



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

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA
EMPRESA SELCOM.T 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

**Lozano Rivera, Jorge Josehp
ID ORCID: 0000-0002-1168-1118**

Asesor:

**Mg. García Yovera, Abraham José
ID ORCID: 0000-0002-5851-1239**

**Línea de Investigación:
Gestión empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú
2020**

ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T 2019

STUDY OF LABOR MOTIVATION IN THE COMPANY SELCOM.T 2019

Lozano Rivera, Jorge Josehp ¹

Resumen

La presente investigación se da a partir de la situación problemática identificada en la empresa en cuestión, generada a partir del bajo nivel de motivación laboral que padecen los colaboradores de la empresa Selcom.T.

Por ello esta investigación tiene como objetivo general el medir el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T, esta investigación permitió identificar el nivel de motivación laboral del personal identificando las causas y las opiniones de los colaboradores, las cuales fueron descritas, se realizó una investigación Descriptiva no experimental, esta investigación aplico como instrumento un cuestionario compuesto por 16 items, el cual fue aplicado a 20 colaboradores, teniendo la confidencialidad de la información lo que hace a este estudio confiable, el instrumento para la recolección de datos utilizado fue el cuestionario, dentro de la presente investigación se consideró el análisis teórico de la variable independiente.

Esta investigación está sujeta a los criterios éticos requerido por la Universidad Señor de Sipán y será tomada como referencia en futuros estudios. Los resultados permitieron identificar los niveles de motivación laboral lo cual permitirá a quienes dirigen la empresa tomar acciones concretas para mejorar este aspecto fundamental e importante dentro de su organización.

Dentro de los resultados de la presente investigación se identificaron la falta de incentivos, reconocimiento y deficiente ambiente laboral lo cual forman parte solo de uno de los aspectos identificados en el presente trabajo de investigación.

Palabra clave: *Motivación Laboral*

¹ Adscrito a la Escuela Académica Profesional de Administración. Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Perú. Email: lriverajorgejos@crece.uss.edu.pe

Astract

This research is based on the problem situation identified in the company in question, generated from the low level of work motivation suffered by the Selcom.T company employees.

Therefore, this research has the general objective of measuring the level of work motivation of the employees of the SELCOM.T company, this research allowed us to identify the level of work motivation of the staff, identifying the causes and the opinions of the collaborators, which were described , a descriptive non-experimental investigation was carried out, this investigation applied as an instrument a questionnaire composed of 16 items, which was applied to 20 collaborators, having the confidentiality of the information which makes this study reliable, the instrument for data collection The questionnaire was used; within the present investigation, the theoretical analysis of the independent variable was considered.

This research is subject to the ethical criteria required by the Señor de Sipán University and will be taken as a reference in future studies. The results allowed identifying the levels of work motivation which will allow those who run the company to take concrete actions to improve this fundamental and important aspect within their organization.

Among the results of this research, the lack of incentives, recognition and poor work environment were identified, which are part of only one of the aspects identified in this research work.

Key word: *Work Motivation*

INDICE

<i>Resumen</i>	ii
Astract	iii
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Planteamiento del problema	9
1.1.1. Contexto Internacional.....	9
1.1.2. Contexto Nacional	11
1.1.3. Contexto Local	11
1.2. Antecedentes de estudio	12
1.2.1. En el contexto internacional.....	12
1.2.2. En el contexto nacional.....	13
1.2.3. En el contexto local.....	14
1.3. Abordaje teórico	15
1.3.1. Motivación	15
1.3.2. Motivación laboral.....	15
1.3.3. Factores de la motivación laboral.....	16
1.4. Formulación del problema	17
1.5. Justificación e importancia del estudio	17
1.6. Objetivos	18
1.6.1. Objetivo general.	18
1.6.2. Objetivos específicos.	19
II. MATERIAL Y MÉTODO	20
2.1. Tipo y diseño de investigación.	20
2.1.1. Tipo de investigación.....	20
2.1.2. Diseño de investigación	20
2.2. Población y muestra.....	20
2.3. Variables, operacionalización.....	21
2.3.1. Variables	21
2.3.2. Operacionalización	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	23
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.	23
2.4.3. Validez y confiabilidad	23
2.5. Método de análisis de datos.....	25
2.6. Aspectos éticos.	25

2.7.	Criterios de rigor científico	25
2.7.1.	Valor de la verdad.....	25
2.7.2.	Aplicabilidad	25
2.7.3.	Consistencia.....	26
2.7.4.	Neutralidad	26
III.	RESULTADOS.....	27
3.1.	Presentación de tablas y figuras.....	27
IV.	DISCUSION	43
V.	CONCLUSIONES	45
	REFERENCIAS	46
	ANEXOS.....	50

Indice de Tablas

Tabla 1. Colaboradores de la empresa Selcom.T	20
Tabla 2. Operacionalización de la variable independiente	22
Tabla 3. Validación por juicio de expertos	23
Tabla 4. Escala alfa de cronbach	24
Tabla 5. Alfa de cronbach	24
Tabla 6. Condiciones generales que brinda Selcom.T	27
Tabla 7. Políticas y prácticas de quienes dirigen Selcom.T	28
Tabla 8. Nivel de ingresos que ofrece Selcom.T	29
Tabla 9. Nivel de cordialidad entre compañeros de Selcom.T	30
Tabla 10. Nivel de seguridad de los ambientes de trabajo de Selcom.T	31
Tabla 11. Nivel de protección y asistencia social de Selcom.T	32
Tabla 12. Nivel de estímulo y desafío brindado por Selcom.T	33
Tabla 13. Posibilidad de alcanzar niveles de éxito que brinda Selcom.T	34
Tabla 14. Trato que brindan los directivos de Selcom.T	35
Tabla 15. Trato existente entre compañeros de trabajo de Selcom.T	36
Tabla 16. Respuesta ante temores en Selcom.T	37
Tabla 17. Delegación de responsabilidades y funciones en Selcom.T	38
Tabla 18. Delegación de responsabilidades y funciones en unidades operativas en Selcom.T	39
Tabla 19. Felicitaciones y premios que brinda Selcom.T	40
Tabla 20. Oportunidades que brinda Selcom.T	41
Tabla 21. Oportunidades de crecimiento que brinda Selcom.T	42

Índice de Figuras

Figura 1. Condiciones generales que brinda Selcom.T	27
Figura 2. Políticas y prácticas de quienes dirigen Selcom.T	28
Figura 3. Nivel de ingresos que ofrece Selcom.T	29
Figura 4. Nivel de cordialidad entre compañeros de Selcom.T	30
Figura 5. Nivel de seguridad de los ambientes de trabajo de Selcom.T	31
Figura 6. Nivel de protección y asistencia social de Selcom.T	32
Figura 7. Nivel de estímulo y desafío brindado por Selcom.T	33
Figura 8. Posibilidad de alcanzar niveles de éxito que brinda Selcom.T	34
Figura 9. Trato que brindan los directivos de Selcom.T	35
Figura 10. Trato existente entre compañeros de trabajo de Selcom.T	36
Figura 11. Respuesta ante temores en Selcom.T	37
Figura 12. Delegación de responsabilidades y funciones en Selcom.T	38
Figura 13. Delegación de responsabilidades y funciones en unidades operativas en Selcom.T	39
Figura 14. Felicitaciones y premios que brinda Selcom.T	40
Figura 15. Oportunidades que brinda Selcom.T	41
Figura 16. Oportunidades de crecimiento que brinda Selcom.T	42

I. INTRODUCCIÓN

La motivación es una energía poderosa que impulsa y emociona a los empleados, lo que se traduce en su máxima contribución, esto permite el establecer y lograr metas, teniendo expectativas claras, además de reconocimiento y retroalimentación de todas las actividades que los colaboradores realizan, además de alentar la gestión, lo cual contribuyen a aumentar la motivación en el lugar de trabajo. La motivación se da en un ambiente de trabajo positivo, razón por la cual tantos líderes quieren aprender nuevas formas de motivar a su fuerza laboral. Motivarse es difícil, de hecho, a menudo se compara con el tratar de mantener el impulso a través de una tarea, un proyecto o incluso una carrera. Hasta cierto punto, la motivación es personal, y en algunas personas parecen tener más perseverancia que otras. Sin embargo, después de diferentes investigaciones sobre la motivación humana, hay estrategias que parecen funcionar para la mayoría de las personas. (Heathfield, 2020)

Existen datos que nos indican sobre cómo la mayoría de los empleados están desconectados en el trabajo, es posible que también mencionar datos impactantes como el que casi la mitad de las empresas de alto rendimiento están menos comprometidas que las de bajo rendimiento. Y aunque existen razones específicas de la organización por las que el compromiso de los empleados es tan bajo (por ejemplo, malos jefes, poca transparencia, exceso de trabajo, etc.), a veces el problema es más profundo; es decir, nuestras motivaciones personales. Todos tenemos diferentes motivaciones en el trabajo, algunas personas buscan continuamente un mayor nivel, otras quieren ser reconocidas por ser influyentes y otras quieren relaciones armoniosas con otras personas. Algunos buscan continuidad, consistencia y previsibilidad en su trabajo, mientras que otros están motivados por el riesgo, el cambio y la incertidumbre. (Murphy, 2018)

En nuestra época, una organización necesita adquirir y retener individuos que aprenden, sin embargo, no es una tarea fácil porque pueden tener intenciones de rotación, incluso cuando están motivados para trabajar, es probable que encuentren otras oportunidades laborales atractivas, por lo tanto, es valioso el explorar cómo la motivación afecta las actitudes y el comportamiento de las personas que aprenden, sin embargo, hasta donde sabemos, los investigadores no han abordado este problema fondo y con la importancia debida. (Shkoler & Kimura, 2020)

1.1. Planteamiento del problema

Con la finalidad de que las organizaciones logren alcanzar los objetivos y metas trazadas, es necesario que dentro del ambiente interno de la empresa se considere como un factor importante a la motivación, ya que este factor requiere de la máxima atención por parte de los directivos de la empresa, puesto que un buen desarrollo de ésta conlleva a que el personal de la empresa muestre un alto desempeño lo cual permite el mantener un ambiente laboral adecuado, además de mantener los valores corporativos, dado que un colaborador satisfecho que estima el realizar su trabajo, logra transmitir y disfrutar el desarrollo de sus actividades tanto en su entorno laboral como para con sus clientes. La motivación laboral es la obtención de la eficiencia empresarial, lo cual se refleja en la calidad de los servicios que brinda la organización, la motivación laboral es un proceso que se obtiene como resultado de interactuar las necesidades, valores, intereses y metas del colaborador y el ambiente de trabajo de la organización conformado por las condiciones laborales y los tipos de tareas desarrolladas. (Salazar & Gutierrez, 2016, págs. 7, 8)

En la actualidad el motivar adecuadamente a los colaboradores de una organización, es una actividad que permite generar un sentido de dominio de las labores que realizan cada uno de ellos, lo cual genera resultados alentadores que contribuyen al éxito de la organización, no obstante es necesario el compromiso, dedicación y esfuerzo de la organización el lograr motivar de manera adecuada a su personal, puesto que esto implica el conocerlos individualmente con el fin de identificar sus necesidades particulares en el momento y periodo de tiempo adecuado puesto que pueden variar a un ritmo constante. (Peña & Villón, 2018, pág. 181)

1.1.1. Contexto Internacional

A nivel internacional podemos considerar en el presente trabajo de investigación lo que acontece en el continente Europeo en relación a su fuerza laboral, pues según el estudio de Always Designing for People (ADP) la mitad de la fuerza laboral en Europa consideran que sus capacidades y su talento no son reconocidos y aprovechados por los directivos de su empresa, además este estudio muestra que para la mayoría de trabajadores de este continente la remuneración de tipo económica no es su motivación principal, esto se muestra debido a que el

48% de quienes participaron en este estudio acude a su centro de labores por razones como el logro de su desarrollo personal, la satisfacción laboral y el generar relaciones laborales. Analizando como consecuencia principal de la falta de motivación el deseo de abandonar el centro de trabajo, este estudio muestra que el 28% de los empleados europeos tiene ganas de renunciar cada pocos meses y un 13% lo considera semanalmente. (Always Designing for People, 2019)

Según un estudio de Gallup empresa Americana en asesoría de recursos humanos, realizado en 195 países a nivel mundial, solo el 13% de los colaboradores muestran cierto grado de compromiso con la empresa donde laboran, además indica que los españoles y los franceses son los más insatisfechos en el entorno laboral. Existen empresas que pueden ser sostenibles en el tiempo teniendo como prioridad la motivación de sus colaboradores, pero existen otras que solo buscan su productividad lo cual pueden obtener resultados positivos a mediano plazo, pero carecen de sostenibilidad a un largo plazo. El humanizar el trabajo es primordial para que los colaboradores de una empresa vivan una buena experiencia y se sientan más motivados. (Carbajal, 2018)

En América Latina por lo general se hablan de problemas como son la mala calidad del sector educación, la economía informal y los altos índices de corrupción en sus gobiernos, pero es primordial el poner la debida atención a un problema que se presenta más como un desafío el cual es el déficit motivacional de la región. Según una encuesta se encontró que mientras que el 30% de los ciudadanos estadounidenses se encuentran comprometidos con el trabajo que realizan, en Latinoamérica por ejemplo en Argentina existe un grado del compromiso del 16%, Paraguay 14%. El sentimiento de los trabajadores latinoamericanos es que muy a pesar de que se esfuerzan en trabajar poco o mucho, esto no tiene mayor importancia ya que sienten que se quedarán estancados en donde están, puesto que les resulta difícil venerar el trabajo que poseen cuando observan el enriquecimiento ilícito por parte de las autoridades de su país. Muy a pesar de esta situación la motivación es la clave del progreso dado que al estar inmersos en un mercado laboral tan competitivo quienes obtendrán los mejores puestos de trabajo y conseguirán empleos son quienes están mejor educados y más motivados. (Oppenheimer, 2018)

1.1.2. Contexto Nacional

El desarrollo de nuevas tecnologías, la incursión de profesionales nuevos en el mercado laboral y la volatilidad de la economía mundial han generado que la calidad de vida laboral se vea afectada de gran manera, el Perú es uno de los países con mayor índice de rotación de personal en toda Latinoamérica, teniendo una tasa promedio de 20%. Todo ello ha generado de las jefaturas de talento humano de las empresas implementen estrategias para motivar a sus colaboradores y estos se sientan comprometidos con los planes y proyectos empresariales. Dentro de estas nuevas estrategias están el de potenciar el talento humano por medio de la retención y recolocación de los colaboradores en puestos dentro de la empresa, el conocer más a los colaboradores utilizando datos sobre el entorno laboral, la creación de vínculos de compañerismo, crear embajadores de marca y el trabajo remoto, todo ello permite a las empresas obtener mejores resultados, un mejor futuro y un mejor lugar de trabajo. (Esan, 2019)

En el Perú podemos mencionar que según un sondeo de opinión muestra como resultados que el 76% de los peruanos no son felices en su trabajo. De este porcentaje el 22% menciona que no es feliz porque considera que su trabajo no es desafiante, mientras que el 10% menciona que la empresa no retribuye sus logros y no se le permiten aportar nuevas ideas y un 7% la empresa no le brinda oportunidades de ascenso. Además lo que les motiva a realizar mejor su trabajo el 65% respondió que su familia y el 14% la remuneración. (Trabajando, 2016)

1.1.3. Contexto Local

A nivel local tenemos la situación problemática encontrada en la empresa Selcom.T ubicada en la ciudad de Jaén, empresa dedicada a la construcción de obras y abastecimiento de materiales en donde se evidencia la falta de motivación al personal que labora en la empresa, puesto que dentro de la realidad identificada y tomada por la opinión de sus colaboradores existe falta de capacitación, incentivos económicos y de reconocimiento, además de percibir una remuneración que no la consideran acorde con las que el mercado ofrece, esta falta de motivación genera como consecuencia la insatisfacción por parte de sus clientes quienes consideran que el servicio brindado por el personal no es el óptimo ni el adecuado. Esta realidad conlleva a realizar el presente trabajo de

investigación con la finalidad de realizar un estudio de la motivación de su personal.

1.2. Antecedentes de estudio

1.2.1. En el contexto internacional

Tomando en cuenta los estudios previos para el presente trabajo de investigación, tenemos los antecedentes internacionales en donde:

Barkley (2017) en su investigación titulada “Impact of work motivation on employee performance: a comparative study of chinese small medium enterprise table of contents acknowledgement” cuyo tipo de investigación fue el descriptivo correlacional, teniendo como objetivo el de identificar y desarrollar mecanismos de incentivo efectivo para colaboradores de pequeñas y medianas empresas, esta investigación concluye que la motivación laboral impacta significativamente el desempeño de los empleados en pequeñas y medianas organizaciones, además que los beneficios e incentivos que se les brinda al personal infieran en la motivación laboral sobre todo de los colaboradores de primera línea, mientras que los colaboradores de mayor nivel se sienten más motivados cuando se les brinda capacitación que les genere oportunidades de crecimiento, además recomiendan estudiar los efectos de los beneficios monetarios y no monetarios en la rotación de empleados.

Saarinen (2018) en su tesis titulada “The impact of manager-to employee feedback on work motivation”, con el tipo de investigación cuantitativa, teniendo como objetivo el analizar y examinar la motivación de los empleados en términos de comentarios individuales, la investigación concluye que los empleados se sienten más motivados para trabajar después de recibir elogios como retroalimentación y se siente menos motivado cuando recibe críticas, se recomienda el incluir dentro del proceso de motivación a la gerencia de las organizaciones con el fin de involucrarlos en las decisiones que permitan tomar acciones concretas para motivar a los colaboradores de una empresa.

Montenegro (2016), investigó sobre los “Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia”, cuyo tipo de investigación fue descriptivo, teniendo como objetivo el determinar los factores

de motivación en empleados de la industria de un sector económico en Colombia, dando como conclusión que la dirección de la empresa debe de estar bien informada sobre la motivación de sus colaboradores con el fin de lograr su potencial máximo, además se consideró que los principales agentes desmotivadores de los empleados son los bajos salarios, deficientes condiciones de trabajo y falta de respeto de superiores.

1.2.2. En el contexto nacional

Considerando los estudios a nivel nacional tenemos las investigaciones realizadas por:

Norabuena (2018), investigó la “Motivación y desempeño laboral en la empresa constructora T&S”, utilizando el tipo de investigación no experimental descriptivo simple, teniendo como objetivo el determinar la motivación y desempeño laboral en una empresa constructora, donde concluyeron que dentro de los factores motivadores para los colaboradores de una empresa consideran como importantes son la forma de contratación, acceso a beneficios sociales además de la higiene y orden en el lugar de trabajo. Esta investigación recomienda poner énfasis en las políticas de motivación del recurso humano de la empresa, además de establecer estrategias de motivación acorde con las necesidades de cada colaborador.

Dioses (2017), en la tesis titulada “Liderazgo transformacional y motivación laboral de los colaboradores en la empresa constructora Mota Engil Perú”, que realizó un tipo de investigación cuantitativo, correlacional, con diseño no experimental; cuyo objetivo fue el determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y motivación laboral en los colaboradores de una empresa constructora Mota Engil Perú S.A.”, se concluyó que existe una relación entre el liderazgo transformacional y la motivación laboral. Además se recomienda organizar actividades para motivar a los colaboradores de la empresa con el fin de lograr su capacidad de influencia e impacto de los colaboradores.

Rafael y Torres (2019) en su investigación titulada “El nivel de la motivación laboral en los trabajadores de la empresa Jarx S.A, Lima 2019”, realizando un tipo de investigación descriptivo no experimental, teniendo como objetivo el

determinar el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa en estudio, además concluye que para tener un personal con una motivación laboral favorable repercute en lograr los objetivos y metas organizacionales. Teniendo como recomendación realizar diversas capacitaciones al personal relacionado con estrategias de ventas ofreciéndoles diversos beneficios, comisiones y bonificaciones que permita que se sienta motivados.

1.2.3. En el contexto local

Burga y Wiese (2018), investigaron sobre “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque” con tipo de investigación cuantitativa, cuyo objetivo fue el de describir la motivación y el desempeño laboral del personal de la empresa en estudio, esta investigación concluye que el tener una alta motivación permite a una empresa tener un adecuado desempeño laboral con el fin de obtener beneficios tanto para la empresa como para los colaboradores mejorando su eficiencia y productividad. Dentro de las recomendaciones se encuentran el que los directivos deben implementar y fortalecer sus programas y planes enfocándose en estrategias motivadoras que permitan retener a su personal calificado.

Huapaya y Elorreaga (2019), en su tesis titulada “Clima laboral y motivación laboral en colaboradores de una empresa industrial de Chiclayo, Agosto – Septiembre, 2017”, con tipo de investigación descriptiva no experimental, el objetivo de la investigación fue el de proporcionar herramientas necesarias para la mejora del clima y motivación laboral, esta investigación concluye que existen nivel altos y favorables con relación al clima laboral dentro de una empresa relacionado con la motivación que se le brinda a su personal. Además de recomienda ejecutar programas de motivación de manera frecuente y adecuada.

Cubas (2016), en su investigación titulada “La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E- Adeu deportivo Sac- Chiclayo” la investigación fue de tipo correlacional descriptivo no experimental, el objetivo fue el de determinar la relación entre la motivación y el rendimiento laboral del personal de la empresa en estudio. Como conclusión de esta investigación se encuentra que depende de la motivación que se le brinda al colaborador de una empresa para que este muestre un desempeño óptimo de las labores realizadas,

dentro de la recomendación medir frecuentemente el grado de motivación del personal con el fin de tomar acciones anticipadas.

1.3. Abordaje teórico

1.3.1. Motivación

Dentro de las bases teóricas consideradas en el presente trabajo de investigación, definiremos en primera instancia el concepto de Motivación, este término proviene de la palabra “motivo” y este a su vez deriva del verbo latino movere motum, el cual procede de motor, emoción. Esto implica una fuerza motriz que para el caso sería de tipo psicológica que conlleva al concepto de que la motivación es “el conjunto de las razones que explican los actos de un individuo”, es decir el dilucidar el motivo o diferentes motivos por los que esta persona realiza una determinada acción. La motivación es un campo que lo conforman las necesidades, pensamientos, propósitos, intereses, aspiraciones u deseos entre otros factores que impulsan a los individuos a su actuación en determinadas formas. Es necesario que el individuo este motivado, pues muchas veces se considera a la motivación como los intentos de un persona A, por hacer que otra persona B haga alguna cosa, pero solo esto es un intento de motivación, se debe tener claro que no habrá motivación hasta que la persona sea su propio generador de motivación (Rodríguez, 1988, pág. 6)

1.3.2. Motivación laboral

Este mismo autor conceptualiza a la motivación en la organización laboral, pues menciona que la gran mayoría de individuos nos desenvolvemos en organizaciones pequeñas, medianas o grandes, pues el trabajo que realizamos es en equipo en donde se conjugan elementos humanos que poseen diversas fuerzas psicológicas complejas. Para ello la motivación no solo debe enfocarse hacia la tarea o medio físico sino hacia el colaborar con los compañeros de trabajo. Aunque no siempre es fácil el que estos elementos coordinen y se conjuguen armoniosamente es necesario que las empresas fomenten una adecuada motivación laboral pues quienes no lo hagan sufrirían problemas de productividad y de manejo interno lo cual acarrea en problemas organizacionales graves. (Rodríguez, 1988, págs. 43,44)

Considerando que el trabajo es la actividad que caracteriza a los individuos que se desarrollan dentro de una empresa, la motivación laboral en primer lugar se refiere a su interés por pertenecer a una compañía que le proporcione estabilidad en un determinado puesto de trabajo, pero una vez adquirido el empleo se considera como la disposición y denuedo que este tiene para colaborar con las labores que le corresponden y que se le son asignadas. Por un lado la motivación laboral permite que el individuo sea motivado a quedarse dentro de la compañía antes que abandonarla, y por otro lado el individuo exige de la compañía cierto nivel o grado de motivación para llevar a cabo la labor asignada y encomendada según las condiciones laborales establecidas. En conclusión “El objeto de estudio de la motivación laboral son los elementos y procesos motivacionales que impulsan, dirigen y mantienen la conducta laboral” (Vélaz, 1996, págs. 11,13)

Dentro de la motivación laboral con frecuencia se utilizan como términos comunes la motivación intrínseca y la motivación extrínseca, siendo la primera de ellas las características propias del trabajo que permiten atraer al individuo y le genera la acción de trabajar y la motivación extrínseca que lo conforman razones ajenas al trabajo por mencionar una de ellas tenemos el factor remunerativo el cual lo atrae y lo hace trabajar. Muy a pesar de que ambas motivaciones permiten al individuo ver el grado de atracción y motivación hacia el trabajo, siempre son factores internos pues se centra en los interés profundos del trabajador, se da en la esfera psicológica del individuo. (Ramos, 2015)

En la actualidad es muy lamentable que la gran mayoría de empresarios y directivos de las compañías se encuentren anclados en el pasado y crean equivocadamente que solo las remuneraciones son por si solos un único elemento para motivar a sus colaboradores, o que los empleados prefieren un incentivo en dinero en vez de un incentivo o recompensa emocional, o el hecho de que si reconocen el trabajo bien realizado de un colaborador esto es sinónimo de mostrar debilidad. (Koenes, 1996, pág. 207)

1.3.3. Factores de la motivación laboral

El autor considerado en este punto del trabajo de investigación nos muestra dos factores importantes y necesarios para motivar al personal de una empresa los

cuales serán tomados como dimensiones, estos son los factores higiénicos y los factores motivacionales positivos.

Los factores higiénicos son aquellas factores conformados por el ambiente de trabajo y cuya presencia o no pueden producir cierto grado de satisfacción o insatisfacción, pero por si solos no son capaces de motivar a las personas, estos factores son conocidos también como factores de satisfacción o insatisfacción. Dentro de los factores higiénicos tenemos los siguientes indicadores como son las condiciones generales en las que se realiza el trabajo, políticas y prácticas aplicadas por la dirección de la empresa, nivel de ingreso ofrecidos al personal, nivel de cordialidad entre compañeros, nivel de seguridad del ambiente de trabajo, nivel de protección o asistencia social que poseen los colaboradores. Cuando dentro de la empresa uno o varios de estos factores no se encuentran presentes pueden generar mayores o menores niveles de insatisfacción y descontento, pero su presencia no significa que se convierten en elementos que generan motivación y que motiven al colaborador a realizar esfuerzos adicionales. (Koenes, 1996, págs. 208,209)

Los factores motivacionales positivos son aquellos factores que son capaces de generar estimulación al personal de la empresa a que realice determinados esfuerzos, dentro de estos factores podemos considerar como indicadores el trabajo en su mismo, la posibilidad de alcanzar altos niveles de éxito, consideración y respeto con que es tratado por sus directivos y sus pares, el ausentismo de temores, la delegación de responsabilidades, el justo reconocimiento de logros alcanzados, las oportunidades que la empresa ofrece y las posibilidades de crecimiento personal. Cuando existe ausencia de este tipo de factores pueden generar un gran efecto desmotivador. (Koenes, 1996, pág. 211)

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación es importante para la empresa Selcomt.T pues el presente

trabajo de investigación le permitirá conocer el nivel de motivación de sus colaboradores y así poder conocer de forma individual y colectiva que acciones debe de tomar la empresa en concreto para poder mejorar la motivación en su personal con el fin de mejorar sus condiciones laborales y en pro de la mejora de la productividad de la empresa.

La justificación metodológica según (Méndez, 1995) menciona que es aquella que se sustenta en la aportación de nuevos métodos, instrumentos, modelos con el fin de generar conocimiento confiable y valido; en el presente trabajo esta justificación radica en que sigue una secuencia basada en el método científico, pues se consideran dentro de ella estudios y análisis de datos que permiten llegar a conclusiones lógicas y pertinentes acorde con la realidad en estudio.

Considerando el punto de vista teórico tenemos que según (Aledgus, 2020) la justificación teórica es aquella que abarca el propósito y el impacto del trabajo en lo referente al ámbito teórico, académico de un sector en particular, es por eso que la presente investigación, su justificación radica en que el presente trabajo se sustenta en bases teóricas confiables los cuales han sido recabados a partir de la búsqueda en libros electrónicos de portales reconocidos, a su vez la teoría considerada puede servir como base a futuras investigaciones pues tienen la confiabilidad y pertinencia necesaria.

La presente investigación basa su justificación práctica según (Sanchez & Reyes, 1986) indica la aplicabilidad de la investigación, su proyección de la sociedad y quienes se benefician de esta puede ser una organización o un grupo social; esta justificación en el presente trabajo radica en lo importante y esencial que este estudio será para la empresa Selcom.T, pues con los resultados de la misma permitirá a los directivos de la empresa tomar acciones correctivas de mejora de sus acciones motivadoras para con su personal.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general.

Medir el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019

1.6.2. Objetivos específicos.

Diagnosticar la situación actual de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019.

Describir las dimensiones de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019.

Comparar la relación entre dimensiones de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

2.1.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptiva, este tipo de investigación consiste en la selección de un conjunto de conceptos, cuestiones las cuales son medidas de forma independiente con el único fin de poderlas describir, este tipo de investigación realiza una búsqueda específica de propiedades importantes de comunidades, grupos o personas u otro fenómeno. (Cazau, 2006, pág. 27)

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, conocida también como investigación Ex Post Facto, en este tipo de investigación quien investiga no posee control sobre las variables independientes, dado que los hechos ya han ocurrido o porque son intrínsecamente manipulables. El investigador solo se limita a la observación de situaciones ya existentes. (Avila, 2006, pág. 76)

2.2. Población y muestra

La población a considerar en el presente trabajo de investigación está conformada por los colaboradores de la empresa Selcom.T, según el siguiente detalle:

Tabla 1

Colaboradores de la empresa Selcom.T

Cargo / Ocupación	Total
Jefaturas	04
Administrativo	06
Operario	10
Total	20

Fuente: Elaboración propia

La muestra a considerar en el presente trabajo de investigación estará conformada por la totalidad de la población a quienes se le aplicará en instrumento de recolección de datos que permita medir el nivel de motivación de la empresa en estudio.

2.3. Variables, operacionalización

2.3.1. Variables

Variable independiente: Motivación Laboral

La motivación laboral en primer lugar se refiere a su interés por pertenecer a una compañía que le proporcione estabilidad en un determinado puesto de trabajo, pero una vez adquirido el empleo se considera como la disposición y denuedo que este tiene para colaborar con las labores que le corresponden y que se le son asignadas. Por un lado la motivación laboral permite que el individuo sea motivado a quedarse dentro de la compañía antes que abandonarla, y por otro lado el individuo exige de la compañía cierto nivel o grado de motivación para llevar a cabo la labor asignada y encomendada según las condiciones laborales establecidas. En conclusión “El objeto de estudio de la motivación laboral son los elementos y procesos motivacionales que impulsan, dirigen y mantienen la conducta laboral” (Vélaz, 1996, págs. 11,13)

2.3.2. Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de la variable independiente, Motivación Laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS.	ESCALAS
MOTIVACIÓN LABORAL	Factores Higiénicos	Condiciones de trabajo	¿Considera que las condiciones generales que le brinda la empresa contribuyen al buen desarrollo de su trabajo?	Encuesta Cuestionario	Nunca =1 Casi Nunca =2 A veces = 3 Casi Siempre =4 Siempre =5
		Políticas y prácticas de la empresa	¿Las políticas y prácticas establecidas por quienes dirigen la empresa lo motivan a dar su máximo potencial?		
		Nivel de ingresos	¿El nivel de ingresos que la empresa ofrece a su personal lo incentiva y motiva?		
		Nivel de cordialidad	¿El nivel de cordialidad entre compañeros de trabajo dentro de su empresa le permite mantener buenas relaciones laborales con ellos?		
		Nivel de seguridad	¿Considera que los niveles de seguridad del ambiente de trabajo que ofrece la empresa lo motivan a realizar sus labores de forma productiva?		
		Nivel de protección y asistencia social	¿Los niveles de protección y asistencia social que le ofrece su centro laboral le permiten disfrutar de su trabajo?		
	Factores motivacionales positivos	Niveles de éxito	¿Considera el trabajo que realiza como estimulante y desafiante? ¿La empresa donde labora le da la posibilidad de alcanzar altos niveles de éxito?		
		Consideración y respeto de directivos	¿El trato que recibe de los directivos de su empresa le permite realizar un trabajo de forma eficiente?		
		Consideración y respeto de sus colaboradores	¿El trato por parte de sus compañeros de trabajo le permite sacar lo mejor de sí? ¿Considera que ante temores dentro de su centro laboral usted responde de manera adecuada?		
		Ausentismo de temores	¿La delegación de responsabilidades y funciones de las personas de su centro de trabajo le permite a usted mantener la efectividad en el desarrollo de sus funciones?		
		Delegación de responsabilidades	¿Considera que la delegación de responsabilidades tanto en personas como e unidades operativas le permiten desarrollar profesionalmente dentro de su empresa?		
		Justo reconocimiento de logros alcanzados	¿Con frecuencia felicitan y premian el trabajo que usted realiza? ¿Las oportunidades que ofrece la empresa lo motivan y le permiten desarrollar una línea de carrera dentro de la misma?		
		Oportunidades de crecimiento personal.	¿Considera que las oportunidades de crecimiento que le brinda su empresa son acordes con las que el mercado ofrece y lo motivan a usted a esforzarse día a día?		

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

2.4.1.1. La encuesta.

La técnica a utilizar en el presente trabajo es la encuesta, según Valariano (2010) la define como una técnica que “se utiliza para conocer características de un conjunto o grupo de personas en una determinada situación” (p.219). Esta encuesta será aplicada a una muestra conformada por 20 colaboradores de la empresa Selcom.T

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

2.4.2.1. Cuestionario.

El instrumento según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que la encuesta lo conforman un grupo de preguntas las cuales son formuladas con relación a una o dos variables a ser medidas. (p. 217). El cuestionario aplicar lo conforman 16 preguntas las cuales serán contestadas en escala de Likert.

2.4.3. Validez y confiabilidad

2.4.3.1. Validez.

La validez del instrumento aplicado en el presente trabajo de investigación está dado por el juicio de expertos, conformado por profesionales con experiencia quienes evaluaron y calificaron el instrumento en mención con el fin de dar la validez necesaria.

Tabla 3

Validación por juicio de expertos

VALIDADOR	PUNTAJE
Echevarria Jara Jose Foción	16
Gamarra Vera, Erick Alfredo	16
Gonzales Zarpán, Luis Miguel	16
Puntaje Total Validaciones	16

Fuente: Elaboración propia

2.4.3.2. Confiabilidad.

La confiabilidad según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010) es el “grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.277)

A partir de la aplicación del instrumento de medición, se analizaron y procesaron los resultados mediante el programa estadístico SPSS- versión 22, para los 16 ítems obteniéndose un Alfa de Cronbach (α) que indica una excelente confiabilidad del 0.966 que supera el mínimo establecido de 0.5, lo que denota un nivel alto de precisión del instrumento.

Tabla 4

Escala de alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	16

Fuente: Spss estadístico

2.5. Método de análisis de datos.

El método de análisis de datos según (Peersman, 2014) consiste en el uso de métodos para evaluaciones de impacto, es decir aquellas que proporcionan información sobre efectos a largo plazo previstos y no previstos. Para realizar el análisis de datos procesados en el presente trabajo de investigación se utilizara el software informático SPSS, además del uso de la hoja de cálculo Excel con el fin de realizar los gráficos de la aplicación del instrumento.

2.6. Aspectos éticos.

Los aspectos éticos son definidos por (Ojeda, Quintero, & Machado, 2007) son considerados como el factor determinante en la conducta del investigador, tomando en consideración el conjunto de una serie de principios los cuales están presentes en la generación de nuevos conocimientos. El presente trabajo de investigación se ajusta a los aspectos éticos esenciales, puesto que se han considerado bases teóricas confiables, se han respetado las citas y referencias bibliográficas, además que toda la información será tratada con confiabilidad solo con fines académicos.

2.7. Criterios de rigor científico

Según (Guba, 1981) son aquellos criterios de los que depende la calidad de una investigación, ya que condiciona su credibilidad. Es por ello que se ha tenido en consideración los criterios que exige una investigación científica, porque se empleará métodos de rigor científico, técnicas e instrumento de investigación que nos permitirá recolectar información, analizarla, procesarla, evaluarla e interpretarla.

2.7.1. Valor de la verdad

Generado a partir de la confianza y la veracidad que posee el presente trabajo de investigación a partir de la buena disposición de quienes participan en la presente investigación, ya que se solicitó los permisos necesarios los cuales fueron brindados por los directivos de la empresa Selcom. T

2.7.2. Aplicabilidad

La aplicabilidad del presente trabajo de investigación se da a partir de servir como base y precedente para investigaciones futuras de empresas pertenecientes al sector en donde se desarrolla la empresa.

2.7.3. Consistencia

El presente trabajo de investigación es el primero que se ha suscitado en la empresa Selcom.T, no habiendo investigaciones que le antecedan y que hayan sido aplicadas a la muestra en estudio, por tanto no se obtendrán datos repetitivos, sino información primaria de legitimo para el investigador.

2.7.4. Neutralidad

La neutralidad del presente trabajo de investigación se ha desarrollado sin ningún tipo de sesgo al momento de recolectar, procesar y generar los resultados, no habiendo motivaciones ajenas que hayan permitido direccionar los resultados hacia algún tipo de conveniencia ajena a la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de tablas y figuras

Tabla 6

Condiciones generales que brinda Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	19	95%	95%	95%
Casi Nunca	1	5%	5%	100%
A veces	0	0%	0%	100%
Casi Siempre	0	0%	0%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

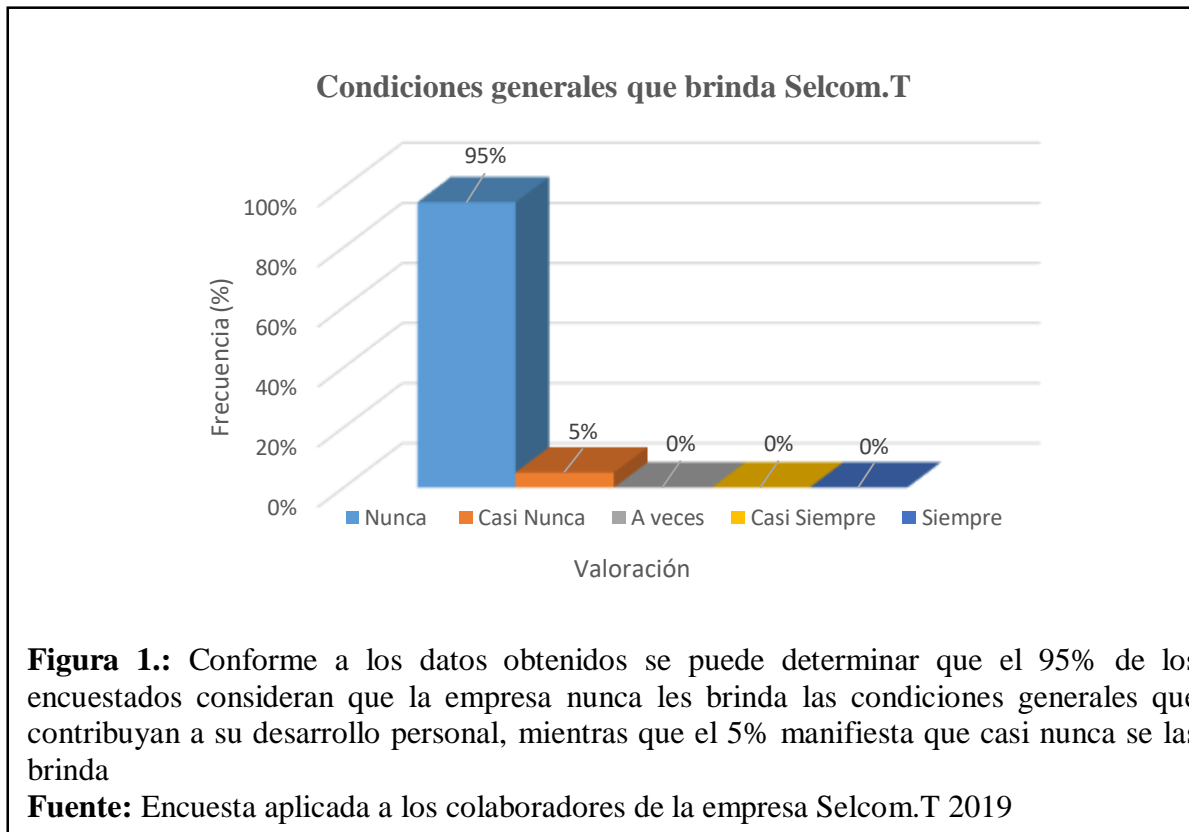


Tabla 7

Políticas y prácticas de quienes dirigen Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A veces	10	50%	50%	50%
Casi Siempre	4	20%	20%	70%
Siempre	6	30%	30%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

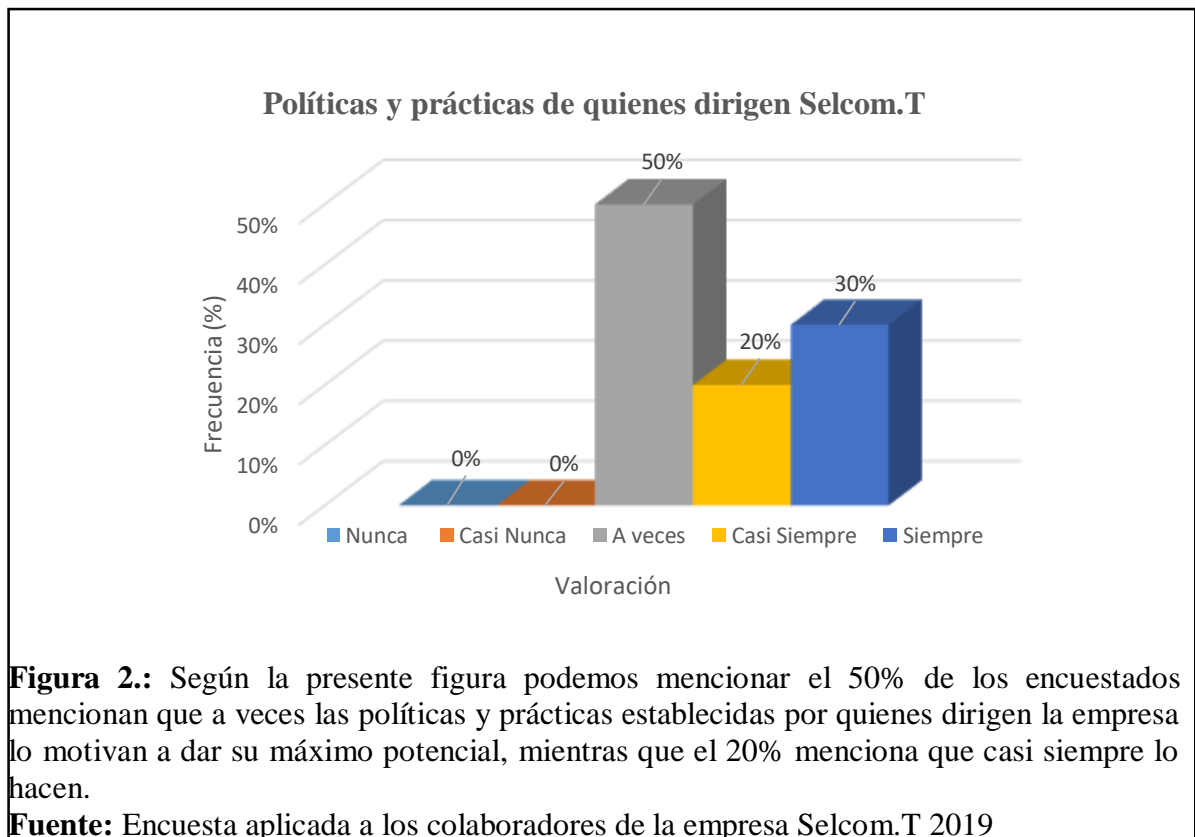


Figura 2.: Según la presente figura podemos mencionar el 50% de los encuestados mencionan que a veces las políticas y prácticas establecidas por quienes dirigen la empresa lo motivan a dar su máximo potencial, mientras que el 20% menciona que casi siempre lo hacen.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

Tabla 8

Nivel de ingresos que ofrece Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	80%	80%	80%
Casi Nunca	3	15%	15%	95%
A veces	1	5%	5%	100%
Casi Siempre	0	0%	0%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

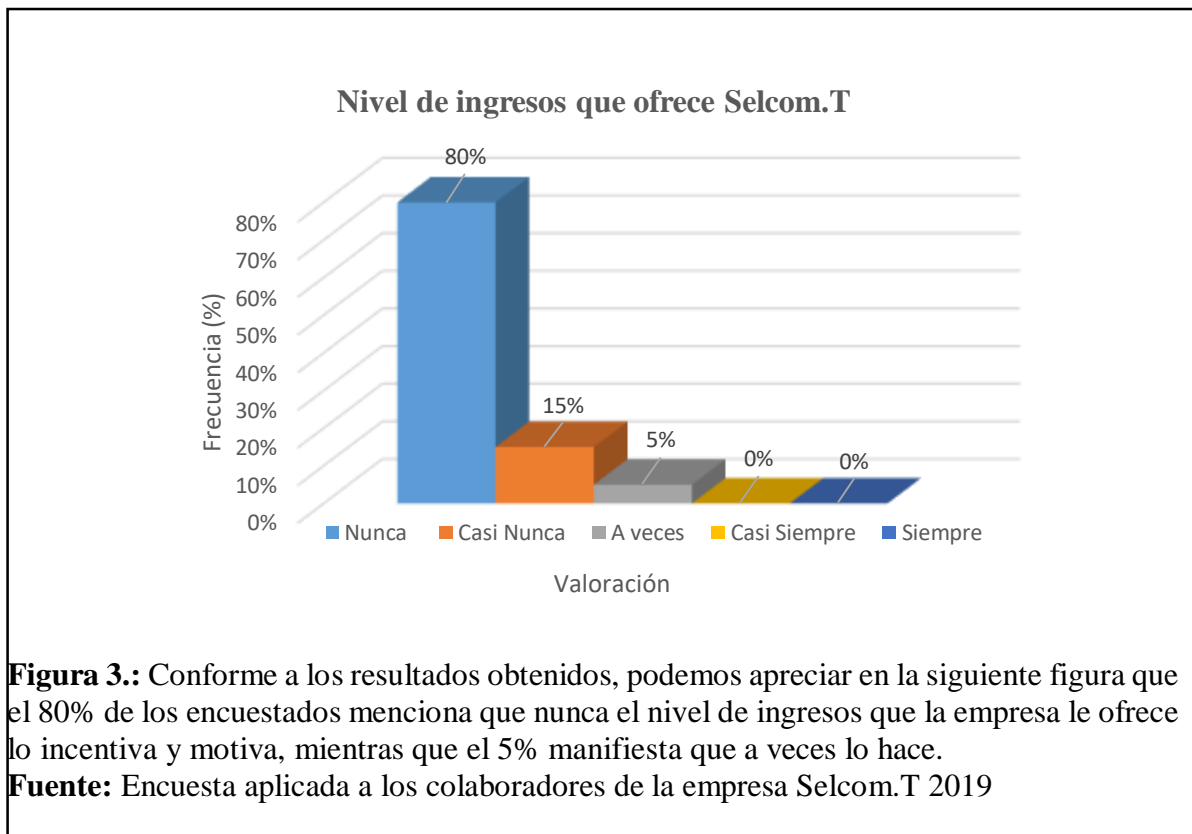


Tabla 9

Nivel de cordialidad entre compañeros de Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	16	80%	80%	80%
A veces	4	20%	20%	100%
Casi Siempre	0	0%	0%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

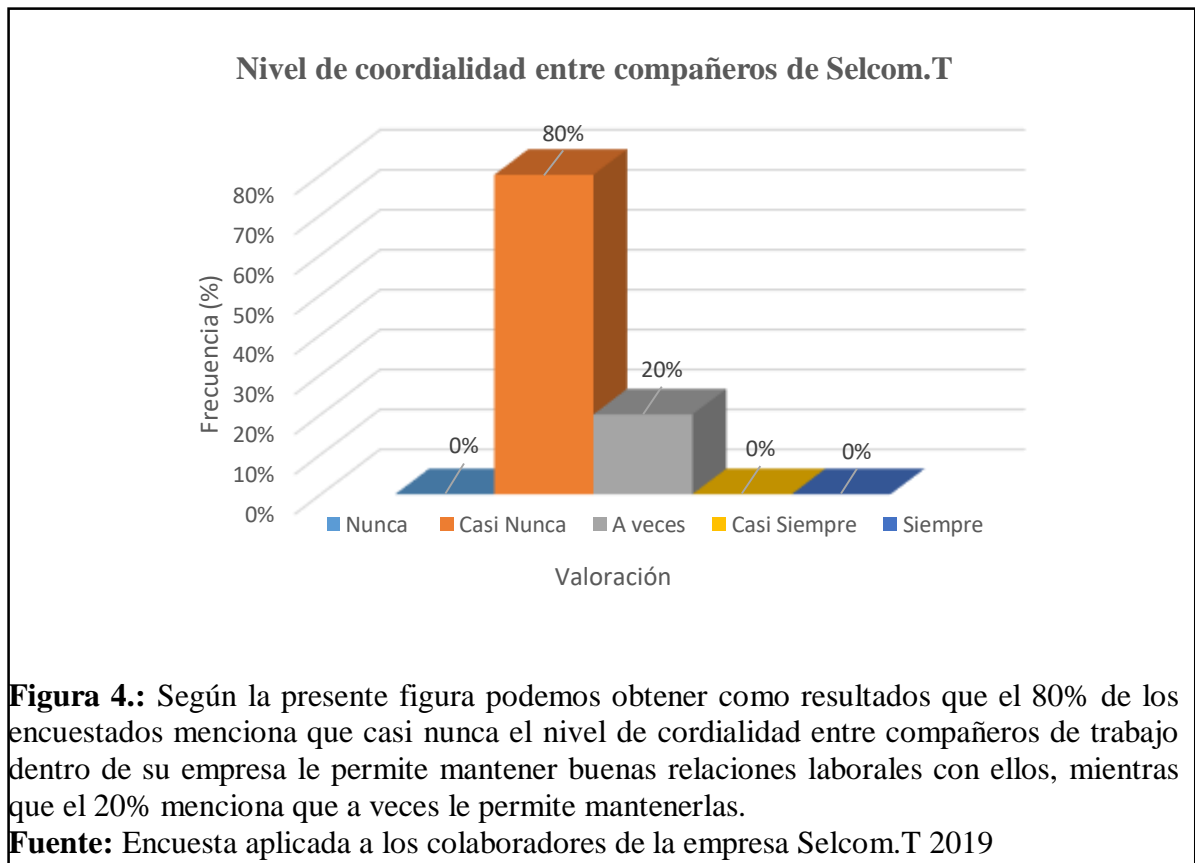


Tabla 10

Nivel de seguridad de los ambientes de trabajo de Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A veces	7	35%	35%	35%
Casi Siempre	10	50%	50%	85%
Siempre	3	15%	15%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

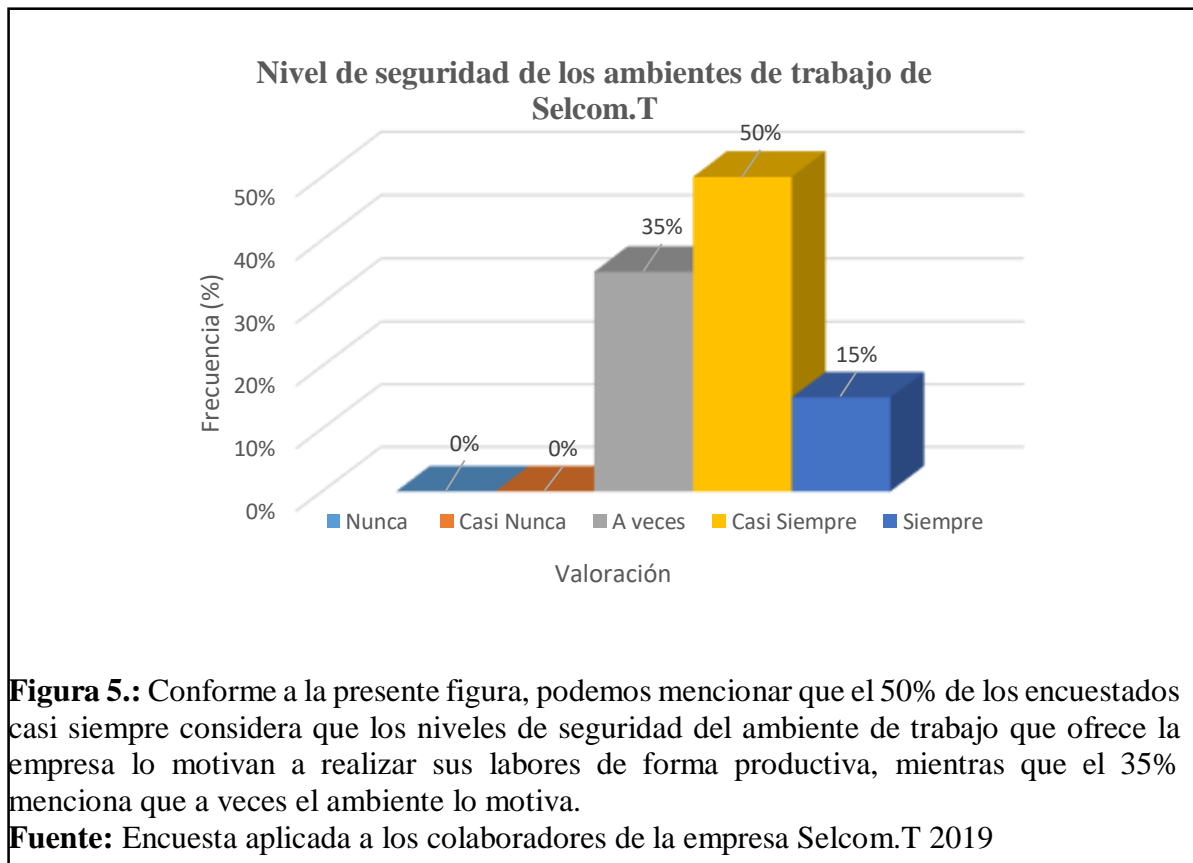


Tabla 11

Nivel de protección y asistencia social de Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	60%	60%	60%
Casi Nunca	6	30%	30%	90%
A veces	2	10%	10%	100%
Casi Siempre	0	0%	0%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

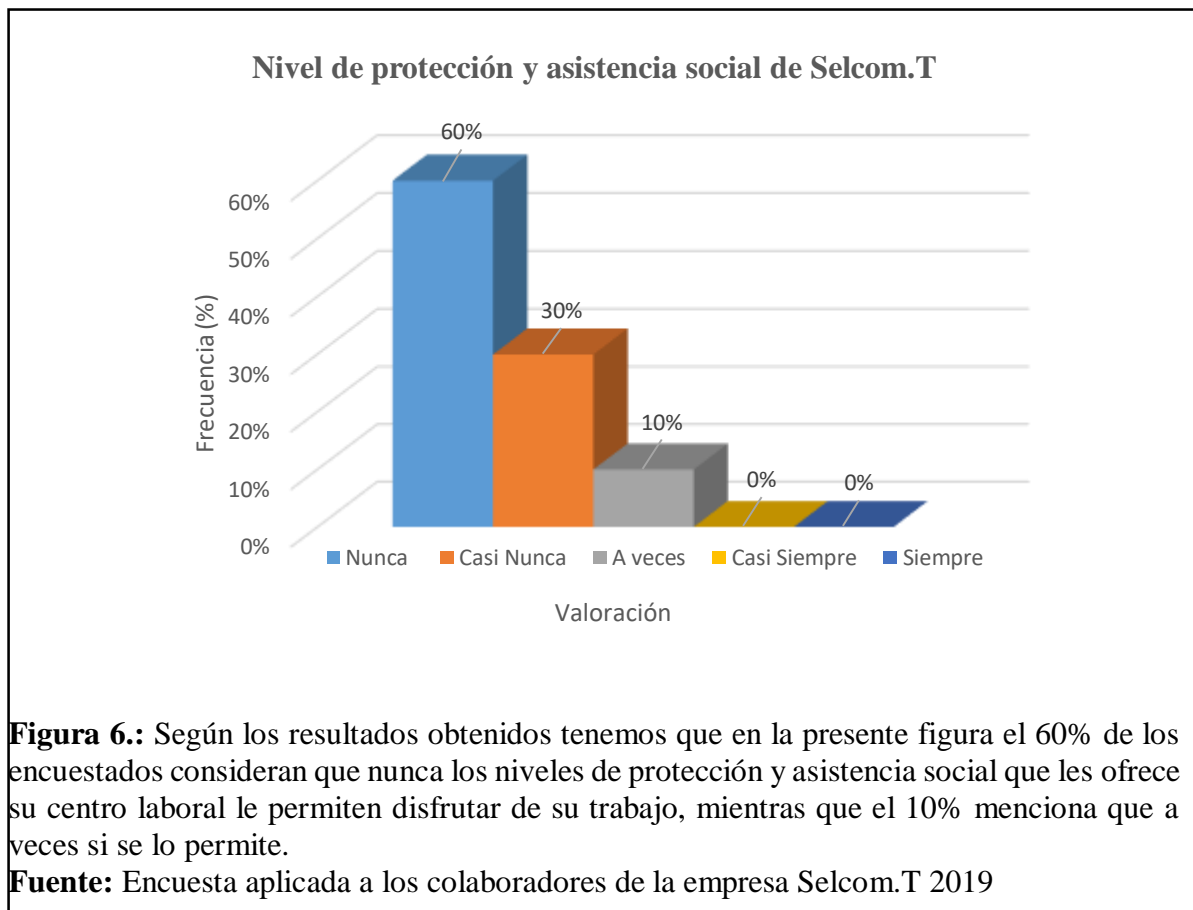


Tabla 12

Nivel de estímulo y desafío brindado por Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	2	10%	10%	10%
A veces	7	35%	35%	45%
Casi Siempre	11	55%	55%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

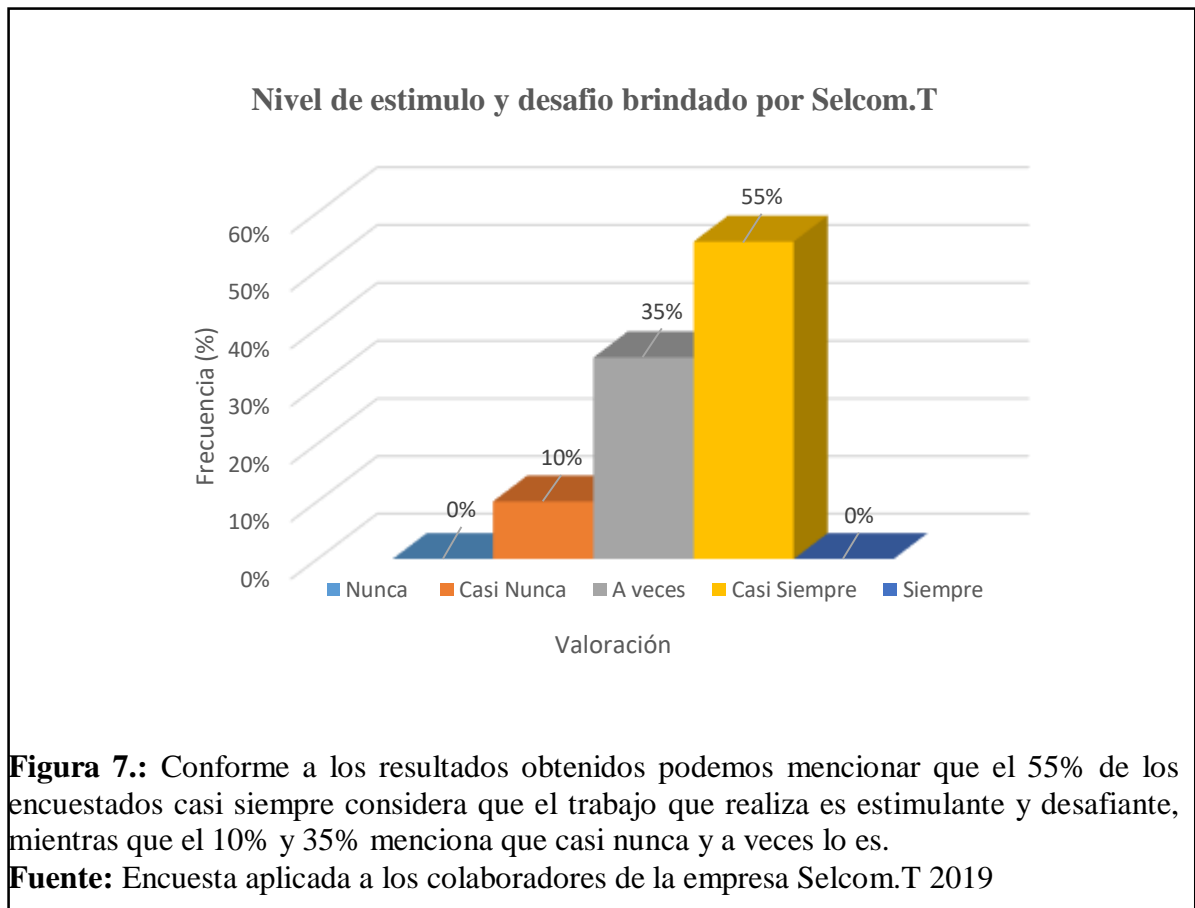


Tabla 13

Posibilidad de alcanzar niveles de éxito que brinda Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	45%	45%	45%
Casi Nunca	11	55%	55%	100%
A veces	0	0%	0%	100%
Casi Siempre	0	0%	0%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

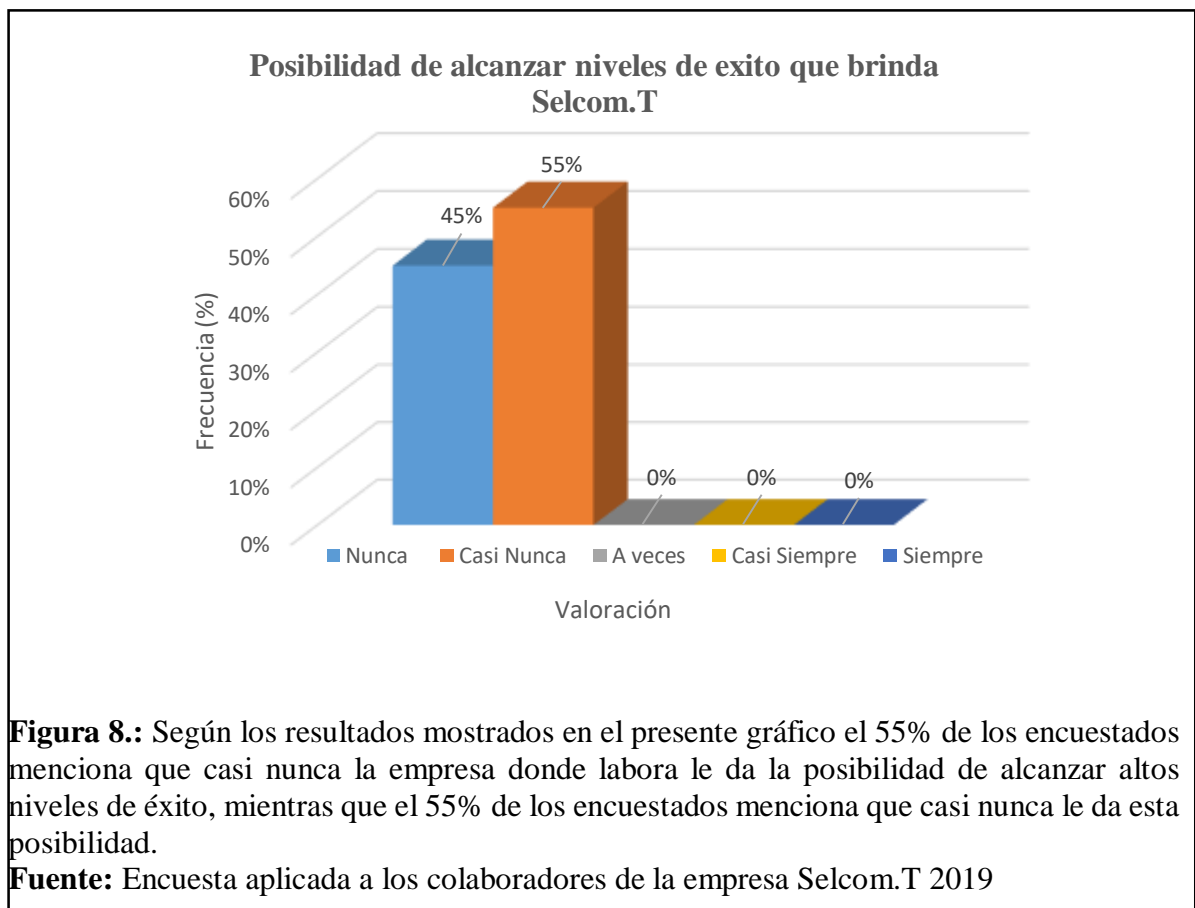


Figura 8.: Según los resultados mostrados en el presente gráfico el 55% de los encuestados menciona que casi nunca la empresa donde labora le da la posibilidad de alcanzar altos niveles de éxito, mientras que el 45% de los encuestados menciona que nunca le da esta posibilidad.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

Tabla 14

Trato que brindan los directivos de Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	3	15%	15%	15%
A veces	17	85%	85%	100%
Casi Siempre	0	0%	0%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

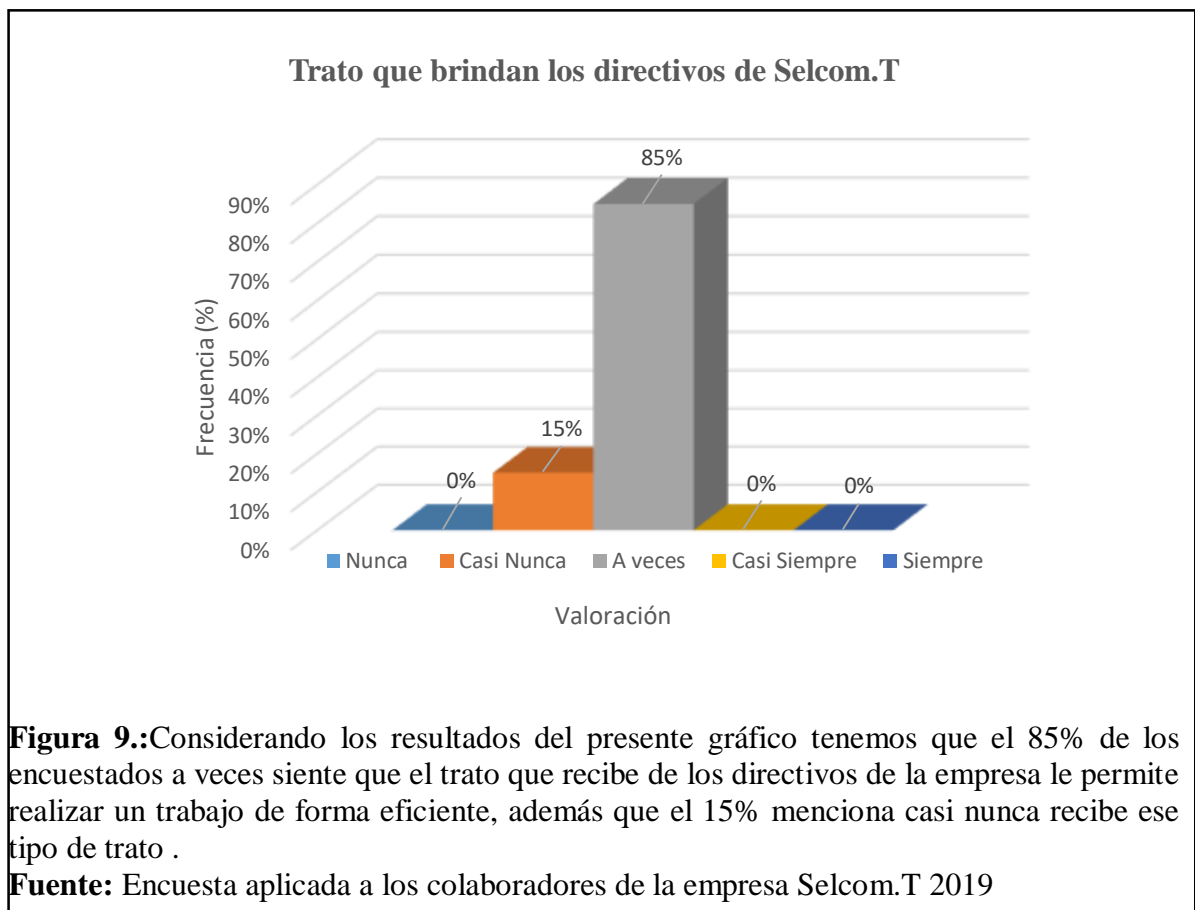


Tabla 15

Trato existente entre compañeros de trabajo de Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	17	85%	85%	85%
A veces	1	5%	5%	90%
Casi Siempre	2	10%	10%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

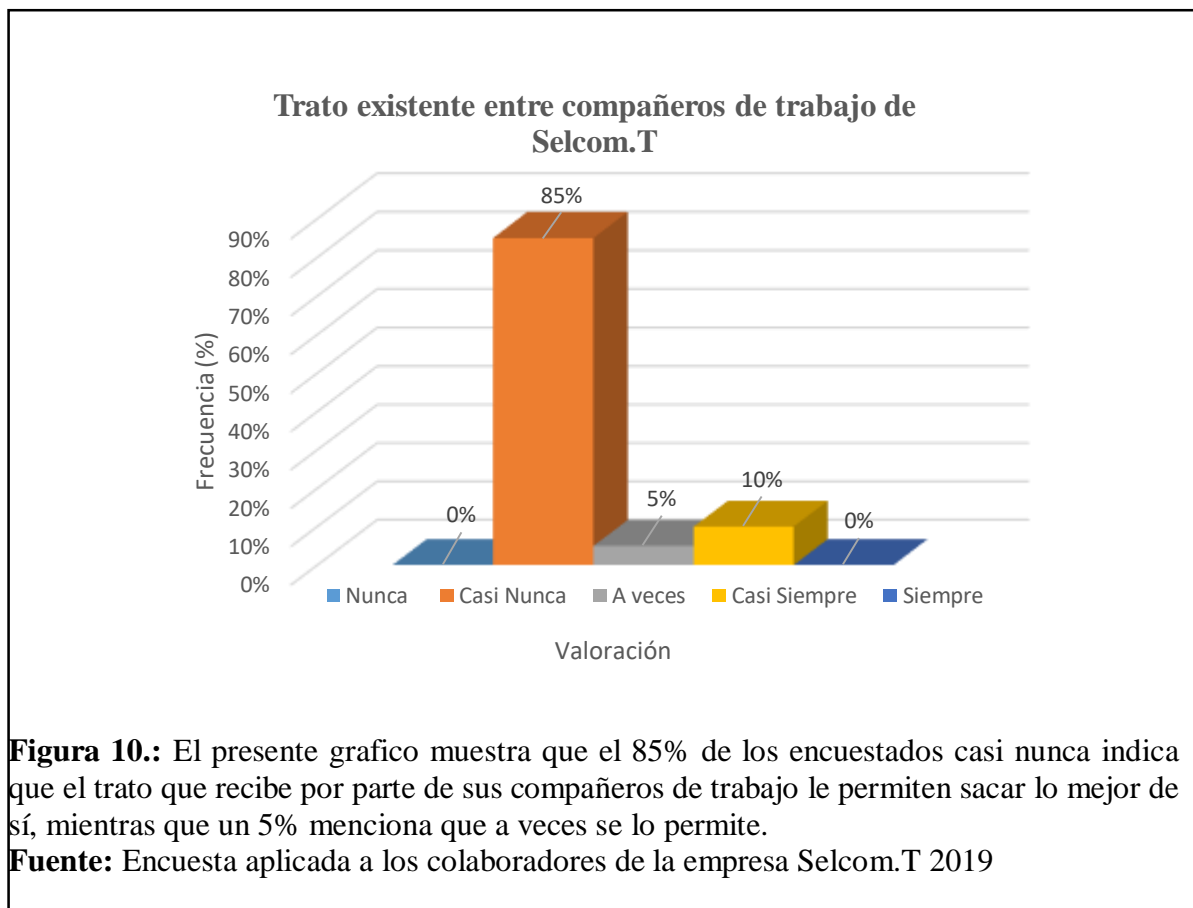


Figura 10.: El presente grafico muestra que el 85% de los encuestados casi nunca indica que el trato que recibe por parte de sus compañeros de trabajo le permiten sacar lo mejor de sí, mientras que un 5% menciona que a veces se lo permite.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

Tabla 16

Respuesta ante temores en Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A veces	3	15%	15%	15%
Casi Siempre	16	80%	80%	95%
Siempre	1	5%	5%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

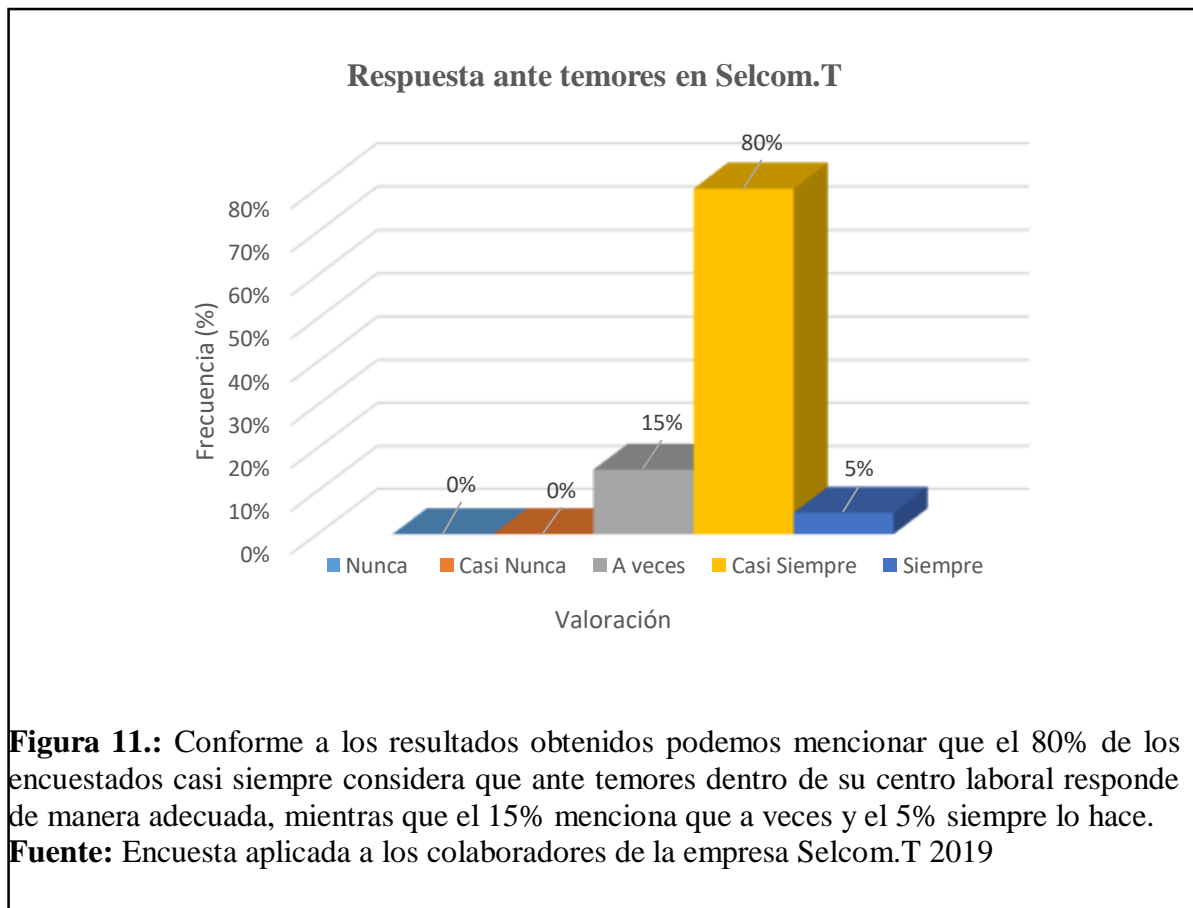


Tabla 17

Delegación de responsabilidades y funciones en Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	18	90%	90%	90%
A veces	2	10%	10%	100%
Casi Siempre	0	0%	0%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

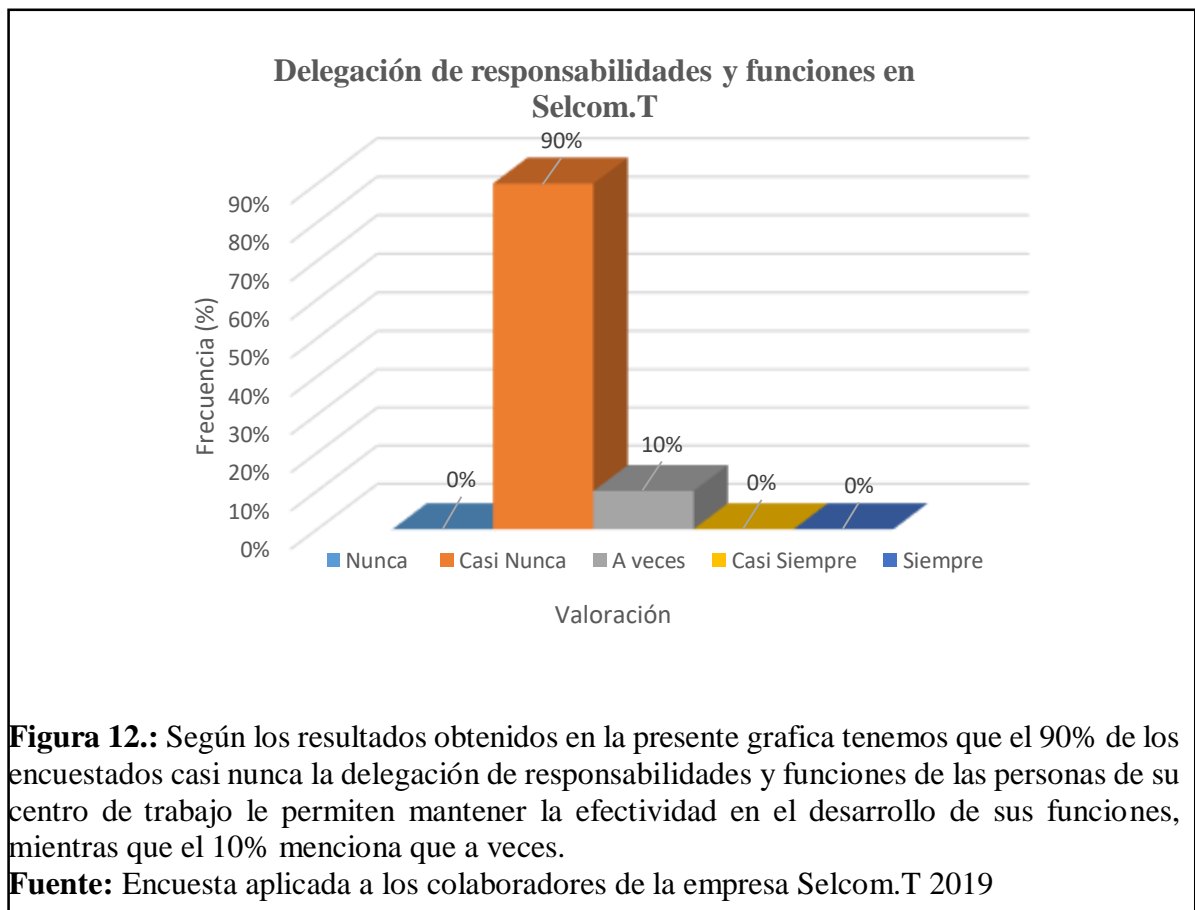


Figura 12.: Según los resultados obtenidos en la presente grafica tenemos que el 90% de los encuestados casi nunca la delegación de responsabilidades y funciones de las personas de su centro de trabajo le permiten mantener la efectividad en el desarrollo de sus funciones, mientras que el 10% menciona que a veces.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

Tabla 18

Delegación de responsabilidades y funciones en unidades operativas en Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5%	5%	5%
Casi Nunca	7	35%	35%	40%
A veces	12	60%	60%	100%
Casi Siempre	0	0%	0%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

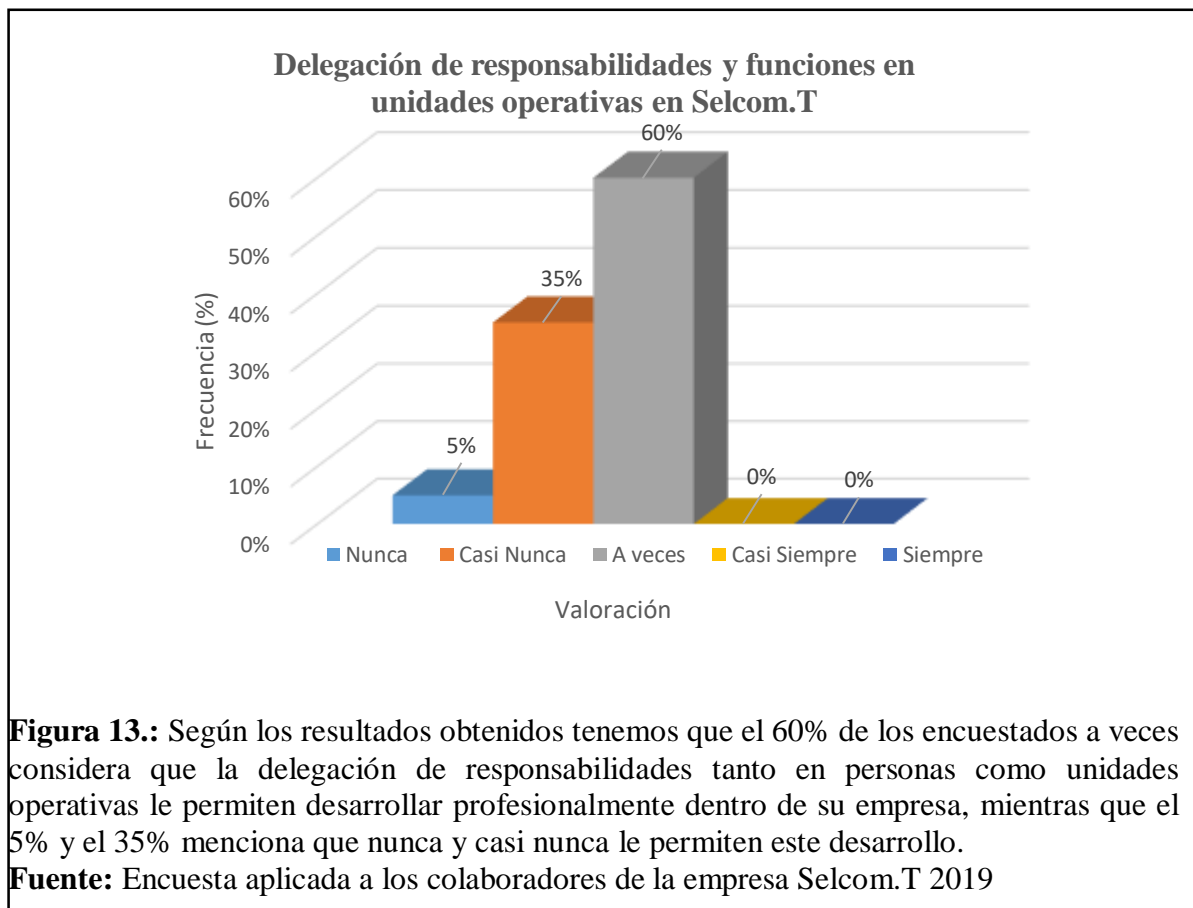


Figura 13.: Según los resultados obtenidos tenemos que el 60% de los encuestados a veces considera que la delegación de responsabilidades tanto en personas como unidades operativas le permiten desarrollar profesionalmente dentro de su empresa, mientras que el 5% y el 35% menciona que nunca y casi nunca le permiten este desarrollo.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

Tabla 19

Felicitaciones y premios que brinda Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	85%	85%	85%
Casi Nunca	2	10%	10%	95%
A veces	1	5%	5%	100%
Casi Siempre	0	0%	0%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

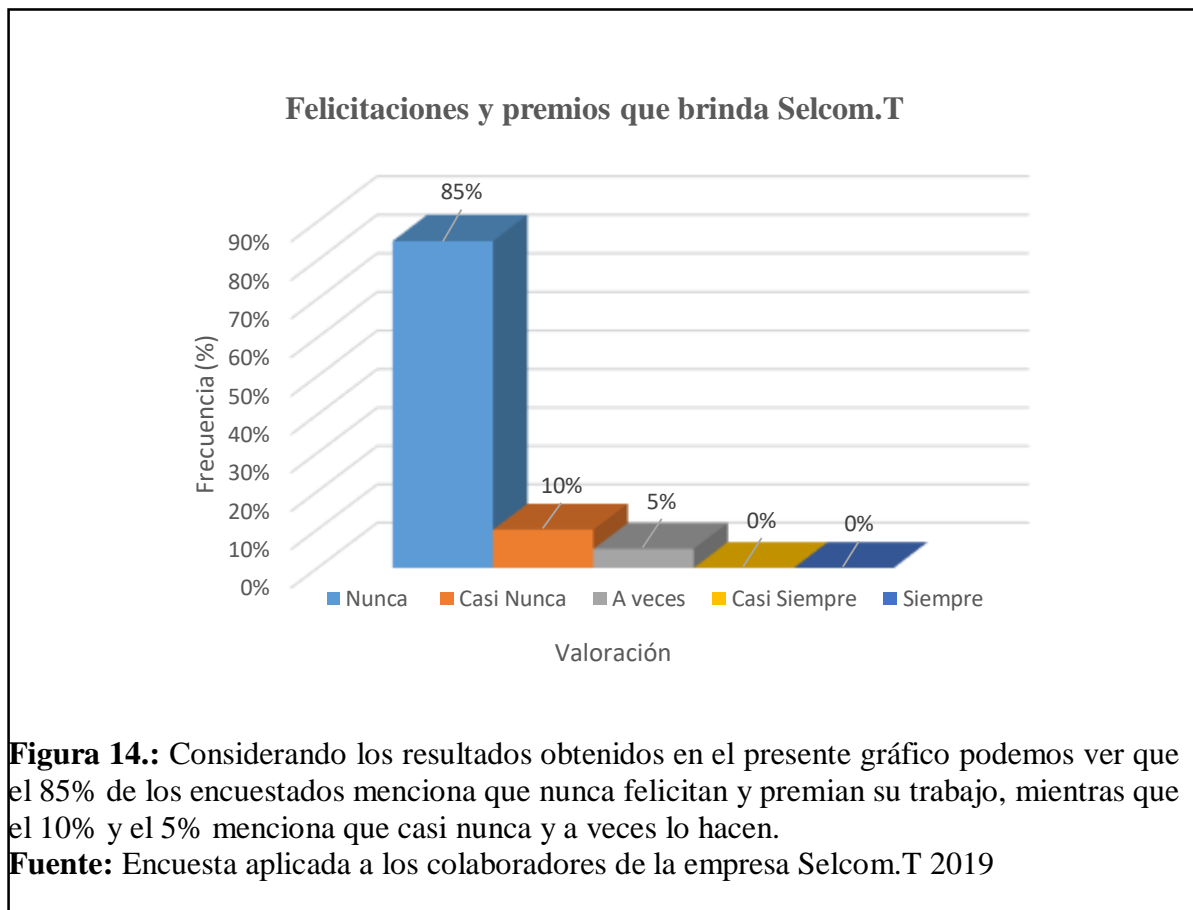


Tabla 20

Oportunidades que brinda Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	65%	65%	65%
Casi Nunca	6	30%	30%	95%
A veces	1	5%	5%	100%
Casi Siempre	0	0%	0%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

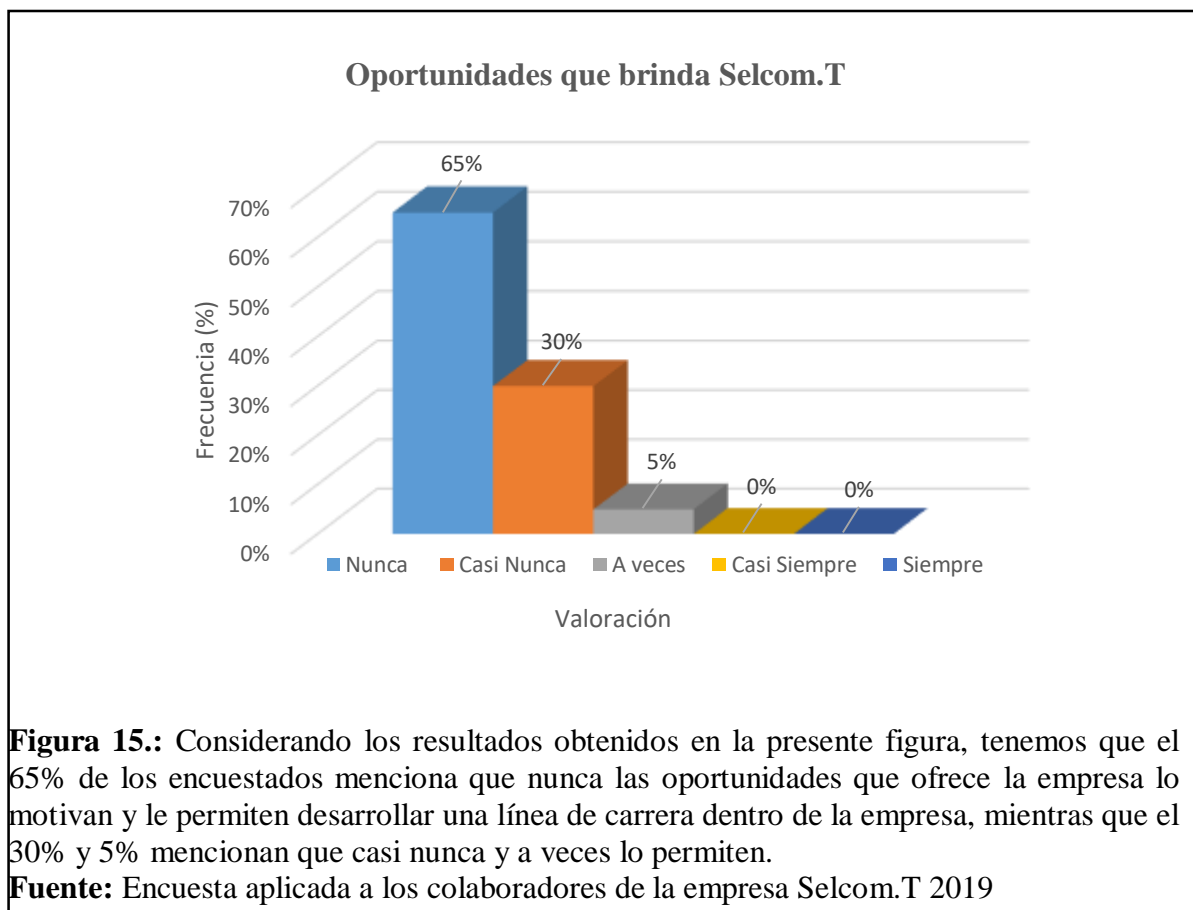


Tabla 21

Oportunidades de crecimiento que brinda Selcom.T

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5%	5%	5%
Casi Nunca	15	75%	75%	80%
A veces	1	5%	5%	85%
Casi Siempre	3	15%	15%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	20			

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

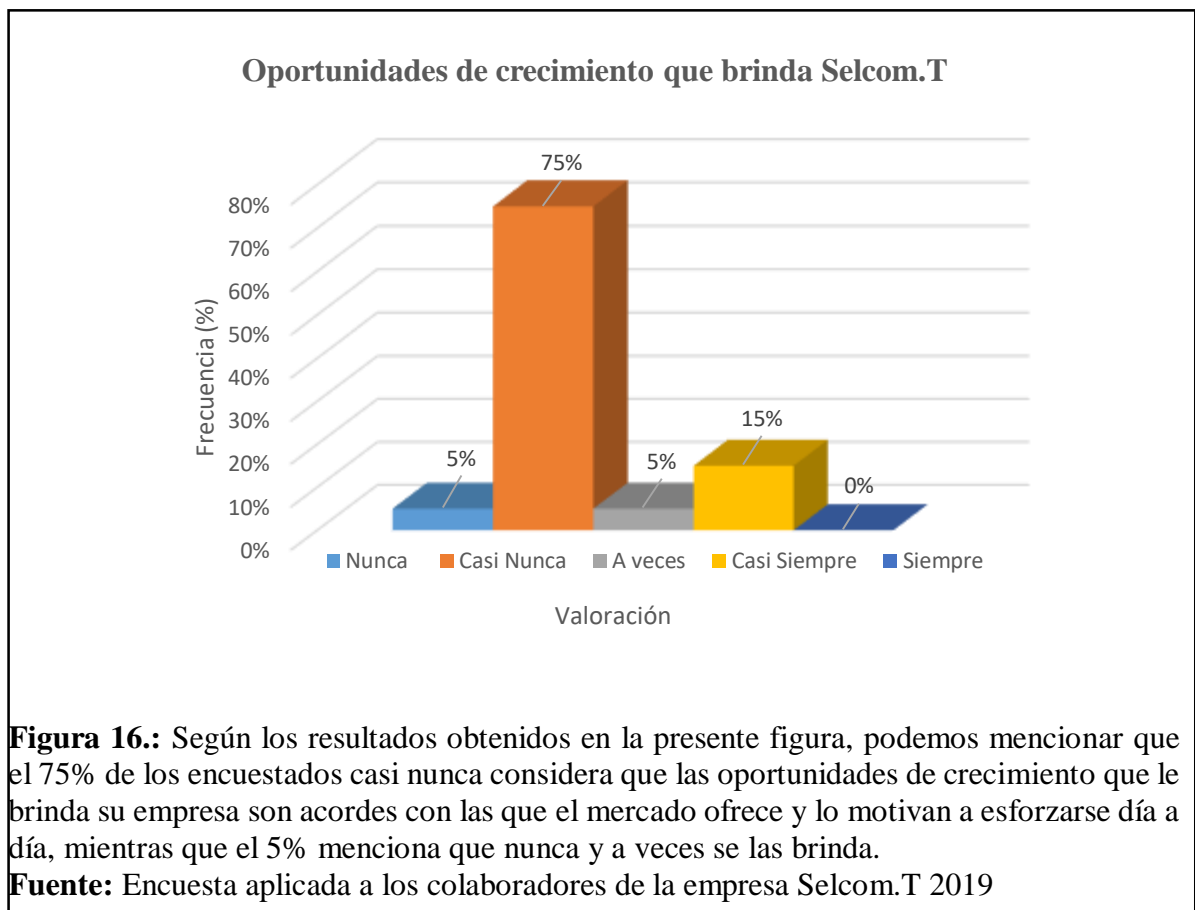


Figura 16.: Según los resultados obtenidos en la presente figura, podemos mencionar que el 75% de los encuestados casi nunca considera que las oportunidades de crecimiento que le brinda su empresa son acordes con las que el mercado ofrece y lo motivan a esforzarse día a día, mientras que el 5% menciona que nunca y a veces se las brinda.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Selcom.T 2019

IV. DISCUSION

La discusión de los resultados del presente trabajo de investigación se da a partir de la evaluación de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, junto con los antecedentes descritos y las bases teóricas consideradas en el presente trabajo.

Según los resultados obtenidos en la figura 1, se determinó que el 95% de los encuestados consideran que la empresa nunca les brinda las condiciones óptimas y necesarias que contribuyan a su desarrollo personal, este resultado lo podemos relacionar con la investigación de (Rafael & Torres, 2019) quien concluye que para tener un personal con una motivación laboral favorable repercute en lograr los objetivos y metas organizacionales, además el considerar como parte de su desarrollo personal la realización de diversas capacitaciones al personal, esto es corroborado con la base teórica de (Ramos, 2015) quien menciona que dentro de la motivación laboral con frecuencia se utilizan como términos comunes la motivación intrínseca y la motivación extrínseca, siendo la primera de ellas las características propias del trabajo que permiten atraer al individuo y le genera la acción de trabajar y la motivación extrínseca que lo conforman razones ajenas al trabajo por mencionar una de ellas tenemos el factor remunerativo el cual lo atrae y lo hace trabajar, además que le brindan las condiciones necesarias para su desarrollo personal y organizacional.

Los resultados de la figura 3, muestran que el 80% de los encuestados considera que nunca el nivel de ingresos que la empresa le ofrece lo incentiva y motiva, este resultado tiene relación con la investigación realizada por (Burga & Wiese, 2018), donde concluye que el tener una alta motivación permite a una empresa tener un adecuado desempeño laboral con el fin de obtener beneficios tanto para la empresa como para los colaboradores mejorando su eficiencia y productividad, siendo estos beneficios remunerativos y de reconocimiento, todo ello es respaldado por la teoría mencionada por (Rodríguez, 1988) quien menciona que es necesario que las empresas fomenten una adecuada motivación laboral pues quienes no lo hagan sufrirían problemas de productividad y de manejo interno lo cual acarrea en problemas organizacionales graves, todo esto incentiva y motiva su mejor desempeño y desarrollo en su centro laboral.

Conforme a los resultados de la figura 6, vemos que el 60% de los encuestados consideran que nunca los niveles de protección y asistencia social que les ofrece su centro laboral le permiten disfrutar de su trabajo, considerando la investigación de (Norabuena, 2018),

quienes concluyeron que dentro de los factores motivadores para los colaboradores de una empresa consideran como importantes son la forma de contratación, acceso a beneficios sociales además de la higiene y orden en el lugar de trabajo, esto es corroborado por la teoría de (Koenes, 1996) que considera a los factores higiénicos son aquellos factores conformados por el ambiente de trabajo y cuya presencia o no pueden producir cierto grado de satisfacción o insatisfacción, pero por si solos no son capaces de motivar a las personas, estos factores son conocidos también como factores de satisfacción o insatisfacción. Todo ello permite brindar protección y seguridad a los colaboradores de una empresa.

Otro resultado obtenido en la figura 14, nos indica que el 85% de los encuestados menciona que nunca felicitan y premian su trabajo, este resultado es posible relacionarlo con la investigación de (Saarinen, 2018) en donde concluye que los empleados se sienten más motivados para trabajar después de recibir elogios como retroalimentación y se siente menos motivado cuando recibe críticas; es importante considerar la teoría de (Koenes, 1996) quien menciona que en la actualidad es muy lamentable que la gran mayoría de empresarios y directivos de las compañías se encuentren anclados en el pasado y crean equivocadamente que solo las remuneraciones son por si solos un único elemento para motivar a sus colaboradores, o que los empleados prefieren un incentivo en dinero en vez de un incentivo o recompensa emocional, por ello es importante considerar la motivación a nivel emocional y de logro de los colaboradores.

Según la figura 15, tenemos que el 65% de los encuestados menciona que nunca las oportunidades que ofrece la empresa lo motivan y le permiten desarrollar una línea de carrera dentro de la empresa, tal y conforme según la investigación de (Barkley, 2017) donde concluye que la motivación laboral impacta significativamente el desempeño de los empleados, además que los beneficios e incentivos que se les brinda al personal infieren en la motivación laboral; según la teoría de (Koenes, 1996) menciona que los factores motivacionales positivos son aquellos factores que son capaces de generar estimulación al personal de la empresa a que realice determinados esfuerzos, dentro de estos factores podemos considerar como indicadores el trabajo en su mismo, la posibilidad de alcanzar altos niveles de éxito, todo ello permite del desarrollo laboral siendo un factor de motivación determinante.

V. CONCLUSIONES

Según la investigación realizada en el presente trabajo, podemos diagnosticar la situación actual de la motivación laboral en la empresa en estudio, pues podemos notar que la empresa Selcom T. no brinda a sus colaboradores las condiciones laborales necesarias y esenciales para que se sientan motivados, esto no les permite el poder disfrutar de su trabajo pues no se sienten valorados y reconocidos en su entorno laboral.

Las dimensiones consideradas en el presente trabajo de investigación, las cuales fueron consideradas a partir de los factores de la motivación laboral, podemos describir que en cuanto a los factores higiénicos los cuales lo conforman los ambientes de trabajo de la empresa en estudio, solo en cierto grado satisfacen los niveles de seguridad del personal que labora en la empresa por tanto es necesario el generar estrategias que permitan mejorarlo, en cuanto a los factores motivacionales positivos que está relacionado al estimular a los colaboradores a dar su máximo esfuerzo, se identificó grandes falencias las cuales deben de ser tomadas como oportunidades de mejora dentro de la empresa, pues es necesario el establecer políticas de reconocimiento e incentivos que permitan motivar al colaborador a dar lo mejor de sí para bien propio y de la organización.

Realizando la comparación entre los factores higiénicos y los factores motivacionales positivos en la empresa Selcom.T, podemos concluir que existen una brecha entre la realidad actual suscitada en la empresa y lo óptimo y adecuado en que se deben de desarrollar estos factores para poder motivar al personal de una empresa, todo ello se da por la falta de acciones concretas por parte de los directivos de la empresa, pues no hacen un análisis del costo y beneficio que generaría la aplicación de políticas y estrategias que permitan motivar a su personal.

REFERENCIAS

- Aledgus. (2020). Justificación teórica de un proyecto de investigación: definición y diferencias con otros tipos de justificación. Obtenido de <https://aledgus.com/justificacion-teorica/>
- Always Designing for People. (14 de 02 de 2019). El 46% de los empleados europeos sienten que sus directivos no valoran su talento. *Equipos & Talento*. Recuperado el 09 de 04 de 2020, de <https://www.equiposytalento.com/noticias/2019/02/14/el-46-de-los-empleados-europeos-sienten-que-sus-directivos-no-valoran-su-talento>
- Avila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México D.F., México: Eumed.net. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/INTRODUCCION%20A%20LA%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Barkley, A. (2017). *Impact of work motivation on employee performance: a comparative study of chinese small medium enterprise table of contents acknowledgement*. Researchgate. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/318421454_Impact_of_work_motivation_on_employee_performance_A_comparative_study_of_Chinese_small_medium_enterprise_TABLE_OF_CONTENTS_ACKNOWLEDGEMENT_2
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque*. Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf
- Carbajal, R. (16 de 07 de 2018). La motivación de los empleados marca la diferencia. *La Razón*. Obtenido de <https://www.larazon.es/economia/la-motivacion-de-los-empleados-marca-la-diferencia-AB19098338/>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales* (3era Ed. ed.). Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Corona Treviño, L. (2015). *Innovación y competitividad empresarial*. Red Aportes.
- Cubas, N. (2016). *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E- Adeu deportivo Sac- Chiclayo*. Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <https://docplayer.es/132593624-Tesis-la-motivacion-y-su-influencia-en-el-rendimiento-laboral-del-personal-en-la-i-e-adeu-deportivo-sac-chiclayo.html>
- Dioses, J. (2017). *Liderazgo transformacional y motivación laboral de los colaboradores en la empresa constructora Mota Engil Perú*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16114/Dioses_ZJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Esan. (09 de 09 de 2019). Motivación laboral: nuevas tendencias globales. *Conexion Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/>
- Guba, E. (1981). *Criterios de credibilidad en la investigación*. Madrid: Akal.
- Heathfield, S. (2020). 9 Ways to Inspire Motivation in the Workplace. *Thebalancecareers*. Obtenido de <https://www.thebalancecareers.com/does-your-workplace-inspire-motivation-1918742>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación* (Interamericana Editores S.A de CV ed.). Mexico D.F: Mcgraw-Hill.
- Huapaya, P., & Elorreaga, F. (2019). *Clima laboral y motivación laboral en colaboradores de una empresa industrial de Chiclayo, Agosto – Septiembre, 2017*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo , Chiclayo. Obtenido de http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/1828/1/TL_HuapayaNoelPamela_ElorreagaGuerreroFiorella.pdf
- Koenes, A. (1996). *Gestión y Motivación del personal* (1er Ed. ed.). (J. Bravo, Ed.) Madrid: Diaz de Santos S.A. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3175177&query=motivaci%C3%B3n+laboral>
- Méndez, C. (1995). *“Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables*. Bogota: McGraw - Hill.
- Montenegro, F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. Tesis de Maestría , Universidad del Rosario, Bogota. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/87062558-2017.pdf?sequence=7>
- Murphy, M. (2018). What Motivates You At Work? *Forbes*. Obtenido de <https://www.forbes.com/sites/markmurphy/2018/07/29/what-motivates-you-at-work/#b7937045c1f9>
- Norabuena, R. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la empresa constructora T&S, Huaraz 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad San Pedro, Huaraz. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10684/Tesis_60082.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ojeda, J., Quintero, J., & Machado, I. (2007). La ética en la investigación. *Redalyc*, 345-357. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318750010.pdf>
- Oppenheimer, A. (23 de 07 de 2018). El déficit motivacional de América Latina, por Andrés Oppenheimer. *El Comercio*. Obtenido de

<https://elcomercio.pe/opinion/columnistas/deficit-motivacional-america-latina-andres-oppenheimer-noticia-538786-noticia/?ref=ecr>

- Peersman, G. (2014). *Métodos de recolección y análisis de datos en la evaluación del impacto*. *Síntesis metodológica n° 10*. Florencia : Centro de investigaciones de la UNICEF.
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivacion Laboral: Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. (Dialnet, Ed.) *Revista Scientific*, 3(7). doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Rafael, A., & Torres, R. (2019). *El nivel de la motivación laboral en los trabajadores de la empresa Jarx S.A. Lima 2019*. Tesis de Bachillerato, Universidad Peruana Union, Lima. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2537/Alonso_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, P. (2015). *Motivación para el trabajo en equipo* (2da Ed. ed.). Malaga: Interconsulting Bureau S.L. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=5757865&query=motivaci%C3%B3n+laboral>
- Rodriguez, M. (1988). *Motivación al trabajo* (2da Ed. ed.). (L. S. Fuentes, Ed.) México D.F, Mexico: El Manual Moderno S.A. de C.V. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3226531&query=motivaci%C3%B3n+laboral>
- Saarinen, J. (2018). *The impact of manager-to employee feedback on work motivation*. Turku University of applied sciences. *Internacional Business*. Obtenido de https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/157289/Saarinen_Juho.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, M., & Gutierrez, A. (2016). La motivación laboral en el sector servicios- ¿Qué hace que un trabajador realice más de lo que espera? (Latindex, Ed.) *Dialnet*, 10(4). Obtenido de <file:///C:/Users/Dell/Downloads/Dialnet-LaMotivacionLaboralEnElSectorDeServiciosQueHaceQue-5924578.pdf>
- Sanchez, H., & Reyes, C. (1986). *Metodología y diseño en la investigación científica* (5 ta ed.). Lima: Business Suport .
- Shkoler, O., & Kimura, K. (2020). How Does Work Motivation Impact Employees' Investment at Work and Their Job Engagement? A Moderated-Moderation Perspective Through an International Lens. *Frontiers in Psychology*. Obtenido de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.00038/full>
- Trabajando. (10 de 06 de 2016). satisfacción Labral en Perú. Obtenido de <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html>
- Vélaz, J. (1996). *Motivos y Motivación en la Empresa* (1era. Ed ed.). (J. Bravo, Ed.) Madrid, España: Diaz de Santos S.A. Obtenido de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3175287&query=motivaci%C3%B3n+laboral>

ANEXOS
Cuestionario

ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T 2020

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

GENERAL:

Medir la motivación laboral en el personal de la empresa Selcomt.T

INSTRUCCIONES

ESTIMADO COLABORADOR, A CONTINUACIÓN TIENE 16 ÍTEMS, CON ESCALA DE PUNTUACIÓN DE 1 A 5 en donde:

(Nunca =1; Casi Nunca =2; A veces = 3; Casi Siempre =4; Siempre =5).

RESPONDA CON LA VERDAD Y MARQUE CON UNA “X” LA ALTERNATIVA SELECCIONADA

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Considera que las condiciones generales que le brinda la empresa contribuyen al buen desarrollo de su trabajo?					
2	¿Las políticas y prácticas establecidas por quienes dirigen la empresa lo motivan a dar su máximo potencial?					
3	¿El nivel de ingresos que la empresa ofrece a su personal lo incentiva y motiva?					
4	¿El nivel de cordialidad entre compañeros de trabajo dentro de su empresa le permite mantener buenas relaciones laborales con ellos?					
5	¿Considera que los niveles de seguridad del ambiente de trabajo que ofrece la empresa lo motivan a realizar sus labores de forma productiva?					
6	¿Los niveles de protección y asistencia social que le ofrece su centro laboral le permiten disfrutar de su trabajo?					
7	¿Considera el trabajo que realiza como estimulante y desafiante?					
8	¿La empresa donde labora le da la posibilidad de alcanzar altos niveles de éxito?					
9	¿El trato que recibe de los directivos de su empresa le permite realizar un trabajo de forma eficiente?					
10	¿El trato por parte de sus compañeros de trabajo le permite sacar lo mejor de sí?					
11	¿Considera que ante temores dentro de su centro laboral usted responde de manera adecuada?					

12	¿La delegación de responsabilidades y funciones de las personas de su centro de trabajo le permite a usted mantener la efectividad en el desarrollo de sus funciones?					
13	¿Considera que la delegación de responsabilidades tanto en personas como e unidades operativas le permiten desarrollar profesionalmente dentro de su empresa?					
14	¿Con frecuencia felicitan y premian el trabajo que usted realiza?					
15	¿Las oportunidades que ofrece la empresa lo motivan y le permiten desarrollar una línea de carrera dentro de la misma?					
16	¿Considera que las oportunidades de crecimiento que le brinda su empresa son acordes con las que el mercado ofrece y lo motivan a usted a esforzarse día a día?					

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Lozano Rivera Jorge Josehp

Apellidos y nombres

45311306

DNI N°

2171803021

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del trabajo de investigación titulado

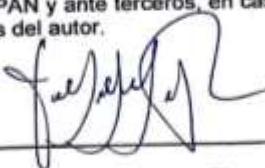
ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T-2019.

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración.

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Jorge Josehp Lozano Rivera

DNI N° 45311306



**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Jaén, 10 de Diciembre del 2019.

Señores.
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

Lozano Rivera Jorge Josehp con DNI 45311306.

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulado: **ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T-2019.**

Presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el grado académico de Bachiller en Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, programa académico, de la EAP de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Lozano Rivera Jorge Josehp	45311306	



INGENIEROS - CONTRATISTAS - GENERALES
SERVICIOS ELÉCTRICOS - OBRAS - PROYECTOS

Elaboración : Proyectos Electromecánicos y Civiles.
Ejecución : Obras Electromecánicas y obras Civiles.
Fabricación : Tableros eléctricos, automatización y transferencia automática,
Para Rayos y Punta a Tierra.
Instalaciones : Eléctricas, Industriales, Domiciliarias, cableado estructurado.
Distribuidor : Cámaras de Video vigilancia y Alarmas.
Asesoría : Consultoría, supervisión en Obras de Ingeniería.
Suministros : Venta de materiales eléctricos y para obras civiles.
Otros Afines

**EMPRESA DE SERVICIOS EN OBRAS CIVILES - ELECTROMECAÑICAS
TELECOMUNICACIONES - CONSULTORIAS - SUPERVISIONES - OTROS AFINES**

Consentimiento.

Jaén 25 de noviembre del 2019

Estimada Señora:

Mg. Janet Cubas

Directora de Escuela Profesional de Administración,
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán,

Presente. -

Por medio de la presente hacemos constar que **Lozano Rivera Jorge Josehp** estudiante de su prestigiosa casa de estudios, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada **ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T-2019**

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente

Atentamente;

SELCOM.T S.R.L.

Jorge S. Lozano Mercado
Jorge S. Lozano Mercado
Gerente

Ficha de evaluación de expertos

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Chiclayo 06 de diciembre del 2019

Señor.
Dr. Echeverría Jara José Foción.
Ciudad.

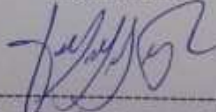
Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que el suscrito es estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación II, estamos trabajando la Investigación: "Estudio de la Motivación Laboral en la Empresa SELCOM.T - 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente




Jorge Joseph Lozano Rivera
DNI N° 45311306

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Echeverría Jara José Foción, Doctor en Administración, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Jorge Josehp Lozano Rivera, estudiante de la Escuela de Administración, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T - 2019"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 06 de diciembre del 2019


.....
Dr. Echeverría Jara José Foción
DNI N°17843016

Ficha de evaluación de expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JOSE FOCION ECHEVERRIA JARA
PROFESIÓN	Administrador
ESPECIALIDAD	Licenciado en Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	32
CARGO	Docente
ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T 2019	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES	Lozano Rivera, Jorge Josehp
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Medir el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019
	ESPECÍFICOS - Diagnosticar la situación actual de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019 - Describir las dimensiones de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019. - Comparar la relación entre dimensiones de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 16 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Considera que las condiciones generales que le brinda la empresa contribuyen al buen desarrollo de su trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
2. ¿Las políticas y prácticas establecidas por quienes dirigen la empresa lo motivan a dar su máximo potencial?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
3. ¿El nivel de ingresos que la empresa ofrece a su personal lo incentiva y motiva?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
4. ¿El nivel de cordialidad entre compañeros de trabajo dentro de su empresa le permite mantener buenas relaciones laborales con ellos?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
5. ¿Considera que los niveles de seguridad del ambiente de trabajo que ofrece la empresa lo motivan a realizar sus labores de forma productiva?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

6. ¿Los niveles de protección y asistencia social que le ofrece su centro laboral le permiten disfrutar de su trabajo?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS: _____
7. ¿Considera el trabajo que realiza como estimulante y desafiante?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS: _____
8. ¿La empresa donde labora le da la posibilidad de alcanzar altos niveles de éxito?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS: _____
9. ¿El trato que recibe de los directivos de su empresa le permite realizar un trabajo de forma eficiente?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS: _____
10. ¿El trato por parte de sus compañeros de trabajo le permite sacar lo mejor de sí?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS: _____
11. ¿Considera que ante temores dentro de su centro laboral usted responde de manera adecuada?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS: _____
12. ¿La delegación de responsabilidades y funciones de las personas de su centro de trabajo le permite a usted mantener la efectividad en el desarrollo de sus funciones?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS: _____
13. ¿Considera que la delegación de responsabilidades tanto en personas como en unidades operativas le permiten desarrollar profesionalmente dentro de su empresa?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS: _____
14. ¿Con frecuencia felicitan y premian el trabajo que usted realiza?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS: _____
15. ¿Las oportunidades que ofrece la empresa lo motivan y le permiten desarrollar una línea de carrera dentro de la misma?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS: _____
16. ¿Considera que las oportunidades de crecimiento que le brinda su empresa son acordes con las que el mercado ofrece y lo motivan a usted a esforzarse día a día?	TA(X) TD()
	SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 16 Nº TD 0
2. COMENTARIO GENERALES: INSTRUMENTO ACORDE CON INDICADORES	
3.-OBSERVACIONES	


 EXPERTO
 ECHEVERRÍA JARA JOSÉ FOCIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Chiclayo 06 de diciembre del 2019

Señor.
Mg. Gamarra Vera Erick Alfredo.
Ciudad.

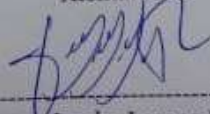
Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que el suscrito es estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación II, estamos trabajando la Investigación: "Estudio de la Motivación Laboral en la Empresa SELCOM.T - 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Jorge Joseph Lozano Rivera
DNI N° 45311306

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Gamarra Vera Erick Alfredo, Magister en Administración Estratégica de Empresas, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Jorge Josehp Lozano Rivera, estudiante de la Escuela de Administración, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T - 2019"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 06 de diciembre del 2019



.....
Mg. Gamarra Vera Erick Alfredo
DNI N°42533900

Ficha de evaluación de expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		ERICK ALFREDO GAMARRA VERA
	PROFESIÓN	Administrador, Docente Universitario
	ESPECIALIDAD	MBA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15 años en áreas comerciales 3 años en docencia
	CARGO	Docente Universitario
ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T 2019		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Lozano Rivera, Jorge Josehp	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL Medir el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019</p> <p>ESPECÍFICOS .- Diagnosticar la situación actual de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019. .- Describir las dimensiones de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019. .- Comparar la relación entre dimensiones de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 16 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	
1. ¿Considera que las condiciones generales que le brinda la empresa contribuyen al buen desarrollo de su trabajo?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____	
2. ¿Las políticas y prácticas establecidas por	TA(X)	TD()

quienes dirigen la empresa lo motivan a dar su máximo potencial?	SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿El nivel de ingresos que la empresa ofrece a su personal lo incentiva y motiva?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿El nivel de cordialidad entre compañeros de trabajo dentro de su empresa le permite mantener buenas relaciones laborales con ellos?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Considera que los niveles de seguridad del ambiente de trabajo que ofrece la empresa lo motivan a realizar sus labores de forma productiva?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Los niveles de protección y asistencia social que le ofrece su centro laboral le permiten disfrutar de su trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Considera el trabajo que realiza como estimulante y desafiante?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿La empresa donde labora le da la posibilidad de alcanzar altos niveles de éxito?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿El trato que recibe de los directivos de su empresa le permite realizar un trabajo de forma eficiente?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿El trato por parte de sus compañeros de trabajo le permite sacar lo mejor de sí?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿Considera que ante temores dentro de su centro laboral usted responde de manera adecuada?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿La delegación de responsabilidades y funciones de las personas de su centro de trabajo le permite a usted mantener la efectividad en el desarrollo de sus funciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿Considera que la delegación de responsabilidades tanto en personas como en unidades operativas le permiten desarrollar profesionalmente dentro de su empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿Con frecuencia felicitan y premian el trabajo	TA(X) TD()

que usted realiza?	SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Las oportunidades que ofrece la empresa lo motivan y le permiten desarrollar una línea de carrera dentro de la misma?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
16. ¿Considera que las oportunidades de crecimiento que le brinda su empresa son acordes con las que el mercado ofrece y lo motivan a usted a esforzarse día a día?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 16 N° TD 0
2. COMENTARIO GENERALES: INSTRUMENTO ACORDE CON INDICADORES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO
 ERICK ALFREDO GAMARRA VERA
 42533900

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Chiclayo 06 de diciembre del 2019

Señor.
Mg. Gonzales Zarpan Luis Miguel.
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que el suscrito es estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación II, estamos trabajando la Investigación: "Estudio de la Motivación Laboral en la Empresa SELCOM.T - 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Jorge Josehp Lozano Rivera
DNI N° 45311306

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, Gonzales Zarpan Luis Miguel, Magister en Administración Estratégica de Empresas, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Jorge Josehp Lozano Rivera, estudiante de la Escuela de Administración, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T - 2019"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 06 de diciembre del 2019


.....
Mg. Gonzales Zarpan Luis Miguel
DNI N°42388746

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		LUIS MIGUEL GONZALES ZARPAN
PROFESIÓN	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION	
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	13 AÑOS	
CARGO	DTP	
ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T 2019		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Lozano Rivera, Jorge Josehp	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL Medir el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019</p> <p>ESPECÍFICOS - Diagnosticar la situación actual de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019. - Describir las dimensiones de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019. - Comparar la relación entre dimensiones de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019</p>	
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 16 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	
1. ¿Considera que las condiciones generales que le brinda la empresa contribuyen al buen desarrollo de su trabajo?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____	
2. ¿Las políticas y prácticas establecidas por quienes dirigen la empresa lo motivan a dar su	TA(X)	TD()

máximo potencial?	SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿El nivel de ingresos que la empresa ofrece a su personal lo incentiva y motiva?	TA(X) TID() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿El nivel de cordialidad entre compañeros de trabajo dentro de su empresa le permite mantener buenas relaciones laborales con ellos?	TA(X) TID() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que los niveles de seguridad del ambiente de trabajo que ofrece la empresa lo motivan a realizar sus labores de forma productiva?	TA(X) TID() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Los niveles de protección y asistencia social que le ofrece su centro laboral le permiten disfrutar de su trabajo?	TA(X) TID() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera el trabajo que realiza como estimulante y desafiante?	TA(X) TID() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿La empresa donde labora le da la posibilidad de alcanzar altos niveles de éxito?	TA(X) TID() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿El trato que recibe de los directivos de su empresa le permite realizar un trabajo de forma eficiente?	TA(X) TID() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿El trato por parte de sus compañeros de trabajo le permite sacar lo mejor de sí?	TA(X) TID() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Considera que ante temores dentro de su centro laboral usted responde de manera adecuada?	TA(X) TID() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿La delegación de responsabilidades y funciones de las personas de su centro de trabajo le permite a usted mantener la efectividad en el desarrollo de sus funciones?	TA(X) TID() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Considera que la delegación de responsabilidades tanto en personas como a unidades operativas le permiten desarrollar profesionalmente dentro de su empresa?	TA(X) TID() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Con frecuencia felicitan y premian el trabajo que usted realiza?	TA(X) TID() SUGERENCIAS: _____ _____

C. González

15. ¿Las oportunidades que ofrece la empresa lo motivan y le permiten desarrollar una línea de carrera dentro de la misma?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
16. ¿Considera que las oportunidades de crecimiento que le brinda su empresa son acordes con las que el mercado ofrece y lo motivan a usted a esforzarse día a día?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 16 N° TD 0
2. COMENTARIO GENERALES: INSTRUMENTO ACORDE CON INDICADORES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO
 LUIS MIGUEL GONZALES ZARPAN
 42388746

**MATRIZ DE
CONSISTENCIA**

Problema	Objetivos	Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Items
Problema General	Objetivo General			Condiciones de trabajo	1
				Políticas y prácticas de la empresa	2
			Factores higiénicos	Nivel de ingresos	3
				Nivel de cordialidad	4
				Nivel de seguridad	5
				Nivel de protección y asistencia social	6
				Niveles de éxito	7,8
				Consideración y respeto de directivos	9
				Consideración y respeto de sus colaboradores	10
			Factores motivacionales positivos	Ausentismo de temores	11
				Delegación de responsabilidades	12,13
				Justo reconocimiento de logros alcanzados	14
				Oportunidades de crecimiento personal.	15,16
¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019?	Medir el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019.	Motivación Laboral			
	Objetivos Específicos				
	Diagnosticar la situación actual de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019.				
	Describir las dimensiones de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019.				
	Comparar la relación entre dimensiones de la motivación laboral de los trabajadores de la empresa SELCOM.T 2019				

Fuente: Elaboración propia

Evidencia aplicación de instrumento



Figura 17. Aplicación del instrumento de recolección de datos



Figura 18. Aplicación del instrumento de recolección de datos

Reporte Turnitin

ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%

Acta de originalidad

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°1164-FACEM-USS-2019, presentado por el Egresado, Jorge Josehp Lozano Rivera, Titulada: ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SELCOM.T-2019

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 30 de abril del 2020



Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.