



**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**TESIS:**

**“ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE  
METAS EN LA EMPRESA VIETTEL PERÚ S.A.C. EN LA CIUDAD  
DE IQUITOS, PERIODO 2017.”**

**AUTORES:**

- **BARATA HONORES, FREDDY LUIS**
- **GALLEGOS DÍAZ, LUIS ORLANDO**

**ASESOR:**

**LIC.: CARLOS E. SANTANDER BRUNETT**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**IQUITOS – PERÚ**

**2019.**

## *Dedicatoria*

Con mucho cariño, dedico este trabajo: a mis padres, por su apoyo incondicional, por ser fuente de Inspiración para seguir superándome.

*Freddy*

## *Agradecimiento*

A Dios, por estar siempre conmigo.

A todas aquellas personas que en un determinado momento me proporcionaron parte de su tiempo para orientarme en la elaboración de esta tesis.

*Freddy*

## *Dedicatoria*

Con mucho cariño, dedico este trabajo: a mis padres, Dora y Orlando; a mi hermana Magaly, por su apoyo incondicional durante mi formación profesional.

*Luis*

## *Agradecimiento*

A Dios, por estar siempre conmigo.

A todas aquellas personas que, en un determinado momento me proporcionaron parte de su tiempo para orientarme en la elaboración de esta tesis.

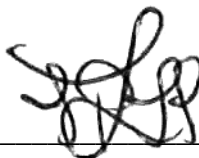
*Luis*

Tesis aprobada en sustentación pública el día 29 de noviembre del 2019, en el auditorio de la Universidad Científica del Perú, en la ciudad de Iquitos, Perú.



---

**Dr. Julio O. Goicochea Espino**  
**Presidente**



---

**Mag. Juan Pablo Lazo Jiménez**  
**Miembro**



---

**Mag. Aníbal Meza Carrizales**  
**Miembro**



---

**Mag. Carlos Santander Brunett**  
**Asesor**

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"ESTUDIO DE LA MOTIVACION LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA  
EMPRESA VIETTEL PERU S.A.C. EN LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2017"**.

De los alumnos: **BARATA HONORES FREDDY LUIS Y GALLEGOS DIAZ LUIS  
ORLANDO** pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con  
un porcentaje de **6% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que  
estime conveniente.

San Juan, 21 de noviembre del 2019.

*Freddy B*

26-11-19

Freddy Luis Barata Honores

*César J. Ramal Asayag*  
Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética - UCP

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: UCP\_ADMINISTRACIÓN\_2019\_  
T FREDDYBARATA LUISGALLEGOS V1.pdf (D59352818)  
Submitted: 11/21/2019 5:12:00 PM  
Submitted By: revision.antiplagio@ucp.edu.pe  
Significance: 6 %

### Sources included in the report:

CAMACHO RUIZ JOSE [INVII201801].pdf (D40532460)  
Tesis Nancy 03-12-18.doc (D44917592)  
<http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/concepto-de-motivacion.html>  
<https://www.culdatudlnero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>  
<http://www.eumed.net/rev/cccss/20/jlmc2.html>  
bab3df8e-e9d1-40bd-9284-bc2b43eb9e80  
<https://docplayer.es/95316153-Universidad-peruana-los-andes.html>  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra\\_AM\\_Canova\\_EF..pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623794/Becerra_AM_Canova_EF..pdf?sequence=12&isAllowed=y)

### Instances where selected sources appear:

19

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 431-2018-UCP-FAC.NEGOCIOS del 16 de noviembre de 2018, la FACULTAD DE NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ-UCP designa como Jurado Evaluador de la Tesis a los señores:

- Lic. Estad. Julio Oswaldo Goicochea Espino, Dr. **Presidente**
- Econ. Juan Pablo Lazo Jiménez, Mgr. **Miembro**
- Lic. Adm. Anibal Meza Carrizales, Mgr. **Miembro**

Como asesor: Lic. Adm. Carlos Enrique Santander Brunett

En el distrito de San Juan Bautista, siendo las 17:00 horas del día 29 de ~~NOVIEMBRE~~ NOVIEMBRE del 2019 en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ-UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis: " ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA EMPRESA VIETTEL PERU SAC., EN LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2017".

Presentado por:


**FREDDY LUIS BARATA HONORES**  
**LUIS ORLANDO GALLEGOS DIAZ**


Como requisito para optar el título profesional de **Licenciado en Administración de Empresas**. Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron absueltas. El jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La sustentación es:

..... APROBADA POR UNANIMIDAD (16) .....

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Estad. Julio Oswaldo Goicochea Espino, Dr.  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Econ. Juan Pablo Lazo Jiménez, Mgr.  
Miembro

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Adm. Anibal Meza Carrizales, Mgr.  
Miembro

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii - iii
Agradecimiento	ii - iii
Hoja de aprobación	iv
Índice de contenido	viii
Índice de cuadros o tablas	x
Resumen	xi
Summary	xii
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes.	1
1.2. Bases teóricas	3
1.3. Definición de términos	8
<b>CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>10</b>
2.1. Descripción del problema	10
2.2. Formulación del problema	11
2.2.1. Problema General	11
2.2.2. Problemas específicos	11
2.3. Objetivos	12
2.3.1. Objetivo General	12
2.3.2. Objetivos específicos	12
2.4. Hipótesis	13
2.5. Variables	13
2.5.1. Identificación de variables	13
2.5.2. Definición conceptual	14
2.5.3. Operacionalización de variables	14

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.	15
3.2. Población y muestra.	15
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	16
3.4 Procesamiento y análisis de datos	16
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	17
4.1. Análisis descriptivo.	17
4.2. Análisis inferencial	19
CAPÍTULO V: Discusión, Conclusiones, y Recomendaciones	31
5.1 Discusión	31
5.2 Conclusiones	32
5.3 Recomendaciones	33
Referencias Bibliográficas.	34
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos.	36
Anexo 2. Matriz de consistencia	37

## ÍNDICE DE CUADROS O TABLAS

Tabla 1: Apreciación de la Motivación al personal en su componente <b>intensidad</b> en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.	18
Tabla 2: Apreciación de la Motivación al personal en su componente <b>dirección</b> en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.	19
Tabla 3: Apreciación de la Motivación al personal en su componente <b>persistencia</b> en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.	20
Tabla 4: Apreciación del cumplimiento de metas en su componente <b>eficiencia</b> del personal en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.	21
Tabla 5: Apreciación del cumplimiento de metas en su componente <b>eficacia</b> del personal en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.	22
Tabla 6: Motivación al personal en su componente <b>Intensidad</b> y su relación con la eficiencia del cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.	23
Tabla 7: Motivación al personal en su componente <b>Intensidad</b> y su relación con la <b>eficacia</b> del cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.	25
Tabla 8: Motivación al personal en su componente <b>dirección</b> y su relación con la <b>eficiencia</b> del cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.	27
Tabla 9: Motivación al personal en su componente <b>dirección</b> y su relación con la <b>eficacia</b> del cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.	29
Tabla 10: Motivación al personal en su componente <b>persistencia</b> y su relación con la <b>eficiencia</b> del cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.	31
Tabla 11: Motivación al personal en su componente <b>persistencia</b> y su relación con la <b>eficacia</b> del cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.	33

## RESUMEN

El objetivo de la investigación es conocer la influencia de la motivación en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017. El estudio está enmarcado en un diseño no experimental transversal correlacional de enfoque cualitativo. La población estuvo constituida por 49 trabajadores de la empresa Viettel SAC, los datos se procesaron utilizando el software spssv-23. Los resultados obtenidos son: La motivación en su componente intensidad influye eficiente y eficazmente en el cumplimiento de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017, La motivación en su componente dirección influye eficiente y eficazmente en el cumplimiento de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017, La motivación en su componente persistencia NO influye en el cumplimiento eficiente de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC en cambio en la eficiencia si lo hace. La asociación de la motivación al personal en su componente intensidad con el cumplimiento eficiente de las metas el 59.2% casi siempre lo realiza en la empresa. La asociación de la motivación al personal en su componente dirección con el cumplimiento eficiente de las metas el 53.1% casi siempre lo realiza en la empresa. La asociación de la motivación al personal en su componente dirección con el cumplimiento eficaz de las metas el 75.5% casi siempre lo realiza en la empresa. La asociación de la motivación al personal en su componente persistencia con el cumplimiento eficiente de las metas el 40.8% casi siempre lo realiza en la empresa y La asociación de la motivación al personal en su componente persistencia con el cumplimiento eficaz de las metas el 61.2% casi siempre lo realiza en la empresa. Viettel Perú SAC. Iquitos 2017.

Palabras clave: Motivación, cumplimiento de metas, desempeño laboral.

## SUMMARY

The objective of the research was to know the influence of motivation on the fulfillment of goals by the workers of the company Viettel Perú SAC Iquitos 2017. The study is framed in a non-experimental cross-relational qualitative design. The population consisted of 49 workers of the company Viettel SAC, the data was processed using the software spssv-23. The results obtained are: The motivation in its component intensity influences efficiently and effectively in the fulfillment of the goals by the workers of the company Viettel Perú SAC Iquitos 2017, The motivation in its management component influences efficient and effectively in meeting the goals of the workers of the company Viettel Perú SAC Iquitos 2017, the motivation in its component persistence does NOT influence the efficient fulfillment of the goals by the workers of the company Viettel Peru SAC . The association of motivation to staff in its management component with the efficient fulfillment of the goals 53.1% almost always does in the company. The association of motivation to staff in its management component with the effective fulfillment of the goals 75.5% almost always does in the company. The association of motivation to staff in its component persistence with the efficient fulfillment of the goals 40.8% almost always performs it in the company and the association of motivation to the staff in its component persistence with the effective fulfillment of the 61.2% almost always do so in the company. Viettel Peru SAC Iquitos 2017

Keywords: Motivation, goal fulfillment, job performance.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes del estudio:**

**Vidaurre Ramirez, (2009)**, en su tesis Diagnostico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de El Salvador, realizó un estudio de diagnostico del clima organizacional, que tuvo como objetivo evaluar a través de un diagnóstico organizacional la situación en la que se encuentran los factores de motivación, los factores de satisfacción laboral y los factores culturales, para elaborar una propuesta de solución que los optimicen. Encuestó a los 110 empleados que conformaban la población de estudio para determinar el diagnóstico de clima organizacional distribuidos en los diferentes departamentos de la empresa de telecomunicaciones objeto de estudio. Los resultados sobre las dimensiones estudiadas: factores de motivación, factores de satisfacción y factores culturales, demostraron que son la base determinante ya que gracias a dichos factores se desarrollan las fortalezas de la empresa de telecomunicaciones por tanto de gran importancia, y fundamentalmente de utilidad; pues de su conocimiento cabal depende concluyentemente la gestión eficiente del potencial humano.

**Iturbe Vásquez et al., (2011)** en su tesis La Teoría motivacional de los dos factores tuvo como objetivo determinar la similitud entre los factores motivacionales y de higiene obtenidos por Herzberg a través de la teoría de los dos factores comparados con su aplicación en el medio laboral operativo de retail, y fundamentalmente qué factores motivacionales están presentes en la muestra de trabajadores operativos en el sector laboral privado de retail de Lima 6, distrito de Carabayllo, considerando además que la investigación sería el aporte que serviría para entender mejor qué es lo que realmente motiva a los trabajadores operativos del medio empresarial privado de retail de Lima Metropolitana, considerando dos aspectos de beneficio, por parte de las empresas privadas, para mejorar sus programas de retención de personal, lo que se traduciría en una mayor productividad; y por parte de los empleados, para obtener un mejor nivel de satisfacción laboral. El estudio fue aplicado a una muestra de 472 trabajadores operativos de una compañía privada de servicios, representativa del sector retail, de la ciudad de Lima Metropolitana. Los resultados que obtuvieron indicaron que es necesario conocer aspectos generales de la empresa desde el principio, ya que de esa manera, se puede tener en mente el contexto en el que se trabaja el colaborador o colaboradores

sometidos al estudio, en este caso en el sector retail, a nivel de trabajadores operativos de Lima Metropolitana, de acuerdo con la teoría de los dos factores de Herzberg, que es el marco de referencia, se encontró igualmente que las relaciones interpersonales representan un factor motivador, influenciado por una cultura colectivista, el salario es un factor más de insatisfacción que de motivación, la posibilidad de formación y desarrollo es un factor más motivante que a nivel profesional, el género influye en la importancia del impacto de los factores motivacionales y de higiene.

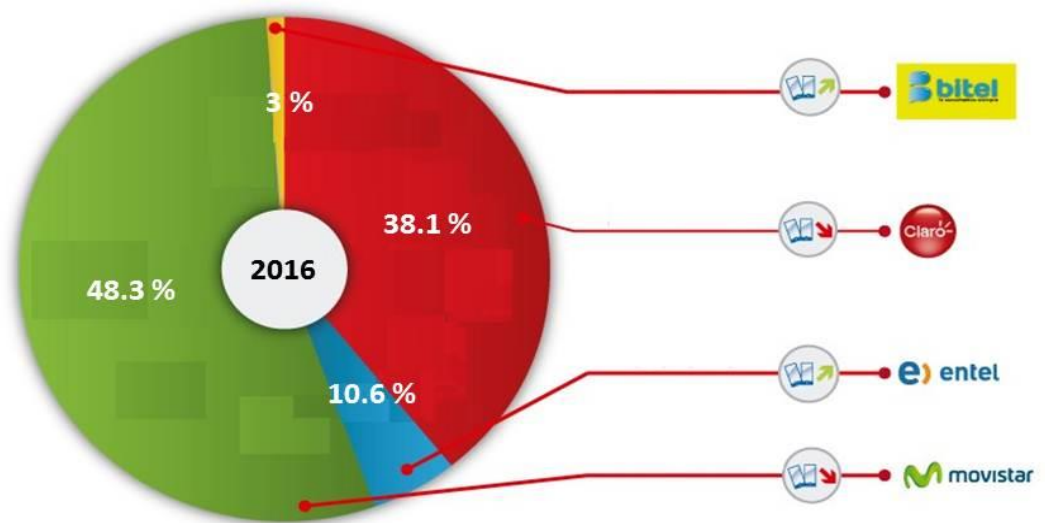
**Pacheco Tornero, G. (2014)** en su tesis La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones, busco sustentar la vital importancia de la motivación en la productividad y las consecuencias que ello implica en los resultados finales de la Compañía, la empresa transnacional Brightstar Corporation, que es un proveedor de equipos celulares y soluciones inalámbricas en telecomunicaciones instalada en el Perú desde 2001, ésta realizaba sus funciones principales a través de personal tercerizado bajo contrato con la empresa Adecco. Aplicó a 84 operarios trabajaban dentro de los ambientes de la Compañía y contaban con 3 supervisores que también se encontraban dentro de la planilla de Adecco; el problema materia de estudio surgió debido a que en los últimos 9 meses, no estaban cumpliendo con el tiempo objetivo asignado para el desarrollo de los diversos procesos en la línea de producción que era de 15.40 minutos por equipo celular, siendo el tiempo en el momento de estudio 18.20 minutos, es decir había una diferencia del 15%, ello generaba incumplimiento con los tiempos de entrega pactados con las empresas clientes. Concluye que los trabajadores percibían que no tenían posibilidad de crecimiento laboral, ni de mejora salarial, ni buenas condiciones laborales (ergonómicas), tampoco se sentían identificados con la empresa, se propuso un plan que consideraba acciones de mejora para generar una mayor motivación, el cual consistía en crear una opción de crecimiento laboral, mejora en sus ingresos, reconocimiento a sus buenas labores, un mejor acondicionamiento en el aspecto ergonómico y mayor integración con las otras áreas de la empresa, todo ello con los recursos disponibles.

## 1.2. Bases teóricas:

### 1.2.1. El sector de la telefonía móvil:

A diciembre del 2016 una penetración a nivel nacional de 85%, (OSIPTTEL, 2016); actualmente, existen casi 29 millones de líneas celulares en servicio y las proyecciones para el 2017 señala que sean más de 30 millones de líneas celulares:

Figura 1 Participación de los operadores en el mercado, Diciembre 2016.



Fuente: OSIPTTEL 2016

En ese sentido las noticias que divulgan las publicaciones especializadas respecto a la empresa materia de estudio señala de manera rimbombante: “Bitel se roba el 'show' y extiende su servicio 4G a más de 16,085 centros poblados” publicada el día lunes, 14 de agosto del 2017 , en la sección empresas, del diario especializada. Indica que la cobertura de tecnología 4G en el Perú se incrementó 380% a junio, según el Osiptel. Gestion.pe Tweet 0 in Compartir A junio del 2017, un total de 18,181 centros poblados del Perú tienen acceso al servicio de telefonía móvil con tecnología 4G, lo cual se traduce en una mayor velocidad de navegación y transmisión de datos a través del celular, reportó hoy el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel).

A nivel nacional, la empresa Bitel lidera el ranking al brindar una cobertura 4G en 16,085 centros poblados, mientras que la empresa Claro alcanza a 4,240 centros

poblados y movistar a 2,370. En tanto que Entel Perú cubre 1,995 centros poblados. Según el regulador, a junio del 2017, la cobertura de tecnología 4G se incrementó 380% comparado con el resultado del cuarto trimestre del 2016 (3,783 centros poblados). 3G.

Las empresas operadoras reportaron avances significativos también en la cobertura móvil con tecnología 3G. A junio del presente año, la empresa Bitel lidera el ranking con una cobertura de 23,959 centros poblados, seguido de Claro (13,457), Entel (6,248) y Movistar (1,434). Finalmente, un total de 42,051 centros poblados cuentan al menos con algún tipo de tecnología móvil (2G, 3G y 4G) de una empresa operadora, resultado que representó un incremento del 11% a junio del 2017, comparado con el resultado del cuarto trimestre del 2016 (37,872 centros poblados) (gestion.pe, 2017)

Esta tendencia de ir subiendo posicionamiento en el mercado de telefonía celular en nuestro país, ha sido paulatino, y sostenido, inclusive tomando los clientes de los otros operadores: “Telefonía móvil en Perú: Movistar pierde participación, mientras Entel y Bitel suben” noticia publicada el miércoles, 14 de junio del 2017 en la sección empresas, Mercado de telefonía móvil registra un total de 37.3 millones de líneas al primer trimestre del 2017, según el Osiptel.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) informó hoy que se está intensificando la desconcentración del mercado de telefonía móvil en el Perú. “Al primer trimestre, Entel subió su participación de 12.84% a 13.52% y Bitel avanzó desde 9.84% a 10.8%. Telefónica, con su marca Movistar, retrocedió de 44.50% a 43.03% y Claro se mantiene en 32.64%”, detalló.

Agregó que en el primer trimestre del 2017, las líneas de telefonía móvil operativas a nivel nacional registran un total de 37 millones 361,175 teléfonos. “Esto es 358,000 unidades menos a lo reportado a diciembre del 2016 (37 millones 719,697 teléfonos)”, dijo el regulador.

Según el regulador, la empresa Movistar recortó su participación de 44.50% (2016) a un 43.03%; mientras que Claro pasó de 32.64% a 32.66%. Mientras, Entel subió su participación de 12.84% a 13.52%, y la Bitel pasó de 9.84% a 10.8%, respectivamente. “Las razones de la reducción en el número de líneas móviles operativas responde entre otros a una mayor rigurosidad en la venta de celulares con identificación biométrica, el

apagón telefónico e incluso a factores estacionales”, explicó el Osiptel. Recordó que el apagón telefónico, que culminó el 17 de marzo, sacó del mercado más de un millón de líneas prepago afiliadas a 283,049 abonados, quienes no validaron la titularidad de las mismas. TAGS: Osiptel, telefonía móvil en el Perú, Movistar, Claro Perú, Entel Perú (gestion.pe, 2017).

En el 2018 la estructura del mercado continua variando, ya que Bitel y Entel concentran el 12.5 y 17% respectivamente, por lo que el mercado se muestra con una tendencia de crecimiento mayor por parte de estos operadores mientras que Claro y Movistar, con la estadística publicada oficialmente por OSIPTEL, hasta el primer trimestre, Movistar con 37.8% y Claro con 31.5% con lo que se muestra hay un crecimiento de Bitel frente a los otros operadores. (Muelle, 2018)

En una empresa que enfrenta la competencia, que es materia de la presente investigación, y que ha ido posicionándose en el mercado y ganando a los otros operadores de telefonía móvil a la que enfrenta, necesita contar con personal que logre metas, que esté motivado, ya que son los colaboradores, los que aportan y a través de su esfuerzo es que consiguen las metas propuestas por la dirección. (Anexo N° 02)

Encontrar los factores que mueven a estos colaboradores, señala en verificar primero las teorías, orientadas a esta temática: la motivación. A continuación se presentan las teorías que explican el comportamiento del mercado y sustentan el tema de estudio.

### 1.2.2. La motivación laboral:

Todo sector industria tiene sus propias características estructurales o de interrelaciones entre quienes se encuentran en ella, y los trabajadores de una organización, de una empresa tienen también una cultura organizacional, basada en factores de motivación, que la hacen más fuerte o más débil, a fenómenos como movilidad, laboral, compromiso, y lealtad. A continuación presentamos las principales teorías de motivación:

Propuesta del autor peruano David Fischman, Motivación 360° **.Fischman, 2014) 118**

### 1.2.3. Motivación 360°:

El autor, refiere que el paradigma que se debe dejar de lado es el dinero como elemento motivador, ya que fundamentalmente, en muchas empresas, se concibe como elemento motivador este tipo de estímulo, a través de los denominado “bonos” que son montos significativos, o que salen del rutinario estándar de comisiones o pagos, por cumplimiento de metas, y que generalmente, se les brindan a los ejecutivos por el cumplimiento y buen desempeño, al lograr los objetivos propuestos, en un periodo.

**David Fischman, (2014)** nos señala que hay factores intrínsecos y extrínsecos, o exteriores, a la empresa, y nos muestra un modelo, que puede ser aplicado a los colaboradores en una empresa, pero no solamente para poder llevarlo a cabo en la organización, sino que trasciende hacia la propia vida personal y familiar del colaborador. Y el modelo propuesto por Fischman se puede graficar:

Figura 2 Factores de motivación 360°



Fuente: (Fischman, 2014)

Como se puede verificar, el modelo propuesto por Fischman tiene en cuenta la decisión de la persona o el colaborador, y considera acciones de autoeficacia y metas, además de los estados emocionales, que como seres humanos todos tenemos, y que dependiendo de su duración, sus efectos pueden no ser tan beneficiosos, al momento de motivar.

También tiene en consideración para la aplicación, elementos desmotivadores, y que en el resultado determinan insatisfacción del trabajador o colaborador.

Una de las teorías más importantes que han ido desarrollando las posibilidades de motivación en las organizaciones, a lo largo de los últimos cincuenta años y que se desarrollan a continuación.

#### 1.2.4. Teoría del Establecimiento de Metas (Edwin Locke):

En el devenir de la evolución económica, desde la era industrial, ha ido ponderándose diversos aspectos dentro de la organización, inicialmente el interés estuvo centrado en la producción,

productividad; surgió la calidad como indicador estándar, primero y luego como filosofía; a partir de Elton Mayo y la consideración por las personas al interior de la empresa, es que se empieza a valorar diversos factores, que involucran la performance, el desempeño del ser humano en la organización.

Uno de los factores es el que es materia de la presente investigación, la motivación, impactada por los objetivos y metas, surge así la Teoría de Metas:

“La teoría del establecimiento de metas de Locke se creó en base a la premisa, pensada originalmente por el profesor Thomas A. Ryan, que dice que "las metas de la consciencia afectan a las acciones" (O'Farrell, 2018).

Añade además que es de utilidad práctica, aplicable a los seres humanos cuyo comportamiento en general se ve afectado por las metas: “Construyendo una teoría práctica y útil para establecer las metas y la motivación de las tareas”, de Locke, Ryan argumentó que el comportamiento humano está afectado por los propósitos, planes, intenciones, tareas y demás, de la consciencia (O'Farrell, 2018)

El propósito que comparte un grupo humano está escrito en los planes estratégicos, y como el proceso lo indica en la medida que este sea participativo, los miembros del equipo, u organización al verse involucrados lo tomaran para sí como elemento de desafío y reto, en ello se considera que cuanto más elevada sea la meta, más motivadora será: "Para que las metas puedan obrar como incentivadores de la motivación deben tener cierto grado de dificultad (metas con muy baja o demasiada dificultad no operan como motivadoras), deben ser específicas (señalar clara y precisamente qué es lo que se desea lograr)". (Muñoz, 2012): Así mismo se añade el compromiso como parte inherente a este proceso individual del colaborador: Sin embargo es necesario la actitud del miembro del equipo o colaborador, para que se conjugue el logro de la meta propuesta, y este es un aspecto del involucramiento del colaborador con su organización, con su empresa, y se fomenta y se consigue si el colaborador, participa de la fijación de metas y objetivos en la empresa, por tanto hace suyo el objetivo o meta propuesto, y se compromete, considerando que es posible lograrla, ya que el mismo participo en fijar ese límite alcanzable". (Romero, 2017).

### 1.3 Definición de términos:

- **Actitud:** “Juicios evaluativos favorables o desfavorables, sobre objetos personas o acontecimientos”. (Chiavenato, 2009)
- **Intensidad :** Es la motivación donde oscila desde la apatía hasta el estado de alerta máxima para la consecución de un objetivo o fin.
- **Desempeño:** “Capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos mediante el uso eficaz y eficiente de sus recursos”. (Chiavenato, 2009)
- **Evaluación del desempeño:** Es una apreciación sistemática del comportamiento de las personas en los cargos que ocupan. Es una responsabilidad de línea y una función de staff, también están a cargo de la evaluación del desempeño el superior inmediato del empleado. (Chiavenato, 2009)
- **Motivación:** Estado de ánimo que lleva a una persona a comportarse de tal forma que pueda alcanzar determinado objetivo o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales. Se refiere a las fuerzas internas que llevan a una persona a mostrar un comportamiento determinado.

- **Intensidad:** En la intensidad energizante de la motivación oscilamos desde la apatía hasta el estado de máxima alerta y de capacidad de respuesta.
- **Persisitencia** :es la capacidad para seguir adelante a pesar de los obstaculos, dificultades, desanimo, aburrimiento, frustracion o los propios deseos de rendirse. Es perseguir los objetivos y trabajar en sus tareas.
- **Dirección:** Función administrativa que interpreta los objetivos y los planes alcanzarlos y conduce y orienta a las personas hacia ellos. Es la función administrativa que viene después de la planeación y la organización y que pone en marcha a la organización. Está relacionada con la influencia sobre las personas y con la acción. La dirección se ejerce por medio de la comunicación, el liderazgo y la motivación.
- **Esfuerzo:** Empleo enérgico de la fuerza física, la inteligencia, la voluntad o cualquier facultad espiritual, para la consecución de un fin.
- **Meta:** objetivo a corto plazo.
- **Objetivos:** Metas o resultados que busca alcanzar la organización en un periodo específico.
- **Desempeño laboral:** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.
- **Trabajo:** Toda actividad humana dirigida a la transformación de la naturaleza a fin de satisfacer una necesidad. Para los economistas, es uno de los factores de producción para los economistas junto con la tierra y el capital.
- **Conocimiento:** Información ordenada y sistematizada. Es un activo intangible y el recurso más importante de la era de la comunicación. Es aquello que se obtiene por medio del estudio y la experiencia.
- **Eficiencia:** La relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas, o sea, la relación entre lo que se consigue y lo que se puede conseguir. Significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados, es decir, en los métodos. Significa hacer las cosas bien y correctamente de acuerdo con el

método preestablecido. La eficacia implica cumplir al ciento por ciento los estándares establecidos a partir de los estudios de tiempos y movimientos.

- **Eficacia:** Indica la medida en que se han alcanzado resultados, es decir, la capacidad para lograr objetivos. En términos globales, es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del entorno o del mercado. Se refiere a los fines perseguidos.

## **CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### 2.1 Descripción del problema:

En las organizaciones ha habido un cambio progresivo a partir del cual se toman en cuenta las acciones e ideas de los empleados que contribuyan a mejorar el trabajo y como consecuencia incrementar producción, y la eficacia. Asimismo, antes se hablaba de mano de obra solamente, hoy hasta en los niveles operativos, se necesita mayor conocimiento de la tarea a la que se va a abocar el colaborador, y en la organización productiva, la empresa requiere para poder lograr el objetivo propuesto.

No es la excepción en las empresas de tecnología de servicios de comunicación, como es la que comúnmente es conocida como BITEL; que comenzó sus operaciones en mayo de 2011, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú (MTC) otorgó en concesión por 20 años la banda C de 1900 MHz a la empresa Viettel Perú S.A.C. de capitales vietnamitas, convirtiéndose en el cuarto operador de telefonía móvil del país, mediante una oferta de 1.3 millones de dólares y servicios de internet para 4025 instituciones educativas nacionales.

Al año siguiente, Viettel Perú se hizo de la licencia para operar además la banda de 900 MHz, posteriormente el MTC procedió con la liberación de dicha banda para iniciar sus operaciones técnicas a nivel nacional, este proceso culminó el 29 de mayo de 2014.

El 10 de julio de 2014, Viettel inició operaciones comerciales bajo la marca Bitel en las principales ciudades del país; actualmente viene ofreciendo equipos 3G para doble SIM así como equipos de las marcas más reconocidas del mercado.

En Iquitos, esta empresa tiene un centro de atención al cliente como principal tienda (Anexo N°01), en la que aprovecha la ubicación céntrica, y fundamentalmente, logra su cometido de posicionarse en la ciudad como una propuesta novedosa, y

atractiva para el segmento de mercado al cual están abocados, y por ello su crecimiento en los últimos meses, y más aún llamativa esta acción, en mérito a ser relativamente reciente su ingreso al mercado peruano, pues ya está ofertando nivel “4G” de comunicaciones. (Gestión, 2017).

Esta acción comercial, de contar con una buena ubicación de local no lo es todo, si tenemos en cuenta, que como se mencionó, existen ya tres operadores, de telefonía móvil que le hacen la competencia, y como tal, pues es necesario, y hasta vital contar con personal, colaboradores motivados, que estén precisamente, comprometidos con la misión de la organización, y por tanto, se hace indispensable, que los elementos motivadores sean el factor, que determine la base de este compromiso, más aún con la competencia, que existe en el mercado loreto, y fundamentalmente lograr hacer la competencia a los otros operadores como son Movistar, Claro, y Entel, además de la oferta de Tuenti, que también se oferta en el mercado regional.

Pues bien, es importante determinar, de que manera se logra motivar, a los colaboradores, y especialmente lograr el compromiso, para que sean ellos los que determinen a través de su labor y aplicación de sus competencias, el posicionamiento que requiere la empresa, para poder competir, y hacer del negocio, un negocio sostenible.

## 2.2. Formulación del problema:

### 2.2.1. Problema general:

¿Cómo la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017?

### 2.2.2. Problemas específicos:

- a. ¿En qué medida la intensidad de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017?
- b. ¿De qué modo la Dirección de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017?
- c. ¿De qué manera la persistencia de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017?

### 2.3. Objetivos:

#### 2.3.1. Objetivo general:

Conocer la influencia de la motivación en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

#### 2.3.2. Objetivos específicos:

- a. Determinar en qué medida la intensidad de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.
- b. Determinar de qué modo la Dirección de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.
- c. Determinar de qué manera la persistencia de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

## 2.4. Hipótesis:

### 2.4.1. Hipótesis general:

La motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC. Iquitos 2017.

### 2.4.2. Hipótesis específicas:

- a. La intensidad de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.
- b. La Dirección de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.
- c. La persistencia de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

## 2.5. Variables:

### 2.5.1. Identificación de variables:

Variable independiente: Motivación.

Variable dependiente: Cumplimiento de metas.

### 2.5.2. Definición conceptual:

Motivación:

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado disponible en:

<http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/concepto-de-motivacion.html>

Cumplimiento de metas (desempeño laboral) es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona disponible en:

<https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>

### 2.5.3. Operacionalización de variables:

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
<b>Motivación</b>	<b>1. Intensidad</b>	- Esfuerzo - Tareas	1=Nunca 2=Casi Nunca
	<b>2. Dirección</b>	- Metas - Comunicación	3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
	<b>3. Persistencia</b>	- Superación - Objetivos	
<b>Cumplimiento</b>	<b>4. Eficacia</b>	- Trabajo - Conocimiento	1=Nunca 2=Casi Nunca

<b>de metas</b>	<b>5 Eficiencia</b>	- Responsabilidad - Liderazgo	3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
-----------------	---------------------	----------------------------------	--

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

La investigación es de diseño no experimental, transversal, correlacional explicativo, el tipo es correlacional, de enfoque cualitativo

#### **3.2. Población y muestra:**

##### **3.2.1. Población:**

La población para conocer la opinión sobre la motivación laboral esta constituida de 49 trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C, en el año 2017.

##### **3.2.2. Muestra:**

La muestra esta constituido por la población de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C, según la distribución:

Tabla 1: Disposición de trabajadores en la estructura de la organización:

Área laboral	Trabajadores
Área técnica	9
Bussines Center	5
Colaborador	5
Tienda	6
RRHH	1
Área Administrativa	4
D2D Team	3
D2D	15
Director	1
TOTAL	49

### **3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos:**

#### **3.3.1. Técnicas:**

La técnica es la encuesta.

El trabajo de investigación siguió el procedimiento siguiente:

- a. Se solicitó autorización para poder entrevistar a los trabajadores.
- b. La recolección de los datos se realizó mediante la entrevista con los trabajadores de la empresa, el acopio de los datos se realizó en un cuestionario elaborado para la investigación.

#### **3.3.2. Instrumento de recolección de datos:**

El instrumento de recolección de datos se elaboró exclusivamente para la investigación (ver anexo 2).

#### **3.4. Procesamiento y análisis de datos:**

El procesamiento de los datos se desarrolló utilizando el software SPSS-V-23, la verificación de las hipótesis realizó con la estadística chicharrado y la escala de Likert.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo:

Tabla 1: Apreciación de la Motivación al personal en su componente **intensidad** en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.

Intensidad	Trabajadores	Porcentaje
casi nunca	1	2.0
a veces	6	12.2
casi siempre	41	83.7
siempre	1	2.0
Total	49	100.0

Fuente: elaboración propia

La tabla 1, muestra la motivación en su componente intensidad y contempla (la disposición de materiales, motivación, el estado de ánimo y la asignación de tareas al trabajador) en la empresa Viettel, el 83.7% afirma que siempre se cumple, el 12 % manifiesta a veces y solamente el 2% afirma que siempre se realiza estas acciones con el personal de la empresa.

Tabla 2: Apreciación de la Motivación al personal en su componente **dirección** en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.

Dirección	Trabajadores	Porcentaje
casi nunca	1	2.0
a veces	9	18.4
casi siempre	39	79.6
Total	49	100.0

Fuente: elaboración propia

La tabla 2, muestra la motivación en su componente **Dirección** y contempla (el esfuerzo, tareas, comunicación asertiva e interacción del trabajador) en la empresa Viettel, el 79.6% afirma que casi siempre se realiza, el 18.4 % manifiesta a veces y solamente el 2% afirma que casi nunca se realiza estas acciones con el personal de la empresa.

Tabla 3: Apreciación de la Motivación al personal en su componente **persistencia** en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.

Persistencia	Trabajadores	Porcentaje
a veces	14	28.6
casi siempre	31	63.3
siempre	4	8.2
Total	49	100.0

Fuente: elaboración propia

La tabla 3, muestra la motivación en su componente **persistencia** y contempla (capacitaciones adecuadas, superación de obstáculos, impulso para alcanzar objetivos y creencia que la motivación permite lograr los objetivos) en el trabajador de la empresa Viettel, el 63.2% afirma que casi siempre se realiza, el 28.6 % manifiesta a veces y solamente el 8. 2% afirma que siempre se realiza estas acciones con el personal de la empresa.

Tabla 4: Apreciación del cumplimiento de metas en su componente **eficiencia** del personal en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.

Eficiencia	Trabajadores	Porcentaje
casi nunca	1	2.0
a veces	16	32.7
casi siempre	30	61.2
siempre	2	4.1
Total	49	100.0

Fuente: elaboración propia

La tabla 4, muestra el cumplimiento de metas su componente **eficiencia** y contempla (delegar responsabilidad, liderazgo, incentivos al esfuerzo responsabilidad) en el cumplimiento de los objetivos en el trabajador de la empresa Viettel, el 61.2% afirma que casi siempre se realiza, el 32.7 % manifiesta a veces, el 4.1 % afirma siempre y el 2% afirma que casi nunca se realizan estas acciones en la empresa.

Tabla 5: Apreciación del cumplimiento de metas en su componente **eficacia** del personal en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.

Eficacia	Trabajadores	Porcentaje
a veces	4	8.2
casi siempre	43	87.8
siempre	2	4.1
Total	49	100.0

Fuente: elaboración propia

La tabla 5, muestra el cumplimiento de metas su componente **eficacia** y contempla (experiencia en la calidad del trabajo, satisfactorio en la calidad, conocimiento y confianza) que permite lograr los objetivos en el trabajador de la empresa Viettel, el 87.8% afirma que casi siempre se realiza, el 8.2 % manifiesta a veces, el 4.1 % afirma siempre se realizan estas acciones en la empresa Viettel SAC.

#### 4.2. Análisis inferencial:

Tabla 6: Motivación al personal en su componente **Intensidad** y su relación con la eficiencia del cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.

Intensidad	Eficiencia				Total
	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Casi nunca	1	0	0	0	1
% del total	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%
a veces	0	6	0	0	6
% del total	0.0%	12.2%	0.0%	0.0%	12.2%
casi siempre	0	10	29	2	41
% del total	0.0%	20.4%	59.2%	4.1%	83.7%
siempre	0	0	1	0	1
% del total	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%	2.0%
total	1	16	30	2	49
% del total	2.0%	32.7%	61.2%	4.1%	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 6 muestra que Motivación al personal en su componente **Intensidad** (La disposición de materiales, motivación, el estado de ánimo y la asignación de tareas al trabajador) en la empresa Viettel , el 83.7% afirma que siempre se cumple, el 12 % manifiesta a veces y solamente el 2% afirma que siempre se realiza estas acciones con el personal de la empresa, mientras que el cumplimiento de metas en su componente eficiencia el 2% casi nunca, el 32.7% a veces, el 61.2% casi siempre y el 4.1% siempre cumplen con (Delegar responsabilidad, liderazgo, incentivos al esfuerzo responsabilidad) por los directivos de Viettel SAC.

### Verificación de la hipótesis específica 1:

La intensidad de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

Hipótesis nula: La intensidad de la motivación NO influye en el cumplimiento **eficiente** las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

Hipótesis alternativa: La intensidad de la motivación influye en el cumplimiento **eficiente las** metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017

El análisis se realizó al 5% de significación, utilizando el SPSS-V23.

Estadístico de prueba	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63.371 <sup>a</sup>	9	.000
Razón de verosimilitud	25.446	9	.003
Asociación lineal por lineal	17.028	1	.000
N de casos válidos	49		

Decisión: si p valor es mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula, caso contrario se rechaza.

Conclusión: p valor es igual a 0.000, menor que 0.05. Se concluye que la motivación en su componente Intensidad si influye en la **eficiencia** en el cumplimiento de metas en la empresa Viettel SAC. Iquitos.

Tabla 7: Motivación al personal en su componente **Intensidad** y su relación con la **eficacia** del cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.

Intensidad	Eficacia			Total
	A veces	Casi siempre	Siempre	
Casi nunca	1	0	0	1
% del total	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%
A veces	1	5	0	6
% del total	2.0%	10.2%	0.0%	12.2%
Casi siempre	2	37	2	41
% del total	4.1%	<b>75.5%</b>	4.1%	83.7%
Siempre	0	1	0	1
% del total	0.0%	2.0%	0.0%	2.0%
Recuento	4	43	2	49
% del total	8.2%	87.8%	4.1%	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 7, muestra que Motivación al personal en su componente **Intensidad** (La disposición de materiales, motivación, el estado de ánimo y la asignación de tareas al trabajador), el 75% afirma que casi siempre se realiza en concordancia de (Delegar responsabilidad, liderazgo, incentivos al esfuerzo responsabilidad) para el cumplimiento eficiente de las metas en la empresa Viettel SAC.

Para verificar la hipótesis específica:

La intensidad de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

Hipótesis nula: La intensidad de la motivación NO influye en el cumplimiento **eficaz** las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017

Hipótesis alternativa: La intensidad de la motivación influye en el cumplimiento **eficaz** las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

El análisis se realizó al 5% de significación, utilizando el SPSS-V23

Estadístico de prueba	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.814 <sup>a</sup>	6	.046
Razón de verosimilitud	6.906	6	.330
Asociación lineal por lineal	5.975	1	.015
N de casos válidos	49		

Decisión: si p valor es mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula, caso contrario se rechaza.

Conclusión: p valor es igual a 0.046, menor que 0.05. Se concluye que la motivación en su componente Intensidad si influye en la **eficacia** en el cumplimiento de metas en la empresa Viettel SAC. Iquitos.

Tabla 8: Motivación al personal en su componente **dirección** y su relación con la **eficiencia** del cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.

dirección	Eficiencia				Total
	Casi nunca	A veces	casi siempre	Siempre	
Casi nunca	1	0	0	0	1
% del total	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%
A veces	0	4	4	1	9
% del total	0.0%	8.2%	8.2%	2.0%	18.4%
casi siempre	0	12	26	1	39
% del total	0.0%	24.5%	53.1%	2.0%	79.6%
Total	1	16	30	2	49
% del total	2.0%	32.7%	61.2%	4.1%	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 8, muestra que Motivación al personal en su componente **dirección** (el esfuerzo, tareas, comunicación asertiva e interacción del trabajador), el 53.1% afirma que casi siempre se realiza en concordancia de (Delegar responsabilidad, liderazgo, incentivos al esfuerzo responsabilidad) para el cumplimiento eficiente de las metas en la empresa Viettel SAC.

### Verificación de la hipótesis 2:

La dirección de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

Hipótesis nula: La dirección de la motivación NO influye en el cumplimiento **eficiente** de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

Hipótesis alternativa: La dirección de la motivación influye en el cumplimiento **eficiente** de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

El análisis se realizó al 5% de significación, utilizando el SPSS-V23

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51.317 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	11.763	6	.067
Asociación lineal por lineal	3.156	1	.076
N de casos válidos	49		

Decisión: si p valor es mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula, caso contrario se rechaza.

Conclusión: p valor es igual a 0.000, menor que 0.05. Se concluye que la motivación en su componente dirección si influye en la **eficiencia** en el cumplimiento de metas en la empresa Viettel SAC. Iquitos.

Tabla 9: Motivación al personal en su componente **dirección** y su relación con la **eficacia** del cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.

Dirección	Eficacia			Total
	a veces	casi siempre	siempre	
casi nunca	1	0	0	1
% del total	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%
a veces	2	6	1	9
% del total	4.1%	12.2%	2.0%	18.4%
casi siempre	1	37	1	39
% del total	2.0%	75.5%	2.0%	79.6%
Recuento	4	43	2	49
% del total	8.2%	87.8%	4.1%	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 9, muestra que Motivación al personal en su componente **dirección** (el esfuerzo, tareas, comunicación asertiva e interacción del trabajador), el 75.5% afirma que **casi siempre** se realiza en concordancia de (experiencia en la calidad del trabajo, satisfactorio en la calidad, conocimiento y confianza) para el cumplimiento eficiente de las metas en la empresa Viettel SAC.

Para verificar la hipótesis específica:

La dirección de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

Hipótesis nula: La dirección de la motivación NO influye en el cumplimiento **eficaz** de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

Hipótesis alternativa: La dirección de la motivación influye en el cumplimiento **eficaz** de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

El análisis se realizó al 5% de significación, utilizando el SPSS-V23

Estadística de prueba	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16.918 <sup>a</sup>	4	.002
Razón de verosimilitud	10.246	4	.036
Asociación lineal por lineal	5.012	1	.025
N de casos válidos	49		

Decisión: si p valor es mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula, caso contrario se rechaza.

Conclusión: p valor es igual a 0.002, menor que 0.05. Se concluye que la motivación en su componente dirección si influye en la **eficacia** en el cumplimiento de metas en la empresa Viettel SAC. Iquitos.

Tabla 10: Motivación al personal en su componente **persistencia** y su relación con la **eficiencia** del cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.

Persistencia	Eficiencia				Total
	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre	
a veces	1	6	7	0	14
% del total	2.0%	12.2%	14.3%	0.0%	28.6%
Casi siempre	0	9	20	2	31
% del total	0.0%	18.4%	40.8%	4.1%	63.3%
Siempre	0	1	3	0	4
% del total	0.0%	2.0%	6.1%	0.0%	8.2%
Total	1	16	30	2	49
% del total	2.0%	32.7%	61.2%	4.1%	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 10, muestra que Motivación al personal en su componente **persistencia** (capacitaciones adecuadas, superación de obstáculos, impulso para alcanzar objetivos y creencia que la motivación permite lograr los objetivos), el 40.8% afirma que casi siempre se realiza en concordancia de (Delegar responsabilidad, liderazgo, incentivos al esfuerzo responsabilidad) para el cumplimiento eficiente de las metas en la empresa Viettel SAC.

**Para verificar la hipótesis específica 3:**

La **persistencia** de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

Hipótesis nula: La persistencia en la motivación NO influye en el cumplimiento **eficiente** de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

Hipótesis alternativa: La persistencia en la motivación influye en el cumplimiento **eficiente** de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

El análisis se realizó al 5% de significación, utilizando el SPSS-V23

Estadística de prueba	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.771 <sup>a</sup>	6	.574
Razón de verosimilitud	5.427	6	.490
Asociación lineal por lineal	2.501	1	.114
N de casos válidos	49		

Decisión: si p valor es mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula, caso contrario se rechaza.

Conclusión: p valor es igual a 0.574, menor que 0.05. Se concluye que la motivación en su componente persistencia **No influye** en la **eficiencia** en el cumplimiento de metas en la empresa Viettel SAC. Iquitos.

Tabla 11: Motivación al personal en su componente **persistencia** y su relación con la **eficacia** del cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC, Iquitos 2017.

Persistencia	Eficacia			Total
	a veces	casi siempre	siempre	
A veces	4	10	0	14
% del total	8.2%	20.4%	0.0%	28.6%
Casi siempre	0	30	1	31
% del total	0.0%	61.2%	2.0%	63.3%
siempre	0	3	1	4
% del total	0.0%	6.1%	2.0%	8.2%
total	4	43	2	49
% del total	8.2%	87.8%	4.1%	100.0%

Fuente: elaboración propia

La tabla 11, muestra que Motivación al personal en su componente persistencia (capacitaciones adecuadas, superación de obstáculos, impulso para alcanzar objetivos y creencia que la motivación permite lograr los objetivos), el 61.2% afirma que casi siempre se realiza en concordancia de (experiencia en la calidad del trabajo, satisfactorio en la calidad, conocimiento y confianza) para el cumplimiento eficiente de las metas en la empresa Viettel SAC.

**Para verificar la hipótesis específica 4:**

La Persistencia de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

Hipótesis nula: La persistencia de la motivación NO influye en el cumplimiento **eficaz** de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

Hipótesis alternativa: La persistencia de la motivación influye en el cumplimiento **eficaz** de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

El análisis se realizó al 5% de significación, utilizando el SPSS-V23

Estadística de prueba	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.702 <sup>a</sup>	4	.003
Razón de verosimilitud	13.987	4	.007
Asociación lineal por lineal	10.715	1	.001
N de casos válidos	49		

Decisión: si p valor es mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula, caso contrario se rechaza.

Conclusión: p valor es igual a 0.003, menor que 0.05. Se concluye que la motivación en su componente persistencia si influye en la **eficacia** en el cumplimiento de metas en la empresa Viettel SAC. Iquitos.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Discusión:

**Vidaurre Ramirez, (2009)**, en su tesis Diagnostico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones en el Salvador, detrmino que los factores de motivación, factores de satisfacción y factores culturales, son la base determinante del desarrollo de las fortalezas de la empresa de telecomunicaciones. de conocimiento depende la gestión eficiente del potencial humano.

**Iturbe Vásquez et al., (2011)** en su tesis La Teoría motivacional de los dos factores tuvo como objetivo determinar la similitud entre los factores motivacionales y de higiene obtenidos por Herzberg a través de la teoría de los dos factores comparados con su aplicación en el medio laboral operativo de retail, Los resultados que obtuvieron indicaron que es necesario conocer aspectos generales de la empresa desde el principio, ya que de esa manera, se puede tener en mente el contexto en el que se trabaja el colaborador o colaboradores sometidos al estudio, en este caso en el sector retail, a nivel de trabajadores operativos de Lima Metropolitana.

**Pacheco Tornero, G. (2014)** en su tesis La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones, busco sustentar la vital importancia de la motivación en la productividad y las consecuencias que ello implica en los resultados finales de la Compañía, Concluye que los trabajadores percibían que no tenían posibilidad de crecimiento laboral, ni de mejora salarial, ni buenas condiciones laborales (ergonómicas), tampoco se sentían identificados con la empresa, se propuso un plan que consideraba acciones de mejora para generar una mayor motivación, el cual consistía en crear una opción de crecimiento laboral, mejora en sus ingresos, reconocimiento a sus buenas labores, un mejor acondicionamiento en el aspecto ergonómico y mayor integración con las otras áreas de la empresa, todo ello con los recursos disponibles.

**En la investigacion se determinó que** La motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

Los factores intensidad, dirección, persistencia motivacional influyen significativamente en el cumplimiento de las metas a excepción que la persistencia no influye en la eficiencia del cumplimiento de metas en la empresa Viettel SAC.

## **5.2 Conclusiones:**

En la investigación se determinó:

1. La motivación en su componente intensidad influye en el cumplimiento **eficiente** las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.
2. La motivación en componente intensidad influye en el cumplimiento **eficaz** las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.
3. La motivación en su componente dirección influye en el cumplimiento **eficiente** de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.
4. La motivación en su componente dirección influye en el cumplimiento **eficaz** de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.
5. La motivación en su componente persistencia NO influye en el cumplimiento **eficiente** de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.
6. La motivación en su componente persistencia influye en el cumplimiento **eficaz** de las metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.
7. La asociación de la motivación al personal en su componente **intensidad** con el cumplimiento **eficiente** de las metas el 59.2% casi siempre lo realiza en la empresa.
8. La asociación de la motivación al personal en su componente **dirección** con el cumplimiento eficiente de las metas el 53.1% casi siempre lo realiza en la empresa.
9. La asociación de la motivación al personal en su componente **dirección** con el cumplimiento eficaz de las metas el 75.5% casi siempre lo realiza en la empresa.
10. La asociación de la motivación al personal en su componente **persistencia** con el cumplimiento eficiente de las metas el 40.8% casi siempre lo realiza en la empresa.
11. La asociación de la motivación al personal en su componente **persistencia** con el cumplimiento eficaz de las metas el 61.2% casi siempre lo realiza en la empresa.

12. La motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017.

### **5.3 Recomendación:**

La investigación permitió comprender la **Motivación** como el estado de ánimo que lleva a una persona a comportarse de tal forma que pueda alcanzar determinado objetivo o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales; para lograrlo se necesita intensidad, dirección y persistencia para hacer las cosas bien en el proceso que es la eficiencia y obtener un producto o servicio terminado que es la eficacia, condiciones que permite recomendar que toda organización por más pequeña que sea los responsables de la gestión deben tener presente la motivación al personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaru Maximianu, A.C., 2012. *Fundamentos de Administración, Teoría General y Proceso Administrativo*. 2nd ed. México: Pearson Educación.
- Bonilla, J., 2012. *Realidad organizativa contable y control interno en el Gobierno Regional de Junin*. 1st ed. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Chiavenato, I., 2009. *Gestión del Talento Humano*. 3rd ed. México: Hispanoamericana.
- Enriquez Loredo, P.D.C., 2014. *Motivación Y Desempeño Laboral De Los Empleados Del Instituto De La Vision En Mexico*. Tesos. Ciudad de México: Universidad De Montemorelos (Facultad De Ciencias Administrativas) Universidad De Montemorelos.
- Fischman, D., 2014. *Motivación 360°*. 1st ed. Lima: Editorial Planeta Perú S. A.
- Gestión, 2017. Bitel se roba el 'show' y extiende su servicio 4G a más de 16,085 centros poblados. *Gestión*, 14 agosto. p.13.
- Iturbe Vásquez, J.A., Osorio Murillo, D.L. & Ioana Gherman, T., 2011. *La Teoría Motivacional de los dos Factores: Un Caso de Estudio*. Tesis. Lima: Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Muente, R., 2018. *Gestión*. [Online] Editora el Comercio (1.0) Available at: <https://gestion.pe/economia/empresas/entel-bitel-concentran-juntas-30-participacion-mercado-movil-osiptel-234359> [Accessed 23 julio 2018].
- Muñoz, C.J., 2012. *Contribuciones a las Ciencias Sociales: Motivación*. [Online] (1.1) Available at: <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/jlmc2.html> [Accessed 01 febrero 2018].
- O'Farrell, R., 2018. *La teoría de Locke sobre el establecimiento de las metas*. [Online] (1.1) Available at: <http://www.cuidatudinero.com/13174237/la-teoria-de-locke-sobre-el-establecimiento-de-las-metas> [Accessed 01 febrero 2018].

- OSIPTEL, 2016. *Estadística líneas de servicio por región*. Lima: Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Pacheco Tornero, G.M., 2014. *La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones*. Tesis. Lima: Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP.
- Perea, N., 2014. *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena*. Iquitos: Repositorio de UNAP Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Robbins, S.P., 2012. *Fundamentos de Administración*. 7th ed. México: Pearson Educación.
- Romero, P.D., 2017. *Las 11 principales teorías sobre la motivación en el trabajo*. [Online] (3.1) Available at: <https://manuelgross.blogspot.pe/2017/04/las-11-principales-teorias-sobre-la.html> [Accessed 23 agosto 2017].
- Vidaurre Ramirez, R.B., 2009. *Diagnóstico Del Clima Organizacional En Una Empresa De Telecomunicaciones De El Salvador*. Tesis. El Salvador: Universidad Dr. José Matías Delgado Universidad Dr. José Matías Delgado.
- Welch, S. & Comer, J., 2010. *Metodos Cuantitativos para la Administración*. 12th ed. México: Pearson Education.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la motivación y el cumplimiento de metas en la empresa Viettel Perú SAC. Agradeceremos, responder a las preguntas formuladas con mucha sinceridad., la información es exclusiva para la investigación. Gracias.

**Instrucciones:** Marque con un aspa “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.:

**1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre**

<b>La MOTIVACION</b>					
<b>I. INTENSIDAD (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
1. La disposición de materiales en el trabajo que realiza son oportunos					
2. El jefe motiva a los trabajadores de Viettel					
3. Su estado de ánimo es positivo cuando trabaja					
4. Estás de acuerdo con la asignación de tarea y lo realiza con agrado					
<b>II. DIRECCION (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
5. El esfuerzo permite lograr las metas organizacionales					
6. Las tareas que realizas te permiten cumplir tus metas					
7. El jefe fomenta una comunicación asertiva					
8. La comunicación en Viettel permite la interacción de los trabajadores					
<b>II. PERSISTENCIA (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
9. Ud. cree que las capacitaciones de Viettel son las adecuadas para lograr un mejor desempeño en el trabajo					
10. Ud. Cree que la motivación permite la superación de obstáculos en la					
11. La formación que Ud. Ha recibido tiene el impulso para alcanzar los					
12. Usted cree que la motivación impulsa a alcanzar los objetivos					
<b>Cumplimiento de metas EL DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>IV.EFICACIA (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
13. Ud. considera su experiencia en la calidad de trabajo que realiza					
14. El jefe considera satisfactorio en la calidad y el cumplimiento del					
15. El conocimiento dentro del puesto de trabajo te permite lograr					
16. El jefe genera confianza y busca optimizar los recursos eficazmente					
<b>V. EFICIENCIA (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
17.El Jefe delega responsabilidad al personal para lograr la las metas					
18.El liderazgo en Viettel permite cohesión de los trabajadores					
19.Los incentivos al esfuerzo que da Viettel permite lograr la eficiencia					
20.Ud. es responsable del cumplimiento de los objetivos de la organización					

## ANEXO N°2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTUDIO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA EMPRESA VIETTEL PERÚ SAC. 2017

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables /dimensión	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a. ¿En qué medida la intensidad de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017?</p> <p>b. ¿De qué modo la Dirección de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017?</p> <p>c. ¿De qué manera la persistencia de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Conocer la influencia de la motivación en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Determinar en qué medida la intensidad de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017</p> <p>b. Determinar de qué modo la Dirección de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017</p> <p>c. Determinar de qué manera la persistencia de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a. La intensidad de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017</p> <p>b. La Dirección de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017</p> <p>c. La persistencia de la motivación influye en el cumplimiento de metas por los trabajadores de la de la empresa Viettel Perú SAC Iquitos 2017</p>	<p><b>V. Independiente:</b></p> <p><b>Motivación al personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Intensidad</b></li> </ul> <p>Esfuerzo</p> <p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dirección</b></li> </ul> <p>Metas</p> <p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Persistencia</b></li> </ul> <p>Superación</p> <p>Objetivos</p> <p><b>V. Dependiente:</b></p> <p><b>Cumplimiento de metas por el personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Eficacia</b></li> </ul> <p>Trabajo</p> <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Eficiencia</b></li> </ul> <p>Responsabilidad</p> <p>Liderazgo</p>	<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental, transversal, correlacional</p> <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>Cualitativo</p> <p><b>Población</b></p> <p>49 trabajadores de la empresa Viettel SAC</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Se consideró el total poblacional</p> <p><b>Estadística de Prueba</b></p> <p>Chi cuadrado</p> <p>Escala de Likert</p>

