

**UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN TPF -501**  
**MODALIDAD: TRABAJO DE INVESTIGACION**



**INCIDENCIA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL DEL SECTOR DE LAS EMPRESAS TELEFONICAS EN TARIJA**

**POR:**

**MARTINEZ CORTEZ GINA**

**SOLIZ VILTE YASET**

**DOCENTE GUÍA**

**LIC. SILISQUE MAMANI ADRIAN**

Trabajo de profesionalización presentado a consideración de la UNIVERSIDAD AUTONOMA  
JUAN MISAEL SARACHO, como requisito para obtener el grado académico de licenciatura en  
Administración De Empresas

**MARZO DE 2020**

**TARIJA – BOLIVIA**

.....

Lic. Adrian Silisque Mamani

**DOCENTE GUÍA**

.....

M.Sc. Lic. Anselmo Rodríguez Ortega

**DECANO DE LA F. C. E. Y F.**

.....

M.Sc. Lic. Víctor Vargas Rivera

**VICEDECANO DE LA F. C. E. Y F**

.....

M.Sc. Lic. Víctor John Vaca Jerez

**DIRECTOR DEL DPTO., DE ADM. Y ADM.**

**APLICADA**

.....

M.Sc. Lic. Said Rodrigo Morales Gamarra

**TRIBUNAL**

.....

M.Sc. Lic. Isaías Luna Ortega

**TRIBUNAL**

## ***DEDICATORIA***

*Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.*

*A nuestros padres por habernos dado la oportunidad de ser profesionales en esta casa superior de estudios.*

*A nuestro asesor por habernos regalado de su tiempo para el seguimiento de este proyecto.*

### ***AGRADECIMIENTOS:***

Gracias Dios por tu amor y fidelidad, por estar siempre con nosotros, por darnos sabiduría, salud y fortaleza en todo este tiempo.

A nuestras familias y amistades por sus oraciones y apoyo incondicional durante todo el proceso de nuestra carrera, y que Dios los bendiga siempre.

A nuestros formadores, personas de gran sabiduría personas quienes se han esforzado por ayudarnos a llegar al punto que nos encontramos, especialmente al M.Sc. Lic. Adrian Silisque Mamani por guiarnos en este trabajo.

A nuestro tribunal por tomarse el tiempo de leer y revisar este trabajo.

**El tribunal calificador del presente trabajo, no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidas en el mismo, siendo únicamente responsabilidad de los autores.**

**Pensamiento**

El éxito es aprender a ir de fracaso en fracaso sin desesperar.

Winston Churchill

# ÍNDICE DE CONTENIDO

## PERFIL

INTRODUCCIÓN .....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
2. HIPÓTESIS PLANTEADA .....	4
2.1 DEFINICIÓN DE VARIABLES .....	4
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	4
3. OBJETIVOS .....	5
3.1. OBJETIVO GENERAL .....	5
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
4. ALCANCE .....	5
4.1. ALCANCE TEMPORAL .....	5
4.2. ALCANCE ESPACIAL .....	5
5. JUSTIFICACIÓN .....	6
6. MARCO METODOLÓGICO .....	7
6.1. Nivel de Investigación.....	7
6.2. Diseño de la investigación.....	7

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÒRICO

1.1. Antecedentes de la motivación en el trabajo .....	8
1.2. La Motivación en las Empresas .....	9
1.3. Motivo, Motivación y Motivar .....	11
1.3.1. Motivo .....	11
1.3.2. Motivación .....	11
1.3.3. Motivar .....	11
1.4. Teorías Motivacionales .....	12
1.4.1. Teoría de las tres necesidades .....	13
1.4.2. Teoría de establecimiento de metas.....	14
1.4.3. Teoría del Reforzamiento.....	14
1.4.4. Teoría de la Equidad .....	16
1.4.5. Teoría de las expectativas .....	18
1.4.6. Teoría ERG .....	18
1.5. Factores más relevantes de la motivación en el trabajo .....	19

1.6. Análisis Factorial .....	20
1.6.1. El índice KMO y Test de esfericidad de Bartlett .....	22
1.6.2. Matriz de componente Rotado .....	22

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO**

2.1. Características del sector de empresas Telefónicas móvil y fijo (TIGO, ENTEL, VIVA Y COSETT) en la ciudad de Tarija.....	23
2.2 Expectativas del personal en el sector .....	25
2.2.1. ANÁLISIS PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA EXPECTATIVAS DEL PERSONAL .....	42
2.2.2. ANÁLISIS BIVARIADO .....	43
2.2.3. ANÁLISIS UNIVARIADO DE LA ENCUESTA EXPECTATIVAS DEL PERSONAL.....	45
2.3. CLIMA LABORAL .....	48
2.3.1. ANÁLISIS PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA CLIMA LABORAL .....	62
2.3.2. ANÁLISIS BIVARIADO .....	63
2.3.3. ANÁLISIS FACTORIAL .....	65
2.3.4. ANÁLISIS UNIVARIADO DE LA ENCUESTA CLIMA LABORAL .....	68
2.4. DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN EL SECTOR .....	71
2.4.1. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA DESEMPEÑO DEL PERSONAL .....	78
2.4.2. ANÁLISIS BIVARIADO .....	79
2.4.3. ANÁLISIS UNIVARIADO DESEMPEÑO DEL PERSONAL .....	81
2.5. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO .....	87

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA**

3.1. INTRODUCCIÓN .....	90
3.2. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA.....	90
3.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA .....	91
3.3.1. Objetivos específicos.....	91
3.3.2. Fundamentación .....	91
3.3.2.1. Fundamentación Gerencial – Administrativa .....	91
3.3.2.2. Fundamentación Social .....	92
3.3.2.4. Fundamentación Legal .....	92
3.3.3. Importancia del plan motivacional y beneficios.....	93
3.3.4. Desglose y Desarrollo de la Propuesta.....	93
3.4. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA .....	95



3.5. EVALUACIÓN DE RESULTADOS .....	105
5. CONCLUSIONES .....	106
6. RECOMENDACIONES .....	107
7. BIBLIOGRAFÍA.....	108
8. ANEXOS.....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 OPERALIZACIÓN DE VARIABLES .....	4
Tabla 2 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD EXPECTATIVA .....	43
Tabla 3 ANÁLISIS BIVARIADO DE LA ENCUESTA EXPECTATIVAS LABORALES CON RESPECTO A LA VARIABLE EMPRESA .....	44
Tabla 4 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD CLIMA .....	63
Tabla 5 ANÁLISIS BIVARIADO DE LA ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL CON RESPECTO A LA VARIABLE EMPRESA .....	64
Tabla 6 Prueba de KMO y Bartlett.....	66
Tabla 7 MATRIZ DE COMPONENTE ROTADO .....	67
Tabla 8 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DESEMPEÑO.....	79
Tabla 9 ANÁLISIS BIVARIADO DE LA ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL CON RESPECTO A LA VARIABLE EMPRESA .....	80
Tabla 10 ENCUESTA EXPECTATIVA .....	83
Tabla 11 ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL .....	84
Tabla 12 ENCUESTA DESEMPEÑO DEL PERSONAL.....	85
Tabla 13 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	101
Tabla 14 PRESUPUESTO .....	102
Tabla 15 SALARIO QUE LE PAGA LA EMPRESA.....	114
Tabla 16 LA POSIBILIDAD DE DESARROLLAR SUS CAPACIDADES .....	114
Tabla 17 LA POSIBILIDAD DE HACER ALGO QUE LE HAGA SENTIRSE BIEN EN LO PERSONAL .....	115
Tabla 18 LA ESTABILIDAD LABORAL .....	115
Tabla 19 LA POSIBILIDAD DE APRENDER NUEVAS COSAS .....	116
Tabla 20 LA POSIBILIDAD DE OBTENER UNA PROMOCIÓN .....	116
Tabla 21 LOS BENEFICIOS SOCIALES QUE LE OFRECE.....	117
Tabla 22 LA FLEXIBILIDAD EN LOS HORARIOS DE TRABAJO .....	117
Tabla 23 RESPETO QUE RECIBE POR PARTE DE LAS PERSONAS CON LAS QUE TRABAJA ..	118
Tabla 24 TENER UNA BUENA RELACION CON EL SUPERVISOR O JEFE .....	118
Tabla 25 LA OPORTUNIDAD DE CREAR UNA EMPRESA ENTORNO AL NEGOCIO QUE GIRA SU TRABAJO.....	119
Tabla 26 LE BRINDAN LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA OPTIMIZAR SU TRABAJO	119

Tabla 27 ENCUENTRA APOYO Y CONFIANZA PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES EN SUS SUPERIORES .....	120
Tabla 28 LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN SU ÁREA SON SEGURAS .....	120
Tabla 29 RECIBE RECOMPENSA POR EL CUMPLIMIENTO DE METAS.....	120
Tabla 30 SIEMPRE QUE SE INICIA UN TRABAJO SE TIENE CLARIDAD DE CÓMO VA REALIZARSE ESTE.....	121
Tabla 31 PUEDE COMUNICARSE ABIERTAMENTE CON SUS JEFES Y DEMÁS ÁREAS .....	121
Tabla 32 LA EMPRESA REALIZA ACTIVIDADES DEPORTIVAS, PASEOS, FIESTAS Y OTRAS ACTIVIDADES DE DIVERSIÓN .....	122
Tabla 33 CONSIDERA QUE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE ES ACORDE A SUS RESPONSABILIDADES .....	122
Tabla 34 PARA REALIZAR SU TRABAJO EL TIEMPO ES SUFICIENTE .....	123
Tabla 35 SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SALARIO QUE RECIBE.....	123
Tabla 36 VARIANZA TOTAL EXPLICADA .....	124

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 CLASIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS SEGÚN GENERACIÓN.....	27
Cuadro 2 RELACIÓN ENTRE LA EDAD Y LA CANTIDAD DE ENCUESTADOS.....	28
Cuadro 3 ESTADO CIVIL DE LOS ENCUESTADOS .....	28
Cuadro 4 RELACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO, FACTORES MOTIVACIONALES Y FACTORES DE DESEMPEÑO .....	86
Cuadro 5 CUADRO RESUMEN COMPARACION DE PREGUNTAS CON MAYOR PUNTUACION.....	87
Cuadro 6 : PLAN DE INCENTIVOS PARA MEJORAR LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES.....	96
Cuadro 7 : PLAN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	97
Cuadro 8: PLAN PARA FOMENTAR LA COMUNICACIÓN EFICAZ .....	98

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 EDAD DEL ENCUESTADO .....	29
Gráfico 2 SEXO DEL ENCUESTADO .....	30
Gráfico 3 ESTADO CIVIL .....	31
Gráfico 4 : CONSIDERA QUE EL SALARIO QUE LE PAGA LA EMPRESA LE ES IMPORTANTE	32
Gráfico 5 LA POSIBILIDAD DE DESARROLLAR SUS CAPACIDADES .....	33
Gráfico 6 : LA POSIBILIDAD DE HACER ALGO QUE LE HAGA SENTIRSE BIEN EN LO PERSONAL .....	34
Gráfico 7 LA ESTABILIDAD LABORAL .....	35
Gráfico 8 LA POSIBILIDAD DE APRENDER NUEVAS COSAS .....	36
Gráfico 9 LA POSIBILIDAD DE OBTENER UNA PROMOCIÓN .....	37
Gráfico 10 LOS BENEFICIOS SOCIALES QUE LE OFRECE .....	38
Gráfico 11 LA FLEXIBILIDAD EN LOS HORARIOS DE TRABAJO .....	39
Gráfico 12 RESPETO QUE RECIBE POR PARTE DE LAS PERSONAS CON LAS QUE TRABAJA	40
Gráfico 13 TENER UNA BUENA RELACIÓN CON EL SUPERVISOR O JEFE .....	41
Gráfico 14 LA POSIBILIDAD DE CREAR UNA EMPRESA ENTORNO AL NEGOCIO QUE GIRA SU TRABAJO .....	42
Gráfico 15 EDAD DEL ENCUESTADO .....	50
Gráfico 16 SEXO DEL ENCUESTADO .....	51
Gráfico 17 ESTADO CIVIL .....	52
Gráfico 18 LE BRINDAN LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA OPTIMIZAR SU TRABAJO .....	53
Gráfico 19 ENCUENTRA APOYO Y CONFIANZA PARA EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES .....	54
Gráfico 20 LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN SUS ÁREA SON SEGURAS .....	55
Gráfico 21 RECIBE RECOMPENSA POR EL CUMPLIMIENTO DE METAS .....	56
Gráfico 22 SIEMPRE QUE SE INICIA UN TRABAJO SE TIENE CLARIDAD DE COMO VA REALIZARSE ESTE .....	57
Gráfico 23 PUEDE COMUNICARSE ABIERTAMENTE CON SUS JEFES Y DEMÁS ÁREAS .....	58
Gráfico 24 LA EMPRESA REALIZA ACTIVIDADES, PASEOS, FIESTAS Y OTRAS ACTIVIDADES DE DIVERSIÓN. ....	59
Gráfico 25 CONSIDERA QUE LA REMUNERACIÓN QUE PERCIBE ES ACORDE A SUS RESPONSABILIDADES .....	60
Gráfico 26 PARA REALIZAR SU TRABAJO EL TIEMPO ES SUFICIENTE .....	61

Gráfico 27 SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SALARIO QUE RECIBE.....	62
Gráfico 28 COMPONENTE EN ESPACIO ROTADO .....	68
Gráfico 29 Edad del encuestado.....	72
Gráfico 30 SEXO DEL ENCUESTADO.....	73
Gráfico 31 MOSTRARON INTERÉS EN ATENDERLO .....	74
Gráfico 32 CÓMO ES EL TRATO DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	75
Gráfico 33 COMO CALIFICA AL PERSONAL DE SU OPERADORA TELEFÓNICA, SI SE ENCUENTRA CAPACITADO Y ES IDÓNEO PARA ATENDER LOS RECLAMOS Y DEMANDAS DE LOS USUARIOS .....	76
Gráfico 34 CUANDO USTED TIENE ALGUN RECLAMO O DEMANDA, COMO CALIFICA LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL PERSONAL DE SU OPERADORA TELEFÓNICA PARA RESOLVER LAS DEMANDAS DEL USUARIO.....	77
Gráfico 35 EL TIEMPO QUE DEMORA EL PERSONAL EN ATENDER SUS RECLAMOS O DEMANDAS, USTED CONSIDERA QUE ES:.....	78
Gráfico 36 GRÀFICO DE SEDIMENTACIÒN .....	125