

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Factores que influyen en la motivación laboral de trabajadores en  
empresas de telecomunicaciones. Una revisión teórica**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en  
Administración y negocios internacionales

**Autor:**

Braulio Luis Alvarez Bustillos  
Jenny Roció Ayala Perez

**Asesor:**

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

Lima, diciembre de 2020

# DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Guido Angelo Huapaya Flores de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional de administración de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Factores que influyen en la motivación laboral de trabajadores en empresas de telecomunicaciones. Una revisión teórica”** constituye la memoria que presenta los estudiantes Braulio Luis Alvarez Bustillos y Jenny Roció Ayala Perez para obtener el Grado Académico de Bachiller en administración y negocios internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de diciembre del año 2020.



---

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 14:30 horas., se reunieron en la sala virtual de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. Santos Víctor Burgos Chávez el secretario: Lic. Sandra Sadith Flores Guillen y como miembro Dr. Marcos Enrique Flores Gonzalez y el asesor Mg Guido Angelo Huapaya Flores con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del Trabajo de investigación titulado: *"Factores que influyen en la motivación laboral de trabajadores en empresas de telecomunicaciones. Una revisión teórica"* de los Bachilleres:

- a) Braulio Luis Alvarez Bustillos
- b) Jenny Rocio Ayala Perez

Conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Braulio Luis Alvarez Bustillos

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

Candidato (b): Jenny Rocio Ayala Perez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

Candidato (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

# Factores que influyen en la motivación laboral de trabajadores en empresas de telecomunicaciones. Una revisión teórica.

## Factors that influence the labor motivation of workers in telecommunications companies. A theoretical review.

Braulio Luis Alvarez Bustillos<sup>a</sup>, Jenny Rocío Ayala Perez<sup>b</sup>; Mg. Guido Angelo Huapaya Flores<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, brauliosalvarez@upeu.edu.pe

<sup>b</sup>Estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, jennyayala@upeu.edu.pe

<sup>c</sup>Asesor de Bachillerato, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, angelo.huapaya@upeu.edu.pe

---

### Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar los factores que influyen en la motivación laboral de los colaboradores del sector de telecomunicaciones. El método que se llevó a cabo fue una revisión teórica con un enfoque cualitativo de diseño bibliográfico; se recolectaron datos de diferentes trabajos de investigación, artículos, revistas antecedentes de otros autores para analizar los factores de motivación laboral. Por consiguiente, en España se prepara para el nuevo pacto digital, pretende poner a disposición de la sociedad y hará el esfuerzo de motivar e impulsar al personal para incidir en el mejor desempeño laboral. En Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) dio a conocer que en setiembre de 2020, la producción del sector telecomunicaciones aumentó en 7%, Asimismo las organizaciones tienen presente que la motivación laboral se lograra cuando existen los objetivos claros, la comunicación y el trabajo en equipo (Gestion, 2020). En conclusión, los factores que influyen en la motivación laboral según los estudios teóricos son: Recompensa, reconocimiento laboral, desarrollo profesional y crecimiento, de los trabajadores en las empresas de telecomunicaciones. De igual manera, favorece a obtener trabajadores más preparados y capaces para desarrollar sus actividades obteniendo mejores resultados personales y organizacionales.

**Palabras claves.** Motivación laboral, Factores, Trabajadores, Telecomunicaciones.

### Abstract

This research aims to analyze the factors that influence the work motivation of employees in the telecommunications sector. The method that was carried out was a theoretical review with a qualitative approach of bibliographic design; data of different research works, articles, magazines precedents of other authors were collected to analyze the factors of labor motivation. Therefore, in Spain it is preparing for the new digital pact, it intends to make available to society and will make the effort to motivate and encourage staff to have an impact on the best work performance. In Peru, the National Institute of Statistics and Information (INEI) announced that in September 2020, the production of the telecommunications sector increased by 7%. Likewise, organizations are aware that work motivation will be achieved when there are clear objectives, communication and teamwork (Gestion, 2020). In conclusion, the factors that influence labor motivation according to the theoretical studies are Reward, work recognition, professional development and growth of workers in telecommunications companies. Similarly, it favors obtaining more prepared and capable workers to develop their activities obtaining better personal and organizational results.

**Keywords.** Labor motivation, Factors, Workers, Telecommunications.

## **1. Introducción**

La motivación en los trabajadores es un pilar fundamental para toda organización, en tal sentido, es necesario tener personas motivadas y entusiasmadas que les permitan alcanzar sus objetivos. Por tanto, motivar a los empleados es un reto para los líderes de las empresas que tratan de hacer que sus empleados estén llenos de confianza y comprometidos. Por su parte, "La motivación es una serie de procesos interpersonales dinámicos que conducen a la comunicación interpersonal. La iniciación, orientación, intensidad y persistencia de conductas relacionadas con el trabajo de los subordinados encaminadas a lograr las metas y objetivos organizacionales"(Hair et al., 2010). Dada la naturaleza, la motivación de los colaboradores será beneficioso en el sector de telecomunicaciones por lo cual, los gerentes conozcan la importancia de factores motivacionales como las recompensas intrínsecas y extrínsecas.

En la actualidad las telecomunicaciones se han convertido en la industria más influyente en la humanidad y de las empresas en todo el mundo, su importancia conlleva a los procesos que intervienen en la prestación del servicio por la cual evolucionan de acuerdo con las necesidades del negocio. Por ello es importante ver la situación problemática a nivel mundial de los factores que influyen en la motivación de los trabajadores del sector de telecomunicaciones. Así mismo el trabajo de miles de colaboradores que realizan al instalar, operar y mantener las redes de comunicación en funcionamiento sin interrupción los 365 días del año, es un trabajo difícil que conlleva a estar lejos de su hogar y en ocasiones trabajan en la intemperie (Ortiz, 2018). Ante ello se analizan factores de la motivación que afectan directamente el comportamiento de manera crítica en el desempeño de sus labores (Córdor et al., 2018).

En las organizaciones actuales es de suma importancia la motivación laboral porque es un elemento fundamental para el éxito, los trabajadores de las empresas son un activo importante, por ello se necesita estar totalmente motivado para lograr los objetivos y metas corporativos. Al analizar los factores fundamentales que motiven a los trabajadores es un punto importante en relación con su trabajo para que desempeñen sus actividades de manera exitosa.

Ante ello, una investigación de Global soluciones de Gestión del Capital Humano (ADP); señala que el 46% de los empleados europeos sienten que sus directivos no valoran su talento; además, el salario de muchos trabajadores europeos no es su principal motivación, debido a que el 48% dice que van a trabajar por algún motivo como el desarrollo personal, las relaciones laborales o el crecimiento profesional, por otra parte, la falta de motivación puede llevar al abandono del trabajo, el informe destaca que el 28% de los empleados europeos renuncian al menos cada pocos meses, y más de una décima del 13% de los empleados consideran renunciar cada semana. Esto indica que los factores motivacionales como el crecimiento personal y profesional son fundamentales para el desarrollo de sus funciones..(Equipos&talento, 2019).

De acuerdo con, el estudio de Global Engagement Index (GEI) tiene como objetivo: medir el engagement en cada país, y revelar las condiciones de trabajo que motivan a los colaboradores, por medio de una encuesta a más de mil trabajadores en 13 países; Los resultados muestran que pocos empleados están verdaderamente comprometidos con la empresa y su puesto. De esta manera, los países con colaboradores totalmente motivados son: Estados Unidos y China, con un 19%, seguidos de India con 17% y Brasil con 16 %. Italia, Australia, Gran Bretaña y Alemania empatan con México en el cuarto lugar, con un 14%. ante ello los participantes de la encuesta se les pidió si estaban de acuerdo o desacuerdo en relación con las 4 ámbitos: propósito, excelencia, apoyo y futuro; Así pues los colaboradores encuentra factores motivacionales más importante para el desarrollo en sus organizaciones es la excelencia, tener la oportunidad de usar sus habilidades, la misión de su empresa, valores y trabajo en equipo (ExpokNews, 2015).

Por otro lado, un estudio en México revela que el 32% de los trabajadores mencionó que están motivados para trabajar. En cuanto, la problemática se refleja que dentro del 68% de las personas desmotivadas, cuatro de cada diez creen que su empresa no les da la oportunidad de desarrollarse. Ante ello, el 20% está insatisfecho con su salario, mientras que el 17% dijo que su jefe no tiene habilidades de liderazgo o se debe a un mal ambiente laboral. También señaló que las empresas no toman ninguna medida para mantenerlos motivados, solo el 18% dijo que su empresa los capacitó y desarrolló un plan de carrera y el 11% recibió un bono de productividad. Ante esto, la falta de motivación tendrá un impacto negativo en su productividad (El Financiero, 2013).

Dentro de ese marco, se realizó un análisis de Gallup mostró que solo el 15% de los empleados están entusiasmados con el futuro de la empresa, una cifra que refleja la falta de motivación dentro de la organización. De manera que, Perú es uno de los países con mayor índice de rotación laboral a nivel latinoamericano en un promedio de 20%. Como resultado ocupa el tercer puesto entre los países con mayor tasa de rotación de personal en América Latina, superando el 18% frente al promedio, que está entre 5% a 10% (Conexiónsan, 2019).

Se han visto de manera general la problemática de los factores de motivación en todo el ámbito organizacional, de manera peculiar en las telecomunicaciones podemos observar un estudio, en Nigeria, se realizó una investigación de los empleados en la industria de las telecomunicaciones Multi-Choice, que examina cómo las herramientas de motivación afectan el desempeño de los empleados, Así pues, los factores de la motivación como: rotación de empleados, sobrecarga de trabajo, falta de reconocimiento en la empresa, que desmotivan y afectan de manera negativa el desempeño de los trabajadores. Para ello, se eligió una muestra de autogestión para obtener los datos principales. Al respecto, no solo es tener una buena relación con la alta dirección, sino que también mantener una relación profesional con los compañeros de trabajo (Project, 2018).

Del mismo modo, en África en la ciudad de Mombasa-Kenya se realizó un estudio de los trabajadores en el cual abandonan su trabajo porque no tienen la motivación suficiente. Sin embargo, los factores motivacionales como: Los incentivos, la retribución económica para los trabajadores en las empresas de telecomunicaciones, en la cual, la empresa enfrenta los problemas y desafíos de retener empleados. Por lo tanto, el rendimiento y la productividad deficientes se convierten en el resultado final de la desmotivación. Sin embargo, los empleadores deben comprender mejor a sus empleados y utilizar estrategias para motivarlos. Por esta razón, la rotación de trabajadores es una pérdida de habilidades, conocimientos y experiencia que pueden tener un impacto económico y un costo significativos para la compañía (Abdirizak, 2016).

Por su parte, en Ecuador, en su estudio se analizó el impacto motivacional laboral de los empleados de empresas privadas de telefonía móvil, Telefónica-Movistar y Claro, como consecuencia del pago de utilidades donde se ve afectado el factor económico. En tal caso se realizó una encuesta a los trabajadores de la empresa para conocer la opinión sobre las medidas, y cómo afectará esto a la economía de cada empleado y al desempeño de su trabajo diario. Los resultados muestran que a medida que se reduce la posibilidad de desarrollo de los colaboradores en diferentes campos, la motivación laboral se ve seriamente afectada, e incluso se analiza la opción de buscar oportunidades laborales fuera de Ecuador (Salvatierra & Zambrano, 2016).

Un estudio realizado en Perú en el sector de telecomunicaciones arroja que es cada vez más necesario contar con una fuerza laboral competitiva y motivada, sin embargo, no es una tarea fácil, se debe a que los medios de comunicación imponen la desaceleración económica, la inseguridad y, estos factores distraen a los trabajadores e incluso deprimen su moral. Además, vivir en un mundo globalizado altamente competitivo. Para ello, la investigación fue realizada con el objetivo determinar cómo la motivación promueve la productividad de los trabajadores y sus beneficios (Tito & Acuña, 2015).

En ese contexto, se presentan antecedentes de diferentes investigadores que hacen referencia al estudio de los factores de la motivación laboral en los trabajadores de telecomunicaciones de los diferentes países. Dentro de ese marco en Asia en la ciudad de Bangladesh se realizó una investigación del sistema equilibrado de recompensas y beneficios, con el propósito de determinar la relación entre las recompensas (extrínsecas e intrínsecas) y su impacto en el desempeño de los empleados, así como los comportamientos que motivan a los empleados en la industria de las telecomunicaciones. Ante ello, los resultados muestran que el desarrollo de la carrera, la retribución interna y nivel de ingresos se ha convertido en un factor importante que afecta la motivación de los empleados. Sin embargo, las organizaciones deben considerar un sistema de recompensas estructurado de manera más rigurosa, que incluyen recompensas tanto internas como externas, que a su vez pueden promover el desarrollo de una cultura de alto desempeño en la industria de las telecomunicaciones (Safiullah, 2014).

De manera similar, se realizó una investigación en Pakistán sobre los factores de motivación y su impacto en el sector de las telecomunicaciones. Los factores de motivación incluyen el reconocimiento, el trabajo en sí, el sentido de responsabilidad y el desarrollo profesional. Por otra parte, los factores de higiene, a saber, las funciones de la alta dirección, los supervisores y las buenas relaciones con los compañeros. La investigación reveló otros factores como el desarrollo profesional, el sentido de responsabilidad, la compensación, los beneficios y el clima relacionado con el crecimiento laboral de los empleados. El resultado de este estudio muestran que factores de motivación intrínsecos positivos tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral, el salario, beneficios y se correlacionan positivamente con el desarrollo profesional y la responsabilidad laboral en trabajadores de telecomunicaciones (Khan et al., 2018).

Al respecto la compañía ecuatoriana de telecomunicaciones desarrollo los factores intrínsecos de promoción, recompensas y el trabajo en sí, influyen en los niveles de motivación de los trabajadores. Se determinó que los factores promoción y recompensas se encuentran en un rango intermedio, y que las recompensas se reciben por realizar un buen trabajo. En efecto el factor intrínseco de trabajo en sí es el principal eje de la motivación y que precisa planes de motivación diferenciados (Cóndor et al., 2018).

Por su parte, en Bolivia, un análisis cuantitativo enfatiza en la motivación laboral existen factores que condicionan a las personas a sentirse bien en un ambiente laboral y se quiere encontrar mediante la aplicación de modelos econométricos, tuvo como resultados, planear lineamientos dirigidos para mejorar el clima organizacional, así para motivar adecuadamente al trabajador, es necesario conocer sus necesidades, gustos, preferencias y sobre todo saber que les motiva.(H. Gutiérrez, 2014).

Por otro parte, en Perú, la motivación es la mayor proporción de trabajadores por la cual se siente intrínsecamente motivada (según la teoría de Herzberg, un factor de motivación), mientras que la menor proporción de trabajadores tiene una motivación extrínseca (Herzberg, un factor de higiene). En general la motivación alta es, 53,33%. Se identifican las dimensiones que muestra el nivel promedio son: Recompensas y responsabilidad.(A. Gutiérrez, 2015).

De igual manera en Perú, la investigación para determinar la relación entre motivación psicosocial y compromiso organizacional en los Trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Magdalena del Mar, los resultados mostraron factores que influyeron en la motivación son: afiliación, poder y logro, por la cual, establecen una relación positiva y muy importante para la organización (Oblitas, 2017).

Dentro de este marco, el estudio analizado de los factores motivacionales en los trabajadores de las diferentes empresas en todo el mundo como en Asia, Pakistán, Ecuador, Bolivia y Perú, permite determinar las causas más relevantes de los factores de motivación que afectan al comportamiento de los trabajadores para su desarrollo dentro de sus

organizaciones. En efecto, han sido predominantes para obtener resultados importantes, identificando la influencia en los trabajadores para la empresa logrando una mejoría en la productividad y obtener una motivación positiva.

La actualidad el sector de telecomunicaciones en Perú, se ven problemas constantes y frecuentes de baja eficiencia, competitividad, productividad y desmotivación laboral del trabajador, por lo cual toma su importancia conocer en forma sistemática los problemas de motivación de los empleados, que los motiva y que los desmotiva. Si toda conducta está provocada por los factores, es indispensable conocer los mecanismos que mueven la acción humana; esto constituye un aspecto de vital importancia porque de esta manera la persona que esté a cargo de la empresa puede actuar coordinando estos mecanismos de manera que la empresa funcione adecuadamente y sus trabajadores se sientan más motivados (Casaverde, 2019).

El presente artículo es relevante considerando desde el aspecto teórico contribuyendo con un análisis bibliográfico de forma inductiva de los factores motivacionales que influyen en los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones tales como: las relaciones laborales, la comunicación con los compañeros, recompensas económicas, desarrollo profesional entre otros; lo que ha generado diversos enfoques y varios autores dedicados a su estudio. De igual forma, desde el punto metodológico, tiene la perspectiva de análisis de modelos teóricos, con el foco en los factores motivacionales. De la misma manera por su relevancia institucional, el sector de telecomunicaciones puede tomar decisiones adecuadas en base al estudio de otras experiencias que aumentan la motivación de los trabajadores, que pueden incidir en el crecimiento, desarrollo y la productividad para mejorar su desempeño laboral. En dicho contexto se tiene como objetivo analizar los factores que influyen en la motivación laboral en los trabajadores del sector de telecomunicaciones.

## **2. Desarrollo del tema**

### *2.1. La motivación*

La motivación representa la acción y la fuerza impulsora, los patrones de comportamiento producidos por las necesidades humanas estimulan al comportamiento y varía de persona en persona. Por lo tanto, los valores y las habilidades para poder alcanzar los objetivos y metas establecidas personales son distintas (Chiavenato, 2009).

Al respecto, el trabajador se sentirá muy motivado cuando ocurran tres tipos de prácticas o estados: significatividad del trabajo, responsabilidad sobre los resultados y conocimiento de los resultados. Para llevarse a cabo estas experiencias, tienen que estar presente las dimensiones centrales del puesto: la diversidad de destrezas, la identidad de las tareas, la importancia, la autonomía, y la retroalimentación del puesto. Mientras exista mayor presencia de estas acciones, mayor será la motivación, lo cual tiene impacto en el rendimiento en la organización. (Alvarez & Flores, 2019).

En ese mismo contexto, la motivación debe hacerse la acción consciente con deseo personal para alcanzar las metas de la organización a través de la capacidad para resolver problemas o necesidades personales; esta conceptualización se basa en tres conceptos clave: "energía, dirección y perseverancia"; porque las personas se esforzarán por lograr las metas de la empresa mientras resuelven problemas o satisfacen sus necesidades.(Rojas, 2017).

En tal sentido, existen dos factores que impulsan la motivación dentro del trabajo que son: motivación extrínseca corresponde a la situación externa provocada por los factores o estímulos que las personas necesitan para desarrollar su trabajo (Gómez, 2020). Por otro lado, La motivación intrínseca como el impulso que lleva a las personas hacer las cosas porque le gustan y están dispuestos a hacerlo, mostrando así la superación personal y sus ambiciones, metas y objetivos (Arévalo, 2018).

En efecto, las organizaciones se centran en satisfacer los talentos humanos, al respecto, se revela problemas en la motivación de los empleados incluyendo bajo rendimiento y desempeño. Por tanto, tener empleados motivados es la clave fundamental de la organización, y hacer que compartan y se conviertan en parte de la estrategia lo cual es importante para alcanzar los objetivos establecidos.

## *2.2. Factores de motivación*

La motivación extrínseca se refiere a recompensas tangibles, como supervisión, salario, beneficios, condiciones laborales y seguridad laboral. ante ello, el trabajo por sí solo no puede satisfacer las motivaciones externas. En otras palabras, el trabajo que realiza es solo una herramienta que satisface sus necesidades, en la cual el salario obtenidos por trabajos relacionados. También puede tomar la forma de incentivos, como aumentos de salario y bonificaciones de licencia (Owoyele, 2017).

La motivación intrínseca proviene de buscar cosas nuevas y retarse a uno mismo. por la cual, el deseo de aprender, adquirir conocimientos y explorar, ante ello el valor característico y habilidad, cuando una persona tiene una motivación interna, significa que se involucra en este trabajo con interés y disfrute. Estas personas tienden a participar en el trabajo, están llenas de entusiasmo y voluntad, se esfuerzan por obtener las mejores calificaciones y recompensas personales y mejoran constantemente sus habilidades (Nguyen, 2017).

## *2.3. Tranfondo historico*

En una breve revisión histórica, a partir del siglo XIX, la historia de la motivación en 2 dos etapas. La pre-científica: desde los principios de la humanidad hasta mediados del siglo XIX. La científica: inicia con la obra de Darwin y se desarrolla durante los últimos 30 o 40 años de la psicología científica. Por otro lado, Darwin afirmó que el desarrollo y estructuración del ámbito de la motivación, en la etapa de la psicología científica, pasó por

tres 3 fases: Fase I: inicios del siglo XX hasta mediados de 1950, la motivación homeostática. Fase II, a mediados de 1950 a 1970: función activadora e incentivadora de los impulsos. Fase III, 1970 a la actualidad, la teoría de la acción, integración de la motivación con diversos constructos psicológicos (Rodríguez, 2017).

#### *2.4. Motivación en el trabajo*

La motivación en el trabajo es un conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que los trabajadores elijan una acción y conduzcan al logro de las metas organizacionales. Ante ello, la motivación laboral es una combinación compleja de la fuerza psicológica de los trabajadores, que se destaca en tres aspectos importantes como: Primer aspecto es la dirección y enfoque del comportamiento que está dividido en factores positivos, fiabilidad, creatividad, sentido de ayuda y oportunidad, los factores disfuncionales son retrasos, ausencias del trabajo, jubilación y bajo rendimiento; Segundo aspecto, el nivel de esfuerzo invertido: Es un compromiso total con la excelencia. Por último la existencia de la conducta: Es decir, el esfuerzo debe ser continuo (Ayala & Pajuelo, 2018). Siguiendo con el autor, la motivación dentro del trabajo, la empresa debe participar en las necesidades de los trabajadores y optar sistemas de motivación, proporcionarles ingresos que pueden satisfacer sus necesidades básicas de supervivencia.

#### *2.5. Dinámicas de grupo para motivar al equipo*

Las empresas que apuesta por las habilidades, dinámicas motivacionales y la actividad colectiva para formar un equipo sano y flexible. Ante ello, Google, Twitter o Zappos se dan cuenta de que tener un equipo de trabajo unido es una de las claves del éxito empresarial. Saben que la motivación de los empleados traerá mejores resultados a la organización. Al igual que estas empresas, los consultores expertos en optimización de recursos humanos de la empresa recomiendan regularmente al equipo en las dinámicas de grupo de trabajo para establecer conexiones. Porque cuando los empleados están motivados, ejecutarán más, por lo que se reduce el costo del trabajo y se aumenta en un 65% la probabilidad de lograr la meta. De acuerdo con las últimas estadísticas del departamento de recursos humanos, estos son puntos resumidos que pueden ayudar a lograr un equilibrio entre la productividad y un entorno saludable y mantener a su equipo motivado:

La primera es la honestidad, mantener informado al equipo en todo momento puede reducir los rumores, es necesario mantener una comunicación fluida y clara. Segundo felicitar a los empleados por su éxito. Si se transmite información negativa, los empleados no verán buenos resultados en el trabajo y estarán menos motivados. Tercero crear un entorno bueno, relajado y ágil, conllevará a beneficiar el desempeño dentro de la empresa. Para ello es importante dejar que los colaboradores sean creativos y difundan energía y pasión. Ello ayudara a reducir el estrés y puede producir resultados muy positivos. Por último, un buen proceso de selección ayudará a formar trabajadores con el mismo espíritu que la empresa. Confiar en ellos y otorgarles la responsabilidad, creatividad a su elección.

Esto generará empleados independientes, lo que promoverá el desarrollo de la empresa (FO&CO, 2018).

En síntesis, Claude Levy-Leboyer en su libro "La Motivación en la empresa: Modelos y Estrategias" enfatizó en un conjunto de descripciones de procesos precisos y al mismo tiempo específicos, estos procesos representan la motivación y logran la mayor productividad y calidad laboral máximo de los trabajadores; la motivación laboral es una fuente importante de competencia global y es vital para la supervivencia de la empresa. Lo más importante es mejorar la comunicación interna, adecuar las recompensas a las necesidades individuales, enriquecer el trabajo y capacitar a los cuadros para que adopten un estilo de liderazgo propicio a la autorización, y estimular la iniciativa de los subordinados, estimulando así su motivación (Lévy, 2003).

### **3. Teorías contemporáneas de la motivación**

A continuación, se observa varias teorías de la motivación que son específicamente importantes para potenciar el talento humano las cuales llevan a cabo altos niveles de esfuerzo para alcanzar ciertas metas. Estas teorías son de tres tipos: a) contenido, b) proceso, c) orientadas al reforzamiento. Para la responsabilidad de los gerentes en cada organización de las telecomunicaciones necesitarán ejercer sus criterios individuales para decidir cuál es la teoría de la motivación que aplica mejor.

#### *3.1. Teorías del contenido de la motivación*

Las teorías del contenido brindan algunas perspectivas de la necesidad de recompensas y reconocimiento que tienen los trabajadores. El análisis de tales teorías puede ayudar a los gerentes a diseñar planes de compensación y de recompensas que motiven al personal, debido a que satisfacen sus necesidades. Según la teoría de Maslow el comportamiento se basa en las necesidades humanas y constituye una pirámide con una jerarquía de necesidades, por lo que la secuencia del diseño piramidal incluye la importancia de la supervivencia, la estabilidad biológica y psicológica. Maslow señaló que antes de alcanzar el nivel más alto, es necesario alcanzar el nivel más bajo, y luego la pirámide consta de dos partes importantes, a saber, la necesidad primaria y la necesidad secundaria (Chiavenato, 2009).

Siguiendo la teoría de Maslow quien plantea una jerarquía de necesidades, por la cual, hay cinco niveles, por lo que las personas deben cumplir con cada nivel. El primer nivel corresponde a las necesidades fisiológicas (hambre, sueño, salario). Segundo nivel correspondiente a las necesidades de protección y seguridad, es equivalente en términos de condiciones laborales, seguridad laboral, estabilidad y seguridad social. El tercer nivel se refiere a las necesidades afiliación como vínculos, sentimientos, amistades, entre otros, por otro lado, vinculados a la actividad laboral como: interacción con los demás, compañerismo y relaciones laborales. El cuarto nivel corresponde a la necesidad de reconocimiento para mantener el estado en el ámbito laboral, donde podrá realizar tareas que hagan sentir bien a

las personas por los logros, responsabilidades, recompensas, promoción y reconocimiento. Por último, el quinto nivel significa autorrealización, significa aprovechar al máximo las habilidades y creatividad (Chiavenato, 2009).

Por otro lado, Clayton Alderfer (Teoría de ERG) propuso ciertas modificaciones a la Pirámide de Maslow, que mencionaban el nivel de necesidades de las personas, deben ser consideradas en el campo de la motivación; indica que los trabajadores deben satisfacer: a) necesidades de existencia (E), incluidas las necesidades fisiológicas y seguridad, como: las condiciones laborales y el salario. b) Necesidades de relación (R), que agrupan las necesidades sociales y estima. Ante ello, Alderfer cree que interactuar con franqueza, corrección y honestidad puede satisfacer mejor estas necesidades, en lugar de mantener una relación agradable y evitar las críticas. c) Necesidades de crecimiento (G), que se refiere al deseo de alcanzar la autoestima y la autorrealización a través de una fuerte participación en la dinámica laboral y el pleno uso de habilidades y creatividad (Arévalo, 2018)

De igual manera, la teoría de David McClelland, señala que los empleados desarrollarán varias necesidades en sus vidas basadas en su experiencia, por la cual, presenta en los siguientes tres necesidades de motivación: primera necesidad de “logro” es el deseo de alcanzar el éxito competitivo, la búsqueda de responsabilidad personal, dominar tareas complejas y la superación de retos a fin de alcanzar metas, Por consiguiente, la segunda necesidad de “poder” es el deseo de influir, persuadir o controlar a los demás, ser responsable por los demás y tener autoridad sobre los demás, por último, la necesidad de “afiliación” es el deseo de formar relaciones personales, evitar el conflicto y establecer amistades cercanas (Supo & Choquepuma, 2016).

El autor señala que la motivación al logro, el poder y la afiliación son fundamentales. Las personas que tienen una mayor necesidad quieren tener el control en el trabajo para influir en las personas y situaciones que están dispuestas a correr riesgos. La teoría de McClelland es muy adecuada para la investigación porque muchas personas no necesitan factores que los motiven a actuar de manera positiva, su motivación es solo concentrarse en lograr sus metas y objetivos.

Siguiendo la teoría de Herzberg plantea la motivación en el entorno externo, el trabajo personal y explica el comportamiento laboral, que gira en torno a la distinción entre dos factores: Factor higiénicos o extrínsecos, se ubica en el entorno que rodea al individuo y se refiere a las condiciones que realiza en su trabajo, por lo cual, los principales factores de higiene son: salario, bienestar social, condiciones físicas de trabajo, políticas de la empresa, normativa interna, relaciones interpersonales. Por otro lado, los factores Motivacionales o Factores intrínsecos, está relacionado con la naturaleza de las tareas realizadas por el individuo. Los factores motivacionales están bajo control personal, incluidos los sentimientos de autorrealización, crecimiento personal y reconocimiento profesional. Por la cual tienen una influencia más profunda y estable sobre el comportamiento (Chiavenato, 2009, págs. 306-307).

En otras palabras, los factores de higiene son externos, es decir, ajenos al trabajo, si la organización es consciente de esto, se convertirán en recompensas por desempeño por consiguiente calmarán a los empleados insatisfechos de manera muy limitada y, por lo tanto, en última instancia, no puede mejorar en gran medida la motivación, por otra parte, los factores motivacionales son internos es muy importante porque puede traer cambios positivos a las personas. Al darle más responsabilidad o ganar reconocimiento, las personas piensa que sus actividades son productivas y se establecerá metas a lograr.

### *3.2. Teorías del proceso de la motivación*

Las teorías del proceso hacen referencia a la clase de metas y recompensas que motivan a las personas. En específico, tratan de explicar el proceso de pensamiento de los empleados e identificar las acciones que satisfacen sus necesidades. La teoría de la equidad planteada por J. Stacy Adams propone uno de los factores más destacados de la motivación es la valoración personal. según la teoría, si una persona está satisfecha con sus esfuerzos, se sentirá motivado. Por ello, se considera que además de estar interesado que le paguen por el desempeño, los trabajadores también quieren que sean justos, para que tengan una mayor motivación. En otras palabras, comparan los esfuerzos y las recompensas de las personas. Por consiguiente, si la compensación es justa, se mantendrá los niveles de producción. Ante ello, si la recompensa excede sus expectativas como razonable o justa, puede trabajar más duro. (J. López & Romero, 2015).

A lo que el autor dice, si recibe la misma recompensa que todos los demás, estará satisfecho, Por el contrario, si la retribución económica es menor que la recompensa atribuible a otros, el personal se sentirá desmotivado. En este sentido, los líderes deben comprender a sus trabajadores, para motivarlos y observar su capacidad ante la frustración para poder responder a estas situaciones.

Por otro lado, la teoría de las expectativas de Vroom; se basa en los elementos de la motivación como: El valor, instrumentalidad y expectativa. Las personas pueden definir sus propias metas o niveles de desempeño esperados, siempre y cuando sea posible lograr el objetivo o tener la capacidad de lograr la meta (es decir, la expectativa) requiere mucho esfuerzo. También considera la energía que la persona pone para lograr el resultado y su importancia para él. Además, la conducta se define como un medio para ayudar a lograr la meta deseada, que depende de las habilidades y el esfuerzo que pueden conducir al éxito (Ancieta & Poma, 2018).

En otras palabras, a nivel organizacional, es necesario comprender las diferentes expectativas de cada trabajador, la motivación para lograr sus objetivos y/o metas puede basarse en la aprobación de sus supervisores, mientras que, para otros, sus expectativas de motivación pueden basarse en mejores condiciones laborales.

Del mismo modo, la teoría de atribución de Weiner hace referencia a las atribuciones que hacemos a las situaciones cotidianas que enfrentamos. En otras palabras, por ejemplo, cuando los trabajadores llegan tarde a su centro laboral, atribuyen que las razones del retraso son: el tráfico, motivos personales y entre otros, algo muy típico. Pero muchos factores dependen de ello, como: La autoestima, motivación y comportamiento por la cual pueden verse afectados significativamente por la atribución. La sugerencia de Wiener percibe que es factible utilizar argumentos causales en la atribución. Todos estos argumentos pueden elaborarse a partir de tres aspectos principales: causalidad, estabilidad y la controlabilidad, también se debe considerar otros factores como: la dimensión causal, la globalización y la intención son prominentes (M. López, 2017).

Por último, en la teoría del establecimiento de metas según Locke afirma que la teoría actual pretende alcanzar la meta en base a la importancia de la motivación para completar el trabajo, ante ello, conecte las recompensas directamente a los objetivos de las personas, de manera que el establecimiento de metas le dice a los empleados qué hacer y cuánto esfuerzo hacer para lograr el objetivo (Peña & Villón, 2018).

Siguiendo al autor brinda un ejemplo en el ámbito organizacional en donde los gerentes deben establecer regularmente objetivos específicos para cada trabajador. Por la cual, debería ser difícil lograr estos objetivos, pero este debería ser el objetivo que los empleados quieren lograr. A diferencia del sistema tradicional, el establecimiento de metas trata de desarrollar un sistema de recompensa para las necesidades individuales.

### *3.3. Teoría del reforzamiento de la motivación*

La teoría del reforzamiento según Skinner, dice que la conducta depende de sus consecuencias, se centra en un método único para motivar a las personas que cubre el tema de las consecuencias del comportamiento, los directivos pueden usar recompensas y castigos para modificarlo, ante ello, es diferente a la teoría del establecimiento de metas, sus objetivos y desempeño se reflejarán en su comportamiento. Por tanto, la teoría del refuerzo cree que su comportamiento depende de las recompensas que promueven y motivan a los individuos, por consiguiente a su comportamiento (Lizana, 2018).

Tratando de profundizar en la teoría del reforzamiento, se puede observar que se presenta dos tipos como: Reforzamiento positivo en la cual brinda resultados satisfactorios al trabajador y obtener resultados agradables, esto significa que es más probable que se repita una conducta que se refuerza activamente porque va seguida de una recompensa, que la persona realiza. Por otro lado, el Reforzamiento negativo hace que los trabajadores muestren comportamientos deseados y evitar consecuencias adversas, como alcanzar el crecimiento laboral. Ambas mejoras están destinadas a aumentar la posibilidad del comportamiento deseado.

## 4. Telecomunicaciones

La International telecommunications unión (ITU) brinda una definición “todo transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, por hilos conductores, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos” (Szymanczyk, 2013). En efecto, es un sistema de comunicación remota implementado electrónicamente, con el desarrollo de la banca móvil, la telefonía, Internet y la tecnología de banda ancha, el desarrollo de la tecnología ha avanzado considerablemente, lo que ha permitido que las telecomunicaciones se desarrollen y logren un crecimiento económico en muchos países, incluido el nuestro (Butrón & Huaman, 2020).

### 4.1. *Transfondo historico de las telecomunicaciones*

La historia de las telecomunicaciones está plagada de aprendizaje de ensayo y error tratando de cumplir un reto de comunicarse más lejos y rápido; en la antigüedad las palomas mensajeras, señales de humo y la telegrafía óptica, todos estos sistemas tenían un límite de tiempo y distancia; un mensaje postal a caballo demoraba 15 días en recorrer 600 kilómetros de ida a vuelta. El siglo IX cambia todo depende de la modernidad es el ciclo de inventores como: Lars Magnus Ericson, Alexander Bain, Samuel morse, Thomas Ericson , Thomas watson; todos trabajando por cambiar el mundo con la capacidad de controlar un elemento como la electricidad, donde cambio todo la historia de la telecomunicaciones, es en este siglo sobre todo en Europa y Norte América, se van a crear redes de ferrocarril que van a unir las ciudades del mundo, redes de ferrocarril se van a colocar postes de telegrafía y eléctrica, y es cuando por primera vez en la historia de la humanidad se usa un sistema de telecomunicaciones que se usaran para nuestro beneficio (Szymanczyk, 2013).

Por consiguiente, el telégrafo es el primer sistema de las telecomunicaciones que funciona gracias a la electricidad que permite la transmisión por medio de impulsos eléctricos codos preestablecido "código morse", en 1844 se consigue reducción de manera asombrosa el tiempo de enviar información entre dos puntos lejanos, consigue llegar lo más lejos y más rápido, el mismo mensaje. En el siglo XVIII tardaba una semana en recorrer la distancia entre Madrid y Cádiz el correo postal se reduce a dos horas gracias al telégrafo (Szymanczyk, 2013).

Por otro lado telefónica crea la centralita, es la encargada de distribuir la información a todo los abonados, a medida que va pasando el tiempo hay más personas que quieren estar comunicadas lo que hace telefónica es traer la "Rotari" que moderniza todo los sistemas de los interiores lo que hace la comunicación más fluida; en el año 1924 se creó la compañía de telefónica en España que trasformo radicalmente panorama físico del país subterráneo los cables aéreos en las calles de Madrid, es ahí donde por primera vez se pudo cruzar el atlántico con una llamada, 1928 el rey Alfonso XIII en persona realizo una primera llamada intercontinental con el pías mixta con radio y cable, primero conecto con Washington y días con Cuba (Szymanczyk, 2013).

La comunicación entre continentes el 99% de las telecomunicaciones en nuestra época se establece a través de cables submarinos, el primer cable submarino. en el 1866 se trataba de un cable telegráfico que conectó Irlanda y Terranova luego de este no se a parado de colocar cables sub marinos cables de telegrafía o los actuales de fibra óptica, hoy podemos encontrar más de un millón de cables sub marinos en nuestro planeta. ante ello apareció el teléfono móvil, 1984 ingreso el primer teléfono vulgarmente llamado "ladrillo" o como su nombre real indica el Motorola dinatac, se considera de primera generación en teléfonos móviles y de así a medida como va innovando, se llegaría a la cuarta generación (4G) (Szymanczyk, 2013).

Por otro lado, en lo que concierne al Perú, fechas inolvidables, como la primera comunicación telegráfica entre Lima e Iquitos en 1912, el uso de servicios telefónicos internacionales en 1931 o la instalación satelital terrestre de Lurín en 1969, estos hechos marcaron sin duda la Evolución. Esta industria muestra que la fuerza motriz de la economía de mercado ha experimentado cambios importantes. para lograr el desarrollo de la industria de Internet y la popularización de los servicios móviles han hecho de las telecomunicaciones una herramienta importante para conectar y mejorar la competitividad de las empresas. Es así como, en el marco del diseño de la política de desarrollo, las telecomunicaciones se consideran uno de los principales medios del gobierno para resolver el problema de la pobreza y la inclusión en nuestro país (OPSITEL, 2014).

#### *4.2. Importancia de las telecomunicaciones*

En la actualidad el Organismo Supervisor de Inversión Privada en telecomunicaciones (OSIPTEL) aprobó la resolución 00035-2020-PD, que establece las medidas necesarias para asegurar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el estado de emergencia. Permita que los proveedores de servicios de telecomunicaciones administren su tráfico de red. Por otro lado, esto ayuda a asegurar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones, ya que incluye servicios como el acceso a cables, internet y teléfonos móviles. La continuidad de estos servicios permitirá que las personas sigan trabajando de forma remota y ayudarán a que la economía peruana no se detenga de repente. Permitir que los profesionales de la salud conozcan los últimos avances en la lucha contra el COVID-19 en otros países para que los estudiantes no se pierdan por completo el ciclo educativo y proteja la economía del Perú (Porto.Legal, 2020).

#### *4.3. Las telecomunicaciones en el Perú*

En los últimos años, el mercado peruano ha ganado tracción a través de una mayor competencia y grandes inversiones en fibra óptica, con el objetivo de establecer vínculos con el país. Previo a esto, Bitel y Entel ingresaron al Perú porque lograron expandir el mercado móvil y acelerar el despliegue de la infraestructura de banda ancha móvil, por lo que el

aumento de la competencia aceleró los planes de telefónica y claro, por lo que tuvieron que reconfigurar sus estrategias para domina el mercado (TeleSemana, 2020).

De acuerdo con el análisis realizado por la gerencia de políticas regulatorias y competencia (GPRC) del OSIPTEL, el desempeño de las empresas de la industria de las telecomunicaciones en 2019 muestra un aumento en los ingresos y la inversión. Los ingresos operativos de la industria de las telecomunicaciones aumentaron un 3,0%, mientras que la inversión aumentó un 37,9% con respecto a 2018, gracias a las inversiones en telefónica, claro, entel, bitel y las inversiones en redes regionales de banda ancha. En concreto, entel y bitel han aumentado su participación de mercado en el mercado móvil, alcanzando una participación de mercado del 37,0% al cierre de 2019; en los últimos años, la participación conjunta ha ido aumentando (29,4% en 2017 y 33,8% en 2018); Por lo tanto, claro mantuvo el segundo lugar con una participación de mercado del 29,5% y telefónica continuó liderando el mercado móvil con una participación de mercado del 33,4%, aunque inferior a la de años anteriores (Osiptel, 2019).

#### *4.4. Tendencia a futuro*

El crecimiento económico del país ha logrado grandes avances en el sector de las telecomunicaciones. Sin embargo, en comparación con otras partes del mundo, todavía existe una brecha tecnológica importante por superar. En la cual, la inversión del gobierno y de las empresas operadoras en la industria permitirá ampliar la cobertura a la población rural. Por otra parte, la tecnología 5G es la última generación de comunicaciones móviles donde brindará una mayor conectividad, Por otro lado, la transformación digital es un proceso que utiliza la tecnología para mejorar el desempeño de la empresa, por ello, este proceso significa cambiar el enfoque del desarrollo empresarial en este campo a través de herramientas y conceptos digitales (como análisis de datos (big data), movilidad y dispositivos inteligentes), brindando así a los clientes servicios temporales que tienen más beneficios que la tecnología móvil (Pucp, 2019).

Para tal efecto, decir que las telecomunicaciones son una herramienta importante para las empresas, ante ello las organizaciones acceden a comunicarse de manera eficaz con los clientes y brindar un alto nivel de servicio, por la cual también son un elemento clave en el trabajo en equipo, que permiten colaborar fácilmente sin importar dónde se encuentren. Es así como, los trabajadores trabajen de manera eficiente. Al respecto, las telecomunicaciones móviles brindan a las empresas oportunidades para demostrar un trabajo más flexible, a fin de que el teléfono inteligente ha traído un mayor nivel de productividad y movilidad a los trabajadores.

## **5. Factores que pueden determinar la motivación en el desarrollo y la productividad de los trabajadores del sector de telecomunicaciones.**

Según el estudio de los factores que influyen en la motivación laboral de los trabajadores en el sector telecomunicaciones en diversos países podemos decir que, en Asia los factores que influyeron en su motivación son las recompensas y beneficios como el desarrollo profesional, la retribución interna, nivel de ingresos (Safiullah, 2014). Por lo tanto, en Pakistán predominan los factores motivacionales (reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad, desarrollo profesional); los factores de higiene son las buenas relaciones con sus compañeros, ante ello, presentan otros factores como la compensación, beneficios, clima y el salario (Khan et al., 2018). Por lo tanto, en Ecuador los factores intrínsecos que influyeron son: Promoción, recompensas y el trabajo en sí (Córdor et al., 2018). De manera similar, en Perú los factores que influyen en la motivación de los trabajadores se basan en la teoría de Herzberg son las recompensas y responsabilidades. Concluyendo, en Magdalena del Mar los factores que influyeron en los trabajadores son: afiliación, logro y poder (Oblitas, 2017).

Por otro lado, las teorías motivacionales descritas hasta ahora, está claro que los factores motivacionales son muy complejos. Por lo tanto, se han diseñado algunas técnicas que influyen en los trabajadores:

*Salario:* Para Maslow, el dinero ocupa el nivel básico de la jerarquía, lo que demuestra que es un factor motivador. Por lo tanto, los empleados motivados siempre buscan mejores formas de laborar y mejorar la eficiencia en el lugar de trabajo en sector de las telecomunicaciones. Por consiguiente, La motivación económica es una herramienta poderosa en el entorno laboral que puede guiar a los empleados a trabajar en el nivel de producción más eficaz. Sin embargo, también hay evidencia empírica de que los incentivos monetarios como factor motivacional pueden no proporcionarlos si se aplican incorrectamente (Salazar, 2020).

*Condiciones laborales y seguridad en el trabajo:* Para Alderfer, las condiciones y seguridad en el trabajo prevalece como factor fundamental en la motivación para su mejor desempeño laboral dentro de la organización. Por ello, el poder trabajar en condiciones de mejora, pueden ser las condiciones físicas del entorno, como la iluminación, la temperatura, la decoración o el equipamiento del trabajo, y la seguridad que la organización brindará al colaborador, porque puede realizar tareas de mayor productividad y de forma eficaz (Moreno & Torres, 2018).

*Reconocimiento del trabajo:* Siguiendo la teoría de Herzberg plantea como factor prevalente motivacional, se basa en el factor extrínseco de acorde a su esfuerzo otorgado. Ante ello, Es importante reconocer y felicitar a los trabajadores por el buen trabajo realizado y si han mejorado su desempeño. Así pues, se puede otorgar los agradecimientos por correo

electrónico, cartas, elogios. En efecto, también se puede dar reconocimiento a los colaboradores como regalos, viajes, ascenso, etc.(Lora, 2017).

*Responsabilidad sobre el trabajo:* Para J.Stacy es un factor motivacional que va acorde a su desempeño , esfuerzo , sea justo y acorde a sus metas establecidas en la cual, corresponde a la formación y habilidades que posee el trabajador. Por ello, es fundamental que cuente con la formación necesaria para el desempeño de sus funciones, pueda trabajar en un ambiente sano, respetuoso y ser guiado por buenos líderes, Por lo cual, la motivación de cada trabajador necesita tener un ritmo de trabajo constante para adaptarse a las metas establecidas, por lo que es necesario desarrollar, consolidar y orientar al equipo de trabajo, darle las responsabilidades necesarias y comunicarse de manera efectiva para que pueda expresar sus pensamientos, emociones y la mejor forma de trabajar, ante ello, hay que reconocer el esfuerzo realizado por todos los miembros de la organización (Cabanillas & Armas, 2017).

*Empoderamiento y autonomía:* Esto es completamente consistente con la "teoría de los dos factores" de Herzberg, enfatiza en mejorar la calidad de los trabajadores dándoles libertad relacionada con su puesto laboral. Por lo cual, consiste en la modificación que realiza en sus funciones porque es un trabajo de rutina para los empleados. para ello, esto permite que los trabajadores tengan autonomía para participar en las decisiones que afecten a sus labores, porque solo los mismos trabajadores saben que criterio hacer para desarrollar sus actividades (Moreno & Torres, 2018).

*Oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional:* Para Vroom, es un factor motivacional como una expectativa al logro de sus metas, por consiguientes, el crecimiento personal y profesional de los trabajadores son su motivación, por lo que, la preferencia por la formación es bueno para su desempeño. Antes de esto, las ventajas son la autoestima, la satisfacción y un mejor desempeño laboral, Para tal fin, una definición clara de la ruta profesional en la empresa, el plan de formación y desarrollo profesional acorde con la estrategia de la empresa y adaptarse a las necesidades actuales y futuras de cada organización. Ante ello, los empleados permiten proponer planes de gestión para su potencial. asimismo, contribuir a la adecuación del personal, puesto y la preparación profesional (Florian, 2018).

*Relaciones laborales:* Para Alderfer, agrupan necesidades de seguridad y estima en mantener una relación estable entre compañeros. Por ello, el trabajo en equipo es construir relaciones sólidas e igual con los demás. Igualmente, el desarrollo del equipo debe comenzar por mejorar ciertas condiciones que dificultan el logro de las metas organizacionales. Es decir, cuando las personas se agrupan, las rotaciones se reducen, les va mejor y suscitan una mejor motivación personal relacionada con el trabajo en equipo, alineando las metas personales y empresariales, logrando así los objetivos marcados por la organización. " Sin equipo no hay un objetivo común". por consiguiente, se deben establecer una serie de reglas para construir un equipo integrado, colaborar y capturar el poder de pertenencia,

compartiendo valores, actitudes y convivencia. Los pilares relevantes son: equipo y confianza (Díaz et al., 2019).

*Rotación de puestos:* Para Herzberg, los empleados han sido capacitados en diversas habilidades. La rotación de empleados es un medio para que los trabajadores busquen nuevos horizontes alineados con sus logros, avances y metas de desarrollo personal, de manera de mejorar su entorno de convivencia familiar, personal o económica, así como las oportunidades que se presentan en el lugar de trabajo (Orbe, 2019).

*Participación:* según Locke, establecer las metas planteadas hacia los trabajadores esto puede garantizar mediante la gestión por objetivos, se relaciona con involucrar a los trabajadores en el proceso de toma de decisiones, hacerle sentir que es un socio clave dentro de la organización. Este acuerdo con varios resultados de investigaciones inspira la voluntad de las personas de trabajar y comprometerse más para lograr los objetivos establecidos. Para ello, ayuda a satisfacer las condiciones motivacionales básicas como el reconocimiento (Ancieta & Poma, 2018).

La motivación basados en la teoría de McClelland, son predominantes en los trabajadores de empresas de telecomunicaciones como: Motivación del *Poder*, en la cual, su principal característica es tener influencia y control sobre los demás, y trabajar duro para ello, Prefieren luchar, competir y estar muy preocupados por su propio prestigio e influir en los demás, más por obtener los resultados. De manera similar la motivación por el *Logro*, en la cual, algunos trabajadores persiguen y alcancen sus metas". En tal sentido, con esta motivación esperan alcanzar sus metas y avanzar en la escalera del éxito. Por otro lado, la motivación *Afiliación*, para estos trabajadores es importante sentirse querido, aceptado, estimado y reconocido. Significa participar en base al deseo de alianza e interiorización, para ello, Esto demuestra que existe coherencia entre los valores de los empleados y objetivos de la organización (Rodríguez, 2017).

## **Conclusiones**

En la actualidad las telecomunicaciones se han convertido en la industria más influyente en la humanidad y de las empresas de todo el mundo, por consiguiente, se crean nuevas incertidumbres sobre los procesos motivacionales, asimismo, se han analizado los factores que tienen un mayor impacto en el desarrollo y desempeño y la motivación de los empleados, conformando así un método para distinguir, mejorar el trabajo y el clima laboral. ante ello, las condiciones favorables, son necesarias para ayudar a mejorar la productividad, eficiencia y eficacia de los empleados en la organización.

En base al objetivo se analizó los factores que influyeron en la motivación de trabajadores del sector telecomunicaciones. Por consiguiente, se investigaron principales teorías como: Maslow, Herzberg, McClelland, Vroom, Alderfer, entre otros; Del mismo modo, se estudió la problemáticas y antecedentes de diversos países , en la cual los factores

extrínsecos e intrínsecos que predominaron en la motivación laboral, con base a ello se han diseñado algunas técnicas que influyen en los trabajadores de telecomunicaciones, para obtener colaboradores más preparados y capaces para el desarrollo de sus actividades, de tal manera se sienten cómodos en el trabajo, aumentando así la productividad y conseguir mejores resultados organizacionales.

En síntesis, la motivación de los empleados juega el papel más importante en la eficacia de la organización y hace una contribución positiva al crecimiento y la prosperidad de la organización. Por lo tanto, estos factores motivan y maximizan el desempeño laboral. Al respecto el marco teórico se puede interpretar que la motivación de los empleados se ve afectada por dos factores principales, como: la motivación intrínseca y la motivación extrínseca. por la cual, La motivación externa proviene de factores como: salarios, reconocimiento del trabajo u otros beneficios. Sin embargo, la motivación intrínseca proviene del interior de la persona y está relacionada con sus necesidades, deseos y metas; por ejemplo, en la motivación intrínseca es el crecimiento personal, el equilibrio, flexibilidad laboral para mantener una relación estable con supervisores y compañeros de trabajo.

De este modo el análisis de factores que inciden en la motivación de los trabajadores en la industria de telecomunicaciones, se logra las metas planteadas en este estudio, y así se puede observar factores como: Afiliación, logros, recompensas, etc. El interés de estudiar estos factores es analizar su influencia en la motivación laboral. Por lo tanto, es importante que los trabajadores se sientan cómodos en el trabajo, aumentando así la productividad, la eficiencia y el desempeño laboral

Finalmente, En este estudio, se consideraron los principales factores como: "Salario", "Condiciones laborales y seguridad", "Reconocimiento Laboral", "responsabilidad sobre el trabajo", "Autoridad y autonomía", "Oportunidades de crecimiento", "Desarrollo profesional", "Relación laboral", "Rotación de puestos" y "Participación". que influyen en el comportamiento, desarrollo y desempeño de los trabajadores, es necesario comprender plenamente desde la dirección para desarrollar todo su potencial

De acuerdo con la investigación según los autores, se recomienda crear un mecanismo intermediario que permita a los trabajadores crecer en la organización y reconocer las diferencias de cada empleado para brindar las mejores soluciones como: Incentivos elogios, promoción, aumento salarial, desarrollo profesional, asensos entre otros; de esta manera, los empleados se sentirán cómodos y satisfechos en el entorno laboral lo cual los hará sentirse valorados y les brindara oportunidades de surgir, también serán más productivos y estarán dispuestos a realizar todas las actividades por la organización en todas las áreas requeridas. Por otro lado, se propone elaborar un plan motivacional, basándose en los factores que influyen en los trabajadores para plasmarlo e integrar como el reconocimiento y valorización dentro de la empresa, con relación al compañerismo en el trabajador y sus supervisores.

## Referencias

- Abdirizak, M. (2016). *Effects of employee motivation strategies on employee performance in telecommunication companies in somalia*. 9, 233–251.
- Alvarez, G., & Flores, M. (2019). *Relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de posventa del sector automotriz, Lima 2018*. 130.
- Ancieta, Y., & Poma, J. (2018). *Factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia*. abril 2018.
- Arévalo, S. (2018). *Análisis de un programa de motivación intrínseca y su impacto de la productividad en los colaboradores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018*.
- Ayala, T., & Pajuelo, S. (2018). “*La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados desubspecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018*”. Universidad tecnológica del Perú.
- Butrón, J., & Huaman, C. (2020). *Propuesta de implementación de sistemas de autogestión en los distintos canales postventa en la empresa operadora de telecomunicaciones Claro*.
- Cabanillas, J., & Armas, J. (2017). Influencia motivacionales de los trabajadores de mi banco. iquitos, 2017. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Casaverde, A. (2019). *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de empresas de telecomunicaciones de lima*.
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion proceso administrativo sexta edicion*. (Mc Graw Hi).
- Cóndor, E., Bustamante, M., Lapo, M., & Campos, R. (2018). Factores Intrínsecos de Motivación y Liderazgo en una Empresa Familiar Ecuatoriana de Telecomunicaciones. *Informacion Tecnologica*, 29(4), 205–217. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000400205>
- Conexiónsan. (2019). *Motivacion laboral: nuevas tendencias globales*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/>
- Díaz, K., Lopez, J., & Esquivel, J. (2019). *Trabajo en Equipo*.
- El Financiero. (2013). *¿Motivado por tu trabajo? Sólo 32% de mexicanos lo está*. <https://www.elfinanciero.com.mx/archivo/motivado-por-tu-trabajo-solo-32-de-mexicanos-lo-esta>
- Equipos&talento. (2019). *El 46% de los empleados europeos sienten que sus directivos no valoran su talento*. <https://www.equiposytalento.com/noticias/2019/02/14/el-46-de-los-empleados-europeos-sienten-que-sus-directivos-no-valoran-su-talento>
- ExpokNews. (2015). *Qué motiva a los trabajadores en cada país*. <https://www.expoknews.com/que-motiva-a-los-trabajadores-en-cada-pais/>
- Florian, E. (2018). *La calidad profesional de los trabajadores del área contable en la gestión financiera de Metro Barranca*.
- FO&CO. (2018). *Tipos de dinámicas de grupo para motivar al equipo*. <https://fococonsultores.es/dinamicas-de-grupo-para-motivar-al-equipo/>
- Gestion. (2020). *Sector Telecomunicaciones y Otros Servicios de Información creció 5.8%*. <https://gestion.pe/economia/inei-sector-telecomunicaciones-otros-servicios-informacion-crecio-5-8-121976-noticia/?ref=gesr>
- Gómez, C. (2020). *Motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores de la*

- universidad privada de la selva peruana S.A.C. - 2020.*
- Gutiérrez, A. (2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque 2015.*
- Gutiérrez, H. (2014). "Influencia de las políticas de motivación e incentivo en los recursos humanos de la Cooperativa de Telecomunicaciones Oruro Ltda." *Perspectivas*, 34, 45–112.
- Hair, J., Anderson, R., Mehta, R., & Babin, B. (2010). *Administración de ventas, Relaciones y sociedades con el cliente* (Cengage Le).
- Khan, R., Murad, M., & Ashraf, S. (2018). *Effect of Motivational Factors on Job Satisfaction of Administrative Staff in Telecom Sector of Pakistan. July 2020.* <https://doi.org/10.5296/hrr.v2i1.13672>
- Lévy, C. (2003). *La Motivacion en la Empresa: Modelos y estrategias* (2001 Éditions d'Organization1998 (ed.); Gestion 20). [https://books.google.com.pe/books?id=KRuxg13-UsgC&pg=PA14&dq=factores+de+motivacion+laboral+libro&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwih4bDn\\_LrsAhUiHLkGHcJ2AScQ6AEwBHoECAEQAg#v=onepage&q=factores de motivacion laboral libro&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KRuxg13-UsgC&pg=PA14&dq=factores+de+motivacion+laboral+libro&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwih4bDn_LrsAhUiHLkGHcJ2AScQ6AEwBHoECAEQAg#v=onepage&q=factores+de+motivacion+laboral+libro&f=false)
- Lizana, R. (2018). *Propuesta de un programa de motivación basado en la teoría de la expectativa de Vroom, para el Puesto de Salud Horacio Zevallos, Distrito de Ate, 2018.* <papers2://publication/uuid/45D7E632-B571-4218-9E47-8B4457FEA9D3>
- López, J., & Romero, E. (2015). Programa de motivación basado en la teoría de dos factores para mejorar el desempeño laboral en la caja municipal Sullana - sede Trujillo. In *Lexus* (Vol. 4, Issue None).
- López, M. (2017). *Motivación de logro y rendimiento académico en estudiantes de la facultad de ingeniería eléctrica y electrónica de una universidad pública en Lima.* 101. [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1394/Motivacion\\_LopezEsquivel\\_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1394/Motivacion_LopezEsquivel_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lora, L. (2017). *Estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región Lambayeque - 2017.*
- Moreno, Y., & Torres, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de telefonía móvil Bitel – Huaraz - 2016.*
- Nguyen, M. (2017). *The impact of employees motivation on organizational effectiveness.*
- Oblitas, D. (2017). Motivación psicosocial y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en el distrito de Magdalena del Mar 2017. In *Filosofía* (Vol. 6).
- OPSITEL. (2014). *El Boom de la Telecomunicaciones.*
- Orbe, A. (2019). *Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria- SEPS.*
- Ortiz, P. (2018). *Diseño de un programa de capacitación en microondas para trabajadores y obreros de la telecomunicación, periodo 2017-2018.* (Vol. 502). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Osiptel. (2019). *Análisis del desempeño financiero del sector telecomunicaciones en el año 2019.* <https://sociedadtelecom.pe/2020/07/08/analisis-del-desempeno-financiero-del-sector-telecomunicaciones-en-el-ano-2019/>
- Owoyele, S. (2017). *Factors influencing employee motivation and its impact on employee performance. November.*

- Peña, H., & Villón, S. (2018). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. 177–192.
- Porto.Legal. (2020). *La importancia de las telecomunicaciones durante el Estado de Emergencia*. <https://www.porto.legal/la-importancia-de-las-telecomunicaciones-durante-el-estado-de-emergencia/>
- Project, C. (2018). *The Impact Of Motivation On Workers' Performance In The Telecommunication Industry (A Case Study Of Multi-Choice Nigeria Limited.)*. <https://projectchampionz.com.ng/2018/02/02/the-impact-of-motivation-on-workers-performance-in-the-telecommunication-industry-a-case-study-of-multi-choice-nigeria-limited/>
- Pucp. (2019). *Informe de Análisis Sectorial: Sector de Telecomunicaciones*. 1–49.
- Rodríguez, J. (2017). Motivación y compromiso organizacional en los oficiales del grado de mayor de una organización militar en lima- Perú en el 2015. *Universidad Ricardo Palma*, 1–147. [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP\\_VALDEZ\\_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP_VALDEZ_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rojas, V. (2017). *Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ Constructores y Contratistas S.A.C., Lima 2017*. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3340/1/2017\\_Rojas-Julián.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3340/1/2017_Rojas-Julián.pdf)
- Safiullah, A. (2014). *Impact of Rewards on Employee Motivation of the Telecommunication Industry of Bangladesh : An Empirical Study*. 16(12), 22–30.
- Salazar, D. (2020). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del molino el triunfo S.R.L. en la ciudad de Chiclayo*.
- Salvatierra, W., & Zambrano, L. (2016). *Motivación del talento humano en empresas de Telefonía Móvil privada del Ecuador*.
- Supo, A., & Choquepuma, K. (2016). *Análisis de la relación entre la Satisfacción Laboral y la Motivación que presenta el personal de la empresa Compartamos Financiera S.A. Arequipa 2015*.
- Szymanczyk, O. (2013). *Historia de las telecomunicaciones mundiales* (Editorial). [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yjk0AgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=telecomunicaciones+historia+&ots=Ia-3jjAfBC&sig=CI96\\_6NaEWfEqp3qLab3MiQMCF8#v=onepage&q=telecomunicaciones+historia&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yjk0AgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=telecomunicaciones+historia+&ots=Ia-3jjAfBC&sig=CI96_6NaEWfEqp3qLab3MiQMCF8#v=onepage&q=telecomunicaciones+historia&f=false)
- TeleSemana. (2020). *Panorama de mercado - Perú*. <https://www.telesemana.com/panorama-de-mercado/peru/>
- Tito, P., & Acuña, P. (2015). Impacto De La Motivación En Laproductividad Empresarial: Caso Gerencia De Infraestructura En Telefónica Del Perú. *Gestión En El Tercer Milenio*, 18(35), 51–59.