



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Motivación y rendimiento laboral en trabajadores de call center  
de Lima Metropolitana**

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

Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Pampa Chalco, Edgar David ([orcid.org/0000-0003-3070-8846](https://orcid.org/0000-0003-3070-8846))

Vásquez Reyes, Meilyn Leyda ([orcid.org/0000-0002-6952-668X](https://orcid.org/0000-0002-6952-668X))

**ASESOR:**

Dr. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro ([orcid.org/0000-0002-8564-7537](https://orcid.org/0000-0002-8564-7537))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedicamos esta investigación a nuestros familiares que nos brindaron su apoyo en toda esta etapa de aprendizaje, también a nuestros profesores que nos impartieron de sus conocimientos y a nuestros colegas con quienes formamos buenos lazos de amistad durante nuestra estadía en la universidad.

## **Agradecimiento**

Agradecemos, principalmente a Dios por ser guía y darnos fortaleza para poder avanzar, a nuestra familia por darnos el soporte necesario y a nuestros docentes que nos encaminaron de forma correcta durante el proceso de formación académica.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos Éticos	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Características sociodemográficas de la muestra.....	19
<b>Tabla 2</b> Consistencia interna de los instrumentos por dimensiones.....	21
<b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad de las variables y sus componentes.....	25
<b>Tabla 4</b> Correlación entre variables.....	26
<b>Tabla 5</b> Correlación entre desmotivación y dimensión de rendimiento laboral.....	27
<b>Tabla 6</b> Correlación entre regulación externa y dimensiones de rendimiento laboral.....	28
<b>Tabla 7</b> Correlación entre regulación introyectada y las dimensiones del rendimiento laboral.....	29
<b>Tabla 8</b> Correlación entre regulación identificada y las dimensiones del rendimiento laboral.....	30
<b>Tabla 9</b> Correlación entre motivación intrínseca y las dimensiones del rendimiento laboral.....	31

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como finalidad establecer la relación entre motivación y rendimiento laboral en trabajadores de empresas call center de Lima metropolitana. La investigación fue de tipo correlacional y de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 202 trabajadores de empresas call center de Lima metropolitana. Los instrumentos que se utilizaron fueron la Escala De Motivación en el Trabajo - R-MAWS (Gagné et al., 2010), adaptado a contexto peruano por Gastañaduy (2012) y la Escala de Rendimiento laboral individual (IWPQ) de Gabini y Salessi. Se obtuvo como resultados que entre motivación laboral y rendimiento laboral, existe una correlación positiva considerable ( $r_s=0.669$ ) y estadísticamente significativa ( $p<0.01$ ).

**Palabras clave:** Motivación laboral, rendimiento laboral, trabajadores.

### **Abstract**

The purpose of this research was to establish the relationship between motivation and work performance in workers of call center companies in metropolitan Lima. The research was of a correlational type and a quantitative approach. The sample consisted of 202 workers from call center companies in metropolitan Lima. The instruments used were the Work Motivation Scale - R-MAWS (Gagné et al., 2010), adapted to the Peruvian context by Gastañaduy (2012) and Individual Work performance Questionnaire (IWPQ) by Gabini and Salessi. It was obtained as results that between work motivation and work performance, there is a considerable positive correlation ( $r_s = 0.669$ ) and statistically significant ( $p < 0.01$ ).

**Keywords:** Work motivation, work performance, workers.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad estamos en tiempos totalmente cambiantes, es así como el ser humano debe buscar adaptarse a cada situación, una herramienta importante para ello es la motivación propia, la misma que nos ayuda a superar muchos obstáculos de nuestro camino, siendo esta herramienta importante de nuestra vida que hará posible desarrollarnos en las diversas esferas, desde el contexto académico, así como el personal y laboral.

Las personas buscan formas de automotivarse en base a lograr sus propios objetivos y metas; para lo cual desarrollan sus fortalezas y reconocen sus debilidades, aceptando así su realidad y la de los demás; asimismo muestran una actitud positiva ante los diversos acontecimientos con mucha responsabilidad y perseverancia. Es importante tomar en consideración que cada trabajador tiene sus propios estímulos intrínsecos y en base a ello logran motivarse.

Para definir motivación laboral Robbins (2004, citado en Peña, 2015) nos indica que es el ímpetu que tiene el trabajador a esforzarse hacia metas organizacionales las cuales están condicionadas por estímulos para la satisfacción individual.

La Escuela de Administración de Negocios (ESAN, 2019) cita una investigación realizada por la compañía Gallup donde detalla que en promedio el 15 % de los empleados a nivel mundial siente entusiasmo respecto al futuro del lugar donde trabajan, esto se debe a que los directivos de las empresas están tomando en cuenta el crecimiento individual de su persona; estos datos evidencian la motivación laboral.

Por otro lado, según ESAN (2019) cita un informe de la Consultora Price WaterHouse Coopers (PWC), dándonos a conocer que el Perú, presenta índices altos de rotación laboral, siendo el mayor en toda América Latina con una puntuación de 20% lo que evidencia la carencia de aspectos que motiven a los trabajadores, razón por la que muchas compañías han puesto en marcha diversos programas para que sus empleados sientan mayor grado de motivación y compromiso.



Por otro lado, Chiavenato (2012) mantiene que el rendimiento laboral, es todo proceder del colaborador en la búsqueda de objetivos trazados.

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) destaca que para existir un mejor rendimiento laboral es importante que los trabajadores puedan recibir y percibir un trato de igualdad, con respeto y con un trato inclusivo dentro de la empresa, con el propósito de ser considerados dentro de una toma de decisiones.

En cuanto a cifras de rendimiento laboral, el Observatorio de Recursos Humanos (ORH, 2019) cita el estudio Workforce of 2020 realizado por la firma de asesoría legal Oxford Economic, que arrojó como resultado que solo el 13% de los trabajadores a nivel mundial siente compromiso hacia su trabajo, agregando que mientras un empleado tenga mayor grado de compromiso esto impulsará su rendimiento y se obtendrá mejores resultados.

El Peruano (2014) cita una investigación a nivel ciudades por la mejor herramienta de reclutamiento de personal: Evaluar.com, el cual indica la participación de 50 empresas y 6000 trabajadores, entre ellos directivos, el cual arrojó que un 82% tiene alto el nivel de compromiso, lo que indica involucramiento al momento de decidir en asuntos propios de la compañía, así como satisfacción por el reconocimiento de su desempeño y esmero hacia su trabajo, esto como parte de la automotivación que presenta los trabajadores, este sentir incrementa su rendimiento y lo hace constante.

Considerando lo mencionado anteriormente sobre nuestras variables planteadas, se formula la interrogante ¿Cuál es la relación entre motivación y rendimiento laboral en trabajadores de empresas call center de Lima Metropolitana?

Con respecto a lo propuesto, formulamos nuestro objetivo general: Hallar la relación entre motivación y rendimiento laboral en trabajadores de empresas call center de Lima metropolitana. Además, se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre la desmotivación y las dimensiones de rendimiento laboral, determinar la relación entre la regulación externa y las dimensiones de Rendimiento laboral, determinar la relación entre la regulación

introyectada y las dimensiones de Rendimiento laboral, determinar la relación entre la regulación identificada y las dimensiones de Rendimiento laboral y determinar la relación entre la motivación intrínseca y las dimensiones de Rendimiento laboral.

Así mismo se propone la siguiente hipótesis general: Existe relación entre motivación y rendimiento laboral en trabajadores de empresas call center de Lima metropolitana. Seguido a ello planteamos la siguiente H. específica: Existe relación entre la desmotivación y las dimensiones de rendimiento laboral, existe relación la regulación externa y las dimensiones de rendimiento laboral, existe relación entre la regulación introyectada y las dimensiones de rendimiento laboral, existe relación entre la regulación identificada y las dimensiones de rendimiento laboral y existe relación entre la motivación intrínseca y las dimensiones de rendimiento laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

Al respecto en cuanto a los estudios internacionales, Minchala y Guerrero (2022) en su investigación de tipo cuantitativo se propusieron determinar cómo influyen los incentivos laborales en el desempeño laboral de en 92 trabajadores municipales del cantón Pablo Sexto, Ambato, se realizó la recolección de datos con el instrumento R-MAWS y la Escala de Rendimiento Laboral de Koopmans. El resultado evidenció una relación positiva de nivel considerable ( $r_s = ,688$ ). Concluyendo que los Incentivos laborales tienen una influencia directa en el desempeño laboral.

En el plano de antecedentes nacionales, Soto (2019) En su investigación de tipo cuantitativo, se propuso conocer la relación entre los factores de motivación y el desempeño laboral en 144 colaboradores de la compañía Sentinel Perú, se utilizaron los instrumentos Escala de Motivación Laboral de (Gagné et al) y la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans. Se verificó que existe relación positiva entre desempeño laboral y todas las dimensiones de motivación, menos por el lado de desmotivación pues la relación es negativa.

Atoche (2021) en su estudio tipo correlacional cuantitativo, buscó establecer la asociación entre motivación laboral y desempeño laboral en 25 trabajadores de un restaurante, Chiclayo, Perú, se utilizaron los instrumentos Escala de Motivación Laboral de (Gagné et al) y la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans. Se obtuvo que existe relación moderada positiva entre las variables, además se evidenció una asociación positiva moderada entre la motivación laboral y sus dimensiones con el desempeño laboral.

En Lima, Figueroa (2021) en su investigación de tipo cuantitativo correlacional, planteó como fin establecer la presencia de una asociación entre la motivación y el rendimiento laboral en 85 trabajadores de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima, Perú, utilizó el Cuestionario – CMT de Toro y la escala de Rendimiento de Koopmans. Se verificó la existencia de una relación positiva moderada entre motivación y rendimiento laboral; la variable motivación también tiene relación con las dimensiones de rendimiento laboral excepto la dimensión comportamientos contraproducentes donde la relación es inversa.

García (2022) en su investigación de tipo cuantitativo correlacional, propuso como meta hallar la asociación entre motivación y rendimiento laboral en 85 trabajadores de una compañía retail, se evaluó con el Cuestionario - CMT de Toro y el Cuestionario de Rendimiento de Koopmans, determinando la existencia de una relación positiva entre ambas variables.

Peña (2022) en su investigación de tipo cuantitativo correlacional, propuso determinar la existencia de una vinculación entre motivación y desempeño laboral en 114 trabajadores del área de educación, Piura, se utilizaron como instrumentos la escala de motivación laboral R-MAWS y La Escala de Rendimiento Laboral Individual IWPQ. Se evidenció la presencia de la asociación entre motivación y desempeño laboral de manera positiva moderada. En cuanto a sus dimensiones la motivación intrínseca se evidenció una relación positiva perfecta con el desempeño laboral mientras que la motivación extrínseca se halló relacionada de manera negativa escasa. De igual manera se verificó que la vinculación entre la motivación y las dimensiones del desempeño laboral fueron positivas y su grado de relación fue un tanto débil.

Para explicar teóricamente nuestra primera variable, la motivación laboral, ha recibido diversas definiciones y por distintos investigadores, para Peña y Villón (2018) es el producto de las relaciones de los trabajadores con el estímulo que brinda la empresa el cual tiene como fin la creación de elementos que estimulen e inciten al colaborador a alcanzar una meta.

Para Chiavenato (2000) la motivación tiene una relación con el comportamiento humano y está basada en ella, donde la conducta sea producto de estímulos internos y externos en donde el afán de obtener algo y la necesidad producen la fuerza que estimula a la persona a realizar labores que ayudarán a cumplir sus metas.

La Teoría de la Autodeterminación, desarrollada por Deci y Ryan (1985) postulan que las personas son activas por naturaleza y siempre muestran orientación hacia su desarrollo, se adaptan a los cambios y asimilan toda experiencia nueva para sí mismo. De acuerdo a ello todo ser humano interactúa en sus medios internos y externos para así obtener eficacia y lograr cubrir sus

necesidades. Stover et al. (2017) menciona sobre la teoría que su principal propósito es entender la conducta humana y que esta pueda ser usada en todos los ámbitos en los cuales la persona se desarrolle, haciendo posible que se adapte a diversas culturas, podría ser aplicado a contextos de educación, deportivos, laborales y clínicos.

Stover et al. (2017) refiere que es una teoría a nivel macro de la motivación humana, tiene influencia de posturas conductistas y humanistas (Sheldon y Jasser, 2001), resalta la relevancia de la persona de acuerdo a lo propuesto por Maslow (1943) y Rogers (1951) desde el lado humanista.

De acuerdo a la teoría desarrollada, por su complejidad y resultados obtenidos en estudios de laboratorio, Deci y Ryan (1985, 2004) segmentan su planteamiento en subteorías que analizan específicamente el fenómeno de la motivación:

- a) **Teoría de las necesidades psicológicas básicas:** la energía del comportamiento es creada cuando la persona realiza la búsqueda de satisfacción de sus necesidades fundamentales de autonomía, de competencia e interacción que son congénitos y generales. (Deci & Ryan, 2008).
- b) **Teoría de las orientaciones causales:** asume que los estímulos del entorno contienen muchas ambigüedades y que, por lo tanto, los rasgos de personalidad tienen un papel vital en cuanto a la elección y el descifrado de los acontecimientos (Stover et al., 2017).
- c) **Teoría de la Evaluación Cognitiva:** Busca dar detalle de factores sociales y del ambiente que pueden explicar porque es cambiante la motivación intrínseca. (Deci & Ryan, 2000b).
- **Motivación intrínseca:** Se relaciona a la capacidad de estar comprometido activamente en el interés personal y a practicar habilidades propias paralelamente se realiza la búsqueda y ejecución de retos altos. Brota naturalmente de manera interna en ocasiones motiva el proceder de la persona aún sin algún incentivo externo o influencia del ambiente.
- d) **Teoría de la integración orgánica**

Hace mención a que los individuos cada vez se ven motivados a realizar sus actividades o tareas por estímulos extrínsecos, ello toma cada vez más relevancia lo largo de la vida, por lo que la mayor parte de las actividades que efectúan no lo hacen intrínsecamente motivados (Ryan y Deci, 2000b) En este sentido se distinguen tipos de motivación extrínseca en función de qué tipo de regulación de la conducta se lleva a cabo.

- **Motivación extrínseca:** implica 3 tipos de regulación (identificada, introyectada y externa) que tienen una evolución desde el grado más alto al más bajo nivel de autodeterminación y tiene referencia con el compromiso de una labor por los resultados más que por la actividad en sí misma.
- **Regulación externa:** Los individuos actúan con el fin de adquirir el efecto que desea, pueden ser retribuciones materiales o para no recibir estímulos amenazantes o de sanción. (Deci & Ryan, 2000b)
- **Regulación introyectada:** quiere decir que el individuo se compromete a realizar una actividad para eludir emociones de culpa por incumplir por lo esperado por otras personas. (Gagné et al., 2014).
- **Regulación identificada:** implica llevar a cabo una acción identificándose con ella con su valor o lo que significa y se asimila como propio. (Gagné et al., 2014).
- **Regulación integrada:** ocurre en la adultez y entra en juego cuando las necesidades y los valores de un individuo se alinean con los resultados del comportamiento socialmente esperado, haciéndolos parte de la personalidad. (Stover et al., 2017)
- Finalmente se encuentra **la Desmotivación:** Es el grado mínimo de autodeterminación y se da cuando la persona no siente ninguna unión entre sus acciones y las consecuencias que podría esperar del ámbito en el cual se encuentra.

Gagné et al. (2010) basado en la Teoría de la Autodeterminación, precisó sobre el concepto de motivación laboral como la respuesta que cubre las necesidades de los empleados, de acuerdo a ello se conseguirá un resultado óptimo de autorrealización, explicando ello quiere decir si el trabajador va desarrollando sus habilidades ello hará que su responsabilidad aumenta y con ello

la producción de la empresa. Se empleó para calcular la variable antes mencionada la Escala de Motivación Laboral R-MAWS (2010) expresado en 5 dimensiones:

- **Desmotivación:** donde los individuos no tienen intención alguna de actuación de acuerdo a ello evidencian ausencia de motivación. (Deci & Ryan, 2000b).
- **Regulación externa:** Hace referencia a realizar una acción con el fin de ser recompensado o eludir una corrección. (Gagné et al., 2014).
- **Regulación Introyectada:** quiere decir que el individuo se compromete a ejecutar una actividad para eludir sentimientos de culpa por no obedecer por lo demandado por otra persona. (Gagné et al., 2014).
- **Regulación Identificada:** hace mención a llevar a cabo una acción por la identificación y con la importancia que le da a nivel personal. (Gagné et al., 2014).
- **Motivación Intrínseca:** Está relacionado a la realización de una labor para el bienestar mismo, es decir porque le agrada al individuo y le es de interés (Gagné et al., 2014).

Jones y George (2006) en su teoría del aprendizaje nos dió a conocer que un individuo mejor motivado tiende a presentar un mejor desempeño en su trabajo, obteniendo así mejores resultados; esto se debe a que el trabajador aprende a tener un mejor rendimiento en el presente, esto a su vez es reforzado por incentivos extrínsecos o intrínsecos, permitiendo así generar en el trabajador la continuidad en su comportamiento.

Para definir nuestra segunda variable, Rendimiento Laboral nos basamos en las palabras de Murphy (1990) que nos menciona que el rendimiento laboral es el global de actos importantes para el alcance de objetivos establecidos por el lugar de trabajo o el área en el cual te encuentres laborando.

En las palabras de Motowidlo (2003) el rendimiento laboral es el total que la organización espera de un trabajador en un respectivo lapso de tiempo. Aquel valor puede impactar tanto positivamente como negativamente en la empresa y dependerá si se ha realizado un buen rendimiento o malo, ello será el plus que ese colaborador hará para alcanzar la eficiencia en la organización.

Borman y Motowidlo (1993, 1997, 1999) citados en Costales (2009) diseñaron la Teoría del Rendimiento Contextual la cual une el contexto social al constructo del desempeño indicando la existencia de 2 tipos de rendimiento: En la tarea y en el contexto.

- a) **Rendimiento en la tarea:** relacionado al lado técnico de una empresa, en otras palabras, son labores directa o indirectamente con relación del proceso de transformación de materias en productos terminados y aceptables para fin comercial (Borman & Motowidlo, 1993)
- b) **Rendimiento en el contexto:** Gabini (2017) refiere que son aquellas acciones que no están dentro de las conductas en el trabajo relacionados a la tarea, pero al igual que ellas impactan relativamente en el rendimiento de la empresa. Están presentes en todas las labores y están dirigidos al mantenimiento del ambiente interpersonal y psicológico que una respectiva empresa necesita. Además, este modelo de comportamiento trata de beneficiar a la organización y excede lo esperado para un determinado papel.
- c) **Comportamientos contraproducentes:** Conductas que afectan la efectividad de la organización (Gabini, 2017).

Sackett (2002) refiere sobre las conductas contraproducentes como comportamientos contrarios a la productividad o contra productivos como: cualquier tipo de acto intencional por parte de algún integrante de la compañía que la organización perciba como contraria a sus genuinos intereses.

Koopmans et al., (2013) refiere que la naturaleza del Rendimiento Laboral es una construcción multidimensional como aquellas conductas importantes para los objetivos organizacionales y que está totalmente controlada por la persona.

De acuerdo al contexto, Koopmans et al. (2013) elaboraron el instrumento Escala de Rendimiento Laboral Individual (2013) para medir el constructo a través de cuatro dimensiones:

- **Rendimiento en la tarea:** son comportamientos primordiales en las funciones del puesto. (Koopmans et al., 2013).



- **Rendimiento en el contexto:** Son acciones no relacionadas a la tarea en sí, pero están orientadas a preservar un ambiente social y psicológico que también impactan en la organización. (Koopmans et al., 2013).
- **Comportamiento contraproducente:** abarca las maniobras de tipo intencional del personal contraria a los objetivos de la organización. (Koopmans et al., 2013).
- **Rendimiento adaptativo:** capacidad del trabajador de adaptarse a diversos cambios de roles o de ambiente. (Koopmans et al., 2013).

En relación a lo investigado se realizaron modificaciones y se concluyó retener sólo tres dimensiones del Rendimiento Laboral pues la dimensión de rendimiento adaptativo se halló perteneciente a la dimensión de rendimiento en el contexto. (Gabini y Salessi, 2016).

### **III. METODOLOGÍA**

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

Este estudio es de tipo básico, según Muntané (2010) su principal característica es su origen a partir de un sustento teórico y permanece en él, su fin es ampliar el conocimiento científico sin realizar comparación con algún punto de vista práctico.

El enfoque utilizado es de tipo cuantitativo, Alan et al. (2018) indica que permite la recopilación y análisis de datos de distintas fuentes de forma ordenada y para ello se utilizan diversos instrumentos de nivel informático, estadístico y matemático.

El presente estudio es de diseño no experimental de corte transversal correlacional, García et al. (2012) indica sobre este tipo de investigación que su propósito es detectar explicaciones a través del estudio de relación entre variables en ambientes naturales, sin la necesidad de existencia de alguna interferencia en estas.

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

##### **Variable 1: Motivación laboral**

###### **Definición conceptual**

Gagné et al. (2010) precisó sobre el concepto de motivación laboral como la respuesta que cubre las necesidades de los empleados, de acuerdo a ello se conseguirá un resultado óptimo de autorrealización.

###### **Definición operacional**

Los datos fueron obtenidos mediante la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) elaborada por Gagné et al. (2010) traducido y adaptado al contexto peruano por Gastañaduy (2012). El instrumento contiene 19 ítems y tiene como escala de respuesta de tipo Likert de 7 puntos.

###### **Indicadores**

Comprende 5 dimensiones

**Tipo de variable:** Ordinal

## **Variable 2: Rendimiento laboral**

### **Definición conceptual**

Koopmans et al., (2013) la define como una construcción multidimensional y es definida como aquellas conductas importantes para los objetivos organizacionales y que está totalmente controlada por la persona.

### **Definición Operacional**

Se recogieron los datos con la Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ) creado por Koopmans et al. (2013) en la versión propuesta por Gabini y Salessi (2016). El instrumento está compuesto por 13 ítems y tiene como escala de respuesta de tipo Likert de 5 puntos.

### **Indicadores**

Comprende 3 dimensiones

**Tipo de variable:** Ordinal

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Para López (2004) es la agrupación de personas o cosas de las cuales se tiene la intención de conocer algo en una investigación. En la actual investigación nuestra población estuvo compuesta por 14, 385 trabajadores de empresas call center de Lima metropolitana (El Comercio, 2018).

Criterios de inclusión:

Adultos desde 18 a 55 años de edad, ambos sexos, actualmente trabajando para una empresa de call center, con residencia en Lima metropolitana y que acepten colaborar en este estudio.

Criterios de exclusión:

Menores a 18 años y mayores a 55 años, estar laborando en un rubro distinto a call center, con residencia fuera de Lima metropolitana.

## Muestra

En palabras de López (2004) se refiere a un subconjunto de la población con los cuales se realizará la investigación. En la presente investigación la muestra fue aproximadamente de 202 empleados que laboran en el rubro call center de Lima metropolitana.

Tabla 1

### *Descripción sociodemográficas de la muestra (n= 202)*

		<i>f</i>	%
Sexo	Masculino	93	46%
	Femenino	109	54%
	Total	202	100%
Edad	18 a 30 años	89	44.3%
	31 a 45 años	106	52.4%
	46 a 55 años	7	3.3%
	Total	202	100%

Nota: *n*= tamaño de muestra, *f*=frecuencia, %= porcentaje

En la tabla 1, se aprecian las características de la muestra que participó del estudio conformada por 202 participantes, observando que el 46% (n=93) fueron del sexo masculino y un 54% (n=109) del sexo femenino. En cuanto a las edades, se pudo obtener que el 44% (n=89) de los participantes son de 18 a 30 años de edad, seguido de un 52.4% (n=106) de 31 a 45 años de edad y finalmente el 3.3% (n=7) son de 46 a 55 años.

## Muestreo

Fue no probabilístico intencional de acuerdo a los intereses del investigador, pues los individuos que formaron parte de la muestra no fueron seleccionados de manera aleatoria sino a través del juicio del investigador (Sánchez et al, 2018)

**La unidad de análisis** estuvo representada por trabajadores de empresas call center.

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

El método con el cual se realizó el estudio es con la encuesta, es considerada como un método para la recolección de datos mediante interrogantes a la población, su fin es obtener estructuradamente información sobre una problemática en estudio (López y Fachelli, 2015).

Se empleó como primer instrumento la Escala de Motivación Laboral (Gagné et al. 2010), en su adaptación al contexto peruano realizada por Gastañaduy (2012). Mide la motivación laboral, posee 19 ítems en escala tipo Likert que evalúan 5 dimensiones, con posibles respuestas que van desde Totalmente en desacuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (7).

#### **Validez**

Se realizó la validez a través de un AFC donde se evidencia que los tipos de motivación autónoma son significativos y tienen relaciones elevadas con respecto a la satisfacción laboral .60; el bienestar .54; y percepción de salud .26; a diferencia de intenciones de rotación .27 y estrés .48 donde la relación es negativa. (Gagné et al., 2010)

#### **Confiabilidad**

En relación a la confiabilidad, existe un nivel de fiabilidad elevado de ,70 ( $\alpha$ ), R. Externa .75; R. Introyectada .77; R. Identificada .88; R. Intrínseca .91. (Gagné et al., 2010)

Para el estudio de la segunda variable se utilizó la Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ) (Koopmans et al., 2013) en su versión adaptada al contexto argentino realizado por Gabini y Salessi (2016). Mide el rendimiento laboral, está constituida por 13 ítems, que miden 3 dimensiones y cuenta con 5 opciones de respuesta múltiple tipo Likert: donde Nunca= 1 y Siempre= 5.

## Validez

Gabini y Salessi realizaron la validez de contenido, los ítems fueron revisados a través de jueces expertos para ver el nivel de equivalencia semántica y operacional.

Se realizó un AFE, donde se evidencia que los datos fueron considerados factorizables siendo significativo para Test de Barlet ( $\chi^2 = 1079,122$ ;  $p < .000$ ) y para KMO (.81).

## Confiabilidad

El estudio de la confiabilidad preliminar evidenció datos aceptables a los rangos de consistencia y homogeneidad. Los coeficientes alfa ordinales por cada dimensión fueron los apropiados (Rendimiento en la tarea:  $\alpha = .76$ ; R. en el contexto:  $\alpha = .72$  y comportamientos contraproducentes:  $\alpha = .76$ ). La escala total alcanzó un valor de .70. (Gabini y Salessi, 2016).

Tabla 2

### *Consistencia interna de los instrumentos por dimensiones*

Dimensiones	Ítems	$\alpha$	$\omega$
Variable: Motivación laboral			
Desmotivación	3	.79	.81
Regulación externa	6	.84	.85
Reg. introyectada	4	.46	.55
Reg. identificada	3	.76	.81
Motivación intrínseca	3	.85	.86
Variable: Rendimiento laboral			
Rendimiento en la tarea	5	.65	.67
Rendimiento en el contexto	4	.68	.73
Comportamientos contraproducentes	4	.62	.67

*Nota:*  $\alpha$  = alfa de Cronbach;  $\omega$  = omega de McDonald

En la tabla 2, se evidencia el análisis de confiabilidad mediante la consistencia interna. Evidenciando que según el alfa de Cronbach se registró para las dimensiones de motivación laboral los siguientes valores; desmotivación ( $\alpha = .79$ ), R. externa ( $\alpha = .84$ ), R. introyectada ( $\alpha = .46$ ), R. identificada ( $\alpha = .76$ ) y motivación intrínseca ( $\alpha = .85$ ). Afirmando que existe entre baja y aceptable confiabilidad (Hernández et al. 2014). De similar forma, se estimó la consistencia interna por medio del omega de Mc Donald, reportando los siguientes valores; desmotivación ( $\omega = .81$ ), regulación externa ( $\omega = .85$ ), R. introyectada ( $\omega = .55$ ), R. identificada ( $\omega = .81$ ) y motivación intrínseca ( $\omega = .86$ ). Evidenciando que los valores van desde cuestionable a aceptable confiabilidad (Campo-Arias & Oviedo, 2008).

Respecto a la segunda variable, rendimiento laboral, para sus dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados; rendimiento en la tarea ( $\alpha = .65$ ), ( $\omega = .67$ ), rendimiento en el contexto ( $\alpha = .68$ ), ( $\omega = .73$ ) y comportamientos contraproducentes ( $\alpha = .62$ ), ( $\omega = .67$ ).

### **3.5 Procedimientos**

Como primer paso a realizar nuestra investigación se consideró variables de acuerdo a la realidad problemática tomando en cuenta también el contexto actual de confinamiento, luego de ello se realizó la búsqueda de sustento teórico a través de antecedentes internacionales y nacionales que den soporte al estudio de nuestras variables que son la Motivación y el Rendimiento laboral. Seguido se realizó una revisión acerca de los posibles instrumentos de medición los cuales se puedan aplicar y analizar nuestras variables. Después se remitió las solicitudes respectivas a los autores de los instrumentos con los cuales trabajamos que son la Escala de Rendimiento laboral individual y la Escala Motivación laboral. Se realizó un estudio piloto dado que no existe una adaptación al contexto peruano del instrumento Escala de Rendimiento laboral individual (Koopmans et al., 2013).

La recolección de información fue a través de formulario google forms el cual fue enviado de manera remota a los participantes, mediante dicho formulario se hizo la descarga de datos para luego realizar el análisis y procesamiento de información a través de aplicativos Microsoft Excel y SPSS.

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

Los datos se obtuvieron a través Microsoft Excel 2016, descargados de google forms, para posteriormente luego ser analizados mediante el programa estadístico para ciencias sociales IBM SPSS Statistics y Jamovi Stats open now.

Con los datos obtenidos de la prueba piloto se realizó un análisis de una muestra tentativa de 30 datos para la confiabilidad del instrumento.

Para el análisis estadístico descriptivo se procedió a determinar los niveles mediante frecuencias y porcentajes.

Se procedió determinar la confiabilidad de los instrumentos mediante el método de consistencia interna, tomando como criterios ( $\alpha$ ) y el ( $\omega$ ), cuyos valores aceptables deben estar por encima de 0,75 (Campo y Oviedo, 2005)

Posteriormente para la prueba de hipótesis se procedió a establecer la prueba de normalidad con el objetivo de conocer el estadístico a emplear para el análisis de la significancia estadística. Se utilizó el Shapiro-Wilk W considerando que la muestra es  $> 50$  datos. Se determinó si los datos se distribuyen normalmente o no, lo que dará lugar a conocer si se trabajará con el Rho de Spearman o R de Pearson.

Para la prueba de hipótesis se tuvo en consideración el nivel de significancia  $< 0,05$  cuyo p-valor debe ser menor para aceptar la hipótesis planteada.

### **3.7 Aspectos Éticos**

En el actual estudio se tuvo en cuenta el Código de Ética del Psicólogo Peruano, donde apreciamos el Artículo 24° hace mención que en todo estudio se debe contar con la autorización de los participantes. Artículo 65 El psicólogo que compila información de otros para su uso debe dar los créditos necesarios a los autores originales mencionando el nombre de todos los autores (Colegio de Psicólogos del Perú, 2017).

En el Código de Ética de la Universidad César Vallejo en el capítulo III, Artículo 4° cita, sin distinción que todos los participantes deben estar informados de manera clara y comprensible sobre el propósito de la investigación, asimismo se



hace mención a la protección de sus derechos y el bienestar salvaguardando la confidencialidad de sus datos personales (Código de Ética UCV-2021).

Dentro de los principios bioéticos, tenemos: a) el principio de beneficencia, la cual es la obligación moral de actuar en beneficio de otros; b) principio de no maleficencia, donde el beneficio debe ser mayor al perjuicio recibido, c) principio de autonomía, en la cual se brinda el respeto por el otro y el d) principio de justicia, en la cual se da una igualdad en los tratos (Jara, 2012).

## IV. RESULTADOS

### Prueba de normalidad

Tabla 3

*Prueba de normalidad de las variables y sus componentes (n = 202)*

	Rendimiento o laboral	Rendimiento en la tarea	Rendimiento en el contexto			
Shapiro-Wilk W	0.793	0.808	0.795			
Shapiro-Wilk p	< .001	< .001	< .001			
	Motivación laboral	Desmotivación	Regulación externa	Regulación intrayecta da	Regulación identificada	Motivación intrínseca
Shapiro-Wilk W	0.769	0.780	0.796	0.774	0.790	0.783
Shapiro-Wilk p	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001

En la tabla 3, se evidencia la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, que estableció que los datos en las variables y sus componentes obtuvieron una significancia de  $p < .001$ , lo que indica que los valores son menores a 0.05, exponiendo que todos los datos son no paramétricos, debido a una distribución no normal. Respecto a ello se utilizó el estadístico Rho de Spearman para hallar las correlaciones.

Tabla 4

*Correlación entre las variables: Motivación laboral y Rendimiento laboral*

		Rendimiento laboral
Motivación laboral	$r_s$	0.669
	$p$	< .001
	$r^2$	0.45

Nota:  $r_s$ = Rho de Spearman,  $p$ = nivel de significancia,  $r^2$ = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

En la tabla 4, se observa que, entre motivación laboral y rendimiento laboral, hallo una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa ( $r_s= 0.669$ ) (Mondragón, 2014). Asimismo, se estimó un tamaño del efecto grande ( $r^2= 0.45$ ) (Cohen, 1992).

Tabla 5

*Correlación entre desmotivación y las dimensiones de rendimiento laboral*

		Rendimiento en la tarea	Rendimiento en el contexto	Comportamientos contraproducentes
Desmotivación	$r_s$	-0.468	-0.377	0.374
	$p$	< .001	< .001	< .001
	$r^2$	0.22	0.14	0.14

Nota:  $r_s$ = Rho de Spearman,  $p$ = nivel de significancia,  $r^2$ = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

En la tabla 5, se expresa que, entre la dimensión desmotivación y las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto existe relación negativa media y estadísticamente significativa ( $r_s$ = -0.468, -0.377) (Mondragón, 2014) y con un tamaño del efecto medio ( $r^2$ = 0.22, 0.14) (Cohen, 1992). Mientras que con la dimensión comportamientos contraproducentes se estableció una relación positiva media y estadísticamente significativa ( $r_s$ = 0.374) siendo el tamaño del efecto medio ( $r^2$ = 0.14).

Tabla 6

*Correlación entre regulación externa y las dimensiones de rendimiento laboral*

		R. en la tarea	R. en el contexto	Comport. contraproducentes
Regulación externa	$r_s$	0.431	0.406	-0.447
	$p$	< .001	< .001	< .001
	$r^2$	0.19	0.16	0.20

Nota:  $r_s$ = Rho de Spearman,  $p$ = nivel de significancia,  $r^2$ = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

En la tabla 6, se establece que, entre la dimensión regulación externa y las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto existe relación positiva media y estadísticamente significativa ( $r_s$ = 0.431, 0.406) (Mondragón, 2014) y con un tamaño del efecto medio ( $r^2$ = 0.19, 0.16) (Cohen, 1992). Sin embargo, con la dimensión comport. contraproducentes se determinó una relación negativa media y significativa ( $r_s$ = -0.447) siendo el tamaño del efecto medio ( $r^2$ = 0.20).

Tabla 7

*Correlación entre regulación introyectada y las dimensiones de rendimiento laboral*

		R. en la tarea	R. en el contexto	Comport. contraproducentes
Regulación introyectada	$r_s$	0.397	0.416	-0.368
	$p$	< .001	< .001	< .001
	$r^2$	0.16	0.17	0.14

Nota:  $r_s$ = Rho de Spearman,  $p$ = nivel de significancia,  $r^2$ = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

En la tabla 7, se observa que, entre la dimensión regulación introyectada y las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto existe relación positiva media y estadísticamente significativa ( $r_s= 0.397, 0.416$ ) (Mondragón, 2014) y con un tamaño del efecto medio ( $r^2= 0.16, 0.17$ ) (Cohen, 1992). En un sentido distinto, con la dimensión comportamientos contraproducentes se determinó una relación negativa media y estadísticamente significativa ( $r_s= -0.368$ ) siendo el tamaño del efecto medio ( $r^2= 0.14$ ).

Tabla 8

*Correlación entre regulación identificada y las dimensiones de rendimiento laboral*

		R. en la tarea	R. en el contexto	Comport. contraproducentes
Regulación identificada	$r_s$	0.452	0.446	-0.393
	$p$	< .001	< .001	< .001
	$r^2$	0.20	0.20	0.15

Nota:  $r_s$ = Rho de Spearman,  $p$ = nivel de significancia,  $r^2$ = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

En la tabla 8, se determina que, entre la dimensión regulación identificada y las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto existe relación positiva media y estadísticamente significativa ( $r_s= 0.452, 0.446$ ) (Mondragón, 2014) y con un tamaño del efecto medio ( $r^2= 0.20, 0.20$ ) (Cohen, 1992). De forma diferente, fue con la dimensión comportamientos contraproducentes ya que se determinó una relación negativa media y significativa ( $r_s= -0.393$ ) siendo el tamaño del efecto medio ( $r^2= 0.15$ ).

Tabla 9

*Correlación entre motivación intrínseca y las dimensiones de rendimiento laboral*

		R. en la tarea	R. en el contexto	Comport. contraproducentes
Motivación intrínseca	$r_s$	0.473	0.429	-0.418
	$p$	< .001	< .001	< .001
	$r^2$	0.22	0.18	0.17

Nota:  $r_s$ = Rho de Spearman,  $p$ = nivel de significancia,  $r^2$ = Coeficiente de determinación (tamaño del efecto).

En la tabla 9, se establece que, entre la dimensión motivación intrínseca y las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto existe relación positiva media y estadísticamente significativa ( $r_s= 0.473, 0.429$ ) (Mondragón, 2014) y con un tamaño del efecto medio ( $r^2= 0.22, 0.18$ ) (Cohen, 1992). Por otro lado, con la dimensión comportamientos contraproducentes se determinó una relación negativa media y estadísticamente significativa ( $r_s= -0.418$ ) y con un tamaño del efecto medio ( $r^2= 0.17$ ).

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se centró en establecer la relación entre Motivación y Rendimiento laboral en trabajadores de call center de Lima metropolitana, a partir de los resultados se presentan sus hallazgos, así como la discusión de su análisis pertinente.

En cuanto al objetivo principal, se estableció que entre las variables motivación laboral y rendimiento laboral, existe una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa ( $r_s = 0.669$ ) con un tamaño del efecto grande, estando presente el fenómeno del estudio en un 45% en la población estudiada. Esto quiere decir que cuanto mayor sea la motivación laboral en los trabajadores, mayor será el rendimiento laboral observado dentro de la organización. Este resultado coincide con los trabajos de García (2022) quien encontró una relación positiva entre ambas variables en empleados de una empresa retail de Lima, Atoche (2021) quien evidenció la existencia de una relación positiva entre las variables de estudio en trabajadores de un restaurante en Chiclayo, Figueroa (2021) evidenció una relación positiva entre motivación y rendimiento laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Lima y Peña (2022) obtuvo como resultado que existe relación entre motivación y rendimiento laboral de manera positiva en trabajadores de la dirección regional de Piura.

Este resultado obtenido se sustenta con lo expresado por Jones y George (2006) quienes, en su teoría del aprendizaje, explican que un individuo mejor motivado tiende a presentar un mejor desempeño en su trabajo, alcanzando así mejores resultados; esto se debe a que el trabajador aprende a tener un mejor rendimiento en el presente, esto a su vez es reforzado por incentivos extrínsecos o intrínsecos, permitiendo así generar en el trabajador la continuidad en su comportamiento.

En este sentido, debemos entender que la motivación laboral según Peña y Villón (2018) es el producto de las relaciones de los trabajadores con el estímulo que brinda la empresa el cual tiene como fin la creación de elementos que estimulen e inciten al colaborador a alcanzar una meta. Al mismo tiempo se debe entender a decir por Murphy (1990) que el rendimiento laboral es el global de actos importantes

para el alcance de objetivos establecidos por el lugar de trabajo o el área en el cual te encuentres laborando.

En cuanto a nuestro primer objetivo específico se determinó que existe relación negativa y significativa entre desmotivación y las dimensiones de rendimiento en la tarea y en el contexto ( $r_s = -0.468, -0.377$ ) bajo un tamaño del efecto medio y con una presencia del fenómeno del 22% y 14% respectivamente, esto quiere decir que a mayor desmotivación presente en los trabajadores se da un menor rendimiento en sus funciones al igual que menor rendimiento en su contexto. Por otro lado presenta una correlación positiva media con la dimensión comportamientos contraproducentes ( $r_s = 0.374$ ) siendo el tamaño del efecto medio y con un 14% de presencia del fenómeno en la población estudiada, lo cual implica que al existir desmotivación, se presenta más comportamientos contraproducentes en los trabajadores. Al respecto no existen antecedentes que hayan estudiado estas relaciones, sin embargo, Figueroa (2021) halló relación positiva entre la motivación y las dimensiones de Rendimiento laboral en una muestra de sujetos pertenecientes a una empresa limeña del rubro de telecomunicaciones.

Por consiguiente este resultado se sustenta en la subteoría de la integración orgánica Deci y Ryan (1985, 2004), dentro de la desmotivación, ellos manifiestan que al existir desinterés, los trabajadores no sienten esa conexión entre sus acciones denotando así un bajo rendimiento en su deberes, extendiéndose esto hasta su ambiente de trabajo. Asimismo, esta desmotivación trae como consecuencia en los trabajadores, el poco interés por desarrollar adecuadamente su labor.

En ese mismo contexto debemos entender que la desmotivación según Gagné et al (2014) nos menciona que son acciones en la cual los individuos no tienen intención de actuar por falta de un estímulo. A la par, es importante entender que el rendimiento en la tarea son procederes primordiales para cumplir con las funciones propias del trabajo. En cuanto al rendimiento en el contexto Gabini (2017) indica que estas acciones también son relevantes para un buen ambiente de interpersonal y el buen estado de bienestar mental.

Respecto a nuestro segundo objetivo específico se determinó que entre la dimensión regulación externa y las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto de la variable rendimiento laboral existe una relación positiva media y estadísticamente significativa ( $r_s = 0.431, 0.406$ ) con un tamaño del efecto medio, haciendo presencia del fenómeno en un 19% y 16% en la población estudiada. Sin embargo, con la dimensión comportamientos contraproducentes se evidenció una relación negativa media y estadísticamente significativa ( $r_s = -0.447$ ) y con un tamaño del efecto medio, demostrando una presencia del fenómeno en la población evaluada de un 20%. En otras palabras, el resultado indica que mientras la regulación externa se incrementa también se incrementará el rendimiento en la tarea y el rendimiento en el contexto en la empresa en la cual se realice la labor sin embargo también se halló que mientras la regulación externa sea mayor, esto hará que los comportamientos contraproducentes disminuyan. Al respecto no existen antecedentes que hayan estudiado estas relaciones, sin embargo Atoche (2021) determinó la existencia de una relación positiva entre la variable motivación laboral y sus dimensiones con la variable desempeño laboral en trabajadores de un restaurante en Chiclayo, a diferencia de Figueroa (2021) que halló relación inversa entre la variable motivación laboral y la dimensión comportamientos contraproducentes de la variable rendimiento laboral.

El resultado obtenido se sustenta teóricamente por la subteoría de la integración orgánica perteneciente a la Teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan, 1985). Esta subteoría refiere sobre regulación externa que los individuos actúan en relación a recibir algún tipo de beneficio, pueden ser retribuciones materiales o para no recibir estímulos amenazantes o de sanción, llevando a los trabajadores actuar más por un estímulo positivo o negativo que se pueda presentar. Vinuesa (2016) menciona que una correlación es positiva cuando ambas variables varían hacia un mismo sentido. Respecto a ello Gagné et al (2014) indica que la regulación externa es ejecutar acciones para obtener un premio o eludir un correctivo. Tomando en cuenta que si esta aumenta, se incrementará también el rendimiento en la tarea que de acuerdo a Koopmans et al. (2013) son acciones relevantes de las funciones del puesto y el rendimiento en el contexto que en palabras de Koopmans et al. (2013) son actividades no relacionadas a la tarea en sí pero están orientadas a preservar un ambiente social y psicológico donde se



desenvuelve el núcleo técnico pero que también impactan en el rendimiento de la empresa. Sin embargo, existió una relación negativa entre regulación externa y la dimensión comportamientos contraproducentes que según Koopmans et al. (2013) son maniobras de tipo intencional del personal, contrario a los objetivos de la organización. Indicando que mientras la regulación externa se incrementa, ello hará que los comportamientos contraproducentes disminuyan, al respecto Vinuesa (2016) indica que una correlación es negativa cuando ambas variables varían en sentidos opuestos.

En cuanto a nuestro tercer objetivo se determinó que la dimensión regulación introyectada se relaciona de una forma positiva media con las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto ( $r_s = 0.397, 0.416$ ) y con un tamaño del efecto medio y con una presencia del fenómeno del 16% y 17% respectivamente, esto quiere decir al existir un buen estímulo interno se da un mayor rendimiento en cumplir con los objetivos propios del trabajo al igual que mayor rendimiento en el contexto. Por otro lado presenta una relación negativa con la dimensión comportamientos contraproducentes ( $r_s = 0.368$ ) y con un tamaño del efecto medio y con un 14% de presencia del fenómeno en la población estudiada, lo cual implica que al existir mayor regulación introyectada existen menos comportamientos contraproducentes en los trabajadores. Al respecto no existen antecedentes que hayan estudiado estas relaciones, sin embargo, Atoche (2021) en su estudio halló relación positiva entre motivación y desempeño laboral además se evidenció una relación positiva moderada entre la variable motivación laboral y sus dimensiones con la variable desempeño laboral.

Lo expuesto anteriormente se sustenta con lo expresado por Deci y Ryan (1985). en la subteoría de la integración orgánica donde se hace mención a la regulación introyectada en la cual se actúa por estímulos internos, estos a su vez influye sobre el comportamiento de los trabajadores, logrando así mejores resultados para realizar labores propias de sus funciones.

Al mismo tiempo es importante conocer que la regulación introyectada según Gagné et al. (2014) hace mención que es el modo de actuar por estímulos internos. Al mismo tiempo es necesario entender que el rendimiento en la tarea, son procederes primordiales para cumplir con las funciones propias del trabajo. En

cuanto al rendimiento en el contexto Gabini (2017) indica que estas acciones también son relevantes para un buen ambiente interpersonal y para el buen estado de bienestar mental; en cuanto a comportamientos contraproducentes el mismo autor nos indica que son conductas que afectan la efectividad de la empresa y de la producción.

Sobre el cuarto objetivo específico se determinó que entre la dimensión regulación identificada y las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto existe una relación positiva media y estadísticamente significativa ( $r_s = 0.452, 0.446$ ) con un tamaño del efecto medio, lo cual indica la presencia del fenómeno en un 20% para ambas dimensiones en la población estudiada. Lo contrario sucedió con la dimensión comportamientos contraproducentes pues se evidenció una relación negativa media y estadísticamente significativa ( $r_s = 0.393$ ) y con un tamaño del efecto medio de un 15%. Esto quiere decir que mientras la regulación identificada se incrementa ello hará que las dimensiones rendimiento en la tarea y el rendimiento en el contexto también aumenten en su mismo sentido en la organización en la cual se labora, sin embargo, también se halló que mientras la regulación identificada vaya en aumento la dimensión comportamientos contraproducentes irá en sentido contrario, pues disminuirá.

El resultado obtenido se sustenta teóricamente a través de lo indicado por Vinuesa (2016) mencionando que una correlación es positiva cuando ambas variables varían hacia un mismo sentido. Respecto a ello Gagné et al (2014) indica que la regulación identificada implica llevar a cabo una acción identificándose con ella con su valor o lo que significa y se asimila como propio, lo que indica que si el trabajador se identifica más con la acción a realizar, ello hará que también aumente el rendimiento en la tarea que de acuerdo a Koopmans et al. (2013) son acciones relevantes de las funciones del puesto y el rendimiento en el contexto que en palabras de Koopmans et al. (2013) son actividades no relacionadas a la tarea en sí pero están orientadas a preservar un ambiente social y psicológico donde se desenvuelve el núcleo técnico pero que también impactan en el rendimiento de la empresa. Distintamente se dió la relación entre regulación identificada y la dimensión comportamientos contraproducentes que según Koopmans et al. (2013) son maniobras de tipo intencional del personal, contrario a los objetivos de la

organización pues se halló una relación negativa lo que implica que si el individuo se identifica en menor grado con la acción, ello hará que los comportamientos contraproducentes aumenten.

Finalmente en nuestro quinto y último objetivo se determinó la relación que la dimensión motivación intrínseca se relaciona de manera positiva media con las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto ( $r_s = 0.473, 0.429$ ) y con un tamaño del efecto medio y con una presencia del fenómeno del 22% y 18% respectivamente, esto quiere decir a mayor motivación interna presente en los trabajadores, existe un mayor compromiso por desarrollar mejor sus tareas al igual que se evidenciará un mejor rendimiento en el contexto. Por otro lado presenta una relación negativa media con la dimensión comportamientos contraproducentes ( $r_s = 0.418$ ) siendo el tamaño del efecto y con un 17% de presencia del fenómeno en la población estudiada, lo cual implica que a mayor motivación intrínseca se presentará menos comportamientos contraproducentes en los trabajadores. Al respecto no existen antecedentes que hayan estudiado estas relaciones; sin embargo, Peña (2022) halló relación entre la motivación y las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores de la región Piura.

Por consiguiente este resultado se sustenta en la teoría del Aprendizaje de Jones y George (2006) dándonos a conocer que un trabajador mejor motivado aumenta su rendimiento laboral, reflejándose tanto en sus funciones propias de su cargo como en su ambiente de trabajo; asimismo Gagné et al., (2014) define que la motivación intrínseca, está relacionado a la realización de una labor para el bienestar mismo; es decir porque le agrada al individuo y siendo de su interés personal, esto incentiva en el trabajador a realizar un mejor trabajo y a preservar un buen ambiente de labores (Koopmans et al., 2013), este mismo autor señala que existen comportamientos que van en un sentido contrario al de la empresa, esto en relación a los comportamientos contraproducentes.

## **VI. CONCLUSIONES**

**PRIMERA:** Se concluye que, entre motivación laboral y rendimiento laboral, existe una correlación positiva considerable y estadísticamente significativa y un tamaño del efecto grande. Lo cual nos indica que a mayor motivación laboral existe un mayor rendimiento laboral en trabajadores de call center de Lima metropolitana.

**SEGUNDA:** Se concluye que entre la dimensión desmotivación y las dimensiones rendimiento en la tarea y rendimiento en el contexto, existe una relación negativa media y significativa, con un tamaño del efecto medio, por otro lado, se obtuvo una relación positiva media y significativa con un tamaño del efecto medio, esto en relación a la dim. comportamientos contraproducentes.

**TERCERA:** Se concluye que entre la dimensión regulación externa y las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto, existe una relación positiva media con un tamaño del efecto medio, en cuanto a la dim. comportamientos contraproducentes se determinó una relación negativa media y significativa con un tamaño del efecto medio.

**CUARTA:** De igual modo, se concluye que entre la dimensión regulación introyectada y las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto, existe una relación positiva media y significativa con un tamaño del efecto medio, en un sentido distinto, con la dim. comportamientos contraproducentes se determinó una relación negativa media y significativa con un tamaño del efecto medio.

**QUINTA:** De igual forma se concluye que entre la dimensión regulación identificada y las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto existe una relación positiva media y significativa con un tamaño del efecto medio, de forma diferente, fue con la dim. comportamientos contraproducentes ya que se determinó una relación negativa media y significativa con un tamaño del efecto medio.

**SEXTA:** Finalmente, se concluye que la entre la motivación intrínseca y las dimensiones R. en la tarea y R. en el contexto existe relación positiva media y significativa con un tamaño del efecto medio, por otro lado, con la dim. comportamientos contraproducentes se determinó una relación negativa media y significativa con un tamaño del efecto medio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A partir de los resultados obtenidos y conclusiones señaladas se recomienda lo siguiente:

**PRIMERA:** Se propone a futuros estudios realizar un análisis con variables mediadoras o moderadoras, que permitan obtener datos de influencia sobre las variables estudiadas.

**SEGUNDA:** Se recomienda a futuros estudios, realizar análisis de niveles de presencia de estas variables, considerando otras variables sociodemográficas, tales como: género de los participantes y el puesto laboral.

**TERCERA:** Fortalecer las estrategias de motivación laboral mediante programas de promoción de puestos y programas de formación profesional para colaboradores.

**CUARTA:** Se sugiere reforzar tanto los incentivos intrínsecos como extrínsecos mediante actividades de recreación en grupo, reconocimiento de puestos; así como brindar las herramientas necesarias para el cumplimiento de las labores, todo ello permitirá incentivar identificación y compromiso con la empresa, esto se puede aplicar a todas las empresas que no solo se dediquen al rubro call center.

## REFERENCIAS

Alan, D., Quezada, C. y Arce, J. (2018). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. En Alan, D y Cortez, L. (Ed). Procesos y fundamentos de la investigación científica (1° Edición). Editorial UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Asuero, E. (2019). *Influencia de la Motivación en el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Maritza Campos Díaz Zamácola, Arequipa, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio UCSM.

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9019>

Atoche, M. (2021). *Motivación laboral y el desempeño laboral en un restaurante de Chiclayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92247>

Borman, W., Motowidlo, S. & Schmith, M. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83.

[https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_1](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_1)

Borman, W. & Motowidlo, S. (1997). Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. *Human performance*, 10(2), 99-109.

[https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327043hup1002\\_3](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327043hup1002_3)

Campo, A. y Oviedo, H. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, vol. 34, n° 4, pp. 572-580.

<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Conexión ESAN (09 de septiembre de 2019). *Motivación laboral: nuevas tendencias globales*.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. 5ta ed. Editorial McGraw-Hill.

[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGraw Hill.

<http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30>

Código de ética de la Universidad César Vallejo (2021). *Código de Ética en Investigación*.

<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/tecnicas-e-instrumentos-para-la-investigacion/anexo-01-rcun00340-2021-ucv-actualizacion-codigo-de-etica/25236211>

Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de Ética y Deontología*.

<https://drive.google.com/file/d/1jey8aDLzMwwPzcvBa4NhkJLxQticZXUi/view?fbclid=IwAR0j7wpPY-lph2xjgqjC5eSd3NETUjRhvUuxDCdGm-iiDKHD8Soe6pBy4k>

Costales, F. (2009). *Teorías contemporáneas sobre rendimiento laboral individual*. *Psicología y Organización*, 121.

<https://www.academia.edu/download/48126588/Articulo-Cristian-Castillo.pdf#page=121>

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). The General Causality Orientations Scale: Self Determination in Personality. *Journal of Research in Personality*, 19, 109–134.

[https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/1985\\_DeciRyan\\_GCOS.pdf](https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/1985_DeciRyan_GCOS.pdf)

Deci, E. y Ryan, R. (2000b). The “what” and the “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4),

227–268

[https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000\\_DeciRyan\\_PIWhattWhy.pdf](https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_DeciRyan_PIWhattWhy.pdf)

El Peruano (19 de noviembre de 2014). Medir el desempeño laboral genera mejoras y más beneficios. *El Peruano*.

<https://elperuano.pe/noticia/24029-medir-el-desempeno-laboral-genera-mejoras-y-mas-beneficios>

Figueroa, K. (2021). *Motivación y rendimiento laboral del personal de ventas de una empresa de telecomunicaciones, 2020*. [Tesis de Magister, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59973>

Gabini, S. y Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Evaluar*, 16, 31-45.

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/15714>

Gabini, S. (2017). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio UNP.

<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/65394>

Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M., Aubé, C., Morin, E., & Malorni, A. (2010). The motivation at work scale: Validation evidence in two languages. *Educational and psychological measurement*, 70(4), 628-646.

[http://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2010\\_gagneforestetal\\_EPM.pdf](http://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2010_gagneforestetal_EPM.pdf)

Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., Van den Broeck, A., Aspel, A. K., ... Westbye, C. (2014). The Multidimensional Work Motivation Scale: Validation evidence in seven languages and nine countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(2), 178–196.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1080/1359432X.2013.877892>



Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., Van den Broeck, A., Martin-Albo, ..., Nuñez, (2012). Validation evidence in ten languages for the revised motivation at work scale. Cross-cultural evidence for self-determination theory applied to the work domain. *Manuscript submitted*

<https://accedacris.ulpgc.es/handle/10553/74816>

García, M., Martínez, P., Chacón, F., Crespo, F., García, M., Hernández, J., Hidalgo, M., Mancheno, M., Marín, F., Martín, F., Martínez, M., Martínez, G., Martínez, M., Fuensanta, M., Morillas, L., Paniagua, E., Pérez, J., Sánchez, A. y Solano, I. (2012) *Guía Práctica para la Realización de Trabajos fin de Grado y trabajos fin de Máster*. Los Métodos de Investigación.

[https://books.google.com.pe/books?id=hItViMDHNZcC&pg=PA5&hl=es&source=gbv\\_selected\\_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hItViMDHNZcC&pg=PA5&hl=es&source=gbv_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false)

García, J. (2022). *Motivación y rendimiento laboral en asesores de ventas de una empresa retail - 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_e5561aaf8fbe686021af6d0a21cfdc39](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e5561aaf8fbe686021af6d0a21cfdc39)

Gastañaduy, K. (2013). *Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica del Perú]. Repositorio UCP.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5012>

Jara, R. J.(2012).*Bioética, Psicología y Cultura, una aproximación teórica a la complejidad del fenómeno*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Comercialización].

[https://www.bioeticaweb.com/wp-content/uploads/2014/07/bioetica\\_psi\\_cul.pdf](https://www.bioeticaweb.com/wp-content/uploads/2014/07/bioetica_psi_cul.pdf)

Jonas, & George, J.(2010).*Administración Contemporánea* (6 ed., 480-481).

[https://www.academia.edu/39629112/Administraci%C3%B3n\\_Contempor%C3%A1nea\\_6ed\\_Gareth\\_R\\_Jones\\_y\\_Jennifer\\_M\\_George](https://www.academia.edu/39629112/Administraci%C3%B3n_Contempor%C3%A1nea_6ed_Gareth_R_Jones_y_Jennifer_M_George)

Koopmans, L., Bernaards, C. Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van der Beek, A. y De Vet, H. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28.

[doi: 10.1108/17410401311285273](https://doi.org/10.1108/17410401311285273)

López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Bellaterra; Universidad Autónoma de Barcelona.

[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

Minchala, V. y Guerrero, C. (2022). *Incentivos laborales y su relación con el desempeño laboral del personal de los GAD'S Municipales*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/35351/1/145%20GTH.pdf>

Morales, K. y Vásquez, S. (2021). *La Motivación y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores de Linevents S.A en tiempos de Covid-19*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/60430/1/Tesis%20Morales-V%20C3%A1squez%20.pdf>

Motowidlo, S. (2003). Job performance. *Nueva York: John Wiley&Sons*

Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revistas Temáticas*, 33(3), 221-227.

[https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf#:~:text=1\)%20Investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%3A%20Se%20denomina,contrastarlos%20con%20ning%C3%BAn%20aspecto%20pr%C3%A1ctico.](https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf#:~:text=1)%20Investigaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%3A%20Se%20denomina,contrastarlos%20con%20ning%C3%BAn%20aspecto%20pr%C3%A1ctico.)

Murphy, K. (1990). *Psychology in organizations: Integrating science and practice*. Lawrence Erlbaum Associates.

<https://books.google.com.pe/books?id=krGJXecPiH0C&lpg=PA157&ots=PgJj>

[W\\_bnyl&dq=Murphy%2C%20K.%20R.%20\(1990\).%20Job%20performance%20and%20productivity.&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false](https://www.repositorio.cebsi.org/bitstream/handle/20.500.12134/13441?sequence=1)

Observatorio de Recursos Humanos (2019). *Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido.*

<https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>

Organización de las Naciones Unidas.(06 de abril del 2022). *El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos.*

<https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.

<https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>

Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales.* [Tesis de licenciatura, Universidad Pontificia Icaí Icade Comillas]. Repositorio UPIIC.

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>

Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177–192.

<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Peña, C. (2022). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Piura, 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio UNT.

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63484/TEsis%20-%20PE%20C3%91A%20NU%20C3%91EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sackett, P. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: dimensionality and relationships with facets of job performance. *International journal of selection and assessment*, 10, 5-11.
- Sampieri, R., Collado, C. y Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación McGraw-Hill Interamericana*.
- <http://metodoscomunicacion.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, J. (2018). Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. *Primera edición*.
- <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Soto, G. (2019). *La Motivación y su relación en el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel, Perú S.A.* [Tesis de Bachiller, Universidad ESAN]. Repositorio ESAN.
- [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1509/2018\\_A\\_DYDE\\_18-2\\_18\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1509/2018_A_DYDE_18-2_18_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Stover, J., Bruno, F., Uriel, F. & Fernández, M. (2017). Teoría de la Autodeterminación: Una revisión teórica. *Conicet.gov.ar*, 14(2)
- <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/73304>
- Vallerand, R.(1997). Toward a hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation. *Advances in Experimental and Social Psychology*, 29, 271-360.
- <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0065260108600192>
- Vinuesa, P. (2016). *Tema 8 -Correlación: teoría y práctica*.
- [https://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema8\\_correlacion.pdf](https://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema8_correlacion.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre motivación y rendimiento laboral en trabajadores de empresas call center de Lima Metropolitana?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre motivación y rendimiento laboral en trabajadores de empresas call center de Lima metropolitana.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación entre la desmotivación y las dimensiones de rendimiento laboral.</p> <p>Determinar la relación entre la regulación externa y las dimensiones de rendimiento laboral.</p> <p>Determinar la relación entre la regulación introyectada y las dimensiones de rendimiento laboral.</p> <p>Determinar la relación entre la regulación identificada y las dimensiones de rendimiento laboral.</p> <p>Determinar la relación la motivación intrínseca y las dimensiones de rendimiento laboral.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación entre motivación y rendimiento laboral en trabajadores de empresas call center de Lima metropolitana.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe relación entre la desmotivación y las dimensiones de rendimiento laboral.</p> <p>Existe relación entre la regulación externa y las dimensiones de rendimiento laboral.</p> <p>Existe relación entre la regulación introyectada y las dimensiones de rendimiento laboral.</p> <p>Existe relación entre la regulación identificada y las dimensiones de rendimiento laboral.</p> <p>Existe relación entre la motivación intrínseca y las dimensiones de rendimiento laboral.</p>	<p><b>V. 1.: MOTIVACIÓN</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Desmotivación.</li> <li>-Regulación externa.</li> <li>-Regulación introyectada.</li> <li>-Regulación identificada.</li> <li>-Motivación intrínseca.</li> </ul> <p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Desinterés generalizado.</li> <li>-Búsqueda de recompensa.</li> <li>-Evitar castigo.</li> <li>-Reconocimiento social.</li> <li>-Presión interna</li> <li>- Sentimiento de culpa.</li> <li>- Valoración de conducta.</li> <li>- Manejo de la energía interna.</li> </ul> <p><b>V. 2.: RENDIMIENTO LABORAL.</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Rendimiento en la tarea.</li> <li>-Rendimiento en el contexto.</li> <li>-Comportamiento contraproducente</li> </ul> <p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario.</li> <li>-Desafíos en el trabajo.</li> <li>-Plática en el trabajo</li> <li>-Tiene habilidades laborales.</li> <li>-Participa en reuniones de trabajo.</li> <li>-Quejas en el trabajo.</li> <li>-Aspectos negativos en el trabajo.</li> <li>-Agranda los problemas en el trabajo.</li> </ul>	<p><b>LA MOTIVACIÓN:</b></p> <p><b>-Conceptualización</b> Respuesta que cubre las necesidades de los empleados, de acuerdo a ello se conseguirá un resultado óptimo de autorrealización.</p> <p><b>RENDIMIENTO LABORAL</b> construcción multidimensional de aquellas conductas importantes para los objetivos organizacionales y que está totalmente controlada por la persona.</p>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACION:</b> -Cuantitativo</p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> -Básica</p> <p><b>DISEÑO DE ESTUDIO:</b> -No experimental, Correlacional y de corte transversal.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> -Descriptivo. Correlacional.</p> <p><b>TÉCNICAS DE ACOPIO DE DATOS:</b> -Encuesta. -Análisis Documental</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> -Cuestionario. -Registro Sociodemográfico.</p> <p><b>POBLACIÓN DE ESTUDIO:</b> Trabajadores de empresas call center con residencia en Lima metropolitana.</p> <p><b>MUESTRA:</b> 200 trabajadores de empresas call center con residencia en Lima metropolitana.</p> <p><b>ANÁLISIS DE DATOS:</b> Se empleará tablas de frecuencias relativas simples y para el contraste de hipótesis se empleará un estadígrafo elegido.</p>

**ANEXO 2: Tabla de operacionalización de la variable Motivación Laboral en trabajadores**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Motivación laboral	Gagné et al. (2010) precisó sobre el concepto de motivación laboral como la respuesta que cubre las necesidades de los empleados, de acuerdo a ello se conseguirá un resultado óptimo de autorrealización.	Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) elaborado por Gagné et al. (2010) traducido al español por Gagné et al. (2012), traducido y adaptado al contexto peruano por Gastañaduy (2012).	Desmotivación	Ausencia de metas Falta de esfuerzo	2, 15, y 16	Escala ordinal
			Regulación externa	Búsqueda de aprobación Insatisfacción personal y Aspiración de recompensa	3, 8, 9, 10, 14 y 17	
			Regulación introyectada	Competencias personales Consciencia de sí mismo Deseo de superación	1, 5, 7 y 19	
			Regulación identificada	Búsqueda de desarrollo personal Objetivos personales	4, 11 y 18	
			Motivación intrínseca	Interés en su trabajo Satisfacción personal	6, 12 y 13	

**ANEXO 3: Tabla de operacionalización de la variable de Rendimiento Laboral en trabajadores**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Rendimiento laboral	Koopmans et al., (2013) la define como una construcción multidimensional y es definida como aquellas conductas importantes para los objetivos organizacionales y que está totalmente controlada por la persona.	Escala de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ) creado por Koopmans et al. (2013) traducido y adaptado a contexto argentino por Gabini y Salessi (2016).	Rendimiento en la tarea  Rendimiento en el contexto  Comportamientos contraproducentes	Capacidad para realizar el tiempo y esfuerzo necesario, desafíos en el trabajo.  Platica en el trabajo, tiene habilidades laborales, participa en reuniones de trabajo.  Quejas en el trabajo, aspectos negativos en el trabajo, agranda los problemas en el trabajo.	1, 2, 6, 11 y 12  4, 8, 9 y 10  3, 5, 7 y 13	Escala ordinal

**ANEXO 4: Autorización para el uso del instrumento de Rendimiento Laboral**  
**SOLICITUD DE PERMISO PARA EL USO DE LA ESCALA DE RENDIMIENTO**  
**LABORAL INDIVIDUAL**



San Juan de Lurigancho, 31 de mayo de 2022.

**CARTA N°020-2022-UCV-CCP/PSI**

*Dr. Sebastián Gabini*

**Presente:**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la estudiante:

Pampa Chalco, Edgar David DNI: 44628194 CODIGO: 7001136667

Alumna de la cátedra de Proyecto de Investigación de la Escuela de Psicología de nuestra universidad, quienes realizarán un Proyecto de investigación titulado: "MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE EMPRESAS CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA", el mismo que solo tiene fines académicos y no de lucro.

Agradeciendo por antelación le brinde las facilidades del caso autorizando el uso del instrumento:

**ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL**

Sea propicia la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración y estima, y reconocer nuestro apoyo al Departamento de Investigación de esta casa de estudios.

Atentamente,



**Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa**  
Coordinadora del Programa Académico de Psicología  
Campus San Juan de Lurigancho



# RESPUESTA A SOLICITUD DE PERMISO PARA EL USO DE LA ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL



Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)  
Universidad Nacional de Rosario (UNR)

## CARTA DE AUTORIZACION PARA EL USO DE ESCALAS

Estimada Edgar Pampa:

Por medio de la presente autorizo a Usted y a cualquier persona ligada a su investigación al uso y/o adecuación (siempre que no se modifique sustancialmente la misma) de la Escala de Rendimiento Laboral Individual, publicada en la Revista Evaluar volumen 16 páginas 31-45, de la cual soy el autor principal. En este sentido, se solicita que la utilización de la misma se realice con fines académicos/investigativos, no lucrativos y que, en todos los casos, se haga referencia y brinde crédito a la fuente.

Extiendo esta carta a pedido de la persona destinataria y para ser presentada ante quien corresponda. En caso de tener alguna consulta o sugerencia, no dude en comunicarse. Saluda  
Atte.:

Dr. Sebastián Gabini  
(CONICET-UNR)  
Fac. Humanidades y Artes – Universidad  
Nacional de Rosario  
Facultad de Psicología y Relaciones Humanas –  
Universidad Abierta Interamericana  
Tel. (0341) 4802673  
sebastian\_gabini@live.com.ar

**ANEXO 5: Autorización para el uso del instrumento de Motivación Laboral**  
**SOLICITUD DE PERMISO PARA EL USO DE LA ESCALA DE MOTIVACIÓN**  
**LABORAL INDIVIDUAL**



San Juan de Lurigancho, May 31, 2022.

**LETTER N°019-2022-UCV-CCP/PSI**

Miss Marylene Gagné

**Present:**

From my consideration:

I am pleased to address you to express my cordial greetings and at the same time to introduce you to the student:

Pampa Chalco, Edgar David DNI: 44628194 CODE: 7001136667

Student of the Research Project chair of the School of Psychology of our university, who will carry out a research project entitled: "MOTIVATION AND WORK PERFORMANCE IN WORKERS OF CALL CENTER COMPANIES OF METROPOLITAN LIMA", the same one that only has academic purposes and does not profit.

Thanking you in advance, provide the facilities of the case authorizing the use of the instrument:

**WORK MOTIVATION SCALE-RMAWS**

Let this be the opportunity to reiterate our highest consideration and esteem, and recognize your support for the Research Department of this house of studies.

Sincerely,



**Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa**  
Coordinadora del Programa Académico de Psicología  
Campus San Juan de Lurigancho

# RESPUESTA DE LA SOLICITUD DE PERMISO PARA EL USO DE LA ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL INDIVIDUAL

I REQUEST AUTHORIZATION Recibidos x



**Edgar Pampa Chalco**

lun, 13 jun, 8:24 (hace 7 días) ☆

Dear Ms. Marylène Gagné Let me introduce mys elf kindly greet you and at the same time to let you know that currently, I am doing a university studies at César V



**Marylene Gagne**

dom, 19 jun, 23:54 (hace 8 horas) ★ ↩ ⋮

para mí ▾

Dear Edgar, please find in attachment.

Marylène Gagné

PhD

John Curtin Distinguished Professor

Future of Work Institute | Faculty of Business and Law

Curtin University, 78 Murray Street, Perth WA 6000

Tel | +61 8 9266 4825

Email | [marylene.gagne@curtin.edu.au](mailto:marylene.gagne@curtin.edu.au)

Web | <https://staffportal.curtin.edu.au/staff/profile/view/Marylène.Gagné> (you can get PDF's of my articles here)

<https://www.futureofworkinstitute.com.au/>

Twitter | @gagne\_marylène

Blog | <https://www.psychologytoday.com/au/blog/getting-monday-morning>

CRICOS Provider Code 00301J



## ANEXO 6: INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

### ESCALA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO - R-MAWS

(Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010) adaptado al contexto español por Gastañaduy (2012)

Instrucciones: Los 19 enunciados que aparecen en la siguiente escala se orientan a conocer las razones por las que usted se desempeña en su trabajo en general. Para cada uno de ellos, por favor indique en qué medida el enunciado corresponde actualmente a una de las razones por las que usted está haciendo su trabajo. Coloque una equis (X) sobre la escala de su elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado que mejor lo describa. No existen respuestas correctas o incorrectas. La escala de siete puntos es la siguiente:

Sexo...                      Edad....

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Levemente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

N°	¿POR QUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO?	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Levemente en desacuerdo (3)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)	Ligeramente de acuerdo (5)	De acuerdo (6)	Totalmente de acuerdo (7)
1	Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo							
2	Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.							
3	Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
4	Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.							
5	Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo							

6	Porque me divierto haciendo mi trabajo.							
7	Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo							
8	Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo							
9	Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
10	Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.)							
11	Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo							
12	Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.							
13	Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante							
14	Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.							
15	No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.							
16	No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido.							
17	Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo							
18	Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí							
19	Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.							

## IWPQ (ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL DE KOOPMANS)

versión adaptada por Gabini S.& Salessi S. (2016)

A continuación, encontrará un conjunto de oraciones referidas a las actitudes y sentimientos que la gente tiene acerca de su trabajo, o de las posibilidades que su trabajo le brinda. Le pedimos que indique en qué medida cada oración refleja lo que Ud. siente o piensa de su trabajo, empleando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Ni una cosa ni otra</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

- ✓ Responda marcando una "X" en el número que mejor refleje su opinión
- ✓ Seleccione sólo una opción por cada oración
- ✓ No deje respuestas sin contestar

Sexo...

Edad.....

N°	En los 3 últimos meses	Nunca	Casi nunca	Ni una cosa ni la otra	Casi siempre	Siempre
1	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
2	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
3	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo					
4	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
5	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
6	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
7	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
8	Mi planificación laboral fue óptima					

<b>9</b>	Participé activamente de las reuniones laborales					
<b>10</b>	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
<b>11</b>	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
<b>12</b>	Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas					
<b>13</b>	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					

## ANEXO 7: LINK DE FORMULARIO GOOGLE

<https://forms.gle/XfQ8quymS1XG36L69>



### MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE EMPRESAS CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA, 2022.

Estimado(a), reciba un cordial saludo 🙏.

Somos los estudiantes, Edgar David Pampa Chalco y Meilyn Leyda Vásquez Reyes de la escuela Profesional de Psicología 🎓 de la Universidad César Vallejo - Lima Este, nos encontramos realizando nuestro trabajo de investigación sobre la motivación y rendimiento laboral en trabajadores de call center de Lima metropolitana.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

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

Yo, CONCHA HUARCAYA MANUEL ALEJANDRO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Motivación y Rendimiento laboral en trabajadores de empresas call center de Lima metropolitana", cuyos autores son VASQUEZ REYES MEILYN LEYDA, PAMPA CHALCO EDGAR DAVID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CONCHA HUARCAYA MANUEL ALEJANDRO <b>DNI:</b> 07285283 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8564-7537	Firmado electrónicamente por: MACONCHAC el 03- 02-2023 15:29:29

Código documento Trilce: TRI - 0529683