



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en
el centro Takiwasi, San Martín - 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Flores Paredes, Ricardo Marcelo (orcid.org/0000-0002-0063-3356)

ASESORA:

Mtra. Paredes Ramírez, Gimena (orcid.org/0000-0003-1835-3456)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

La presente tesis se lo dedico a mis padres Ricardo Flores, Doris Paredes y hermanos por su comprensión y apoyo en cada paso de mi vida, por el apoyo incondicional para alcanzar mis metas propuestas para ser un profesional de bien.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por su bendición y protección que me permita alcanzar todo lo que me he propuesto, mi gratitud para todos aquellos que han hecho posible la realización de mi tesis, a mis padres, docentes y asesor por acompañarme en el desarrollo y ejecución con sus correcciones y palabras de ánimo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GIMENA PAREDES RAMÍREZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023.", cuyo autor es FLORES PAREDES RICARDO MARCELO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 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.

TARAPOTO, 28 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GIMENA PAREDES RAMÍREZ DNI: 46384119 ORCID: 0000-0003-1835-3456	Firmado electrónicamente por: GPAREDESRA01 el 05-12-2023 10:37:50

Código documento Trilce: TRI - 0670293



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FLORES PAREDES RICARDO MARCELO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
RICARDO MARCELO FLORES PAREDES DNI: 73064232 ORCID: 0000-0002-0063-3356	Firmado electrónicamente por: RFLORESPAR el 28- 11-2023 16:55:23

Código documento Trilce: TRI - 0670294



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis sociodemográfico	19
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach de las variables	20
Tabla 3 Análisis descriptivo de motivación laboral de los colaboradores del centro takiwasi	21
Tabla 4 Análisis descriptivo de eficiencia de atención de los colaboradores del centro takiwasi	22
Tabla 5 Nivel de la motivación laboral y sus dimensiones en colaboradores del centro takiwasi, San Martin - 2023	23
Tabla 6 Nivel de Eficiencia de atención y sus dimensiones en colaboradores del centro takiwasi, San Martin - 2023	24
Tabla 7 Prueba de normalidad - Kolmogorov Smirnov para una muestra de 50 colaboradores	25
Tabla 8 Análisis de correlación entre motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro takiwasi	26
Tabla 9 Análisis de correlación entre motivación laboral y recursos de los colaboradores del centro takiwasi	27
Tabla 10 Análisis de correlación entre motivación laboral y esfuerzos de los colaboradores del centro takiwasi	28
Tabla 11 Análisis de correlación entre motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro takiwasi	29
Tabla 12 Relación de edad y motivación laboral	30
Tabla 13 Relación de edad y motivación laboral	31

RESUMEN

La presente investigación fue desarrollada con el objetivo de determinar la relación entre motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín-2023. Se realizó un estudio cuantitativo de tipo aplicado, basada en un diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional, teniendo como unidad de estudio a los colaboradores del centro Takiwasi, tomando como muestra a 50 colaboradores de dicha institución. El instrumento fue el cuestionario, los cuales fueron adaptados y validados mediante el juicio de expertos comprobándose la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach con un 0,895 para motivación laboral y un 0,783 para eficiencia de atención, mostrando que la confiabilidad es buena con relación a los resultados obtenidos de la muestra. La información fue procesada mediante el software estadístico SPSS V27 y cuyos resultados se expresan mediante tablas estadísticas. Los resultados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.639^{**};p=0.001$) muestran que la motivación se relaciona con el desempeño laboral, concluyendo que existe una relación positiva media entre las variables con un nivel de significancia de 0.01 bilateral.

Palabras clave: Motivación laboral; eficiencia de atención; calidad; servicio.

ABSTRACT

The present research was developed with the objective of determining the relationship between work motivation and efficiency of attention of the collaborators in the Takiwasi center, San Martín-2023. A quantitative study of an applied type was carried out, based on a non-experimental design of cross-sectional and correlational scope, having as study unit the collaborators of the Takiwasi center, taking 50 collaborators of this institution as a sample. The instrument was the questionnaire, which was adapted and validated by means of the judgment of experts, verifying the reliability by means of Cronbach's Alpha with 0.895 for work motivation and 0.783 for efficiency of attention, showing that the reliability is good in relation to the results obtained from the sample. The information was processed using SPSS V27 statistical software and the results are expressed in statistical tables. The results using Spearman's Rho correlation coefficient ($r=0.639^{**}$; $p=0.001$) show that motivation is related to work performance, concluding that there is an average positive relationship between the variables with a significance level of 0.01 bilateral.

Keywords: Work motivation; efficiency of care; quality; service.

I. INTRODUCCIÓN

Las exigencias que muestran nuestros clientes son el centro de atención de las empresas actuales, que han desarrollado el servicio al cliente como forma de aumentar la eficacia y seguir siendo competitivas. El protagonista y elemento más crucial del juego empresarial es el consumidor. Si nos fijamos en los métodos contemporáneos utilizados por diversas organizaciones, podemos ver que, para brindar una calidad de atención al usuario, la institución debe tener en cuenta una serie de factores, como la autoridad líder y parcial, la eficiencia de ejecución de actividades, el capital humano y la cultura organizativa, estando claramente definida para que los colaboradores comprendan lo que se quiere lograra a corto y largo plazo dentro de la empresa. Esto ayudará a los empleados a sentirse vinculados a la organización e inspirados para trabajar duro. Para que las empresas cumplan sus objetivos hoy en día, el trabajo y el rendimiento de sus empleados son cruciales. Las empresas que ofrecen servicios de atención al cliente deben reconocer que sus empleados son esenciales para el éxito del negocio en términos de ventas. Betancourt (2010) menciona que la técnica que se utiliza para examinar la postura de una empresa en un entorno específico y registrar lo primordial para la ejecución de su plan estratégico se denomina Enfoque Sistemático de la Empresa. Además, es beneficioso comprender cómo los procedimientos y los recursos humanos contribuyen a la eficacia, eficiencia y efectividad de la empresa, así como la importancia de la cultura organizativa en las operaciones empresariales. Las necesidades de los consumidores de una organización son cruciales para su éxito. Si la empresa no satisface los deseos de sus clientes, su trayectoria será bastante breve. Dado que el cliente es el principal motivador y motor de toda actividad empresarial, todos los esfuerzos deben centrarse en él. Los consumidores son cada día más exigentes y poderosos, y si no disponen de un servicio sólido y un producto de alta calidad, no volverán a comprar.

A **nivel global**, la motivación de los empleados tiene un valor económico significativo, ya que los empleados motivados tienden a ser más productivos y generan mayores ganancias para la empresa. La motivación está intrínsecamente relacionada con la conexión emocional y laboral que una persona establece con sus empleadores. Esto

se vuelve evidente cuando un empleado carece de compromiso o vínculos sólidos con su trabajo. Un estudio realizado por Donet (2023) señala datos sugestivos al respecto. Según este estudio, solo el 13% de los trabajadores en todo el mundo se siente verdaderamente comprometido con su empleo, mientras que un 63% muestra una desconexión total con su trabajo. El 24% restante está activamente desvinculado, lo que significa que solo una minoría de los colaboradores se siente satisfecha con su desempeño laboral y trabaja de forma proactiva para mejorarlo.

En el **contexto peruano**, la motivación desempeña un papel fundamental. Algunas empresas reconocen claramente que un empleado motivado se compromete más con el logro de sus metas y su desempeño laboral, lo que ayuda a la eficacia y la rentabilidad en la empresa. El diario El peruano (2018) en un estudio realizado en diversas ciudades del país, se evaluó el rendimiento de los empleados. Gabriela Rodríguez, directora general encargada de evaluar, señala que medir el rendimiento de los trabajadores conlleva beneficios significativos para la empresa. En una evaluación que abarcó a 50 empresas y 6000 trabajadores, se observó que los directivos mostraron un alto grado de compromiso, alcanzando un 82% de eficacia en esta área, lo que indica su fuerte interés y satisfacción en la relación con sus laborales. Además, según esta evaluación, la planificación alcanzó un nivel del 78%, Mientras que los supervisores intermedios lograron un 83%. La habilidad de los participantes para establecer relaciones obtuvo un 85%, y el trabajo en equipo recibió una calificación del 81%. En resumen, este estudio concluye que la evaluación del desempeño contribuye a mejorar el profesionalismo y las capacidades del equipo de trabajo.

Los casos típicos en los que se centra Takiwasi, la eficiencia de atención a los clientes es una situación mencionada por los clientes por parte de los empleados que no cumplen sus funciones correctamente y de que la institución no sea realmente reconocida a nivel local, los empleados son personas que llevan muchos años en el mismo puesto, no asumen nuevas responsabilidades y no quieren un ascenso. Los empleados que trabajan en entornos repetitivos se vuelven menos motivados y menos

exigentes debido a la eficacia de un dialogo vertical y horizontal de la empresa, lo que hace que los empleados se sientan inseguros mientras trabajan, la cual expresan su opinión. Como resultado, no existe una comunicación silenciosa y se reduce la necesidad de compartir conocimientos, lo que afecta la situación dentro de la empresa, creando un ambiente de incertidumbre. Además, incluso puede provocar ansiedad a la hora de dar consejos, aumentando el malestar de los empleados en el puesto de trabajo. El entorno físico es tan importante para un entorno de trabajo hostil como las personas que trabajan en él. Debido a que las emociones son tan contagiosas, es importante crear un lugar de trabajo feliz donde los empleados puedan sentirse cómodos y desempeñarse mejor. Hay muchas formas de mejorar el ambiente de trabajo en una empresa, y la mayoría de ellas son sencillas y económicas.

Por consiguiente, se formuló como **problemas generales**: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín-2023? Y los **problemas específicos** son: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y recursos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023? ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y esfuerzos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023? y ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023?

El estudio de investigación ha sido justificado, de manera **teórica**, este aspecto contribuyo a la necesidad de tener juicio y análisis para lograr la recapitulación de los hechos acontecidos que describen y explican la correspondencia de la causalidad entre las variables del estudio realizado. Así mismo por parte de la **justificación práctica**, sirvió como ejemplo para que Takiwasi realice acciones que permitan entrelazar el nivel de relación con los colaboradores, la cual nos facilitara tener colaboradores motivados mostrando eficientes resultados en su rendimiento de actividades brindadas, lo cual nos permitirá tener un mayor impacto positivo. Asi mismo desde la **perspectiva metodológica**, se da a conocer la teoría científica de los autores Hernández y Mendoza (2019) como la base metodológica que presidirá para esta

investigación. La cual nos permitió establecer el nivel de relación que existe entre motivación laboral y la eficiencia de atención de los colaboradores en el centro investigado. Desde el **marco social**, permitirá brindar información útil a la institución en estudio sobre la importancia de que un colaborador se encuentre motivado para realizar sus actividades y brinde atención eficiente a los usuarios, contribuye con la institución a tener una mejor reputación en el ámbito local y regional.

El **objetivo general** planteado fue: Determinar la relación entre la motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín-2023. También se consideró los siguientes **objetivos específicos**: Determinar la relación entre la motivación laboral y recursos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023, Determinar la relación entre la motivación laboral y esfuerzos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023 y Determinar la relación entre la motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023.

En concordancia a los problemas formulados, la **hipótesis general** confirmó que: Existe relación significativa entre la motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín-2023. Por otro lado, tenemos **hipótesis específicas** las cuales fueron: Existe relación significativa entre la motivación laboral y recursos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023, Existe relación significativa entre la motivación laboral y esfuerzos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023 y Existe relación significativa entre la motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, en el contemporáneo acontecimiento se expone investigaciones desarrolladas de manera previa, los mismos que sustentan los temas de estudio y contribuyen con el desarrollo eficaz de este. Como parte del soporte y respaldo de la investigación, se consideró en **antecedentes internacionales**, así como a Verdesoto (2021) su investigación se dio en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Tiene como objetivo general identificar los factores de Motivación laboral que determinan la Productividad en las empresas del sector privado. La metodología es un enfoque cuantitativo, de alcance descriptiva correlacional y de diseño no experimental, la muestra realizada estuvo accedida por colaboradores de dicha institución, la encuesta con un modelo de tipo Likert. Los resultados revelaron que la dimensión intrínseca recibió una elevada, ya que el 92% de las encuestadas experimentaron una alta motivación en su trabajo. De manera similar, el 89% de las consultadas muestran un alto grado de motivación en la dimensión extrínseca, gracias a la atención adecuada brindada por sus superiores, la recepción de procesos motivacionales continuos y la ejecución de sus funciones en consonancia con su competencia profesional. Se concluyó que los resultados indican que el personal empleado en el Consejo de la Judicatura del Cantón Esmeraldas muestra un alto nivel de compromiso y entusiasmo al llevar a cabo sus tareas en lo que respeta a los factores intrínsecos. Están dedicados a destacar lo mejor de sí mismos con la intención de aportar al logro de los objetivos institucionales. No obstante, en lo que concierne a los factores extrínsecos, experimentan desafíos, ya que rara vez reciben reconocimientos por su trabajo, no se les brinda apreciaciones públicas y las oportunidades de ascenso son escasas y complejas, entre otros aspectos que tienen un impacto negativo en su nivel de motivación en el trabajo.

De igual manera, Baque et al., (2022) su proyecto investigado realizado en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – Ecuador. Tuvieron la intención de determinar si la aplicación de habilidades interpersonales permite el rendimiento en las empresas ecuatorianas. La metodología era de tipo teórico descriptivo y atractivo utilizado con la intención de obtener puntos de vista de varios autores, por lo que se eligió por el hecho de que participaron unas 48 empresas, de las que 30 eran de

grandes líderes elegir para darle forma a la muestra de un examen. Los resultados de los 30 gestores encuestados, el 50 por ciento indica que en su organización se lleva a cabo acciones socioculturales y recreativo, un 33 por ciento casi siempre las realiza, al tanto que un 17 por ciento las realiza a veces. La eficacia y eficiencia de las organizaciones radica en la eficiencia y experiencia adquirida por la persona que ocupa el puesto, por tanto, las habilidades de relación interpersonales mantendrán su razón de lo que hay que hacer, sobre los recursos que se utilizarán y de la empresa.

A **nivel nacional**, Por otro lado, Tiburcio (2021) en su investigación desarrollada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, tuvo como objetivo general era determinar la relación entre motivación laboral y la eficiencia de atención del personal, la investigación fue de tipo aplicada y con alcance de estudio fue correlacional-descriptivo, la muestra estuvo constituida por 60 empleados de 365 usuarios, y el instrumento de la cual se obtuvieron los datos fue un cuestionario. Los resultados mostraban que se encontró una discrepancia notable sobre los porcentajes de niveles relativas en las variables de motivación laboral y eficiencia de atención. Esta discrepancia es significativa, ya que solo el 1.67% de los colaboradores muestra un nivel medio de motivación laboral, y según el 63.01% de los encuestados que son usuarios, estos empleados brindan una eficiencia de esmero de nivel medio. Concluyó comprobando que entre estas dos variables motivación laboral y calidad de atención, consta de una relación negativa muy baja.

También, Saldaña (2022), en su investigación desarrollada en la Universidad Alas Peruanas, como objetivo general tuvieron, determinar la relación entre la motivación y la complacencia dentro de lo laboral durante el estado de emergencia del 2020. Seguidamente, como metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicada de diseño no experimental, la recolección de datos estuvo conformada por 29 individuos y como instrumento de recolección de información fue un cuestionario. Como resultados se había obtenido que los trabajadores se encontraban con motivación con un nivel alta de un 48.28% y a la vez satisfechos con un nivel 55.17%. se concluyó que ambas variables presentaban correlación positiva y significativa en el área de finanzas de la municipalidad.

Asimismo, Cueva (2021) su trabajo desarrollado en la universidad Cesar Vallejo, tenía como objetivo determinar el nivel de motivación y su influencia en la eficiencia de atención al cliente en una empresa del rubro hotelero. De igual manera, como metodología de su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-descriptivo, correlacional. Los datos de la muestra estaban formados por 7 usuarios y 7 trabajadores de la empresa de rubro hotelero, el instrumento que fue utilizado para la recaudación de información de datos fue un cuestionario -escala de Likert. De acuerdo a ello, los resultados mostraban que la primera variable la cual es la motivación laboral indicaba un coeficiente de 0.717 que nos dice que es confiable porque supera el 0,70, y para la variable atención al cliente fue 0.685 indicando un grado de valoración de nivel aprobado con confiabilidad baja menor a 0.70. Se concluyó que era necesario plantear la ejecución de un área de capacitación y capacidades estrategias para la subida de los colaboradores, el cual crearía aumento en la variable motivación laboral y crear un nivel alto, por lo tanto, esto estaría manifestado en una satisfacción completa por el usuario.

Acero (2021) su trabajo de investigación tuvo que fue desarrollado tiene como objetivo general establecer como se relaciona la Motivación laboral con la calidad de servicio. Este estudio tuvo una metodología de investigación es de tipo básica, de nivel descriptivo-explicativo de diseño no experimental de corte transversal - correlacional, además su muestra estuvo formada por 80 trabajadores, el instrumento de recaudación de información se usó el cuestionario. En los resultados, se ha comprobado que genera una fuerte y directa relación entre ambas variables la Motivación Laboral y la Calidad de Servicio de la empresa ($p=0.00$; $r=0.740$). Del mismo modo, se ha observado que tiene una necesidad de poder, tiene una correlación positiva y significativa con la calidad - servicio ($p=0.000$; $r_s=0.774$), así como con la necesidad de logro ($p=0.000$; $r_s=0.763$) y la necesidad de afiliación ($p=0.000$; $r_s=0.746$). se concluyó que la calidad de servicio está estrechamente relacionado al comportamiento de la variable de motivación laboral, dado que tiene un nivel de confianza de un 95%.

Valera (2019) en su trabajo de investigación desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo – Ate. La cual su objetivo principal determinar la relación que existe entre la

Motivación y el Desempeño Eficiente de los trabajadores de la empresa Cristo Morado EIRL de Ate. El método del estudio del trabajo de investigación fue de tipo aplicado con diseño transversal no experimental, nivel de correlación descriptiva de enfoque cuantitativo; además, la muestra se adoptó para 160 subordinados, el cuestionario fue el instrumento de recogida. Por otro lado, los hallazgos indicaron que el 26,3% de los compañeros declaró que en ocasiones tenía una buena comunicación con sus superiores, el 24,4% indicó que los empleados casi siempre se preocupaban por una buena comunicación en sus áreas, al mismo tiempo indicó un 20,6%. Dado que el negocio siempre está interesado en imaginar alternativas para un mejor entorno laboral, el 20,6% de los empleados indicó que el negocio casi nunca está obligada a realizar acciones con fines de mejora entre las regiones y concluyendo con el 8,1% nunca se ha realizado cambios entre los compañeros. Se concluye que hay un nivel moderado positivo entre la motivación laboral y el rendimiento efectivo.

A **nivel local**, Ordoñez (2021) estableció en su investigación su objetivo general que es determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de gerencia Territorial Bajo Mayo. La investigación fue un diseño no experimental de corte transversal y de alcance del estudio es descriptiva- explicativa, con un tipo primario con un enfoque cuantitativo, la muestra estaba formada por 50 empleados de la gerencia Territorial de Bajo Mayo y también la muestra es de naturaleza censal en vista de que se encuestó a toda la población. De esta forma, se realizó la recolección de información con la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para controlar los datos recolectados no muestra un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,555$, que indicaba que se da una relación directa de proporcionalidad entre las ambas variables. Un gráfico de amplitud nos muestra que si hay una relación proporcional directa entre ambas variables. Esto significa que cuando la existe motivación de los subordinados es de un nivel alto, el esfuerzo laboral será efectivo. El coeficiente de determinación $r^2 = 30,81\%$ muestra el efecto de la motivación sobre el esfuerzo de su desempeño laboral de los subordinados, por lo que cuando estudiamos el análisis de varianza de la variable estudiada, podemos ver que el valor significativo del error F (0,000) es inferior a 5% (0,05). Se finalizó que, si hay

una conexión entre las dos variables, los compañeros encuentran motivación en su puesto de labor.

Por su parte, Tello (2020) en su proyecto de investigación realizado en la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Motivación Laboral y el Desempeño de los colaboradores de la misma entidad pública. La investigación metodológica, fue un estudio transversal y correlacional no experimental, debido a que fue necesario tratar las variables. La población y la muestra son de 152 cohortes. Por lo que concierne a la recogida de información, el instrumento utilizado ha sido dos cuestionarios. Los resultados de la correlación indicaron que el grado de su nivel de significación indicaba un de Rho Spearman de 0,895, permitiendo la hipótesis alternativa y rechazando el nulo. Donde existe una fuerte asociación de carácter positivo entre la motivación de su desempeño laboral y el rendimiento de los empleados en la municipalidad provincial de Lamas. Lo que representa más motivación laboral, mayor es su rendimiento. Concluye que existe una asociación de carácter positivo significativa (Rho Spearman = 0,895) entre la motivación laboral y el rendimiento de los empleados en el municipio provincial de Lamas, 2019.

A continuación, se da a conocer las teorías consideradas en el presente estudio, la variable **motivación laboral**.

Respecto a la variable motivación laboral según Anders (2019) proviene del latín *motivus*, que quiere decir “movimiento”, para evocar acción y efecto. Puede decirse, pues, que la motivación es un movimiento que hace que la acción produzca su efecto. "La motivación es la causa que afecta la intensidad, orientación y constancia de un colaborador que trabaja hacia una meta". La intensidad se describe a la fuerza de las intenciones de una persona. Se le considera como el factor que más preocupa cuando se refiere a motivación. Aunque, es poco factible que una intensidad prominente origine buenos efectos en la eficiencia de atención a menos que los esfuerzos se dirijan a una orientación que favorezca a la empresa. Por lo tanto, se debe considerar la calidad e intensidad del esfuerzo. Es decir, el esfuerzo buscado está dirigido y alineado con los fines de la organización. La motivación posee una dimensión de perseverancia, se habla de la medida del tiempo en el transcurso que una persona conserva el

esfuerzo. Entonces, los trabajadores motivados subsisten en una tarea lo suficiente para conseguir su objetivo.” (Robbins & Judge, 2009). Así mismo, el proceso motivacional propuesto por Chiavenato (2009) puede explicarse a través de sus etapas componentes: 1. Las necesidades y las insuficiencias incitan tensión o molestias en la persona, el cual libera un proceso que explora disminuir o eliminar esa tensión. 2. La persona selecciona un recorrido de labor para remediar una escasez o un deseo, y actúa para lograr ese objetivo (motivación). 3. Si una persona consume la necesidad, el desarrollo de motivación será exitoso. La complacencia descarta o reduce la privación. Al contrario, si no logra la complacencia debido a ciertos obstáculos, pueden surgir frustraciones, conflictos o estrés. 4. La calificación de desempeño determina el tipo de premio (incentivo) o castigo 5. Comienza una nueva técnica de estimulación a igual que un nuevo ciclo.

De igual manera, las **dimensiones** de acuerdo a Gallardo (2022) son factores internos, provienen de la personalidad de la propia persona, teniendo en cuenta la información que reciben de las acusaciones en el extranjero o reaccionan de acuerdo con la situación en la que sus aspectos se dividen en lo siguiente: el estado de ánimo, la mayoría depende de él, su entorno, en torno a esto. Si la tensión en la organización no puede lograr resultados óptimos, esto lleva a una reducción en la activación en el trabajo; La tendencia creativa relacionada con el hecho de que la organización debe determinar si una persona es original y constructiva, ya que será la cantidad de dinero que el empleador puede ser apoyado. el campo de la productividad; Una situación estresante contra la presión excesiva es parte del trabajo, lo que afecta a los incapaces de realizar sus tareas de manera adecuada y efectiva; La posición de los logros, reflejada por aquellos que tienen el hábito de hacer algo bueno, alcanzar objetivos y resultados, a menudo abrumadores y decepcionantes con el hecho de que no logran lo que también otorgan. Factores externos. Están en el entorno, analizan si la persona se siente satisfecha en su lugar de trabajo o no, esto divide sus medidas de la siguiente manera: la actualización del propietario del hecho de que el empleado busque un trabajo que pueda mostrar su trabajo, puede desarrollar iniciativas o ideas, pueden lograr o lograr logros en su área; Compensación económica, esto es muy importante

que los empleados sientan que el pago real es adecuado para su trabajo, porque puede sentirse cómodo en la organización, pero no en necesidad. De la familia u otros para evitar que continúe su trabajo, y esto es que incluso puede rendirse, es importante que esta organización, además de su recompensa permanente, les otorgue un premio. Alternativas, tales como incentivos, recompensas económicas, bonos y otros; Beneficios sociales, como beneficios o recompensas que una empresa puede aportar a sus colaboradores, beneficios que brindan incentivos, como proporcionarles viajes, entre otros. Estamos involucrados en la organización, seguros de vida, ayudar a las escuelas de los niños, publicidad, cupones. Con rebajas en compras, entre otros; La seguridad en el ambiente de trabajo, a través de la organización, debe ofrecer a todos los empleados integridad física y mental, los materiales necesarios para protegerse y cuidar su búsqueda y seguridad.

Lusthaus et al, (2002) define la **eficiencia del trabajo** como la relación que manifiesta el contraste entre los resultados obtenidos y los costos gastados para lograr la meta. Luna, et al., (2019) define la eficiencia como una expresión utilizada para determinar la calidad o capacidad de un sistema económico o producto que necesita ser desarrollado para lograr sus objetivos y minimizar el consumo de recursos. Sander (2002), Definió como un razonamiento económico que se centra en la capacidad de la dirección para lograr los máximos resultados con los mínimos recursos, esfuerzo y tiempo. Castillo, et al (2006) Menciona que las personas con baja eficiencia de atención pueden experimentar dificultades para mantener el enfoque, ser más susceptibles a distracciones y tener dificultades para adaptarse a cambios en las demandas de la tarea. Esto puede afectar negativamente su rendimiento y eficiencia en diversas actividades cognitivas. El sistema de atención retrógrada parece involucrar todo lo relacionado con el seguimiento del procesamiento espacial (Posner & Raichle, 1994). Será el encargado de concentrar la atención en el punto del campo visual donde se encuentra el estímulo objetivo. Por consiguiente, realiza las operaciones de desconectar la atención del objeto en el que se enfoca, moviéndose a través del campo de visión hacia una nueva ubicación y dirigiendo la atención hacia los estímulos designados como objetivos actuales. Huerta (2010) señala que los mercados libres y

la competencia se abordan a partir de la perspectiva de la teoría de la eficiencia dinámica; Su propósito es manifestar cómo el crecimiento de la rentabilidad y la productividad en la elaboración de bienes y servicios sujetas en gran medida de la actividad comercial y de la especulación en la actividad comercial, evitando el despilfarro de recursos que da la eficiencia estática. El espacio dinámico de la eficiencia económica se basa en que los recursos pueden modificar como resultado de procesos creativos y de coherencia interna, que es el resultado de una búsqueda constante por encontrar y superar los desequilibrios sociales.

Las **dimensiones** según Tafur (2021) son recursos. Los recursos son elementos o activos disponibles que se aprovechan para satisfacer una necesidad o lograr un objetivo. En términos generales, los recursos son cualquier cosa que se pueda utilizar para obtener un beneficio o realizar una tarea específica. Los recursos son básicos en todos los aspectos de la vida, desde el hogar hasta los negocios y la sociedad en general. La administración eficiente de los recursos es esencial para obtener un uso sostenible y maximizar las ganancias. Los recursos son elementos o activos disponibles que se utilizan para satisfacer necesidades, alcanzar metas o realizar actividades específicas. Esfuerzo. El esfuerzo se refiere a la acción o actividad física o mental que se realiza para lograr un objetivo o completar una tarea. Implica dedicar energía, concentración y voluntad para superar obstáculos, enfrentar desafíos y alcanzar resultados. El esfuerzo está estrechamente relacionado con la motivación y la determinación. Requiere disciplina y perseverancia para mantenerse enfocado en el objetivo a pesar de los desafíos y obstáculos que puedan surgir en el camino. Es importante destacar que el esfuerzo no siempre garantiza el éxito, pero es un factor fundamental para aumentar las posibilidades de lograr resultados favorables. El nivel de esfuerzo invertido en una tarea puede cambiar dependiendo de la persona, la naturaleza de la tarea y otros factores individuales y situacionales. Tiempo. El tiempo es una medida que utilizamos para cuantificar la duración y secuencia de los eventos. Es un recurso limitado y valioso que influye en nuestras vidas y actividades cotidianas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

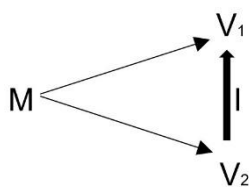
Tipo de investigación

CONCYTEC (2020) revela que, la investigación **aplicada** consiste en trabajos originales realizados para adquirir nuevos conocimientos; sin embargo, está dirigida fundamentalmente hacia un objetivo o propósito específico. Por otro lado, el estudio tiene enfoque **cuantitativo**, ya que se realizará numéricamente la evidencia de hipótesis usando la estadística descriptiva (Hernández et al., 2014).

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue **no experimental de corte transversal** el cual fue desarrollado en el momento específico en un tiempo determinado, donde el investigador condujo el procedimiento con precaución para no perturbar el funcionamiento natural de las variables. Además, presenta un alcance **descriptivo correlacional** donde se abordó en primer lugar la descripción de las variables, seguido del establecimiento de la relación entre ellas, el cual nos permite conocer la relación que existe entre motivación laboral y eficiencia de atención (Hernández & Mendoza, 2018).

Representación



Donde:

M = Representa a la muestra de estudio

V1= motivación laboral

V2 = eficiencia de atención

I = Impacto de variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Motivación laboral

Definición conceptual: Estos son los componentes activos que impulsan el comportamiento humano hacia un objetivo específico, por lo que una organización debe tener un estilo de liderazgo y herramientas para desarrollar sus habilidades y conocimientos (Gallardo, 2022).

Definición operacional. El comportamiento humano se ve afectado por varios factores: factores externos y factores internos.

Indicadores. El estudio contiene las siguientes dimensiones: a. Factores Internos con sus indicadores Estados de ánimo, Afán de reconocimiento, Tendencia a la creatividad, Situaciones de estrés, Afán de logro. b. Factores Externos con sus indicadores La autonomía, Retribución económica, Las ventajas sociales, La seguridad, El desarrollo profesional y la promoción, Estabilidad en el empleo, El prestigio profesional, La comunicación, El estilo de liderazgo.

Escala. Ordinal con valoración Likert

Variable 2: Eficiencia de atención

Definición conceptual. Se determina que la eficiencia es un criterio económico en el que se centra la habilidad de administrar, producir lo máximo resultados de recursos mínimos (Tafur,2021).

Definición operacional. La variable Eficiencia de atención se medida a través de las dimensiones e indicadores: Recurso, esfuerzo y tiempo.

Indicadores. Está presentando las siguientes dimensiones. a. Recursos con sus indicadores Capital humano, Económico, Tecnológico. b. Esfuerzos con sus indicadores Fisiológico, Emocional, Cognitivo. c. Tiempo con sus indicadores Asistencia, Puntualidad, Organización.

Escala de medición. Ordinal con valoración Likert

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

La población estudiada para la investigación estuvo constituida por 50 colaboradores del centro Takiwasi, para ello se respetó la totalidad de los colaboradores. Según Hernández et al. (2014) definen población como una agrupación de personas que conforman características similares.

- a) **Criterios de inclusión:** Colaboradores con contrato indefinido y eventual con cargos directivos, profesionales, técnicos y practicantes profesionales.
- b) **Criterios de exclusión:** Trabajadores menores de 20 años de edad. Trabajadores que no hablen español fluido. Trabajadores con menos de un año de labores.

Muestra:

La muestra fue el 100% de la población, el cual fue de 50 colaboradores del centro Takiwasi con un año de antigüedad.

Muestreo:

De acuerdo a Reales et al. (2022) el muestreo establecerá que fragmento de una población se va a explorar, el muestreo es de tipo no probabilístico por conveniencia, ya que no se aplicó ninguna fórmula estadística para calcular la muestra, la cual se eligió de acuerdo a la conveniencia del investigador.

Unidad de análisis:

Un colaborador del centro Takiwasi.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La encuesta se utilizó como técnica para evaluar tanto la motivación laboral como la eficiencia en el servicio al cliente, considerando las dimensiones e indicadores de cada variable estudiado. Según lo informado por Feria et al. (2020) afirmaron que el sondeo es un método de reflejo de la acción de un diálogo directo que permite a los

investigadores obtener información sobre los participantes a través de una serie de preguntas o ítems contruidos sobre las variables objeto de estudio.

Instrumentos de recolección de datos

En la investigación se usó la técnica del cuestionario referente a las variables estudiadas sus dimensiones e indicadores respectivamente. Tal como lo afirma Hernández et al. (2014) el instrumento es un medio de recolección de datos de acuerdo a la técnica seleccionada, en el caso del cuestionario, alberga preguntas respectivas.

El cuestionario que permitió medir la variable motivación laboral se empelo el cuestionario elaborado por el investigador Gallardo (2022). La cual estuvo conformado en 2 dimensiones: Factores internos (1-7) y Factores externos (8-19) con una escala de medición de Likert (1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces. 4 = Casi siempre, 5 = Siempre), con un número de 19 de ítems, dicho instrumento tuvo una fiabilidad de 0.88. De la misma manera, para la variable eficiencia de atención se empleó el cuestionario elaborado por el investigador Tafur (2021). La cual estuvo dividido en 3 dimensiones: Recursos (1-3), Esfuerzo (4-6) y Tiempo (7-9) con una escala de medición de Likert (1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces. 4 = Casi siempre, 5 = Siempre), con un número de 9 de ítems, dicho instrumento tuvo una fiabilidad de 0.824 (Ver en el anexo 6 la ficha técnica).

Validez

Con la finalidad de darle la validez requerida al instrumento, se recurrió a la opinión de especialistas a través de juicio de expertos, obteniendo una puntuación aceptable para la aplicación de los instrumentos (Ver en el anexo 5 Evaluación de juicio de expertos).

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, este debe tener un valor superior a 0.7 para demostrar su fiabilidad. Por la cual se realizó una prueba piloto a 10 colaboradores del centro Takiwasi, obteniendo para la variable motivación laboral tienen un indicador de confiabilidad de 0.805 en índice de alfa de cronbach y para la eficiencia de atención es de 0.801 en índice de alfa de cronbach. Concluyendo que los instrumentos son aptos

para su aplicación correspondiente.

3.5. Procedimientos

Comenzó con los permisos de la institución para realizar encuestas para que se pueda usar el equipo de campo. Luego, las herramientas se validaron y se solicitó para su uso en la instalación. Después se realizó la validación de instrumentos que ser ordenado para ser aplicados en la institución. Al mismo tiempo que, los datos correspondientes a cada instrumento se ordenaron con el valor respectivo en la escala de Likert. Después, los cálculos se realizaron de forma descriptiva usando Excel y SPSS, y se explicó usando estadísticas descriptivas. Por último, se analizó los datos en Word y se extrajo las conclusiones de acuerdo con sus respectivos objetivos de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para los datos que fueron analizados mediante los resultados estadísticos descriptivos correlacionales, de lo cual fue analizado usando herramientas estadísticas como SPSS v27. Después, mediante el Word se ejecutó la interpretación de los resultados desarrollando un análisis descriptivo para la evaluación de las variables, dimensiones e indicadores, dicha información fue presentada en tablas estadísticas, donde se puede ver la frecuencia y porcentajes correspondientes. De la misma manera, para la confrontación de las hipótesis se realizó un análisis inferencial mediante la estadística correspondiente al resultado de la prueba de normalidad, proceso mediante el cual se determinó que la distribución correspondió a un modelo no paramétrico.

3.7. Aspectos éticos

Se debe obtener la autorización del centro Takiwasi de Tarapoto previo a utilizar dispositivos de campo. Por lo tanto, se venerará los derechos de autor de los investigadores involucrados en la investigación, considerando cada cita bajo la Norma APA 7. De igual forma, a través de los aportes de la investigación como herramienta para llevar a cabo la acción, se realizan aportes a la responsabilidad social

encaminados a la solución de problemas fundamentales. **La beneficencia**, se desarrolla con conceptos básicos y con información detallada lo que se quiere dar a conocer hechos, en mejora perspectiva. **No maleficencia**, no se hace conocer a malos entendidos, las investigaciones son con fines educativos. **Justicia**, que en todo momento se respeta a todos los participantes en este medio los colaboradores investigados, llevando un desarrollo significativo. **Autonomía**, capacidad de los individuos para meditar todos sus propósitos propios y de accionar bajo la trayectoria de las decisiones que pueda tomar.

IV. RESULTADOS

Resultados sociodemográficos

La tabla 1 nos presenta que un 46% de los resultados obtenidos está constituido por el género femenino y por su parte el 54% con el género masculino, así que se demuestra una alta participación del género masculino en colaboradores del centro Takiwasi. En lo que se refiere a la edad, un 10% tiene entre 18 a 23 años, un 36% tienen 24 a 29 años tiene el porcentaje más alto de los colaboradores jóvenes del centro Takiwasi que se encuentran participando en las actividades cotidianas de la institución, un 28% entre 30 a 35 años, un 16% tienen 36 a 41 años y un 10% obtuvo una edad mayor a 42 años.

Tabla 1

Análisis sociodemográfico

		N	%
Género	Femenino	23	46%
	Masculino	27	54%
	Total	50	100%
Edad	18 - 23 años	5	10%
	24 - 29 años	18	36%
	30 - 35 años	14	28%
	36 - 41 años	8	16%
	42 a más	5	10%
	Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach

La tabla 2 muestra el análisis de fiabilidad de las variables y sus respectivas dimensiones, considerando que este debe ser mayor a 0.7 para mostrar consistencia entre los enunciados de los instrumentos. La cual la variable motivación laboral, el alfa fue de 0,895. En cuanto a la variable eficiencia de atención fue 0,783 Los datos fueron considerados óptimos, por lo que, los instrumentos fueron considerados como óptimos.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach de las variables

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Motivación laboral	0,895	19
Eficiencia de atención	0,783	9

Nota. Elaboración propia.

Resultados descriptivos

Análisis descriptivo - Motivación laboral. En la tabla 3 se aprecia, la motivación laboral y sus dimensiones en colaboradores mayores de 18 años del centro Takiwasi en la ciudad de Tarapoto. La primera variable motivación laboral, el 18% casi nunca tiene una buena motivación laboral, el 44% a veces, el 38% casi siempre. Lo que significa que los pobladores encuestados cuentan con un nivel medio de motivación en su centro de trabajo, la cual pueden presentar bajo rendimiento de sus actividades asignadas en la institución que labora. Con respecto a las dimensiones, en factores internos; el 14% casi nunca gestiona sus recursos que la institución otorga para desarrollar sus actividades tranquilos para estar motivados laboralmente, el 52% a veces, el 34% casi siempre. Por últimos, en cuanto a los factores externos, el 16% casi nunca define está al tanto de cambios de la institución y surge los cambios contantes

y eso fomenta no estar motivados laboralmente, el 52% a veces, el 32% casi siempre.

Tabla 3

Análisis descriptivo de motivación laboral de los colaboradores del centro takiwasi

Variable-Dimensión	Escala	N	%
Motivación laboral	Casi nunca	9	18%
	A veces	22	44%
	Casi siempre	29	38%
	Total	50	100%
Factores internos	Casi nunca	7	14%
	A veces	26	52%
	Casi siempre	17	34%
	Total	50	100%
Factores externos	Casi Nunca	8	16%
	A veces	26	52%
	Casi siempre	16	32%
	Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

Análisis descriptivo - Eficiencia de atención. Según se evidencia la tabla 4 se presenta los resultados de la eficiencia de atención y sus dimensiones en colaboradores mayores de 18 años del centro Takiwasi del distrito de Tarapoto, Región San Martín, año 2023. Para la variable eficiencia de atención, el 12% casi nunca posee una eficiencia de atención en sus actividades otorgadas, el 54% a veces, el 34% casi siempre. Lo que significa que los encuestados tienen un rendimiento de eficiencia de atención a nivel intermedio puesto que en ocasiones no toman en cuenta la influencia de la institución al momento de realizar sus actividades, la cual no tienen la capacidad de ser eficientes en la atención al cliente, su desempeño vario a menor escala de un buen rendimiento profesional. Con referencia a las dimensiones, en recursos; el 2% nunca está expuesto a carencia de recursos que limitan las actividades dentro de la

institución, el 28% casi nunca, el 50% a veces, el 20% casi siempre. En lo que respecta a esfuerzos, el 18% casi nunca está expuesto a actividades forzosas dentro de la institución, el 32% a veces, el 48% casi siempre y el 2% siempre. Finalmente, en referencia al tiempo, el 16% casi nunca llega tarde a sus labores dentro de la institución, el 40% a veces, el 36% casi siempre y el 8% siempre. Por tanto, la variable eficiencia de atención y sus dimensiones casi siempre son controlados correctamente.

Tabla 4

Análisis descriptivo de eficiencia de atención de los colaboradores del centro takiwasi

Variable/Dimensión	Escala	N	%
Eficiencia de atención	Casi Nunca	6	12%
	A veces	27	54%
	Casi siempre	17	34%
	Total	50	100%
Recursos	Nunca	1	2%
	Casi nunca	14	28%
	A veces	25	50%
	Casi siempre	10	20%
	Total	50	100%
Esfuerzos	Casi nunca	9	18%
	A veces	16	32%
	Casi siempre	24	48%
	Siempre	1	2%
	Total	50	100%
Tiempo	Casi nunca	8	16%
	A veces	20	40%
	Casi siempre	18	36%
	Siempre	4	8%
	Total	50	100%

Nota. Elaboración propia.

Cálculo de baremos. Tal como demuestra la tabla 5, el nivel de motivación laboral es bajo en 10% (5), medio en 70% (35) y alto en 20% (10). En lo que respecta a la dimensión factores internos, el nivel fue calificado como bajo en 6% (3), medio en 72% (36) y alto en 22% (11), demostrando que, los colaboradores en su mayoría muestran un nivel medio ya que la institución no promueve actividades con regularidad para generar objetivos y metas en los colaboradores, así incrementar su desenvolvimiento y productividad en distintas áreas. En cuanto a factores externos, el nivel fue bajo en 14% (7), medio en 66% (33) y alto en 20% (10), por cuanto, la mayor parte de colaboradores manifestó poseer desenvolvimiento requeridas para el desarrollo de actividades.

Tabla 5

Nivel de la motivación laboral y sus dimensiones en colaboradores del centro takiwasi, San Martín - 2023

		N	%
Motivación laboral	Bajo	5	10%
	Medio	35	70%
	Alto	10	20%
	Total	50	100%
Factores internos	Bajo	3	6%
	Medio	36	72%
	Alto	11	22%
	Total	50	100%
Factores externos	Bajo	7	14%
	Medio	33	66%
	Alto	10	20%
	Total	50	100%

Nota. Elaboración propia

En la tabla 6 se evidencia el nivel de eficiencia de atención es bajo en 10% (5), medio en 70% (35) y alto en 20% (10). Respecto a la dimensión recursos, el nivel fue bajo en 30% (15), medio en 66% (33) y alto en 4% (2), dado que, los colaboradores, en su mayoría, muestran un nivel medio de tener eficiencia de atención en sus actividades. En cuanto a esfuerzos, el nivel fue bajo en 18% (9), medio en 68% (34) y alto en 14% (7) porque la mayor parte de los colaboradores señalaron mayor esfuerzo para ser eficientes en sus actividades. También, el nivel de tiempo es bajo en 16% (8), medio en 56% (28) y alto en 28% (14), en vista de que, el tiempo es su mayor factor para realizar sus actividades con cumplimientos eficientes.

Tabla 6

Nivel de Eficiencia de atención y sus dimensiones en colaboradores del centro takiwasi, San Martín – 2023

		N	%
Eficiencia de atención	Bajo	5	10%
	Medio	35	70%
	Alto	10	20%
	Total	50	100%
Recursos	Bajo	15	30%
	Medio	33	66%
	Alto	2	4%
	Total	50	100%
Esfuerzos	Bajo	9	18%
	Medio	34	68%
	Alto	7	14%
	Total	50	100%
Tiempo	Bajo	8	16%
	Medio	28	56%
	Alto	14	28%
	Total	50	100%

Nota. Elaboración propia

Prueba de Normalidad

En la tabla 7 se puede ver la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para una muestra de 50 participantes, los resultados arrojaron un valor de significancia de 0.001 para las variables y sus respectivas dimensiones, lo que sugiere que la distribución de los datos no sigue una distribución normal. Este hallazgo llevó al investigador a tomar la decisión de utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman como método estadístico apropiado para el análisis de los datos.

Tabla 7

Prueba de normalidad - Kolmogorov Smirnov para una muestra de 50 colaboradores

	Estadístico	gl	Sig.
V1 Motivación laboral	,244	50	<,001
V1D1 Factores internos	,277	50	<,001
V1D2 Factores externos	,273	50	<,001
V2 Eficiencia de atención	,293	50	<,001
V2D1 Recursos	,264	50	<,001
V2D2 Esfuerzo	,296	50	<,001
V2D3 Tiempo	,224	50	<,001

Nota. Elaboración propia.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general.

H0: No existe relación significativa entre motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín-2023

H1: Existe relación significativa entre motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín-2023

Regla de decisión

Cuando el valor de p es mayor que 0.05, se procede a aceptar la Hipótesis Nula (H0). Si el valor de p es menor que 0.05, se concluye rechazando la Hipótesis Nula y, en su lugar, se respalda la Hipótesis Alterna (H1).

Los resultados de tabla 8 indica con una visión clara, la motivación laboral y eficiencia de atención alcanzaron un coeficiente Rho de Spearman del 0.639** que significa correlación positiva media, mencionado en un nivel de significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a <0.001 ($p < 0,05$); es decir, aunque los colaboradores de la institución no estén altamente motivados por sus labores cuando ejercen sus funciones y actividades dentro de ella, puede que afecte en el rendimiento de la atención al usuario. Entre tanto, se refuta la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1, en otros términos, existe relación significativa entre motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín-2023

Tabla 8

Análisis de correlación entre motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro takiwasi

	Eficiencia de atención		
	Rho	p valor	n
Motivación laboral	,639**	<,001	50

** . La correlación es significativa en nivel 0,01

Nota. Elaboración propia.

Hipótesis específica 1.

H0: No existe relación significativa entre motivación laboral y recursos de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín-2023.

H1: Existe relación significativa entre motivación laboral y recursos de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín-2023.

Regla de decisión

Cuando el valor de p es mayor que 0.05, se procede a aceptar la Hipótesis Nula (H_0). Si el valor de p es menor que 0.05, se concluye rechazando la Hipótesis Nula y, en su lugar, se respalda la Hipótesis Alterna (H_1).

La tabla 9 que se presenta ofrece una visión clara de la relación que hay en la motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores del centro Takiwasi. Mediante un riguroso análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), se obtuvo un valor de 0,333*. Este valor, que se considera como una correlación positiva débil, se encuentra asociada a una significancia de 0,018; según estos resultados seguiré que los colaboradores con incentivos económicos, mejores recursos tecnológicos y con puestos en cargos de acuerdo a su formación profesional tienden a estar motivados y crear un mejor rendimiento dentro de la institución. Se concluye diciendo, que se rechaza la hipótesis nula H_0 y por la cual se acepta la hipótesis alterna H_1 , es decir, existe relación positiva y significativa entre la motivación laboral y recursos en el centro Takiwasi, San Martín – 2023.

Tabla 9

Análisis de correlación entre motivación laboral y recursos de los colaboradores del centro takiwasi

	Recursos		
	Rho	p valor	n
Motivación laboral	,333*	,018	50

*. La correlación es significativa en nivel 0,05

Nota. Elaboración propia.

Hipótesis específica 2.

H_0 : No existe relación significativa entre la motivación laboral y esfuerzos de los

colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023.

H1: Existe relación significativa entre la motivación laboral y esfuerzos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023.

Regla de decisión

Cuando el valor de p es mayor que 0.05, se procede a aceptar la Hipótesis Nula (H0). Si el valor de p es menor que 0.05, se concluye rechazando la Hipótesis Nula y, en su lugar, se respalda la Hipótesis Alternativa (H1).

La tabla 10 presenta la información que revela una relación entre la motivación laboral y esfuerzos de los colaboradores del centro Takiwasi. Para llegar a este resultado, se utilizó un riguroso análisis estadístico conocido como el coeficiente Rho de Spearman, que arrojó un valor de 0,581**. Este valor se interpreta como una correlación positiva media entre el componente y la variable, lo que significa que existe una relación significativa entre la motivación laboral y esfuerzos; donde afirma que, si los colaboradores están motivados en sus labores, mayores serán sus esfuerzos de querer lograr sus actividades dentro de la institución a fin de poder ser recompensados. Por la cual se dice, se rechaza la hipótesis nula H0 y por ello se acepta la hipótesis alternativa H1, es decir, si existe relación positiva y significativa entre la motivación laboral y esfuerzos en el centro Takiwasi, San Martín – 2023.

Tabla 10

Análisis de correlación entre motivación laboral y esfuerzos de los colaboradores del centro takiwasi

	Esfuerzos		
	Rho	p valor	n
Motivación laboral	,581**	<,001	50

** . La correlación es significativa en nivel 0,01

Nota. Elaboración propia.

Hipótesis específica 3.

H0: No existe relación significativa entre la motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023.

H1: Existe relación significativa entre la motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023.

Regla de decisión

Cuando el valor de p es mayor que 0.05, se procede a aceptar la Hipótesis Nula (H0). Si el valor de p es menor que 0.05, se concluye rechazando la Hipótesis Nula y, en su lugar, se respalda la Hipótesis Alterna (H0).

La tabla 11. Según los datos presentados en la tabla, se puede observar una relación entre la motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro Takiwasi. El análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0.601, lo que indica una correlación positiva media entre estos dos factores. Además, este valor tiene una significancia estadística de 0.001, lo que significa que es altamente significativo; donde el colaborador al estar motivado laboralmente puede optimizar su tiempo y tener mayor rendimiento dentro de la institución, lo cual le permitirá crear un mejor clima laboral y aumento de su productividad. Concluyendo que, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1, es decir, que por la cual existe relación positiva y significativa entre motivación laboral y tiempo en el centro Takiwasi, San Martín – 2023.

Tabla 11

Análisis de correlación entre motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro takiwasi

	Tiempo		
	Rho	p valor	n
Motivación laboral	,601 **	<,001	50

** . La correlación es significativa en nivel 0,01

Nota. Elaboración propia.

Tablas cruzadas

La tabla 12 nos muestra que del 100% de encuestados, el 54% de los colaboradores son de sexo masculino, mientras que el 46% son mujeres. En los que respecta la motivación con la relación de sexos, muestra que el 10% de los trabajadores están bajos de motivación laboral, siguiendo que el 70% de nivel medio muestra la mayoría de porcentaje la cual los colaboradores se muestran en crecimiento para destacar en sus actividades, asimismo mostrar empatía sobre la empresa, finalmente el 20% de los colaboradores muestra un nivel alto de motivación de ambos sexos.

Tabla 12

Relación de edad y motivación laboral

		Motivación laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Sexo	Masculino	1 2%	20 40%	6 12%	27 54%
	Femenino	4 8%	15 30%	4 8%	23 46%
Total		5 10%	35 70%	10 20%	50 100%

Nota. Elaboración propia.

La tabla 13, expone que el 100% de encuestados, el 10% de colaboradores tienen edades comprometidas entre 18 – 23 años, lo que constituye a la menor parte de los colaboradores de la institución. Además, el 36% se encuentra en el rango de 24 – 29 años, lo que da a conocer que hay mayoría de colaboradores jóvenes en la institución, siguiendo el rango de 30 – 35 años la cual tiene un 28% de colaboradores 36 - 41 años tiene un 16% de colaboradores y por último el rango de 42 años a más tiene un 14% de colaboradores en dicha institución. En lo que respecta a la motivación laboral, los resultados son interesantes. Solamente un pequeño porcentaje del 10%, exhibe un

nivel bajo de motivación laboral. El dato más destacado, es que el 70% presenta un nivel medio de competencia, lo que indica una mayoría de los colaboradores están motivados y óptimos a desarrollar sus actividades y prestos a brindar un servicio de eficiente. En contraste, un considerable 20% presente el nivel alto de motivación laboral, lo que da a conocer que nos falta más acciones para llegar al nivel más alto.

Tabla 13

Relación de edad y motivación laboral

	Motivación laboral			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Edad				
18 - 23 años	0 0%	3 6%	2 4%	5 10%
24 - 29 años	1 2%	14 28%	3 6%	18 36%
30- 35 años	3 6%	9 18%	2 4%	14 28%
36- 41 años	1 2%	6 12%	1 2%	8 16%
42 años a más	0 0%	3 6%	2 4%	5 14%
Total	5 10%	35 70%	10 20%	50 100%

Nota. Elaboración propia.

V. DISCUSIÓN

La investigación del trabajo fue desarrollada con el designio de determinar la relación entre motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín-2023, para tal efecto se aplicó cuestionarios a 50 colaboradores del centro Takiwasi. Por lo tanto, se consiguió los siguientes resultados que concluyen con evidencias contundentes para que acepten la hipótesis alterna que se planteó, por lo tanto, impugnar la hipótesis nula que se explican en los siguientes párrafos.

En referencia al **objetivo general** sobre determinar la relación entre motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, donde mediante un análisis estadístico del coeficiente de correlación es de 0,639**, este valor representa que se encuentra en una correlación positiva media, la cual se asocia a una significancia de p valor igual a <0.001 . Sin embargo, se desestima la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 , en otros términos, si los colaboradores no están altamente motivados laboralmente cuando ejercen sus funciones y actividades dentro de ella, puede que afecte en su rendimiento eficiente en la hora de dar un servicio al cliente.

A diferencia de Verdesoto (2021) donde los resultados revelaron que la dimensión intrínseca recibió una elevada, ya que el 92% de las encuestadas experimentaron una alta motivación en su trabajo. De manera similar, el 89% de las consultadas muestran un alto grado de motivación en la dimensión extrínseca, gracias a la atención adecuada brindada por sus superiores, la recepción de procesos motivacionales continuos y la ejecución de sus funciones en consonancia con su competencia profesional. No obstante, en lo que concierne a los factores extrínsecos, experimentan desafíos, ya que rara vez reciben reconocimientos por su trabajo, no se les brinda apreciaciones públicas y las oportunidades de ascenso son escasas y complejas, entre otros aspectos que tienen un impacto negativo en su nivel de motivación en el trabajo. Así mismo con la teoría de según Valentín Anders (2019) proviene del latín *motivus*, que quiere decir “movimiento”, para evocar acción y efecto. Puede decirse que, la motivación es un movimiento que hace que la acción produzca su efecto. "La motivación es la causa que afecta la intensidad, orientación y constancia de un

colaborador que trabaja hacia una meta". La intensidad se describe a la fuerza de las intenciones de una persona. Por lo tanto, se le considera como el factor que más preocupa cuando se refiere a motivación. Aunque, es poco factible que una intensidad prominente provoque buenos efectos en la eficiencia de atención a menos que los esfuerzos se dirijan en una dirección que beneficie a la empresa. Las investigaciones con sus respectivos resultados, no coinciden en determinar la motivación laboral con la eficiencia de atención, ya que presentan situaciones de contextos de ambientes diferentes y no hay un mismo clima laboral la cual se produce una negatividad en ambos resultados.

De acuerdo con el **objetivo específico 1**, sobre determinar la relación entre la motivación laboral y recursos de los colaboradores del centro Takiwasi, San Martín-2023, se descubrió que existe relación entre motivación laboral y recursos que son importantes para los colaboradores. Este resultado se logró mediante un coeficiente de Spearman del 0.333* significa una correlación positiva débil, indicado en un rango de significancia con un p valor igual a 0.018; el cual afirma que los colaboradores con incentivos económicos, mejores recursos tecnológicos y con puestos en cargos de acuerdo a su formación profesional tienden a estar motivados y crear un mejor rendimiento dentro de la institución. Esto significa que los conocimientos intelectuales que presenta un colaborador deben sacar a flote para un mayor desarrollo de actividades involucradas dentro de la empresa por la cual debe sentirse bien con su desenvolvimiento mismo ya que existe un nivel de correlación de 11.08%.

Estos resultados no muestran semejanza con Baque et al. (2022) que tuvieron resultados de los 30 directivos encuestados, el 50 % revelaron que en la empresa se ejecutan actividades sociales, recreativas y culturales, el 33 % casi siempre lo hacen, sin embargo, el 17 % a veces efectúan este tipo de actividades. La eficiencia y eficacia de las empresas reside en el trabajo y la destreza que posea el líder que esté a cargo de la compañía, es por esto que, las habilidades interpersonales conservarán su enfoque en lo que se debe hacer, los recursos que serán empleados y los efectos deseados por la empresa. Por otro lado, Saldaña (2022) en los resultados se habían obtenido que los colaboradores se encontraban con motivación alta 48.28% y a la vez

satisfechos 55.17%. Se concluyó que ambas variables mostraban dependencia positiva y reveladora en el área de intereses de la municipalidad. Estos resultados guardan relación con la teoría de Lusthaus (2002) el cual define que la eficiencia del trabajo como la relación que manifiesta el contraste entre los resultados obtenidos y los costos gastados para lograr la meta. Además, Luna et al. (2019) define la eficiencia como una expresión utilizada para determinar la calidad o capacidad de un sistema económico o producto que necesita ser desarrollado para lograr sus objetivos y minimizar el consumo de recursos.

En el **objetivo específico 2**, es determinar la relación entre la motivación laboral y esfuerzos de los trabajadores del centro de Takiwasi, San Martín-2023, mediante un minucioso análisis lograron un coeficiente de Spearman del 0.581** la cual revela una correlación positiva media, y una significancia de p valor igual a <0.001 ; afirma que si los colaboradores están motivados en sus labores sus actividades duras de trabajo con actividades de carga manifestadas no serán tan arduas ya que se encuentran en óptimas condiciones de manejo de sus esfuerzos para cumplimiento y desarrollo de sus quehaceres.

Estos resultados tienen una semejanza con el trabajo investigado por metodología similar de Cueva (2021) los resultados mostraban que la motivación laboral como primera variable indicaba un coeficiente de Spearman de 0.717 y para la segunda variable atención al cliente un coeficiente de 0.685 revelando un grado de valoración de nivel aprobado. Concluyendo que era necesario plantear una ejecución de un programa de orientación y estrategias para el grado de escala de los colaboradores, lo que crearía un aumento el nivel de motivación laboral, por lo tanto, esto se vería manifestado en una satisfacción total por los usuarios. Estos resultados tienen relación con la teoría de Herzberg (1968) el cual define a la motivación como un indicador de hacer algo porque resulta muy importante para realizarlo con esfuerzo. Los resultados finales nos dan conocer la relación existe entre motivación labora y recursos son importantes, aunque en diferentes acontecimientos hay aun discrepancia para debatir que, a mayor motivación, mayores logros ocurridos acontecerán.

Referente al **objetivo específico 3**, señala determinar la relación entre la motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023. Mediante un análisis tiempo adquirieron un coeficiente de Spearman del 0.601** que revela un resultado de correlación positiva media, manifestado que existe un nivel de significancia con un p valor igual a <0.001 ; que significa que el colaborador mantiene su tiempo de acuerdo a la necesidad de la institución, la cual al tener control de su tiempo puede establecer metas que eso le permita al colaborador estar en una motivación laboral constante y sentirse activo para todas las actividades y verlas como objetivo para cumplir su metas trazadas haciendo bien las responsabilidades bien.

Por otro lado, difiere los resultados de Tiburcio (2021) el cual la discrepancia es significativa, ya que solo el 1.67% de los colaboradores muestra un rango medio de motivación laboral, y según el 63.01% de los beneficiarios encuestados, estos empleados brindan una atención eficiente de nivel medio. Concluyó comprobando que ambas variables motivación laboral y la segunda que es calidad de atención, concurre una correlación negativa muy baja. Por su parte, se difiere con los resultados de Saldaña (2022), como resultados obtuvo una correlación positiva media, la cual los resultados muestran una obtención de acuerdo a los colaboradores encuestados que se encontraban con una motivación alta al 48.28% y a la vez se sienten satisfechos dentro de sus labores con un 55.17%. Es decir, el esfuerzo mostrado por los colaboradores está dirigido y alineado con los fines de la organización. Estos resultados guardan relación con la teoría de Robbins & Judge (2009), la motivación posee una dimensión de perseverancia, se habla de la medida del tiempo en el transcurso que una persona conserva el esfuerzo. Entonces, los trabajadores motivados subsisten en las tareas lo suficiente para conseguir su objetivo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre la motivación laboral y la eficiencia de atención de los colaboradores del centro Takiwasi, San Martín – 2023, dado que, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor estadístico de 0.639**, siendo este, positivo medio, asimismo, la significancia fue 0.001, por tanto, los colaboradores motivados tienden a realizar sus actividades encomendadas eficientemente como brindar una atención eficiente a los usuarios.

- 6.2. Existe relación significativa entre la motivación laboral y recursos de los colaboradores del centro Takiwasi, San Martín – 2023, por cuanto, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor estadístico de 0.333*, siendo este, positivo débil, de la misma manera, la significancia fue 0.018. Estos datos indican que los colaboradores que alcancen un mayor rendimiento en sus actividades serán motivados con incentivos y puestos en área de acuerdo su escala de rendimiento.

- 6.3. Existe relación significativa entre la motivación laboral y esfuerzos de los colaboradores del centro Takiwasi, San Martín – 2023, visto que, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor estadístico de 0.581**, siendo este, positivo medio, de la misma forma, la significancia fue 0.001. Por otro lado, los colaboradores que muestran esfuerzos en querer lograr sus actividades son motivados y recompensados.

- 6.4. Existe relación significativa entre la motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro Takiwasi, San Martín – 2023, porque el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor estadístico de 0,601**, siendo este, positivo medio, del mismo modo, la significancia fue 0.001. Por lo tanto, los colaboradores que optimizan su tiempo en desarrollo de sus actividades pueden crear un mejor clima laboral y seguir ayudando en el desarrollo de la institución.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. El jefe de la institución debe crear un programa o capacitaciones de tipos o métodos de atención al cliente, desde su entrada hasta su salida del Centro Takiwasi, Asimismo, al implementar esta recomendación de forma coherente, la institución puede construir un entorno de trabajo que motive a sus colaboradores y promueva eficiencia de atención, mejorando la experiencia para sus clientes.
- 7.2. Del mismo modo, la institución debe realizar un seguimiento continuo de los recursos adecuados que el colaborador necesita para desarrollar sus actividades dentro de la institución, para que la atención que se requiere hacía el cliente, logre satisfacción durante la atención debido al buen uso de las herramientas otorgadas.
- 7.3. Además, se debe incrementar el reconocimiento y recompensas para los colaboradores tengan mejores remuneraciones o bonos, de esta manera se destaca el trabajo arduo que realiza y el notable desempeño en sus tareas designadas, así como al buen desenvolvimiento en atención al cliente. Un cliente feliz con la buena atención, reconoce también el desenvolvimiento del colaborador, de esta manera refuerza su comportamiento positivo y motiva hacia la excelencia, no solo al colaborador si no a la institución en general.
- 7.4. Por último, se plantea al director ejecutivo de la institución realizar un cronograma de reuniones con temas a tratar entre los jefes y colaboradores para que puedan dar sus opiniones o sugerencias sobre el manejo del tiempo de labores, promoviendo siempre el compromiso en el personal con el propósito de trabajar y así crea un mejor clima laboral que permita lograr los objetivos planteados.

REFERENCIAS

- Acero, D. (2021). *La motivación laboral y la calidad de servicio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cuzco, Tacna, 2021*. [Para optar el título profesional de Ingeniero Comercial]. Universidad Privada de Tacna. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2115>
- Alvites Vásquez, E., & Galoc Acuña, G. (2021). *Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa C&D Sport EIRL., Tarapoto* [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86657>
- Anders, V. (2019). *Etimología de Motivación*. Etimologías de Chile - Diccionario que explica el origen de las palabras. <http://etimologias.dechile.net/?motivacion>
- Baltazar-Gómez, Desiree Yvonne, Rosas-González, Enriqueta, García Rodríguez, Isaúl, Ibarra-Gutiérrez, Ma. Judit, & Pirez-Lindoro, Miguel Ángel. (2022). *Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México*. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Baque, Villanueva., L. K., Viteri, Intriago., D. A., & Izquierdo, Morán., A. M. (2022). *Las habilidades interpersonales en la eficiencia de las empresas ecuatorianas*. Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000100018&lng=es&tlng=es.
- Betancourt, E. J.B. G. (2010). *La planificación estratégica del capital humano en el siglo XXI*. Universidad Central de Venezuela, Ediciones FACES. <https://books.google.com.pe/books?id=ZDuNYgEACAAJ>
- Brito-Carrillo, Clara, Pitre-Redondo, Remedios, & Cardona-Arbeláez, Diego. (2020). *Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company*. Información tecnológica, 31(1), 141-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Cachique Moreno, C. M., Scott Brayan, & Pezo Caballero, Jhoseph Quirino, J. Q. (2022). *La inteligencia emocional como factor de desempeño laboral en*

- servidores públicos municipalidad distrital de Morales, 2022* [Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111515>
- Castillo, A. & Marín, A. P. (2006). Redes atencionales y sistema visual selectivo. *Universitas Psychologica*, 5(2), 305-326. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672006000200009&lng=pt&tlng=es..
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Repositorio Digital Académico. <http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1143>
- CONCYTEC. (2020). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Creswell, J., & Poth, C. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage Publications. <https://revistapsicologia.org/public/formato/cuali2.pdf>
- Cueva, G. (2021). *La motivación laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en la Empresa Hotelera Costa del Sol, Cajamarca*. [Tesis para obtener el grado de académico de Maestra en Administración de Negocios - MBA]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57891>
- Donet, A. R. (2023). *Buscar la vocación para alcanzar la felicidad*. andresraya.com. <http://andresraya.com/buscar-la-vocacion-para-alcanzar-la-felicidad/>
- El peruano (2018). *Clima laboral influye en la productividad empresarial*. Noticias | Diario Oficial El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/70930-clima-laboral-influye-en-la-productividad-empresarial>.
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica?* Revista Didascalía, 11(3), 62–79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- Gallardo, L. A. (2022). *Motivación laboral y mejora de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo*. [tesis para obtener

- el grado académico de: maestro en gestión de los servicios de la salud].
 Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101235/Gallardo_MLA-SD.pdf?sequence=4
- García, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica*. ESIC Editorial. <https://www.alpha-editorial.com/Papel/9789587784398/Teor%C3%ADa+Y+Metodolog%C3%ADa+De+La+Investigaci%C3%B3n+Cient%C3%ADfica>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. (06° ed.). México: Interamericana Editores
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Ed. (6°), edit. McGRAW-HILL, México. Núm. 736.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* | RUDICS. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herzberg, F. (1968). *Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados?* *Harvard Business Review*, 46(1), 13-22. Scielo. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194
- Huaire-Inacio, E. (2019). *Método de investigación*. Material de clase. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Huerta de Soto, J. 2010. *La teoría de la eficiencia económica*. *Revista de economía & administración*, 7(2), julio-diciembre. <https://bit.ly/3kDE78l>
- Luna, O., Armendariz, C., & Andrade, F. (2019). *Culture and organizational environment in the work performance of employees of the coastal districts of education in Ecuador*. *Universidad y Sociedad*, 327-335. https://www.researchgate.net/publication/343572743_Culture_and_organizational_environment_in_the_work_performance_of_employees_of_the_coa

stal_districts_of_education_in_Ecuador

- Lusthaus, c., Adrien, M-H., Anderson, G., Carden, F., Plinio, G., (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. IDB Bookstore. <https://books.google.com.pe/books?id=Ex47GKcteH0C&pg=PA123&dq=eficiencia&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiJ46WpoavsAhVcHLkGHcQHC2I4MhDoATADeg%20QIBBAC#v=onepage&q=eficiencia&f=false>
- Ordoñez, L. (2021). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo - Tarapoto, 2020*. [Tesis Para Obtener El Grado Académico De: Maestra En Gestión Pública]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58360/Ordo%20c3%b1ez_RLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Posner, MI., Raichle, ME.,(1994). *Networks of attention*. En: Posner MI, Raichle ME, eds. *Images of Mind*. New York: Scientific American Library. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5573/jcsv1de1.pdf;jsessionid=8C5BF448A801EF10316575D786F012C2?sequence=1>
- Reales, L, J., Robalino, G, E., Luna, A, C., Cárdenas, J, H., Cantuña, P, F., (2022). *El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud*. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S5), 681-691. <file:///C:/Users/samyt/Downloads/3338-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6552-2-10-20221118.pdf>
- Robbins, Stephen y Judge, Timothy (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición, México: Editorial Pearson Educación. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf
- Saldaña, I. (2022). *Motivación y satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 en el Área de Rentas de una Municipalidad de Jaén, 2021*. [Tesis de pregrado]. Universidad Alas Peruanas. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10506>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de*

<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sander, B. (2002) *Guía Práctica Para Dirigir Rh*. EE.UU: ISBM Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=C5eB92LNqukC&pg=PT80&dq=SANDER+EFICIENCIA+LABORAL&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjQworq3KjsAhVJLkGHeCUALsQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=SANDER%20EFICIENCIA%20LABORAL&f=false>

Sandra, R. (2020). *El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de información de la universidad señor de sipán - chiclayo, año 2019*. Universidad Señor de Sipán. <https://core.ac.uk/download/pdf/288311952.pdf>,

Silva-Treviño, Juan Gilberto, Macías-Hernández, Bárbara Azucena, Tello-Leal, Edgar, & Delgado-Rivas, Jesús Gerardo. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Tafur, K. M. (2021). *Liderazgo y eficiencia laboral de la empresa Recoval Forklift S.A.C, San Martín de Porres, 2021*. [tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Administración]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78128/Tafur_MKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tello, L. (2020). *Motivación laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019*. [Trabajo De Investigación Para Obtener El Grado Académico De Bachiller En Administración]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55982/B_Tello_RLR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tiburcio, M. M. (2021). *Motivación Laboral Y Calidad De Atención En El Centro De Salud Sayán 2019*. [Para Optar El Grado Académico De Maestro En Gerencia De Servicios De Salud]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43487/Valera_PKN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valera, K. (2019). *Motivación y desempeño eficiente de los trabajadores de la Empresa Cristo Morado EIRL, Ate 2019*. [Tesis Para Obtener El Título Profesional De Licenciada en Administración]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43487/Valera_PKN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, R. (2019). Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla.: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla/>

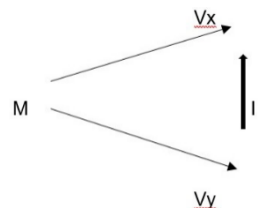
Verdesoto, M. J. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019*. [Tesis de grado previo a la obtención del título de Máster en Gestión del Talento Humano.]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2373/1/VERDESOTO%20PLAZA%20MAR%C3%8DA%20JOS%C3%89.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la eficiencia de atención de los colaboradores en el centro de Takiwasi, San Martín-2023?</p> <p>Y los problemas específicos son:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y recursos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y esfuerzos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023?</p> <p>¿Cuál es la relación la motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la motivación laboral y la eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la motivación laboral y recursos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación laboral y esfuerzos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023.</p>	<p>Hipótesis Existe relación significativa entre la motivación laboral y la eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín- 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la motivación laboral y recursos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la motivación laboral y esfuerzos de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la motivación laboral y tiempo de los colaboradores del centro de Takiwasi, San Martín-2023.</p>	<p>Técnica encuesta</p> <p>Instrumentos cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones						
<p>Tipo aplicada, correlacional, diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo.</p>  <p>M = Representa a la muestra de estudio</p> <p>V1= eficiencia de atención de los clientes</p> <p>V2 = motivación laboral</p> <p>I = Impacto de variables</p>	<p>Población: La población fue 50 colaboradores del centro takiwasi de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Muestra: La muestra fue el 100% de la población que correspondió a 50 colaboradores del centro takiwasi de la ciudad de Tarapoto.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1198 316 1400 355">Variables</th> <th data-bbox="1411 316 1713 355">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1198 363 1400 435">Motivación laboral</td> <td data-bbox="1411 363 1713 435">Factores internos Factores externos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1198 443 1400 515">Eficiencia de atención</td> <td data-bbox="1411 443 1713 515">Recursos Esfuerzos Tiempo</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Motivación laboral	Factores internos Factores externos	Eficiencia de atención	Recursos Esfuerzos Tiempo
Variables	Dimensiones							
Motivación laboral	Factores internos Factores externos							
Eficiencia de atención	Recursos Esfuerzos Tiempo							

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas					
Motivación laboral	Estos son los componentes activos que impulsan el comportamiento humano hacia un objetivo específico, por lo que una organización debe tener un estilo de liderazgo y herramientas para desarrollar sus habilidades y conocimientos. (Gallardo,2022)	El comportamiento humano se ve afectado por varios factores: factores externos y factores internos.	Factores internos	- Estados de ánimo	1-3	Ordinal					
				- Tendencia a la creatividad	4						
				- Situación de estrés	5						
			Factores externos	- Afán de logro	6-7	Ordinal					
				- La autonomía	8-9						
				- Retribución económica	10						
				- Las ventajas sociales	11						
				- La seguridad	12						
				- El desarrollo profesional y la promoción	13-14						
				- Estabilidad en el empleo	15-16						
				- El prestigio profesional	17						
				- La comunicación	18						
				- El estilo de liderazgo	19						
				Eficiencia de atención	Se determina que la eficiencia es un criterio económico en el que se centra habilidad de administrar, producir lo máximo resultados de recursos mínimos (Tafur, 2021).		La variable Eficiencia de atención se medirá a través de las dimensiones e indicadores: Recurso, esfuerzo y tiempo.	Recursos	- Capital humano	1	Ordinal
									- Económico	2	
									- Tecnológico	3	
								Esfuerzos	- Fisiológico	4	Ordinal
									- Emocional	5	
									- Cognitivo	6	
Tiempo	- Asistencia	7	Ordinal								
	- Puntualidad	8									
	- Organización	9									

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Tabla 1 *Ficha del instrumento Motivación laboral*

Ficha técnica	
Nombre	: Cuestionario de Motivación laboral
Autor y año	: Gallardo (2022)
Índice Alfa de Cronbach	: 0.88
Lugar de aplicación	: Centro de atención primario de Chiclayo
Forma de aplicación	: Individual
Duración de la aplicación	: 5 minutos
Descripción de instrumento	: Es un cuestionario individual de ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	: (1) Nunca, (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 *Ficha del instrumento Eficiencia de atención*

Ficha técnica	
Nombre	: Cuestionario de Eficiencia de atención
Autor y año	: Tafur (2021)
Índice Alfa de Cronbach	: 0.824
Lugar de aplicación	: Empresa Recoval Forklift.
Forma de aplicación	: Individual
Duración de la aplicación	: 5 minutos
Descripción de instrumento	: Es un cuestionario individual de 9 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	: (1) Nunca, (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario de Motivación laboral

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas de acuerdo a sus dimensiones (**Factores internos, Factores externos**); e indicadores (Estados de ánimo, Afán de reconocimiento, Tendencia a la creatividad, Situación de estrés, Afán de logro) Marcelo (2023) Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023, con validez con calificación **EXCELENTE** de calificación de validez y una fiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable del **0.88 siendo altamente confiable**.

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 10 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD, recomendándote que si utilizas tu móvil lo coloques de forma horizontal para una completa visualización de las preguntas.

Opciones:

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

ITEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Factores internos					
1. Se siente Usted orgulloso (a) de trabajar en el Centro Takiwasi					
2. Usted se siente orgulloso de sí mismo por el trabajo que realiza en el Centro Takiwasi					
3. Usted se identifica con la labor que realiza en el Centro de Takiwasi					
4. Existe comunicación cordial con sus compañeros de trabajo, donde pueda sentirse cómodo y pueda expresar sus ideas o aportes para la mejora del Centro					

Takiwasi.					
5. Se siente estresado en el Centro Takiwasi por el incremento de carga laboral					
6. El plan de trabajo del Centro Takiwasi está enfocado en base a sus logros o metas personales.					
7. El trabajo le permite subir de ascenso en el área en el que se ubica.					
Dimensión 2: Factores externos					
8. El Centro Takiwasi me brinda recursos y materiales necesarios para realizar de manera eficiente mi trabajo.					
9. Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta.					
10.El sueldo que percibe cubre con sus necesidades familiares y personales.					
11.El Centro Takiwasi me capacita para desarrollar mis capacidades cognitivas dentro de mi trabajo.					
12.El Centro Takiwasi presta condiciones de seguridad para realizar su desarrollo laboral.					
13.Su jefe de área lo ha felicitado o premiado por su buen trabajo y desempeño.					
14.Se siente recompensado económicamente por el buen rendimiento laboral.					
15.Se siente usted motivado con los resultados que logra en su trabajo.					
16.Se siente seguro donde labora permitiéndole trabajar de manera eficiente y cómoda.					
17.Usted cumple con los horarios establecidos por el Centro Takiwasi.					
18.El clima laboral entre jefes y trabajadores es bueno.					
19.Los jefes le permiten participar en las decisiones para mejorar la atención u otro factor.					

Cuestionario de Eficiencia de atención

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas de acuerdo a sus dimensiones (**Recursos, Esfuerzos, Tiempo**); e indicadores (**capital humano, economía, tecnología, fisiológico, emocional, cognitivo, asistencia, puntualidad, organización**). Este cuestionario tiene como autoría de Marcelo (2023) Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023, con validez con calificación EXCELENTE de calificación de validez y una fiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable del 0.88 siendo altamente confiable

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 10 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD, recomendándote que si utilizas tu móvil lo coloques de forma horizontal para una completa visualización de las preguntas.

Opciones:

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

ITEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Recursos					
1. El personal ocupa puestos de acuerdo a su formación profesional.					
2. El Centro Takiwasi cuenta con el recurso económico para el cumplimiento de objetivos y metas.					
3. Se cuenta con las tecnologías modernas.					
Dimensión 2: Esfuerzos					
4. El desarrollo de sus funciones genera agotamiento físico.					

5. Controla usted sus emociones.					
6. Sus conocimientos contribuyen el cumplimiento de sus funciones y actividades.					
Dimensión 3: Tiempo					
7. Asiste usted puntualmente a su puesto de trabajo.					
8. Cumple con sus funciones y responsabilidades en los tiempos establecidos.					
9. La estructura orgánica le permite cumplir adecuadamente sus funciones y responsabilidades.					

Anexo 4. Modelo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Impacto de la motivación laboral en la eficiencia de atención de los clientes en el centro Takiwasi, San Martín - 2023

Investigador (a) (es): Ricardo Marcelo Flores Paredes

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Impacto de la motivación laboral en la eficiencia de atención de los clientes en el centro Takiwasi, San Martín - 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Centro De Rehabilitación De Toxicómanos Y De Investigación De Medicinas Tradicionales- Takiwasi bajo el RUC N° 20172245065 cuyo Director Ejecutivo es el Psi. Jaime Roger Torres Romero

Describir el impacto del problema de la investigación.

Conocer Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: " Impacto de la motivación laboral en la eficiencia de atención de los clientes en el centro Takiwasi, San Martín - 2023".
2. Este cuestionario o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):



Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **[Flores Paredes Ricardo Marcelo]** email rflorespar@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **[Córdova Calle Elia Anacely]** email ecordovaca@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Jaime Roger Torres Romero

Fecha y hora: 03 de junio del 2023; 17:00 pm

Lic. Jaime R. Torres Romero
DIRECTOR EJECUTIVO
TAKIWASI

Jaime R. Torres Romero

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20172245065
CENTRO DE REHABILITACION DE TOXICOMANOS Y DE INVESTIGACION DE MEDICINAS TRADICIONALES- TAKIWASI	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Jaime Roger Torres Romero	DNI: 01157909

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: “Impacto de la motivación laboral en la eficiencia de atención de los clientes en el centro Takiwasi, San Martín - 2023”	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Ricardo Marcelo Flores Paredes	DNI: 73064232

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 03 de junio del 2023

Firma y sello: _____


Lic. Jaime R. Torres Romero
DIRECTOR EJECUTIVO
TAKIWASI



(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

**Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en
Investigación de la EP Administración**
RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: **IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EFICIENCIA DE ATENCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL CENTRO TAKIWASI, SAN MARTIN-2023.**

Autor(es): RICARDO MARCELO FLORES PAREDES

Especialidad del autor principal del proyecto: GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): TARAPOTO PERÚ


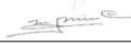



Código de revisión del proyecto: 2023-1_PREGRADO_PI_TAR_C5_03

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: ecordovaca22@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA EFICIENCIA DE ATENCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL CENTRO TAKIWASI, SAN MARTIN-2023", presentado por los autores RICARDO MARCELO FLORES PAREDES, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 5. Matriz de evaluación por juicio de expertos

A continuación, se resume la evaluación por juicio de expertos respecto a los instrumentos de las variables:

Variable	N°	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1 Motivación laboral	1	David Espinoza Nicolas Dextre	4	Es aplicable
	2	Rosa Clavijo Johanna López	4	Es aplicable
	3	Carlos Anderson Enrique Puyen	4	Es aplicable
	4	Juan Panduro Daniel Bernazza	4	Es aplicable
	5	Karla Martell Patricia Alfaro	4	Es aplicable
Variable 2 Eficiencia de atención	1	David Espinoza Nicolas Dextre	4	Es aplicable
	2	Rosa Clavijo Johanna López	4	Es aplicable
	3	Carlos Anderson Enrique Puyen	4	Es aplicable
	4	Juan Panduro Daniel Bernazza	4	Es aplicable
	5	Karla Martell Patricia Alfaro	4	Es aplicable

Nota. Elaboración propia.

Seguidamente, se procede a adjuntar las validaciones realizadas:

Evaluación de juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	DAVID NICOLAS ESPINOZA DEXTRE
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO – GESTIÓN PÚBLICA ECONOMÍA Y FINANZAS – ENCARGADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala Likert
Autor:	Gallardo Mendoza, Luis Alberto (2022) Tafur Monterola, Karen Mirella (2021)
Procedencia:	Del autor

Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Su domicilio
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 2 dimensiones, de 13 indicadores y 19 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Motivación laboral

Estos son los componentes activos que impulsan el comportamiento humano hacia un objetivo específico, por lo que una organización debe tener un estilo de liderazgo y herramientas para desarrollar sus habilidades y conocimientos. (Gallardo,2022)

- **Variable 2:** Eficiencia de atención

Se determina que la eficiencia es un criterio económico en el que se centra habilidad de administrar, producir lo máximo resultados de recursos mínimos (Tafur, 2021).



Variable	Dimensiones	Definición
Motivación laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Factores internos. 2. Factores externos. 	<p>Estos son los componentes activos que impulsan el comportamiento humano hacia un objetivo específico, por lo que una organización debe tener un estilo de liderazgo y herramientas para desarrollar sus habilidades y conocimientos. (Gallardo,2022).</p>
Eficiencia de atención	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos. 2. Esfuerzos. 3. Tiempo. 	<p>Se determina que la eficiencia es un criterio económico en el que se centra habilidad de administrar, producir lo máximo resultados de recursos mínimos (Tafur, 2021).</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Motivación laboral

- Primera dimensión: Factores internos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estados de animo	1-3	4	4	4	
Tendencia de la creatividad	4	4	4	4	
Situación de estrés	5	4	4	4	
Afán de logro	6-7	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores externos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La autonomía	8-9	4	4	4	
Retribución económica	10	4	4	4	
Las ventajas sociales	11	4	4	4	
La seguridad	12	4	4	4	
El desarrollo profesional y la promoción	13-14	4	4	4	
Estabilidad en el empleo	15-16	4	4	4	

El prestigio profesional	17	4	4	4	
La comunicación	18	4	4	4	
El estilo de liderazgo	19	4	4	4	

Variable del instrumento: Eficiencia de atención

- **Primera dimensión: Recursos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capital humano	1	4	4	4	
Económico	2	4	4	4	
Tecnología	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Esfuerzo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Fisiológico	4	4	4	4	
Emocional	5	4	4	4	
Cognitivo	6	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Tiempo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Asistencia	7	4	4	4	
Puntualidad	8	4	4	4	
Organización	9	4	4	4	



.....

Dr. David Nicolas Espinosa Dextre

DNI N° 43724426

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003)

sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación de juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	ROSA JOHANNA CLAVIJO LÓPEZ
Grado profesional:	Maestría () Doctor () X
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRADOR Y DOCENTE INVESTIGADOR
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala Likert
Autor:	Gallardo Mendoza, Luis Alberto (M) Tafur Monterola, Karen Mirella (2021)
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual



Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Su domicilio
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 2 dimensiones, de 13 indicadores y 19 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1:** Motivación laboral

Estos son los componentes activos que impulsan el comportamiento humano hacia un objetivo específico, por lo que una organización debe tener un estilo de liderazgo y herramientas para desarrollar sus habilidades y conocimientos. (Gallardo,2022)

- Variable 2:** Eficiencia de atención

Se determina que la eficiencia es un criterio económico en el que se centra habilidad de administrar, producir lo máximo resultados de recursos mínimos (Tafur, 2021).



Variable	Dimensiones	Definición
Motivación laboral	3. Factores internos. 4. Factores externos.	<p>Estos son los componentes activos que impulsan el comportamiento humano hacia un objetivo específico, por lo que una organización debe tener un estilo de liderazgo y herramientas para desarrollar sus habilidades y conocimientos. (Gallardo,2022).</p>
Eficiencia de atención	4. Recursos. 5. Esfuerzos. 6. Tiempo.	<p>Se determina que la eficiencia es un criterio económico en el que se centra habilidad de administrar, producir lo máximo resultados de recursos mínimos (Tafur, 2021).</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Motivación laboral

Primera dimensión: Factores internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estados de animo	1-3	4	4	4	
Tendencia de la creatividad	4	4	4	4	
Situación de estrés	5	4	4	4	
Afán de logro	6-7	4	4	4	

Segunda dimensión: Factores externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La autonomía	8-9	4	4	4	
Retribución económica	10	4	4	4	
Las ventajas sociales	11	4	4	4	
La seguridad	12	4	4	4	
El desarrollo profesional y la promoción	13-14	4	4	4	
Estabilidad en el empleo	15	4	4	4	

	-16				
El prestigio profesional	17	4	4	4	
La comunicación	18	4	4	4	
El estilo de liderazgo	19	4	4	4	

Variable del instrumento: Eficiencia de atención

Primera dimensión: Recursos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capital humano	1	4	4	4	
Económico	2	4	4	4	
Tecnología	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Esfuerzo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Fisiológico	4	4	4	4	
Emocional	5	4	4	4	
cognitivo	6	4	4	4	

Segunda dimensión: Tiempo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Asistencia	7	4	4	4	
Puntualidad	8	4	4	4	
Organización	9	4	4	4	



.....
Mtra. Rosa Johanna Clavijo López

DNI N° 44670106

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación de juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CARLOS ENRIQUE ANDERSON PUYEN
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN – GESTIÓN PÚBLICA – ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala Likert
Autor:	Gallardo Mendoza, Luis Alberto (2022) Tafur Monterola, Karen Mirella (2021)
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual

Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Su domicilio
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 2 dimensiones, de 13 indicadores y 19 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Motivación laboral

Estos son los componentes activos que impulsan el comportamiento humano hacia un objetivo específico, por lo que una organización debe tener un estilo de liderazgo y herramientas para desarrollar sus habilidades y conocimientos. (Gallardo,2022)

- **Variable 2:** Eficiencia de atención

Se determina que la eficiencia es un criterio económico en el que se centra habilidad de administrar, producir lo máximo resultados de recursos mínimos (Tafur, 2021).



Variable	Dimensiones	Definición
Motivación laboral	5. Factores internos. 6. Factores externos.	<p>Estos son los componentes activos que impulsan el comportamiento humano hacia un objetivo específico, por lo que una organización debe tener un estilo de liderazgo y herramientas para desarrollar sus habilidades y conocimientos. (Gallardo,2022).</p>
Eficiencia de atención	7. Recursos. 8. Esfuerzos. 9. Tiempo.	<p>Se determina que la eficiencia es un criterio económico en el que se centra habilidad de administrar, producir lo máximo resultados de recursos mínimos (Tafur, 2021).</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Motivación laboral

• **Primera dimensión: Factores internos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estados de animo	1-3	4	4	4	
Tendencia de la creatividad	4	4	4	4	
Situación de estrés	5	4	4	4	
Afán de logro	6-7	4	4	4	

• Segunda dimensión: Factores externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La autonomía	8-9	4	4	4	
Retribución económica	10	4	4	4	
Las ventajas sociales	11	4	4	4	
La seguridad	12	4	4	4	
El desarrollo profesional y la promoción	13-14	4	4	4	
Estabilidad en el empleo	15-16	4	4	4	
El prestigio profesional	17	4	4	4	

La comunicación	18	4	4	4	
El estilo de liderazgo	19	4	4	4	

Variable del instrumento: Eficiencia de atención

- **Primera dimensión: Recursos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capital humano	1	4	4	4	
Económico	2	4	4	4	
Tecnología	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Esfuerzo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Fisiológico	4	4	4	4	
Emocional	5	4	4	4	
cognitivo	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Tiempo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Asistencia	7	4	4	4	
Puntualidad	8	4	4	4	
Organización	9	4	4	4	



.....
Dr. Carlos Enrique Anderson Puyen

DNI N° 16498130

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003)

sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación de juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	JUAN DANIEL PANDURO BERNAZZA
Grado profesional:	Maestría () Doctor () X
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X) X
Áreas de experiencia profesional:	OPERACIONES Y SERVICIOS BANCARIOS, PROMOCION DE CREDITOS, RIESGO OPERACIONAL, GESTION DE TALENTO HUMANO Y DOCENTE DE INSTITUTO
Institución donde labora:	COOPAC SAN MARTIN DE PORRES LTDA. – INSTITUTO CEPEBAN
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala Likert
Autor:	Gallardo Mendoza, Luis Alberto

	Tafur Monterola, Karen Mirella (2021)
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Su domicilio
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 2 dimensiones, de 13 indicadores y 19Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

α. Variable 1: Motivación laboral

Estos son los componentes activos que impulsan el comportamiento humano hacia un objetivo específico, por lo que una organización debe tener un estilo de liderazgo y herramientas para desarrollar sus habilidades y conocimientos. (Gallardo,2022)

β. Variable 2: Eficiencia de atención

Se determina que la eficiencia es un criterio económico en el que se centra habilidad de administrar, producir lo máximo resultados de recursos mínimos (Tafur, 2021).



Variable	Dimensiones	Definición
Motivación laboral	7. Factores internos. 8. Factores externos.	<p>Estos son los componentes activos que impulsan el comportamiento humano hacia un objetivo específico, por lo que una organización debe tener un estilo de liderazgo y herramientas para desarrollar sus habilidades y conocimientos. (Gallardo,2022).</p>

Eficiencia de atención	10. Recursos. 11. Esfuerzos. 12. Tiempo.	Se determina que la eficiencia es un criterio económico en el que se centra habilidad de administrar, producir lo máximo resultados de recursos mínimos (Tafur, 2021).
------------------------	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.		puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Motivación laboral

Primera dimensión: Factores internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estados de animo	1-3	4	4	4	
Tendencia de la creatividad	4	4	4	4	
Situación de estrés	5	4	4	4	
Afán de logro	6-7	4	4	4	

Segunda dimensión: Factores externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La autonomía	8-9	4	4	4	
Retribución económica	10	4	4	4	



Las ventajas sociales	11	4	4	4	
La seguridad	12	4	4	4	
El desarrollo profesional y la promoción	13 -14	4	4	4	
Estabilidad en el empleo	15 -16	4	4	4	
El prestigio profesional	17	4	4	4	
La comunicación	18	4	4	4	
El estilo de liderazgo	19	4	4	4	

Variable del instrumento: Eficiencia de atención

Primera dimensión: Recursos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capital humano	1	4	4	4	
Económico	2	4	4	4	
Tecnología	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Esfuerzo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Fisiológico	4	4	4	4	
Emocional	5	4	4	4	
cognitivo	6	4	4	4	

Segunda dimensión: Tiempo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

	m	ad	encia	ancia	
Asistencia	7	4	4	4	
Puntualidad	8	4	4	4	
Organización	9	4	4	4	



Lic. Juan D. Panduro Bernazza
MAESTRO EN GESTION DE TALENTO HUMANO

**Mtro. Juan Daniel Panduro
Bernazza DNI N° 45063365**

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003)

sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación de juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	KARLA PATRICIA MARTELL ALFARO
Grado profesional:	Maestría () Doctor () X
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión empresarial
Institución donde labora:	Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala Likert
Autor:	Gallardo Mendoza, Luis Alberto (M) Tafur Monterola, Karen Mirella (2021)
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual



Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Su domicilio
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 2 dimensiones, de 13 indicadores y 19 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 9 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Variable 1: Motivación laboral

Estos son los componentes activos que impulsan el comportamiento humano hacia un objetivo específico, por lo que una organización debe tener un estilo de liderazgo y herramientas para desarrollar sus habilidades y conocimientos. (Gallardo,2022)

Variable 2: Eficiencia de atención

Se determina que la eficiencia es un criterio económico en el que se centra habilidad de administrar, producir lo máximo resultados de recursos mínimos (Tafur, 2021).



Variable	Dimensiones	Definición
Motivación laboral	9. Factores internos. 10. Factores externos.	<p>Estos son los componentes activos que impulsan el comportamiento humano hacia un objetivo específico, por lo que una organización debe tener un estilo de liderazgo y herramientas para desarrollar sus habilidades y conocimientos. (Gallardo,2022).</p>
Eficiencia de atención	13. Recursos. 14. Esfuerzos. 15. Tiempo.	<p>Se determina que la eficiencia es un criterio económico en el que se centra habilidad de administrar, producir lo máximo resultados de recursos mínimos (Tafur, 2021).</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín - 2023” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Motivación laboral

Primera dimensión: Factores internos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estados de animo	1-3	4	4	4	
Tendencia de la creatividad	4	4	4	4	
Situación de estrés	5	4	4	4	
Afán de logro	6-7	4	4	4	

Segunda dimensión: Factores externos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La autonomía	8-9	4	4	4	
Retribución económica	10	4	4	4	
Las ventajas sociales	11	4	4	4	
La seguridad	12	4	4	4	
El desarrollo profesional y la promoción	13-14	4	4	4	
Estabilidad en el empleo	15-16	4	4	4	

El prestigio profesional	17	4	4	4	
La comunicación	18	4	4	4	
El estilo de liderazgo	19	4	4	4	

Variable del instrumento: Eficiencia de atención

Primera dimensión: Recursos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capital humano	1	4	4	4	
Económico	2	4	4	4	
Tecnología	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Esfuerzo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Fisiológico	4	4	4	4	
Emocional	5	4	4	4	
cognitivo	6	4	4	4	

Segunda dimensión: Tiempo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Asistencia	7	4	4	4	
Puntualidad	8	4	4	4	
Organización	9	4	4	4	



.....

Dr, Karla Patricia Martell Alfaro

DNI N° 18216268

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6. Escalas de valoración

Escala de valoración Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Nota. Chaves-Barboza & Rodríguez-Miranda (2018).

Escala de valoración de Pearson/ Rho de Spearman

Tabla de correlaciones

Los coeficientes pueden variar de -1.00 a 1.00 , donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional.

Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

0.10 = Correlación positiva muy débil.

0.25 = Correlación positiva débil.

0.50 = Correlación positiva media.

0.75 = Correlación positiva considerable.

0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

1.00 = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye).

Nota. Hernández y Mendoza (2018).