



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**La motivación y el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión del Talento Humano**

**AUTOR:**

Escudero Guillén, Juan Manuel (<https://orcid.org/0000-0002-5394-6364>)

**ASESOR:**

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo (<https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Gestión del Talento Humano

**LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

**Dedicatoria:**

La presente tesis de investigación está dedicada a mi madre Marcelina; a mi padre Juan, a mi esposa Ana Melba; e hijos Maryorit y Manuel, quienes son la razón de continuar con el esfuerzo de conseguir mis objetivos personales y laborales.

**Agradecimiento:**

Agradezco a los docentes de la UCV que mostraron capacidad y talento en el desarrollo de los cursos y a la misma Universidad por hacer posible que muchos podamos contar con una maestría de calidad.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de Datos	16
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.6.1 Validez de Confiabilidad	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONS	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	48

## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Relación de validadores.	25
Tabla 2. Variable Motivación y variable desempeño laboral.	31
Tabla 3. Dimensión Motivación Intrínseca y Rendimiento laboral.	32
Tabla 4. Dimensión Motivación Intrínseca y Calidad de trabajo.	32
Tabla 5. Dimensión Motivación Extrínseca y Rendimiento laboral.	33
Tabla 6. Dimensión Motivación Extrínseca y Calidad de trabajo.	33
Tabla 7. Variable Motivación y sus dimensiones: motivación Intrínseca y motivación Extrínseca.	34
Tabla 8. Variable desempeño laboral y sus dimensiones: rendimiento Laboral y Calidad de Trabajo.	34
Tabla 9. Estadísticos de Correlación: motivación y desempeño laboral.	35
Tabla 10. Estadísticos de Correlación: motivación intrínseca y Rendimiento Laboral.	36
Tabla 11. Estadísticos de Correlación: motivación intrínseca y calidad De Trabajo.	37
Tabla 12. Estadísticos de Correlación: motivación extrínseca y Rendimiento Laboral.	38

## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Variable Motivación.	26
Figura 2. Dimension Motivación Intrínseca.	27
Figura 3. Dimension Motivación Extrínseca .	28
Figura 4. Variable desempeño laboral.	29
Figura 5. Dimension Rendimiento Laboral.	30
Figura 6. Dimensión Calidad de Trabajo.	31

## Resumen

El estudio de investigación, determinó por objeto de estudio la Motivación y el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022, se desarrolló una investigación básica, cuantitativa, de diseño No experimental y transversal, de nivel correlacional, con una población de 81 trabajadores entre hombres y mujeres, y muestra de 77 trabajadores. Se utilizó dos cuestionarios, 01 por variable, mediante la escala de Likert y ordinal como instrumentos para la medición de las variables de estudio, los mismos que han sido validados por profesionales con maestría en gestión pública, habiendo obtenido en la prueba de confiabilidad, los índices mayores a 0.9, lo que ha permitido determinar que los cuestionarios elaborados, eran los indicados para su aplicación en la población, motivo de la investigación. Después del procesamiento de la información obtenida se aplicó la prueba de Spearman, en donde arrojó un resultado con valor correlacional ( $r= 0,624$ ) y como significancia de la prueba arrojó el valor de ( $p=0,000$ ), el mismo que permitió establecer la existencia de influencia significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**Palabras clave:** Productividad con calidad, mejora continua, liderazgo transformacional, trabajo en equipo y evaluación sistemática.

## Abstract

The research study, determined as object of study the Motivation and work performance of the staff of the commercial team of Comas of the sanitation company 2022, a basic, quantitative, non-experimental and cross-sectional design, correlational level research was developed, with a population of 81 workers between men and women, and a sample of 77 workers. Two questionnaires were used, 01 per variable, using the Likert and ordinal scale as instruments for measuring the study variables, the same ones that have been validated by professionals with a master's degree in public management, having obtained in the reliability test, the indexes greater than 0.9, which has made it possible to determine that the elaborated questionnaires were the ones indicated for their application in the population, reason for the investigation. After processing the information obtained, the Spearman test was applied, where it yielded a result with a correlational value ( $r= 0.624$ ) and as significance of the test it yielded the value of ( $p=0.000$ ), the same that allowed establishing the existence of significant influence between motivation and work performance of the staff of the commercial team of Comas of the sanitation company 2022.

**Keywords:** Productivity with quality, continuous improvement, transformational leadership, teamwork and systematic evaluation.

## **I. Introducción**

Se apreció que la globalización en los últimos diez años, se manifestó como la integración estrecha e inmediata de la información y las comunicaciones entre la mayor cantidad de naciones y organizaciones de todo el mundo, en los planos tecnológico, político, social y económico, debido a la reducción de costos en la comunicación y el transporte, el mismo que generó competitividad en el mercado, ante el desmantelamiento de barreras a través de las fronteras, por lo que para poder colocar un producto a nivel internacional o nacional y local, se requirió ser competitivo, se tuvo que reunir estándares de calidad para competir unos y otros, y obtener el máximo rendimiento del colaborador, para lo cual fue importante contar con un personal motivado, para que brindará su máximo esfuerzo, y cumplir los objetivos de su organización. (Salvador, 2019).

La organización, utilizó técnicas de motivación, como el incentivar a los empleados con el mejorar de su formación, el optimizar las comunicaciones internas y el reconocimiento permanente a sus labores, en donde la motivación intrínseca y extrínseca, deberá buscar la relación existente con el desempeño laboral; evaluando, sí las políticas aplicadas como los incentivos, capacitación, promociones, generaron resultados positivos en los indicadores productivos (Mehdipour y Yadegarzaee, 2019).

En el Perú, siguiendo la ruta de ser competitivos, se creó la OTASS (Organismo de los Servicios de Saneamiento del Estado, creado por D. L. 1280 del 28.12.2016), teniendo a cargo 18 empresas administradas por OTASS, 02 por FONAFE y 20 por las Municipalidades provinciales del país, los mismos que contaron con planes estratégicos y de mejoras en su desarrollo corporativo, y en donde el alcanzar objetivos implicaron de una mayor productividad, y el ser competitivos, logrando calidad del servicio y ampliación de la cobertura, motivando e incentivando al personal, así como evaluando su desempeño laboral (OTASS, 2020).

El equipo comercial Comas fue parte de los 09 equipos comerciales con que cuenta la Gerencia Comercial, de la empresa de saneamiento 2022, y atiende al 30% de los clientes (500,000) de toda la empresa, y de acuerdo al ratio laboral, se encontró en déficit de mano de obra, en relación a los demás equipos comerciales, con menos 20 trabajadores en relación al promedio de clientes administrados/Cantidad de colaboradores por equipo comercial, el mismo que generó presión y estrés laboral, en cuanto a cumplir los plazos establecidos que se tienen que cumplir, en la atención de resoluciones de expedientes, inspecciones operativas y demás actividades comerciales a realizar, los mismos que están ligadas con la legislación establecida, por la Superintendencia de Servicios de Saneamiento del Estado (SUNASS).

En la Problemática desarrollada se contaba con menos recursos humanos, y mayor carga laboral, en relación a los demás equipos comerciales de la empresa, el mismo que fue descrita y donde se evaluó la relación existente entre la motivación del personal del equipo comercial Comas, en el desempeño laboral.

---

Se estableció el problema general, del trabajo de investigación, en donde se determinará, ¿Cuál es la relación de la motivación con el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022?, y en cuanto a los problemas específicos detallamos: ¿Cuál es la relación de la motivación intrínseca, con el rendimiento laboral del personal del equipo comercial de Comas, de la empresa de saneamiento 2022?, ¿Cuál es la relación de la motivación intrínseca con la calidad de trabajo del personal del equipo comercial de Comas, de la empresa de saneamiento 2022?, ¿Cuál es la relación de la motivación extrínseca con el rendimiento laboral, del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022?, ¿Cuál es la relación de la motivación extrínseca con la calidad de trabajo del personal del equipo comercial de Comas, de la empresa de saneamiento 2022? .

Respecto a la justificación, explicamos la Justificación Teórica, en donde se podrá confirmar o complementar las teorías que conforman este trabajo existente de la motivación en el desempeño laboral, y en base al resultado se determinó la situación establecida en la problemática de la organización. Además, podemos

sustentar que en la Justificación Metodológica, se aplicó un nuevo instrumento adaptado a la realidad de la organización, en donde se detalló en las preguntas, situaciones que se viven, y se ejecutan en el día a día de la organización.

El presente trabajo también contó con una Justificación Práctica, en donde se podrá medir el grado de motivación existente en el personal, arrojando un resultado producto de la encuesta a aplicar, en donde se apreció en qué medida, la motivación en el equipo comercial Comas es positiva o negativa e influye en el desempeño laboral; y de acuerdo a ello podemos establecer ajustes o ampliaremos la cobertura motivacional hacia los colaboradores o implementaremos nuevas estrategias que nos lleven al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En cuanto al Objetivo General, se va a determinar la relación entre la motivación con el desempeño laboral, del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022. En cuanto a los objetivos específicos; a) Determinar la relación de la motivación intrínseca con el rendimiento laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022, y b) Determinar la relación de la motivación intrínseca con la calidad de trabajo del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022, c) Determinar la relación de la motivación extrínseca con el rendimiento laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022, y d) Determinar la relación de la motivación extrínseca con la calidad de trabajo, del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

Respecto a la Hipótesis General, se determinará si existe relación significativa de la motivación con el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas, de la empresa de saneamiento 2022, y en cuanto a las hipótesis específicas determinaremos, a) Existe relación significativa de la motivación intrínseca con el rendimiento laboral del personal del equipo comercial de Comas, de la empresa de saneamiento 2022 y b) Existe relación significativa de la motivación intrínseca con la calidad de trabajo, del personal del equipo

comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022, así como c) Existe relación significativa, de la motivación extrínseca en el rendimiento laboral del personal del equipo comercial de Comas, de la empresa de saneamiento 2022 y d) Existe relación significativa, de la motivación extrínseca con la calidad de trabajo, del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

## II. Marco Teórico

En cuanto a las investigaciones de carácter nacional podemos detallar las siguientes; en donde Talledo y Amaya (2019), analiza la conexión de *motivación y compromiso Laboral*, con el objeto de proponer perfeccionamientos que mejoren la operatividad de la empresa. El trabajo realizado es del tipo aplicada de diseño no experimental transversal – correlacional. Con una población de 389 colaboradores y 193 de muestra, se empleó la recolección de datos como técnica, y la encuesta compuesta de cuestionarios validados. Concluyendo se determinó, la existencia de relación con las variables Motivación y Compromiso laboral en los choferes de la empresa de transporte de personal de Trujillo.

Asimismo, Puma y Estrada (2020), en su trabajo investigado, desarrolló un enfoque (numérico) cuantitativo, de nivel correlacional y con diseño que no fue experimental. Utilizando una muestra compuesta de 80 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios, conseguida por un muestreo probabilístico. Se utilizó la recolección del cuestionario elaborado para las dos variables. En los resultados, se determinó que existe una correlación alta positiva respecto a *la motivación laboral y el compromiso con la organización*. Asimismo, se determinó que mientras los colaboradores muestren elevados niveles de motivación en el trabajo, su identificación hacia la labor que realizan será mayor.

En cuanto a Olivera (2020), estudió la conexión existente con *la calidad de vida y la motivación laboral*, se aplicó un cuestionario y se trabajó la muestra compuesta de 179 trabajadores. Se obtuvo de resultado una correlación significativa con la variable calidad de vida laboral y la variable motivación laboral. Además, se ubicaron diferencias sustanciales en las dimensiones estudiadas.

Además, Ramírez (2017), desarrolló la investigación, que tuvo como objetivo de estudiar la conexión existente de las variables, se contó con una población constituida por 134 empleados de la empresa de saneamiento. Se empleó el método de muestreo intencional o no probabilístico, utilizando el 100% de la muestra. Concluyéndose, la existencia de conexión significativa entre las

variables del compromiso con la organización y la motivación de los empleados de una empresa de saneamiento Región Callao.

---

Ahora bien, Valenzuela y Zerga (2019), determinó investigar *la motivación como elemento determinante en el rendimiento laboral de vendedores de seguros*, y comprender los principales motivadores que inciden en forma positiva y negativa en la actuación de éste personal. Se empleó una muestra de 103 agentes, con un formulario preparado en Google Form, y remitido en línea, trasladando y codificando los datos en Excel 2013.

Por otro lado, Mendoza (2019), se estableció como objetivo, el estudiar la conexión entre *motivación y compromiso organizacional de trabajadores de organizaciones de telecomunicaciones de Lima*. La Investigación es no experimental, de diseño descriptivo correlacional. Utilizándose la muestra compuesta por 203 colaboradores con edades fluctuantes de 18 y 50 años. En las conclusiones se determinaron que, las variables motivación laboral y el compromiso organizacional tienen conexión positiva y significativa, con un nivel bajo.

A nivel Internacional, contamos con los siguientes trabajos realizados, el mismo que se detalla; Se ha tomado en cuenta al trabajo de Sarria (2019), en su investigación, se abocó en los empleados operativos de la organización. Donde empleó el método de implementación de cuestionarios y entrevistas, se evidenció un considerable incremento de rotación del personal operativo, que están vinculadas con la baja motivación, conectadas con factores internos de la organización, así como tratos inadecuados de superiores, programación de turnos, políticas salariales. Culminó, presentando una propuesta de plan de acción de un año de duración, con el propósito de evitar el alto índice de rotación incrementando su motivación.

A su vez, Miranda (2019), en su artículo científico, tuvo el objetivo de investigar y estudiar el estado actual de las entidades privadas y públicas, y su relación con la Motivación. El diseño transeccional (transversal) descriptivo, fue utilizado como metodología desarrollada. Población, 141 trabajadores del sector privado y 79 del sector público, mediante un muestreo por conveniencia. Se juntó

información mediante la encuesta de 15 preguntas, permitiéndose conocer el nivel de motivación y el factor predominante, en función a la teoría de necesidades de McClelland. Se concluyó que en las dos entidades si tienen una motivación alta y que el factor logro es el predominante.

También se analizó a Rondón (2020), en la investigación donde el objetivo de la investigación estuvo dirigido a instaurar su conexión, a través del método del programa de Liderazgo, cuestionario psicológico de 36 preguntas, para medir estilos de liderazgos al personal de primer nivel como los gerentes y equipos laborales en 6 áreas en una empresa financiera, obteniendo resultados en función a la modalidad de la conducción transformacional; así como del desempeño organizacional, donde obtuvieron resultados por cada unidad de negocio, mediante un indicador interno de la empresa, y luego implementar un análisis estadístico multivariado para conseguir la conexión de ambas variables. Siendo el principal hallazgo, el determinar que el liderazgo transformacional, se aprecia siempre en las acciones de los líderes de las áreas evaluadas, además se constató que las poquísimas conexiones que existió entre el liderazgo transformacional y el desempeño organizacional, presentándose en este caso como una relación inversa.

---

Además, Ayón et al. (2021), en el trabajo realizado, tuvo como finalidad el analizar ambas variables, en donde se aprecia la importancia de la variable de satisfacción laboral y el comportamiento del trabajador, porque genera poder en la eficiencia y eficacia, el cual permite sentirse mejor en sus labores, y motivándolo al esfuerzo en sus resultados individuales, y de la organización. Se aplicó métodos bibliográficos, tipo de estudio de interrogantes que utilizó documentación original y personales como base de la información. Dio el resultado, que en el municipio, la variable motivación, cuenta con deficiencias, que incidieron en forma directa al desempeño organizacional; se señaló de esta manera la problemática de autoestimas en el día de trabajo, ya que se carecen de planes de estimulación especializada.

Además Sumba et al. (2022), en su artículo científico se apreció que los ambientes laborales no adecuados, afectaron en forma directa el desempeño de trabajadores, su identidad y satisfacción, su compromiso, no garantiza el

cumplimiento de los acuerdos hacia la organización, lo cual conlleva a establecer de qué manera el clima organizacional tiene influencia en el desempeño laboral de empleados de las mipymes Ecuatorianas. Se empleó la metodología de recuperación de la información y estudios descriptivos, el que determinó los detalles del problema, prefiriendo utilizar la ficha bibliográfica y los métodos deductivo e inductivo. Finalmente, se concluyó que el ambiente de labores como elemento del desempeño laboral en las mipymes, debe de tener presente que el liderazgo, la comunicación, motivación, relaciones interpersonales, evaluación de desempeño, participación; tiene incidencia directa en la formación del clima organizacional en una empresa.

Finalizando las investigaciones internacionales, Orbe (2021), metodológicamente, tiene un enfoque numérico (cuantitativo), nivel descriptivo y de campo. Asimismo, se empleó una población compuesta por 35 docentes y 15 trabajadores del nivel administrativo. Se empleó la recolección de información, que consiste en la encuesta con 27 preguntas de escala de Likert, arribando a las conclusiones de que hay un nivel de compromiso con la universidad, la misma que, ha sabido reconocer y recompensar los roles de cada trabajador en cuanto a su perfil; pero, respecto a la organización del trabajo, se aprecia dudas en cuanto a la distribución de la carga, en lo que respecta al trabajo de fines de semana y en horas extras.

En cuanto a las Bases Teóricas, podemos citar a continuación las Teorías motivacionales relativas al Trabajo; los Jefes deben de generar un clima motivacional positivo entre los trabajadores, incentivar el desarrollo en el personal, la motivación de logro o la autorrealización, generará el alto desempeño y una labor de excelencia de los colaboradores y sus organizaciones. La participación en el establecimiento de objetivos estratégicos de la organización, compenetrando las aspiraciones de los trabajadores, conllevará a un desempeño exitoso en esta sociedad de extrema competitividad.

Detallamos los enfoques básicos en el desarrollo de la motivación laboral; el Taylorismo (1911), se basó en la suposición de que un trabajador será motivado en su función, mediante incentivos, y amonestaciones vinculadas en forma parcial a su desempeño, como el dinero por lo que podría

aumentar la productividad y eficiencia si el pago se relacionaba con metas de producción y amonestaciones vinculadas en forma directa a su desempeño, Cabe destacar lo que indica este enfoque es que se establece una relación parcial entre el desempeño y la motivación en general, ya que el motivo de la investigación, también conlleva a motivar a todos los colaboradores, quienes tengan buen desempeño y quienes no lo tengan. Las Relaciones Humanas (1930), manifestó que los colaboradores serán motivados a desempeñar sus labores con una actitud efectiva de acuerdo a su satisfacción con ese trabajo, otorgándose los incentivos en tanto cumpla con a las expectativas de la organización, la cual deviene fuente de las mismas. La gestión colaborativa, es aquí donde se estimula la satisfacción por el cumplimiento de las actividades en sí, el autocontrol, la iniciativa y la cooperatividad, rigen este enfoque.

Esta gestión colaborativa, a vez, cuenta con la teoría motivacional de Maslow y “la Teoría Y” de McGregor, la gestión participativa clásica, impulsada por McGregor; se basaba en la modalidad motivacional fundamentada por H. Maslow, donde se distingue por tener una secuencia de niveles, las obligaciones del hombre, en base a la importancia: Fisiológicas-Seguridad-Estimación-Pertenencia-Autorrealización. Sólo cuando se hayan satisfecho las necesidades básicas, podrán manifestarse las necesidades de mayor necesidad, de autorrealización. Asimismo, se desprendió de ésta teoría, la Teoría Motivacional de Herzberg: basada en la teoría del mantenimiento de la motivación: Se diferencia las obligaciones o los motivos en “satisfactores”, se les tiene que garantizar actividades permanentes, impulsan alto rendimiento, y en “Insatisfactores”, no propician alto rendimiento de labores. (Cuestas, 2015).

Este trabajo de investigación, se desarrolló con dos variables, siendo la primera variable, *la Motivación*, en donde definiremos varios términos con el objeto de contar con mayor esclarecimiento: como *motivo*: Es todo lo que impulsa a un individuo a accionar en forma desidida, generando, a una orientación precisa, respecto a un específico comportamiento (Chiavenato, 2019). *La Motivación*, es la aptitud del individuo hacia objetivos orientados con intensidad a su actividad (conducta), definido por las obligaciones a satisfacer. No es un estado de la persona, sino un proceso (Cuestas, 2015). La Necesidad esta

determinada por las carencias que son expresadas por la dependencia del mundo externo, de la petición que se le hace al individuo, accionando como estímulo o impulso de la acción devenida media.

Asimismo, *La variable de la Motivación*, se desarrolló con dos Dimensiones, la cual detallaremos de acuerdo a la investigación: *Motivación Intrínseca*, comprendida como la Intensidad de la acción o desempeño a objetivos interiores del individuo, el desarrollo de la tarea en sí, la autoestima, la responsabilidad, la realización personal, el cual es responsable la organización, de acuerdo a sus objetivos estratégicos (Cuadrado, et. al., 2021). *La motivación intrínseca florece de la persona, y no busca un fin económico*, no es puntual o, urgente, sino que *está más orientada al propio crecimiento personal y la satisfacción*. El verdadero objetivo que se busca es el hecho de sentirse satisfecho con lo que hace, y de gozar de la propia tarea que se está llevando a cabo (Peiro, 2021). Debemos entenderla como la persistencia e intensidad que expresa un trabajador al realizar ciertas tareas sin presión, ni influida por factores externos, como recompensas y otros (Orbegoso, 2016).

La variable de la *Motivación Intrínseca*, cuenta a su vez, con los *siguientes indicadores* como *el autocontrol*: valoración de conocimientos propios adquiridos, competencia (Martins, et. al. (2019). *Autonomía*: Asumir con responsabilidad los resultados del trabajo. Elevada calidad en el desempeño laboral (Navarro, et. al. (2022). *Comunicación*; se define como el difundir a una o más personas una información específica (Mehdipour y Yadegarzaee, 2019). *Capacitación*: es una modalidad de perfección laboral en el puesto de trabajo, un desarrollo educativo que permite generar cambios de conducta del individuo (Chiavenato, 2019).

Como *segunda variable*, se desarrolló la *Motivación Extrínseca*; intensidad de la actividad o desempeño a objetivos externos dirigidos al trabajador, los sueldos y salarios, el vestir, los alimentos, las condiciones laborales (Vu Duy et al., 2020). En esta modalidad de motivación, las recompensas, negativas y positivas, son de carácter externos y están fuera del control del trabajador. En consecuencia, se aprecia como motivación extrínseca a aquellos premios o recompensas que se obtienen al efectuar una actividad determinada (Rovira, 2020).

Dentro de esta *motivación extrínseca*, se pudo apreciar que existen 04 tipos: regulación externa; no cuenta con autonomía, su desarrollo de regulación son los castigos externos, las recompensas y la obediencia. *Regulación introyectada*; parcialmente autónoma, su desarrollo de regulación son castigos internos, las recompensas, la participación del yo y el autocontrol. *Regulación identificada*; principalmente autónoma, su desarrollo de regulación son la valoración consciente y la importancia personal. *Regulación integrada*; es autónoma, su desarrollo de regulación son la síntesis consigo mismo, la concienciación y la congruencia (Adsuara, 2020).

Asimismo, en estas dimensiones se implementó indicadores, las cuales han sido definidas: *trabajo en equipo*; labores de un grupo de personas que tienen un objetivo común en la toma de decisiones, de actividades compartidas y compromiso (Chiavenato, 2019). *Incentivos*; retribuciones económicas de la organización a sus miembros, por sus contribuciones, donde la retribución tiene un valor predeterminado, ya que difiere de trabajador a trabajador. (Chiavenato, 2019). *Valores predominantes*; cualidad que la empresa intercede en primer momento y promueve que los integrantes las compartan, como alta eficiencia, disminución del ausentismo o calidad de producto (Foncubierta-Rodríguez y Sánchez-Montero, 2019). *El Clima Organizacional*; entorno interno entre los participantes de la institución, cuya relación está íntimamente relacionada con el nivel de motivación de sus miembros (Daza, et al. 2021). *La Satisfacción*; la empresa es un sistema social de convivencia de trabajadores y se tiene que mostrar deferencia a los beneficios brindados a sus grupos de interés. (Revuelto-Taboada, 2018).

Como segunda variable se desarrolló el *Desempeño Laboral*; referido a la calidad del trabajo que realiza el trabajador al interior de la empresa, comprende desde sus competencias técnicos-profesionales y habilidades personales, que tienen influencia en los resultados de la organización. Se valoró cómo se comporta y como desarrolla su trabajo y el impacto que genera en el negocio, positiva o negativamente. Un negativo desempeño podría generar un perjuicio al negocio, ya que uno bueno tiene la capacidad de incrementar la motivación y cumplir con el objetivo (Bizneo, 2021).

Dentro del desempeño laboral podemos apreciar que existe la *evaluación de desempeño*, que es el empleo de un Instrumento para incrementar resultados del personal de la empresa, corresponde a una evaluación sistemática de la evolución del desempeño de un trabajador en la plaza laboral y de su fortaleza de mejora continua. La valoración es un sistema para incentivar las cualidades de un colaborador (Chiavenato, 2019). Asimismo, esta evaluación de desempeño cuenta con objetivos a desarrollar; como la generación de condiciones de mediación de la capacidad del trabajador para determinar su máxima empleabilidad. El generar que el personal, sea visto de importancia ventaja competitiva con que cuenta la empresa, en donde la productividad se desarrolle, en función a los planes estratégicos y el brindar oportunidades de desarrollo con condiciones de involucramiento efectivo a los integrantes de la empresa, sin dejar de lado los objetivos de la empresa como los objetivos de los individuos (Chiavenato, 2020).

La Variable del Desempeño laboral, cuenta con la dimensión del *Rendimiento laboral*, se determinaron los comportamientos observados en los trabajadores de la empresa, el cual es relevante en el cumplimiento de los objetivos empresariales, los cuales pueden ser medibles en función a las competencias de cada trabajador y su relación de contribución a la institución. (Grebneva y Ovchinnikova, 2019).

Motowidlo (2003), concibe al *rendimiento laboral*; al valor total que la organización espera con respecto a los hechos discretos que un trabajador lleva a cabo en un rango de tiempo establecido. Valor, positivo o negativo, en relación de que el trabajador muestre un buen o mal rendimiento, permite ver el aporte de ese colaborador realiza a la continuación de cumplimiento de objetivos de su institución (Liderazgo y Comunicación, 2017). El Desempeñar; está definido como el ejercicio en el puesto asignado, del cumplimiento de las funciones establecidas (Deloitte, 2017). Asimismo, también *la productividad*, la podemos obtener por el rendimiento laboral, que es la conexión entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo empleado en su logro, teniendo presente que la variable de importancia son los trabajadores (Workmeter, 2022).

Asimismo, esta dimensión cuenta con indicadores, las cuales han sido definidas: *la Productividad*; es la aptitud del trabajador de producir en cantidad y calidad (Ronen y Donia, 2020). *El Liderazgo*; un poder personal que permite a un individuo influir en los demás por medio de las conexiones existentes (Ahmed, 2019). *Evaluación Sistemática*, es el proceso para incitar el valor y la peculiaridad del individuo (Chiavenato, 2019),

Como segunda dimensión del desempeño laboral, la *Calidad de Trabajo*, donde se detalla como el agrado del cliente a sus exigencias requeridas, que a su vez cuenta con el *indicador de competencias*, que viene hacer la serie de conocimientos y habilidades con que cuenta un trabajador, y las *habilidades interpersonales*; es la habilidad requerida para trabajar en equipo, generar o encabezar equipos y permitir la integración interpersonal (Cavazos-Arrollo, 2018). El indicador *mejora continua*, que viene hacer el perfeccionamiento continuo de los procesos productivos (Chiavenato, 2017).

### III. Metodología

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación.

El trabajo elaborado es de tipo básico, busca ampliar nuevos conocimientos, con el objeto de enriquecerlo, en nuestro caso en conexión a las variables de la motivación y como también al desempeño laboral, conocimientos a incorporarse en las conclusiones y recomendaciones (Pacori y Pacori, 2019).

El Diseño de Investigación que emplearemos, será: *No Experimental*, que consiste en el análisis que se efectúa sin manipulación de las variables, se sustenta en la observación de hechos para un análisis posterior. *Correlacional*; con este diseño determinaremos el nivel de conexión existente con las dos variables utilizadas en la prueba empleada. *Transversal*: El estudio se realiza en un periodo de tiempo puntual, (anual), tomando la indagación de la población señalada. Asimismo, el estudio fue de *enfoque cuantitativo*, con conclusiones estadísticas, prueba de hipótesis y confirmación de si la hipótesis alternativa es aceptable o no (Pacori y Pacori, 2019).

#### 3.2 Variables y operacionalización.

Variables; representan las unidades básicas de una hipótesis. (Ñaupas, et al., 2018). Variable independiente, es la que es medida por el investigador, y donde determina la conexión con lo observado. Variable dependiente, es la circunstancia donde se mide la determinación del efecto de la variable independiente. En cuanto a la operacionalización de la variable, son las acciones consecutivas de transformación del carácter abstracto de las variables, de lo abstracto a lo medible, estableciendo dimensiones e indicadores. (Pacori y Pacori, 2019).

Variable 1: La Motivación: definición operacional; Todo un conjunto de actitudes orientadas a impulsar el estado de ánimo positivo para cumplir los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2019); la medición de la variable la Motivación, se desarrolló a través de un cuestionario en escala ordinal.

Variable 2: Desempeño Laboral: Definición Operacional; Es la aplicación de competencias y aptitudes del colaborador en el cumplimiento de metas establecida por la entidad, para cumplir objetivos establecidos (Bizneo,2021), la medición de la variable desempeño laboral se desarrolló a través de un cuestionario en escala ordinal. (Anexo A).

### 3.3 Población, muestra y muestreo.

La Población, estuvo compuesto por personas u objetos con detalles similares que son observables, en un espacio y en un tiempo determinado (Pacori y Pacori, 2019). La Población obtenida para el trabajo desarrollado, estuvo constituida por 81 trabajadores empleados y trabajadores operativos, entre hombres y mujeres, correspondiente al equipo comercial Comas de la empresa de saneamiento 2022.

La Muestra utilizada, en esta investigación cuantitativa, es una parte de la población, una porción que interesa, sobre el mismo se recepcionarán la información correspondiente, debiendo ser respresentativa, en relación a la población indicada (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019). La muestra utilizada fue de 77 trabajadores del equipo comercial Comas, constituido por personal empleado y operativos de la empresa de saneamiento 2022. Es una muestra no probabilística, por conocimiento previo de los individuos y es el investigador el que decide convocarlos (Choque, 2017). El muestreo es una técnica, que se emplea con el objeto de conseguir unidades de análisis referidas de la población. Ubicación territorial de la muestra, año y tiempo de ejecución (Ñaupas, et al., 2018). En relación al presente trabajo, está ubicada en el equipo comercial Comas de la empresa de saneamiento 2022.

Aplicación de fórmula de muestreo:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

n= muestra  
 N= Población (81)  
 P= Probabilidad a favor (0.5 o 50%)  
 q= Probabilidad en contra (0.5 o 50%)  
 Z= Nivel de confianza 95% (1.96)<sup>2</sup>  
 e= error de muestra 5% (0.05)<sup>2</sup>

$$n = \frac{3.8416 * 0.05 * 0.5 * 81}{0.25 + 3.8416 * 0.5 * 0.5} = \frac{77.79}{1.01} = 77$$

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

Emplearemos, técnicas de análisis, que vienen a ser un conjunto de procedimientos para organizar las acciones a investigar, las técnicas de obtención de datos son diversas y están a expensas de la naturaleza del estudio, de recursos y de oportunidades (Pacori y Pacori, 2019). En este estudio el instrumento a utilizarse es el *cuestionario*, de recopilación de datos cuantitativos, el mismo que fue validado por los expertos. El cuestionario constó de 18 preguntas de la variable 1: la Motivación, y de 12 preguntas de la variable 2: desempeño laboral, en base a la escala de Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo, con sus respectivas fichas técnicas (anexo B). Instrumento de Recolección de datos: Se elaboraron un cuestionario conteniendo 30 items de las dos variables, 18 items de la motivación y 12 items del desempeño laboral (anexo C ).

### 3.5 Procedimiento.

Para realizar el presente trabajo, se solicitó la autorización y permiso de recolección de información de la empresa de saneamiento 2022, así como la identificación de los trabajadores a quienes se les solicitó resolver el cuestionario, se elaboró y diseñó el cuestionario en google form, coordinación, y solicitud de consentimiento y autorización por cada uno de los trabajadores participantes en el desarrollo del cuestionario, así como la coordinación de la hora y fecha de la remisión del cuestionario vía on line, análisis y procesamiento en el programa Excel 2013, de la información conseguida a través del programa SSPS, y por último la redacción del informe final (anexo D).

### 3.6 Método de análisis de datos.

Este trabajo investigatorio desarrollado, utilizó con el objeto de la consolidación del cuestionario, el programa Excel 2013, para que después, la información del análisis de las variables, sea procesado a través del programa SPSS versión 25. Se procesó el estudio de las variables, de acuerdo al resultado obtenido (anexo E).

#### 3.6.1 Validez y Confiabilidad.

La validez de los instrumentos (cuestionario) ha sido realizado por los expertos, en donde manifiestan su opinión favorable (anexo F y G).

**Tabla 1**

*Relación de validadores*

Validador	Resultado
Gustavo Zarate Ruíz	Aplicable
Roberto Estrada Zapata	Aplicable
Berenice Fernández Ibarra	Aplicable

Confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el estadístico alfa de conbrach, el que genera valores entre 0 a 1, en donde los resultados superiores a 0,6 hacia arriba, representan resultados consistentes, se obtuvo 0,942 en la variable la motivación y 0,925 en la variable del desempeño laboral, mayor detalles (anexo H).

### 3.6 Aspectos éticos.

El desarrollo del estudio destacó por la discrecionalidad de la información obtenida, ya que fue anónima y el mismo que solo fue utilizada para el cumplimiento del objetivo del trabajo, se ha redactado respetando las normas APA, 7ma edición, se ha parafraseado los conceptos científicos de autores de revistas de investigación, libros y tesis de grado, así como se ha incorporado párrafos de propia experiencia y conocimiento, y se sometió al programa del "Turnitin", no superando el 25% de similitud.

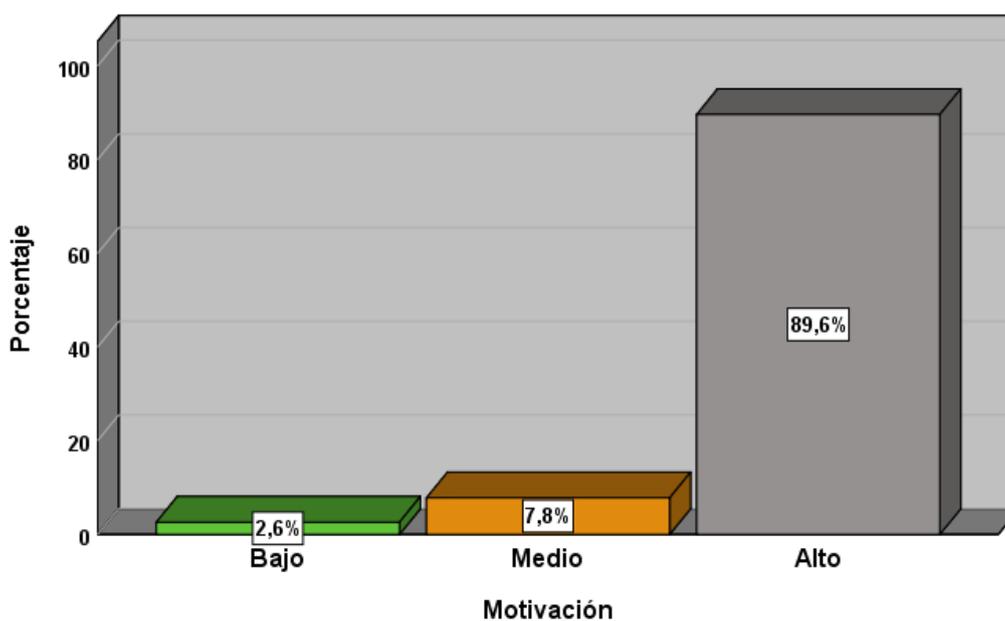
#### IV. RESULTADOS:

Parte del trabajo de investigación donde se ubicaron los hallazgos, después de haber empleado las técnicas de la recolección de información mediante el cuestionario, previo análisis se aplica la estadística descriptiva e inferencial, se verifica las hipótesis de la investigación cuantitativa, que va a probar la hipótesis general como las hipótesis específicas, debido a que las variables presentan atributos cuantitativos de medición, los mismos que están sustentadas con las tablas y gráficos o figuras del trabajo desarrollado (Ñaupas,2018).

#### Estadística Descriptiva

Figura 1

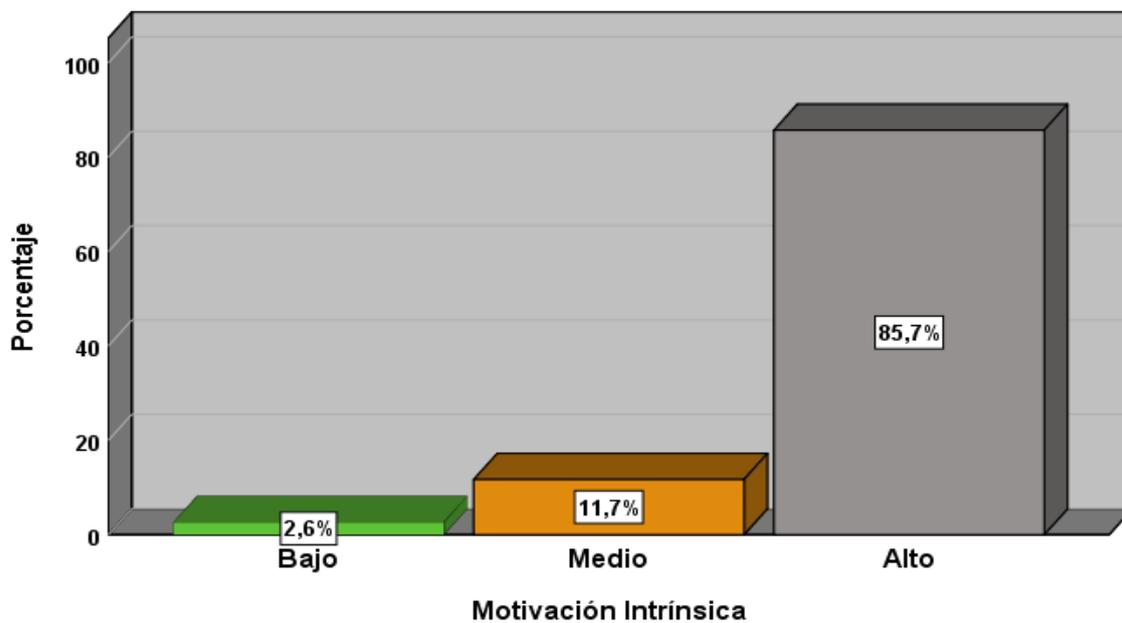
Variable Motivación



Se observó de acuerdo a la figura que respecto de la variable motivación los niveles que se obtuvieron son: bajo en 2,6%, medio en 7,8% y alto en un 89,6%, lo que implica que el personal del equipo comercial Comas, de la empresa de saneamiento 2022, cuenta con una motivación alta.

Figura 2

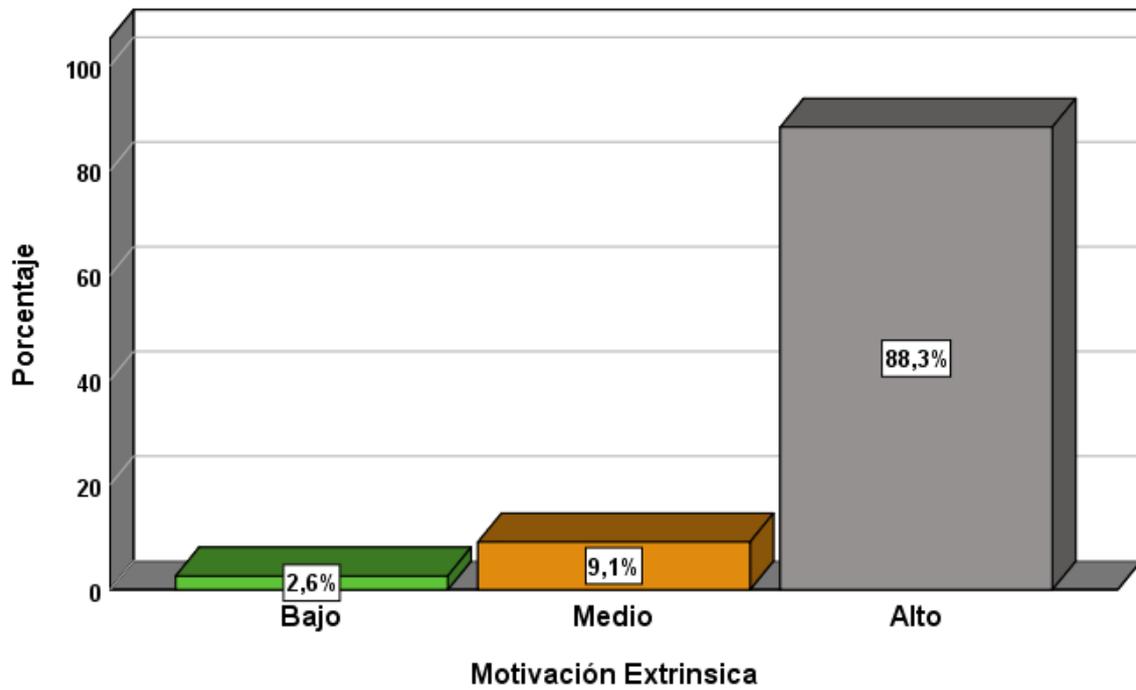
Dimensión Motivación Intrínseca



Se observó de acuerdo a la figura 2, que respecto de la dimensión motivación intrínseca los niveles que se obtuvieron son: bajo en 2,6%, medio en 11,7% y alto en un 85,7%, lo que determina que existe una alta motivación intrínseca en los trabajadores de la empresa de estudio.

Figura 3

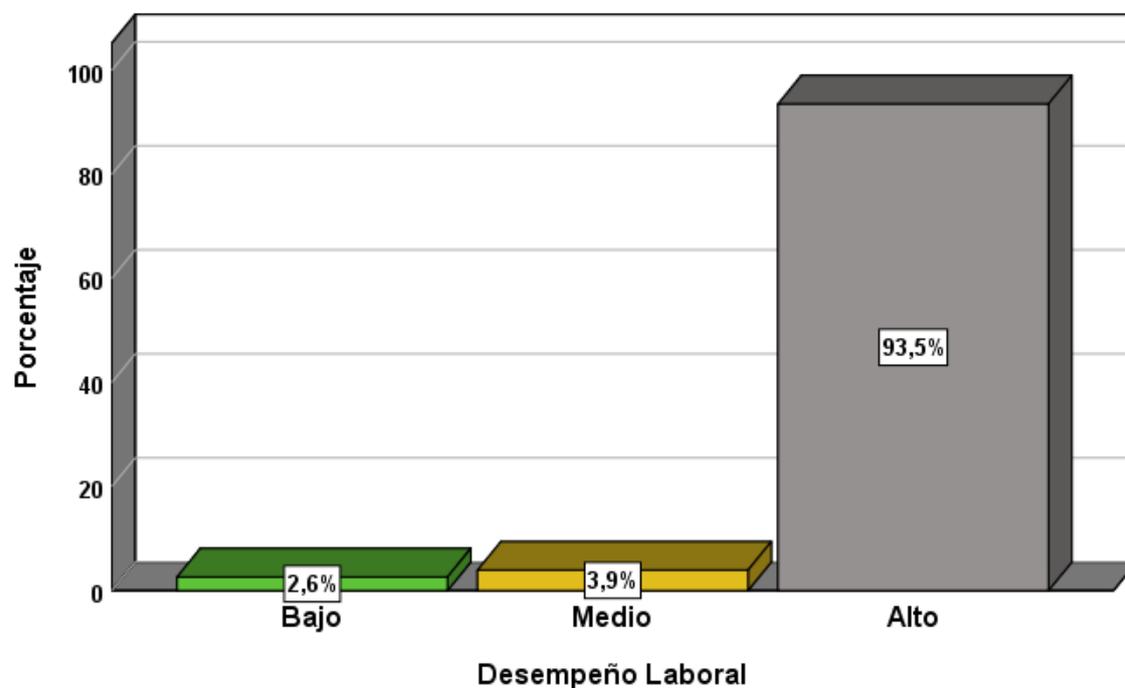
Dimensión Motivación Extrínseca



Se observó de acuerdo a la figura 3, que respecto de la dimensión motivación extrínseca los niveles que se obtuvieron son: bajo en 2,6%, medio en 9,1% y alto en un 88,3% lo que implica que existe una alta motivación extrínseca en los trabajadores materia de estudio.

Figura 4

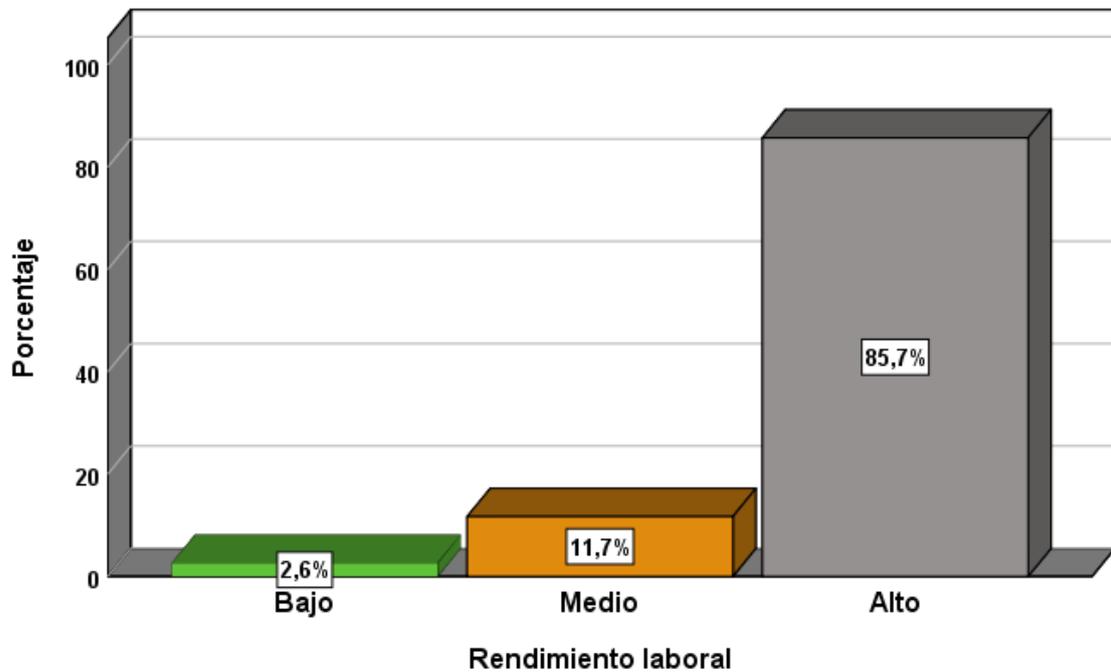
Variable Desempeño Laboral



Se observó de acuerdo a la figura 4, que respecto del variable desempeño laboral los niveles que se obtuvieron son: bajo en 2,6%, medio en 3,9% y alto en un 93,5%, resultado que demuestra que el personal objeto de estudio cuenta con un alto porcentaje de desempeño laboral, en los trabajadores del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

Figura 5

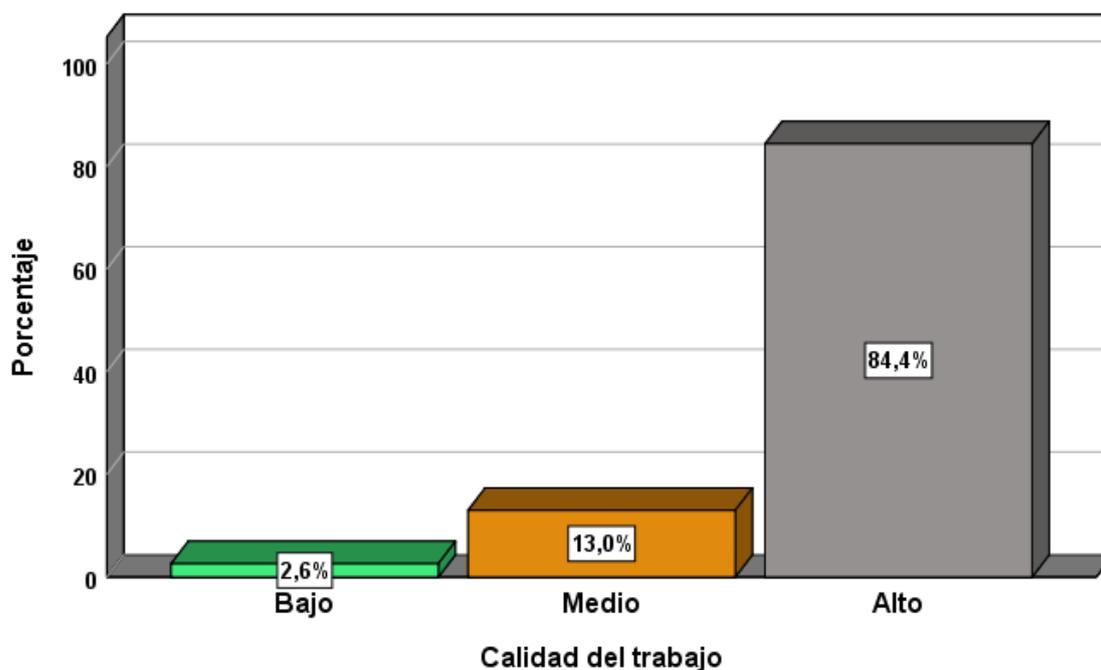
Dimensión Rendimiento Laboral



Se observó de acuerdo a la figura 5, que respecto de la dimensión rendimiento laboral los niveles que se obtuvieron son: bajo en 2,6%, medio en 11,7% y alto en un 85,7%, lo que podemos apreciar la existencia de un alto porcentaje de la dimensión Rendimiento Laboral, de los trabajadores del equipo comercial Comas de la empresa de saneamiento 2022.

Figura 6

Dimensión Calidad del Trabajo



Se observó de acuerdo a la figura 6, que respecto de la dimensión calidad del trabajo los niveles que se obtuvieron son: bajo en 2,6%, medio en 13,0% y alto en un 84,4%, porcentaje que demuestra que el personal encuestado cuenta con un alto porcentaje de la Calidad de trabajo, en los trabajadores del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022 (anexo I).

**Tablas cruzadas entre las variables y sus dimensiones**

**Tabla 2**

*Variable Motivación y variable Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Motivación	Bajo	2 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.6%
	Medio	0 0.0%	2 2.6%	4 5.2%	6 7.8%
	Alto	0 0.0%	1 1.3%	68 88.3%	69 89.6%
Total		2 2.6%	3 3.9%	72 93.5%	77 100.0%

Se observó en la tabla que mientras la motivación tuvo un nivel bajo en un 2,6%, el desempeño laboral es también bajo en un 2,6%, también cuando la motivación tuvo un nivel medio en un 7,8%, el desempeño laboral tuvo un nivel medio en 2,6% y alto en un 5,2%. Asimismo cuando la motivación tuvo un nivel alto en 89,6%, el desempeño laboral tuvo un nivel medio en 1,3% y alto en 88,3%.

**Tabla 3**

*Dimensión Motivación Intrínseca y Rendimiento laboral*

		Rendimiento Laboral			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Motivación Intrínseca	Bajo	2 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.6%
	Medio	0 0.0%	4 5.2%	5 6.5%	9 11.7%
	Alto	0 0.0%	5 6.5%	61 79.2%	66 85.7%
Total		2 2.6%	9 11.7%	66 85.7%	77 100.0%

Se observó en la tabla que mientras la motivación intrínseca tuvo un nivel bajo en un 2,6%, el rendimiento laboral es también bajo en un 2,6%, también cuando la motivación intrínseca tuvo un nivel medio en un 11,7%, el rendimiento laboral tuvo un nivel medio en 5,2% y alto en un 6,5%. Asimismo cuando la motivación intrínseca tuvo un nivel alto en 85,7%, el desempeño laboral tuvo un nivel medio en 6,5% y alto en 79,2%.

**Tabla 4**

*Dimensión Motivación Intrínseca y Calidad de Trabajo*

		Calidad del Trabajo			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Motivación Intrínseca	Bajo	2 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.6%
	Medio	0 0.0%	5 6.5%	4 5.2%	9 11.7%
	Alto	0 0.0%	5 6.5%	61 79.2%	66 85.7%
Total		2 2.6%	10 13.0%	65 84.4%	77 100.0%

Se observó en la tabla que mientras la motivación intrínseca tuvo un nivel bajo en un 2,6%, la calidad del trabajo es también bajo en un 2,6%, también cuando la motivación intrínseca tuvo un nivel medio en un 11,7%, el rendimiento laboral tuvo un nivel medio en 6,5% y alto en un 5,2%. Asimismo cuando la motivación intrínseca tuvo un nivel alto en 85,7%, el desempeño laboral tuvo un nivel medio en 6,5% y alto en 79,2%.

**Tabla 5**

*Dimensión Motivación Extrínseca y Rendimiento laboral*

		Rendimiento Laboral			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Motivación Extrínseca	Bajo	2 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.6%
	Medio	0 0.0%	4 5.2%	3 3.9%	7 9.1%
	Alto	0 0.0%	5 6.5%	63 81.8%	68 88.3%
Total		2 2.6%	9 11.7%	66 85.7%	77 100.0%

Se observó en la tabla que mientras la motivación extrínseca tuvo un nivel bajo en un 2,6%, el rendimiento laboral es también bajo en un 2,6%, también cuando la motivación extrínseca tuvo un nivel medio en un 9,1%, el rendimiento laboral tuvo un nivel medio en 5,2% y alto en un 3,9%. Asimismo cuando la motivación extrínseca tuvo un nivel alto en 88,3%, el desempeño laboral tuvo un nivel medio en 6,5% y alto en 81,8%.

**Tabla 6**

*Dimensión Motivación Extrínseca y Calidad de Trabajo*

		Calidad del Trabajo			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Motivación Extrínseca	Bajo	2 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.6%
	Medio	0 0.0%	3 3.9%	4 5.2%	7 9.1%
	Alto	0 0.0%	7 9.1%	61 79.2%	68 88.3%
Total		2 2.6%	10 13.0%	65 84.4%	77 100.0%

Se observó en la tabla que mientras la motivación extrínseca tuvo un nivel bajo en un 2,6%, el rendimiento laboral es también bajo en un 2,6%, también cuando la motivación extrínseca tuvo un nivel medio en un 9,1%, el rendimiento laboral tuvo un nivel medio en 3,9% y alto en un 5,2%. Asimismo cuando la motivación extrínseca tuvo un nivel alto en 88,3%, el desempeño laboral tuvo un nivel medio en 9,1% y alto en 79.2%.

## Pruebas de Normalidad

**Tabla 7**

*Variable Motivación y sus dimensiones: motivación intrínseca y motivación extrínseca:*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	0.164	77	0.000
Motivación Intrínseca	0.189	77	0.000
Motivación Extrínseca	0.205	77	0.000

Como se observó en los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov tanto en las dimensiones motivación intrínseca, motivación extrínseca y la variable Motivación la significación en todos los casos es 0 por lo que de acuerdo a los supuestos ninguno sigue una distribución normal

**Tabla 8**

*Variable desempeño laboral y sus dimensiones: rendimiento laboral y calidad de trabajo:*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	0.178	77	0.000
Rendimiento laboral	0.212	77	0.000
Calidad del trabajo	0.158	77	0.000

Como se observó en los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov tanto en las dimensiones rendimiento laboral, calidad dl trabajo y la variable Desempeño laboral, la significación en todos los casos es 0 por lo que de acuerdo a los supuestos ninguno sigue una distribución normal.

En consecuencia para la realización de procedimientos de estadística inferencial se realizó pruebas no paramétricas para las variables de la investigación.

### Resultados Inferenciales

De acuerdo a la prueba de Normalidad lo cual nos indicó que los datos no siguen una distribución normal aplicamos pruebas no paramétricas que nos permitieron darle significancia a nuestros resultados, el nivel de significación  $\alpha$  propuesto es el 5%.

La prueba no paramétrica que se aplico fue la correlación Rho de Spearman, esta consintió medir la correlación de las variables, las variables ordinales, es en qué medida una variable se correlaciona con la otra.

### Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa de la motivación y el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

Ha: Existe relación significativa de la motivación y el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

### Tabla 9

*Estadísticos de Correlación Motivación y desempeño laboral*

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	0,624
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	77

De acuerdo a la prueba Rho de Spearman su valor fue de 0,624 y el valor p fue de 0,000 menor al valor  $\alpha$  propuesto de 0,05 lo que indico una correlación en un nivel positivo considerable y significativo entre la variable motivación y desempeño laboral, indicando que en la medida que la motivación aumente el desempeño laboral también aumentará. De acuerdo a los resultados obtenidos rechazamos la hipótesis nula, en consecuencia aceptamos la hipótesis general que nos indica que existe relación significativa de la motivación y el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**Hipótesis Específicas:** Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la Motivación Intrínseca y el Rendimiento laboral del desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la Motivación Intrínseca y el Rendimiento laboral del desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**Tabla 10**

*Estadísticos de Correlación Motivación Intrínseca y Rendimiento laboral*

		Rendimiento laboral	
Rho de Spearman	Motivación Intrínseca	Coficiente de correlación	0,499**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	77

De acuerdo a la prueba Rho de Spearman su valor fue de 0,499 y el valor p fue de 0,000 menor al valor  $\alpha$  propuesto de 0,05 lo que indico una correlación en un nivel positivo medio y significativo entre la dimensión motivación intrínseca y la dimensión rendimiento laboral, indicando que en la medida que la motivación intrínseca aumente el rendimiento laboral también aumentará. De acuerdo a los resultados obtenidos rechazamos la hipótesis nula, en consecuencia aceptamos la hipótesis específica 1 que nos indica que existe relación significativa de la

dimensión motivación intrínseca y el rendimiento laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

### Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la Motivación Intrínseca y la Calidad de Trabajo del desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022

Ha: Existe relación significativa entre la Motivación Intrínseca y la Calidad del Trabajo del desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**Tabla 11**

*Estadísticos de Correlación Motivación Intrínseca y Calidad de Trabajo*

		Calidad del trabajo
Rho de Spearman	Motivación Intrínseca	,566**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	77

De acuerdo a la prueba Rho de Spearman su valor fue de 0,566 y el valor p fue de 0,000 menor al valor  $\alpha$  propuesto de 0,05 lo que indico una correlación en un nivel positivo considerable y significativo entre la dimensión motivación intrínseca y la dimensión calidad del trabajo, indicando que en la medida que la motivación intrínseca aumente la calidad del trabajo también aumentará. De acuerdo a los resultados obtenidos rechazamos la hipótesis nula, en consecuencia aceptamos la hipótesis específica 2 que nos indica que existe relación significativa de la dimensión motivación intrínseca y la calidad del trabajo del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

### Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la Motivación Extrínseca y el Rendimiento Laboral del desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022

Ha: Existe relación significativa entre la Motivación Extrínseca y el Rendimiento Laboral del desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**Tabla 12**

*Estadísticos de Correlación Motivación Extrínseca y Rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Motivación Extrínseca	Coefficiente de correlación	0,570**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	77

De acuerdo a la prueba Rho de Spearman su valor fue de 0,570 y el valor p fue de 0,000 menor al valor  $\alpha$  propuesto de 0,05 lo que indico una correlación en un nivel positivo considerable y significativo entre la dimensión motivación extrínseca y la dimensión rendimiento laboral indicando que en la medida que la motivación extrínseca aumente el rendimiento laboral también aumentará. De acuerdo a los resultados obtenidos rechazamos la hipótesis nula, en consecuencia aceptamos la hipótesis específica 3 que nos indica que existe relación significativa de la dimensión motivación extrínseca y el rendimiento laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

#### Hipótesis Específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la Motivación Extrínseca y la Calidad de Trabajo del desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

Ha: Existe relación significativa entre la Motivación Extrínseca y la Calidad del Trabajo del desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**Tabla 13**

*Estadísticos de Correlación Motivación Extrínseca y Calidad de Trabajo*

			Calidad del trabajo
Rho de Spearman	Motivación Extrínseca	Coefficiente de correlación	,434**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	77

De acuerdo a la prueba Rho de Spearman su valor fue de 0,434 y el valor p fue de 0,000 menor al valor  $\alpha$  propuesto de 0,05 lo que indico una correlación en un nivel positivo medio y significativo entre la dimensión motivación extrínseca y la dimensión calidad del trabajo indicando que en la medida que la motivación extrínseca aumente la calidad del trabajo también aumentará. De acuerdo a los resultados obtenidos rechazamos la hipótesis nula, en consecuencia aceptamos la hipótesis específica 4 que nos indica que existe relación significativa de la dimensión motivación extrínseca y la calidad del trabajo del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

## **V.DISCUSION:**

Al mostrar la investigación cuya denominación fue La motivación y el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022. Cuyo finalidad fue determinar la conexión entre la motivación en el desempeño laboral, del personal del equipo comercial de comas de la empresa de saneamiento 2022, en la aplicación de mediciones de estadística descriptiva se pudo probar que del 89,6% que indico percibir una motivación en un nivel alto el 88,3% considero que el desempeño laboral también presenta un nivel alto, esto nos llevó a deducir una relación entre las variables que se corrobora con las mediciones de estadística e inferencias donde se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor fue de 0,624 considerado como un nivel positivo considerable, además el valor de significación fue de 0,000 es menor a 0,05 que permitió rechazar la hipótesis nula validando y dándoles consistencia a la hipótesis general. El resultado obtenido coincide teóricamente en forma parcial con el enfoque del Taylorismo (1911), que asevera en la suposición de que un trabajador será motivado en su función, mediante incentivos, como el dinero por lo que podría aumentar la productividad y eficiencia si el pago se relacionaba con metas de producción y amonestaciones vinculadas en forma directa a su desempeño, Cabe destacar que se observa en este enfoque es que se establece una relación parcial entre el desempeño y la motivación en general, ya que el motivo de la investigación, también conlleva a motivar a todos los colaboradores, quienes tengan buen desempeño y quienes no lo tengan, además podemos encontrar coincidencia con la afirmación de Chiavenato (2019), quien indico que el motivo es todo lo que impulsa a un individuo a accionar en forma determinada, generando una orientación precisa, respecto a un específico comportamiento, esta afirmación también explica, pero de forma implícita la relación directa entre motivo y comportamiento que son características coincidentes o semejantes a las variables de estudio motivación y desempeño laboral.

También los descubrimientos encontrados en la presente investigación guardan concordancia con la investigación de Puma y Estrada (2020), en su trabajo investigado, desarrolló un enfoque (numérico) cuantitativo, de nivel correlacional y con un diseño que no fue experimental. Con una muestra

compuesta de 80 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios, obtenida por un muestreo probabilístico. Se utilizó la recolección del cuestionario elaborado para las dos variables. En los resultados, se determinó la existencia de una correlación alta positiva respecto a la motivación laboral y el compromiso con la organización, así mismo, se determina que mientras los colaboradores muestren elevados niveles de motivación en el trabajo, su identificación hacia la labor que realizan será mayor. Al analizar estos resultados se observó coincidencia explícita entre las variables motivación en ambas investigaciones y la relación directa respecto de la otra variable desempeño laboral planteada en nuestra investigación y compromiso con la organización planteada por los autores Puma y Estrada (2020), que sin bien es cierto la variables nos son las mismas (desempeño laboral y compromiso con la organización) entre ellas guardan relación y además se complementan en tal sentido que el compromiso es un factor que permite que los colaboradores de una empresa se involucren con su trabajo así como con los objetivos de una empresa que puede conllevar a un desempeño laboral más eficiente, podemos suponer la siguiente relación transitiva:

Motivación → Compromiso con la empresa → Desempeño Laboral

Así mismo los resultados que se obtuvieron guardan similitudes con la investigación de Ramírez (2017), desarrolló la investigación, que tuvo la finalidad de estudiar la conexión existente de la motivación laboral y el compromiso organizacional, de empleados de una organización de saneamiento, se utilizó el método de muestreo intencional o no probabilístico, utilizando el 100% de la muestra. Concluyéndose, la existencia de conexión significativa entre las variables del compromiso con la organización y la motivación de los empleados de una organización de saneamiento de la Región Callao. Esta investigación presenta semejanzas en las unidades de análisis ya que en términos de inclusión, los trabajadores son de saneamiento, además al presentar una metodología diferente en cuanto a la muestra, sus resultados coincidieron en cuanto a la medición de las variables de cada investigación ya que en ambas investigaciones las variables presenta relación directa y a su vez se asemejan con los resultados anteriormente indicados.

Así mismo respecto del *objetivo específico 1* que indica en determinar la relación de la Motivación Intrínseca en el Rendimiento laboral del desempeño laboral del personal del equipo comercial de comas de la empresa de saneamiento 2022, al analizar la dimensión motivación intrínseca de la variable Motivación y la dimensión rendimiento laboral de la variable Desempeño Laboral, se encontró que estadísticamente son significativas ya que el valor de significación  $p$  fue de 0,000 menor que 0,05 planteado que permitió rechazar la hipótesis nula validando y dándole consistencia a la hipótesis específica 1, además el valor de Rho de Spearman es 0,499 que nos indicó que existe una relación directa entre variables en un nivel positivo medio, estos resultados nos permiten sostener que la correlación es moderada pero significativa como se observó en la parte descriptiva donde el 85.7% considera que cuando la motivación intrínseca es alta, el rendimiento laboral también lo considera alta 79.2% del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022. Los resultados encontrados tienen concordancia con los hallazgos de Valenzuela y Zerga (2019), quien determinó estudiar la motivación como factor determinante en el rendimiento laboral de los vendedores de seguros, y comprender los principales motivadores que inciden en forma positiva y negativa en la actuación de este personal. De acuerdo a la afirmación de Valenzuela y Zerga (2019), nos permito darle consistencia al objetivo específico 1 ya que el rendimiento laboral se condiciona en forma directa a motivaciones donde muchas de estas son de carácter personal que son característica de la motivación intrínseca como nos indicó Orbegoso (2016), debemos entenderla como la persistencia e intensidad que expresa un trabajador al realizar ciertas tareas sin presión, ni influida por factores externos, como recompensas y otros, en este sentido nuestros resultados presentaron similitudes con los hallazgos de Ayón (2021), con la investigación Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional caso gobierno autónomo descentralizado municipal de Cantón–Pajan–Ecuador, tuvo la finalidad de estudiar ambas variables, en donde se aprecia la importancia de la variable de motivación laboral que accede al esfuerzo, la energía y el comportamiento del trabajador porque genera poder en la eficiencia y eficacia, el cual permite sentirse mejor en lo que hace y estimulándolo a que se esfuerce en sus logros individuales como de la organización, si bien en

ambas investigaciones la segunda variable es distinta a nuestra dimensión rendimiento laboral, esta guarda relación con el desempeño organizacional en un sentido amplio ya que si el desempeño organizacional presenta niveles adecuados se espera un rendimiento eficiente en los trabajadores y que a su vez ambas guardan relación directa con la motivación.

También respecto del *objetivo específico 2* que indicó en determinar la relación de la Motivación Intrínseca en la Calidad de Trabajo del desempeño laboral del personal del equipo comercial de comas de la empresa de saneamiento 2022, al analizar la dimensión motivación intrínseca de la variable Motivación y la dimensión calidad del trabajo de la variable Desempeño Laboral, se encontró que estadísticamente son significativas ya que el valor de significación  $p$  fue de 0,000 menor que 0,05 planteado que permitió rechazar la hipótesis nula validando y dándole consistencia a la hipótesis específica 2, además el valor de Rho de Spearman es 0,556 el valor positivo nos indica que existe una relación directa entre variables en un nivel considerable, estos resultados nos permiten sostener que la correlación de buena intensidad y significativa como se observó en la parte descriptiva donde el 85.7% considera que cuando la motivación intrínseca es alta, la calidad del trabajo también se considera alta con el 79.2% del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022. Los resultados encontrados tienen concordancia con los hallazgos de Mendoza (2019), que tuvo como finalidad, el estudiar la conexión entre motivación y compromiso organizacional de trabajadores de organizaciones de telecomunicaciones de Lima. La Investigación es no experimental, de diseño descriptivo correlacional, en las conclusiones se determinaron que, las variables motivación laboral y el compromiso organizacional tienen una conexión positiva y significativa, y de nivel bajo, lo que en alguna medida coincide con nuestros hallazgos ya que si bien la variable compromiso organizacional y la dimensión calidad del trabajo, son distintas, es evidente que cuando existe compromiso en la organización se espera una mejor calidad en el trabajo y que a su vez ambos aspectos, compromiso organizacional y calidad en el trabajo guardan relación con las motivaciones personales y por ende con la motivación intrínseca.

En cuanto del *objetivo específico 3*, al analizar la dimensión motivación extrínseca de la variable Motivación y la dimensión rendimiento laboral de la variable Desempeño Laboral, se encontró que estadísticamente son significativas ya que el valor de significación p fue de 0,000 menor que 0,05 planteado menor que 0,05 planteado que permitió rechazar la hipótesis nula validando y dándole consistencia a la hipótesis específica 3; además el valor de Rho de Spearman es 0,570 el valor positivo nos indica que existe una relación directa entre variables en un nivel considerable, estos resultados nos permiten sostener que la conexión de buena intensidad y significativa como se observó en la parte descriptiva donde el 88.3% considera que cuando la motivación extrínseca es alta, el rendimiento laboral también se consideró alta en 81.8% del el personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022. Los resultados encontrados tienen concordancia con los hallazgos de Orbe (2021), desarrollo la investigación Motivación y desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca, donde tuvo como finalidad, determinar la motivación y el desempeño laboral; metodológicamente, tiene un enfoque numérico (cuantitativo), nivel descriptivo y de campo cuyas conclusiones considera que hay un nivel de compromiso con la universidad, la misma que, ha sabido reconocer y recompensar los roles de cada trabajador en cuanto a su perfil; pero, respecto a la organización del trabajo, se aprecia dudas en cuanto a la distribución de la carga, en lo que respecta al trabajo de fines de semana y en horas extras, lo que en alguna medida coincide con nuestros hallazgos ya que se necesita incentivos (que se pueden considerar como agentes de motivación externa) que forma parte de la motivación extrínseca como nos indicó Rovira (2020), quien dijo: como motivación extrínseca a aquellos premios o recompensas que se obtienen al efectuar una actividad determinada y que estos incentivos de acuerdo a los resultados permiten elevar el nivel del rendimiento laboral. Se puede entender que tanto el desempeño laboral y el rendimiento laboral son aspectos complementarios donde se puede afirmar que cuando hay buen desempeño laboral se espera un buen rendimiento y que de acuerdo a los hallazgos en ambas investigaciones se puede inferir que son causadas por incentivos externos que son características de la motivación extrínseca.

En cuanto del *objetivo específico 4*, al analizar la dimensión motivación extrínseca de la variable Motivación y la dimensión calidad del trabajo de la variable Desempeño Laboral, se encontró que estadísticamente son significativas ya que el valor de p fue de 0,000 menor que 0,05 planteado menor que 0,05 planteado que permitió rechazar la hipótesis nula validando y dándole consistencia a la hipótesis específica 4, además el valor de Rho de Spearman es 0,434 el valor positivo nos indica que existe una relación directa entre variables en un nivel medio, estos resultados nos permiten sostener que la conexión de intensidad moderada y significativa como se observó en la parte descriptiva donde el 88.3% considera que cuando la motivación extrínseca es alta, la calidad del trabajo también se considera alta con el 79.2% en el personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022. Los resultados encontrados guardan similitudes en cuanto al enfoque, metodología y hallazgos encontrados por Olivera (2020), que tuvo como fin estudiar la conexión existente con la calidad de vida laboral y la motivación laboral, en colaboradores de una empresa avícola peruana. Se aplicó un cuestionario y el de motivación laboral de Steers y Braunstein, se trabajó la muestra compuesta de 179 trabajadores. Se obtuvo de resultado una correlación significativa entre la variable calidad de vida laboral y la variable motivación laboral, en este sentido se puede entender que la calidad de vida laboral permite establecer condiciones favorables en una empresa que pueden conllevar a una mejor calidad en el trabajo y que a su vez ambas guardan estrecha relación con la motivación.

También los resultados encontrados tienen concordancia con los hallazgos de Sarria (2019), en su investigación Motivación, rotación y retención del personal: análisis y propuesta de mejora para la empresa Servicios Integrales, quien se abocó en los colaboradores del área operativa de la organización, se evidenció un considerable incremento de rotación del personal operativo, que están relacionadas con la baja motivación, conectadas a su vez con factores internos de la empresa, como tratos inadecuados de superiores, programación de turnos, políticas salariales, lo que en alguna medida coincide con nuestros hallazgos ya que se necesita incentivos que son características de la motivación extrínseca que si son bien gestionadas permite o se espera una mejora en la calidad del trabajo, lo contrario como indica la investigación de Sarria la rotación

implica tareas distintas o intercambio de tareas que en muchos casos pueden reducir la calidad del trabajo si no están bien diseñadas o planificadas estableciendo una relación directa entre las variables de la investigación.

A la luz de los resultados tanto descriptivos como inferenciales donde se cumplieron todos los objetivos de investigación que a su vez sustentan tanto con teorías existentes sobre variables de estudio, así como investigaciones similares afirmamos que nuestra investigación tiene validez y consistencia.

## **VI. CONSLUSIONES:**

**Primera:** Se concluyó que existe relación con una significancia de 0,000 y una relación positiva considerable de 0,624 entre la motivación y el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**Segunda:** Se estableció que existe relación con una significancia de 0,000 y una relación positiva media de 0,499 entre la motivación Intrínseca en el rendimiento laboral del desempeño laboral entre del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**Tercera:** Se determinó que existe relación con una significancia de 0,000 y una relación positiva media de 0,566 entre la motivación Intrínseca y la calidad del trabajo del desempeño laboral entre del personal del equipo comercial de comas de la empresa de saneamiento 2022.

**Cuarta:** Se encontró que existe relación con una significancia de 0,000 y una relación positiva considerable de 0,570 entre la motivación extrínseca en el rendimiento laboral del desempeño laboral entre del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**Quinta:** Se decretó que existe relación con una significancia de 0,000 y una relación positiva media de 0,434 entre la motivación extrínseca y la calidad del trabajo del desempeño laboral entre del personal del equipo comercial de comas de la empresa de saneamiento 2022.

## VII.RECOMENDACIONES

- Primera:** Se sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos, implementar cursos y talleres, a fin de que el personal desarrolle habilidades blandas al Personal, para mantener el alto grado de motivación existente en la Empresa de saneamiento.
- Segunda:** Se sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos, se incorpore al Plan de capacitación de la empresa, talleres de coaching que permita la Formación de líderes transformacionales que garanticen mantener el Nivel de motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de saneamiento.
- Tercera:** Se sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos, desarrollar talleres de retroalimentación continua y que fortalezcan las relaciones interpersonales, el mismo que desarrollará un trabajo colaborativo del proceso comercial, con el objeto que el personal se sienta satisfecho en sus labores, el mismo que generará una mayor productividad y mejora continua de las actividades que desarrollan.
- Cuarta:** Se sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos de la empresa de Saneamiento diseñar programas con incentivos de carácter Económico, que potencíe el rendimiento laboral en los trabajadores, o que potencien el rendimiento laboral en los trabajadores, o los que existan los que existan se mejore, como por ejemplo premiar económicamente a las mejores ideas y sugerencias de la empresa, que conlleven a generar ahorro económico.
- Quinta:** Se sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos, diseñar programas de evaluaciones periódicas a las Jefaturas y Supervisores de procesos comerciales con el objeto de identificar puntos de mejora en el liderazgo

motivacional, el mismo que conlleva a un buen desempeño laboral.

## REFERENCIAS:

- Ahmed, Z. (2019). Supportive Leadership and Emotional Intelligence for Employee Productivity in Educational Organizations: A Suggested Shift in Management Approach Towards Motivation, Incentives, and Empowerment. “*Revista Dilemas contemporáneos: Educación, Política y valores*”. Año VII. Edición Especial Artículo N° 31. <https://bit.ly/3JrXEoS>
- Adsua, G.(2020). Psicología Online. *La Motivación extrínseca en psicología: definición, características y ejemplos*. <https://bit.ly/3Q2bmBA>
- Angosto, S., Vegara-Ferri, J., y Bravo, G. (2021). Motivational profiles of University volunteers in sport events: a segmentation approach. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 16(50), 643-652. <https://bit.ly/3PWP304>
- Alarcón, N., Ganga-Contreras F., y Pedraja, L. (2020). Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. *Publisher: Medwave Estudios Limitada Country of publication: Chile NLM*. Vol. 20 (4), pp. e7900. Date of Electronic Publication. <https://bit.ly/3Snlc2q>
- Ayón, G., Merchán, J., y Zambrano, M. (2021). Motivación laboral y su Incidencia en el desempeño organizacional Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján. Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, Vol. 6, N°. 9, Págs. 1663-1678. <https://bit.ly/3Q3mePt>
- Bizneo (2021). *Que es el desempeño laboral y como medirlo*. Blog de RR. HH. <https://bit.ly/3oUSSHg>
- Bugarin, M., y Ferreira, I. (2021). Partisan intergovernmental transfers: empirical evidence, political and economic effects, and the electoral rationale. *Revista do Serviço Público (Civil Service Review)*. 2021Spl Issue, Vol. 72, p41-66. 26p. [file:///C:/Users/Administrador/Downloads/5722-Texto%20do%20Artigo-20371-1-10-20210921%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/5722-Texto%20do%20Artigo-20371-1-10-20210921%20(1).pdf)

- Cavazos, J., Máynes, A. y Valles, L. (2018). Kaizen events: an assessment of their Impact on the socio-technical system of a Mexican company. “*Revista Ingeniería y Universidad*”. Vol. 22 Issue (01), 1-16. <https://bit.ly/3zxphIL>
- Cuadrado, E., Taberner, C., Arenas, A, Moyano, M., Castillo-Mayen, R. (2021). Type D Personality Individuals: Exploring the Protective Role of Intrinsic Job Motivation in Burnout. *Article history: Received 29 January 2021 Accepted 12* .Available online 3. <https://bit.ly/3vDGrTH>
- Cuellar, L. (2018). *Tutorial Alfa de Conbrach en SPSS*. Video. Youtube. <https://bit.ly/3So8W1B>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano, el nuevo papel de los Recurso Humanos en las Organizaciones*. 5ta. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recurso Humanos, El Capital humano de Las Organizaciones*. 10ma. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las Organizaciones*. 3ra Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Choque, C. (2017). Tutorial, cálculo del tamaño de la muestra. Video YouTube. <https://bit.ly/3PX1ZTr>
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del Talento Humano y del conocimiento*. Editorial Macro. Perú.
- Daza, A., De Jesús, L., y Silva. W. (2021). Analysis of the organizational climate in the palm farming sector in the Colombian Caribbean región. *Revista Facultad de Ciencias Economicas: Investigacion y Reflexion.*, Vol. 29 Issue 1, p65-76. 12p. <https://bit.ly/3BEAGZT>
- Deloitte (2017). *Diccionario de Economía y Negocios*. 8va. Edición. Ediciones Escasa Calpe. España.
- Foncubierta-Rodríguez, M. y Sánchez-Montero, J. (2019). Towards happiness in The workplace: Taking care of motivations and eliminating «digital fears». *Hacia la felicidad laboral: Atender motivaciones y eliminar «temores*

digitales» *Retos, revista de Ciencias Administrativas y Económicas*. 2019, Vol. 9 Issue 18, p231-248. 18p. <https://bit.ly/3Q0fUIq>

Gamboa, V., Valadas, S., Paixão, O. (2017). Validation of a Portuguese Version of the Situational Motivation Scale (SIMS) in Academic Contexts. *Avances en Psicología Latinoamericana*. Vol. 35 Issue 3, p547-557. 11p.

<https://bit.ly/3Js14bc>

Godinho-Bitencourt, R., Pauli, J., Costenaro-Maciel, A. (2019). Influence of the Organizational support on Generation Y's work motivation. *Estudios Gerenciales*. Vol. 35 Issue 153, p388-398. 11p. <https://bit.ly/3vC8JxY>

Gorges, J. (2019). Motivational Beliefs Specific to Business Studies Subfields: Interrelations, Antecedents, and Change in the Introductory Study Phase. *International Journal of Educational Psychology*. Vol. 8 Issue 2, p109-136. 28p. <https://bit.ly/3d1289W>

Grebneva, M. y Ovchinnikova, O. (2019). Personnel motivation system as a basic Element in the management system of human resources. *Revista Espacios*. Vol. 40 Issue 22, p14-22. 9p. <https://bit.ly/3SlyMDo>

Hernández-Sampieri, R y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación, Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill. México.

Liderazgo y Comunicación N° 23. (2017). "Que es el rendimiento laboral".

<https://bit.ly/3BBGzHn>

Maia, C. y Dourado, C. (2018). Enterprise culture and Managers Motivación in a Textil Industry. *Dimensión Empresarial*. Vol. 16 Issue 1, p147-163. 17p. <https://bit.ly/3bsdH9P>

Martins, L., Zerbini, T., y Medina, F. (2019). Impact of Online Training on Behavioral Transfer and Job Performance in a Large Organization. *Revista De Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*. Vol. 35 Issue 1, p27-37. 11p. <https://bit.ly/3OTM2fv>

Mehdipour, Y. y Yadegarzaee, S. (2019). The relationship between Cultural Intelligence and Communication Skills and Job Motivation in educational managers of secondary schools in Zahedan. "Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores". Año: VI Número: Edición

Especial. Artículo N°. 93. [file:///C:/Users/Administrador/Downloads/1381-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1739-1-10-20200414%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/1381-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1739-1-10-20200414%20(2).pdf)

- Méndez, N. y Avellaneda, C. (2022). Organizational commitment in public servants through civic engagement. *Public Administration*. p1. 17p.3 Illustrations, 6 Charts. <https://bit.ly/3SpHY9F>
- Mendoza, A. (2019). *Motivación laboral y compromiso organizacional en Colaboradores de empresas de telecomunicaciones de Lima*. Editores, Universidad San Ignacio de Loyola. <https://bit.ly/3brn0Xp>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2022). Sistema de Gestión Presupuestaria. *Clasificador económico de gastos para el año fiscal 2022*. Recuperado de <https://bit.ly/3vyPuFF>
- Miranda, N., (2019). Motivación laboral en Entidades Privadas y Públicas de la Ciudad de la Paz. *Artículo Científico de la Universidad Mayor de San Andrés Facultad de Ciencias Económicas y Financieras Carrera de Administración de Empresas*. La Paz Bolivia. <https://bit.ly/3d47VeZ>
- Mirzayeva, S., Kerimova, S. y Adigozelova, S. (2019). Study of factors Influencing the formation of academic motivation in pedagogical activity. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Vol. 7 Issue 1, p1-19. 19p. [file:///C:/Users/Administrador/Downloads/1629-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1239-1-10-20200414%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/1629-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1239-1-10-20200414%20(1).pdf)
- Navarro, J, Rueff-Lopes, R. y Laurenceau, J. (2022). Studying Within-Person Changes in Work Motivation in the Short and Medium Term: You Will Likely Need More Measurement Points than You Think!. *Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*, vol. 38, Fascículo 1. <https://bit.ly/3Srx6bF>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. 5ta. Edición. Ediciones De la U. Colombia.
- Olivera, L. (2020). *Calidad de vida laboral y Motivación laboral en trabajadores de*

*Una Empresa avícola peruana.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://bit.ly/3QjG48K>

---

- Orbe, M., y Tacuri, M. (2021). Motivación y desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca. Caso: Extensión Cañar. *Revista Cienciamatria*, Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. <https://bit.ly/3QeBf0A>
- Orbegoso, A. (2016). *Revista Científica de Educación. "La Motivación Intrínseca Según Ryan y Deci y algunas Recomendaciones para maestros"*. Universidad Privada del Norte. <https://bit.ly/3zsH8k1>
- OTASS (2020). *Empresas Prestadoras de Saneamiento.* <https://bit.ly/3ShSqA6>
- Pacori, E., y Pacori, A. (2019). *Metodología y Diseño de la Investigación Científica.* 2da. Edición. Editorial FFECAAT. Perú.
- Peiro, R. (2021) *Diccionario Económico Economipedia. Motivación Intrínseca.* <https://bit.ly/3oQi01F>
- Pontificia Universidad Javeriana (7ma. Edición) (2020). Centro de Escritura Javeriano. *Guía Normas APA.* <https://bit.ly/3zW0SOw>
- Puma, M. y Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso Organizacional de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios. *Revista de Ciencia y Desarrollo.* Universidad Alas Peruanas. <https://bit.ly/3Q2fK3w>
- Ramírez, M. (2017). *Compromiso organizacional y la motivación laboral en Los Empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, Región Callao.* Universidad Ricardo Palma. <https://bit.ly/3QjL9xS>
- Rawlings, A., Tapola, A. y Niemivirta, M. (2017). Predictive Effects of Temperament on Motivation. *International Journal of Educational Psychology.* Vol. 6 Issue 2, p148-182. 35p. <https://bit.ly/3BNj5yO>
- Revuelto-Taboada, L. (2018). A Strategic Approach to Work Motivation and Job Satisfaction. *Revista Perspectiva Empresarial.* Vol. 5 Issue 2, p7-

26. 20p. <https://bit.ly/3brO9tt>

Ronen, S. y Donia, M. (2020). Stirling My Fire: The Impact of Abusive Supervision On Employees' Motivation and Ensuing Outcomes at Work.

“*Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*”. Vol. 36 Issue (3), 205-214. <https://bit.ly/3Q016JN>

Rondón, L. (2020). El liderazgo transformacional y su relación con el desempeño Organizacional en las oficinas de la banca comercial de una entidad financiera de la ciudad de Manizales. *Revista Liberabit*, Universidad Nacional de Colombia. <https://bit.ly/3zsL6ZP>

Rovira, I. (2020). Psicología y Mente. “*Motivación extrínseca: definición, Características y efectos*”. Universidad Europea Miguel de Cervantes. <https://bit.ly/3znGog0>

Salvador, C (2019). Cluster: Potenciador del Desarrollo Local. *Revista de Investigación Científica ECOCIENCIA*. <https://bit.ly/3OYnsKH>

Sánchez, J., Rosario, E. y Medina, A. (2021). La motivación extrínseca: ¿factor determinante en la carrera de medicina? *Educación Médica*, volumen 22, Páginas 451-452, Copyright © 2020. Elsevier España, S.L.U. <https://bit.ly/3oQansb>

Sarria, J. (2019). *Motivación, rotación y retención de personal: análisis y Propuesta de mejora para la empresa Servicios Integrales Asescom S.A.S.* Universidad del Valle - Colombia. <https://bit.ly/3SpphmD>

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima y Callao (2020). Portal Transparencia. <https://bit.ly/3Q55dog>

Starme Up, (2019). La Motivación Laboral, concepto. <https://bit.ly/3cTnFBi>

Sumba, Y., Moreno, P. y Villafuerte, A. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mi pymes en Ecuador. *Revista Científica dominio de las Ciencias*, vol. 8, N° 01. Ecuador. <https://bit.ly/3Qehl6t>

Talledo M. y Amaya, P. (2019). *Motivación y compromiso laboral en Conductores De transporte terrestre de personas, Trujillo-Perú*. Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. <https://bit.ly/3oSZHZG>

- Valenzuela, G. y Zerga, P. (2019). *La motivación como factor determinante en el Rendimiento de los vendedores de seguros*. Editores, Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo de Investigación. <https://bit.ly/3zXknGw>
- Valderrama, B. (2018). The Wheel of motives: towards a periodic table of human Motivación. *Papeles del Psicólogo*. Vol. 39 Issue 1, p60-70. 11p. <https://bit.ly/3Qj3YBn>
- Vu Duy, N., Aquino, P. y Doan, L. (2020). Motivational factors impact the labor Productivity of customs' officials in Vietnam. *Revista Espacios*. Vol. 41 Issue (22), 44-58. <https://bit.ly/3vDu22e>
- Winter, E., Litvinova, T., Babaskin, D. y Loseva, S. (2020). Marketing Research of Personnel Motivation and Pharmacy Chains. *Utopia y Praxis Latinoamericana*. Vol. 25, p338-347. 10p. <https://bit.ly/3BBLE2p>
- WorkMeter (2022). *El Rendimiento en el trabajo: Profesional y Empresarial*. <https://bit.ly/3QjN1Ha>

**ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título: La Motivación y el desempeño Laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.**

**Autor: Juan Manuel Escudero Guillén**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e Indicadores					
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la motivación con el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022?</p> <p><b>Problemas Específico:</b></p> <p><b>PE1.</b> ¿Cuál es la relación de la Motivación Intrínseca con el Rendimiento laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022?</p> <p><b>PE2.</b> ¿Cuál es la relación de la Motivación Intrínseca con la Calidad de Trabajo del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022?</p> <p><b>PE3.</b> ¿Cuál es la relación de la Motivación Extrínseca con el Rendimiento Laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022?</p> <p><b>PE4.</b> ¿Cuál es la relación de la Motivación Extrínseca con la Calidad de Trabajo del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la motivación con el desempeño laboral, del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p><b>OE1.</b> Determinar la relación entre la Motivación Intrínseca con el Rendimiento laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.</p> <p><b>OE2.</b> Determinar la relación entre la Motivación Intrínseca con la Calidad de Trabajo del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.</p> <p><b>OE3.</b> Determinar la relación de la Motivación Extrínseca con el Rendimiento Laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.</p> <p><b>OE4.</b> Determinar la relación de la Motivación Extrínseca con la Calidad de Trabajo del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación significativa de la motivación con el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022?</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p><b>OE1.</b> Existe relación significativa entre la Motivación Intrínseca con el Rendimiento laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022?</p> <p><b>OE2.</b> Existe relación significativa entre la Motivación Intrínseca con la Calidad de Trabajo del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022?</p> <p><b>OE3.</b> Existe relación significativa de la Motivación Extrínseca con el Rendimiento Laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022?</p> <p><b>OE4.</b> Exite relación significativa entre la Motivación Extrínseca con la Calidad de Trabajo del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022?</p>	<b>Variable Independiente: La Motivación</b>					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas/Valores	Niveles o Rangos	
			Motivación Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Autonomía</li> <li>Autocontrol</li> <li>Capacitación</li> </ul>	1-2 3-4 5-6 7-8	1=Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo	Alto (62 a 90) Medio (31 a 61) Bajo (18 a 30)	
			Motivación Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en Equipo</li> <li>Clima Organizacional</li> <li>Satisfacción</li> <li>Valores Predominantes</li> <li>Incentivos</li> </ul>	9-10 11-12 13-14 15-16 17-18			
			<b>Variable Dependiente: Desempeño laboral</b>					
			Rendimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo</li> <li>Productividad</li> <li>Evaluación Sistemática</li> </ul>	1-2 3-4 5-6	1=Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo	Alto (42 a 60) Medio (21 a 41) Bajo (12 a 20)	
Calidad de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competencias</li> <li>Habilidades Interpersonales</li> <li>Mejora Continua</li> </ul>	7-8 9-10 11-12						
Nivel: Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumento	Estadística a Utilizar					
Básica Cuantitativa Diseño: No Experimental Nivel: Correlacional	La Población estuvo constituida por 81 trabajadores del equipo comercial comas de la empresa de saneamiento 2022, con una muestra de 77 trabajadores.	Encuesta - Cuestionario	Descriptivo					

**OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:**

Variable	Tipo de variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Categorías o Dimensiones	Definición	Indicador	Instrumento	items	Escala de Medición
01. La Motivación	Cuantitativa	(Cuestas, 2015), es la aptitud del individuo hacia objetivos orientados con intensidad a su actividad (conducta), definido por las obligaciones a satisfacer. No es un estado de la persona, sino un proceso	Todo un conjunto de actitudes orientadas a impulsar el estado de ánimo positivo para cumplir los objetivos organizacionales.	Motivación Intrínseca	Es la intensidad de la acción o desempeño a objetivos interiores del individuo del desarrollo de la tarea en sí. (Cuadrado et. al, 2021).	Comunicación	Cuestionario	1-2	Ordinal
						Autonomía		3-4	
						Autocontrol		5-6	
						Capacitación		7-8	
				Motivación Extrínseca	Aquellos premios o recompensas que se obtienen al efectuar una actividad determinada (Rovira, 2021).	Trabajo en Equipo		9-10	
						Clima Organizacional		11-12	
						Satisfacción		13-14	
						Valores Predominantes		15-16	
					Incentivos		17-18		
02. Desempeño Laboral	Cuantitativa	(Bizneo, 2021), calidad de trabajo que realiza un trabajador al interior de la empresa, comprende desde sus competencias técnico-profesionales y habilidades personales, que tienen influencia en los resultados de la organización.	Es la aplicación de competencias y aptitudes del trabajador en el cumplimiento de metas establecidas por la organización para cumplir objetivos establecidos.	Rendimiento Laboral	Valor total que la organización espera con respecto a los hechos discretos que un trabajador lleva a cabo en un rango de tiempo establecido. (Liderazgo y Comunicación, 2017).	Liderazgo	Cuestionario	1-2	Ordinal
						Productividad		3-4	
						Evaluación Sistemática		5-6	
				Calidad de Trabajo	El agrado del cliente a sus exigencias requeridas (Cavazos-Arrollo, 2018).	Competencias		7-8	
						Habilidades Interpersonales		9-10	
						Mejora Continua		11-12	

## ANEXO B: FICHAS TECNICAS VARIABLES

Ficha Técnica sobre la Variable 1: La Motivación

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario para conocer el nivel de la Motivación

**Autor:** Juan Manuel Escudero Guillén

**Año:** 2022

**Población:** Personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**Descripción:** El instrumento evalúa La Motivación.

**Objetivo:** Evaluar la Motivación y el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**N° de Items:** 18

**Aplicación:** Directa

**Tiempo de Administración:** 18 minutos

**Normas de Aplicación:** El empleado marcará en cada ítem, del formato google form on line, de acuerdo a lo que considere evaluado respecto de lo observado.

**Escala:** de Likert; (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo,

**Niveles y rango:** Alto: 62 - 90

Regular: 31 - 61

Bajo: 18 - 30

Ficha Técnica sobre la Variable **2**: El desempeño Laboral

**Nombre del Instrumento:** Cuestionario para conocer el nivel del desempeño Laboral

**Autor:** Juan Manuel Escudero Guillén

**Año:** 2022

**Población:** Personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**Descripción:** El instrumento evalúa el desempeño laboral.

**Objetivo:** Evaluar la relación del desempeño laboral con la motivación del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022.

**N° de Items:** 12

**Aplicación:** Directa

**Tiempo de Administración:** 12 minutos

**Normas de Aplicación:** El empleado marcará en cada ítem, del formato google form on line, de acuerdo a lo que considere evaluado respecto de lo observado.

**Escala:** de Likert; (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo,

<b>Niveles y rango:</b>	Alto:	42 - 60
	Regular:	21 - 41
	Bajo:	12 - 20

## ANEXO C: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Dr. Gustavo Zárate Ruíz**  
Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en gestión del talento humano, aula Lima-B1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: La motivación en el desempeño laboral del personal del equipo comercial comas de la empresa de saneamiento 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....  
Juan Manuel Escudero Guillen

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**VARIABLE 1 La Motivación:** (Cuestas, 2015), es la aptitud del individuo hacia objetivos orientados con intensidad a su actividad (conducta), definido por las obligaciones a satisfacer. No es un estado de la persona, sino un proceso.

**DIMENSIÓN 1 Motivación Intrínseca:** Es la intensidad de la acción o desempeño a objetivos interiores del individuo del desarrollo de la tarea en sí. (Cuadrado et. al, 2021).

**Comunicación:** Difundir a una o más personas una información específica (Mehdipour y Yadegarzaee, 2019).

**Autonomía:** Asumir con responsabilidad los resultados del trabajo,.....( Navarro, et. al. 2022).

**Autocontrol:** Valoración de conocimientos propios adquiridos,....(Martins, et. al. 2019).

**Capacitación:** Es un desarrollo educativo para generar cambios de conducta (Chiavenato, 2019).

**DIMENSIÓN 2 Motivación Extrínseca:** Aquellos premios o recompensas que se obtienen al efectuar una actividad determinada (Rovira, 2021).

**Trabajo en Equipo:** Es el desarrollo participativo de toma de decisiones, actividades compartidas y compromiso por el trabajo (Chiavenato, 2019).

**Clima Organizacional:** Se refiere al entorno interno entre los participantes de la organización y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus miembros (Daza, et al. 2021).

**Satisfacción:** La empresa es un sistema social de convivencia de trabajadores y se tiene que prestar deferencia a los beneficios otorgados a sus grupos de interés. (Revuelto-Taboada, 2018).

**Valores Predominantes:** Valores que la empresa intercede en primera instancia y que espera que los integrantes las compartan, como alta eficiencia, bajo ausentismo o calidad de producto (Foncubierta-Rodríguez y Sánchez-Montero, 2019).

**Incentivos:** Son las retribuciones económicas de la organización a sus miembros, a cambio de las contribuciones, cada retribución tiene un valor de conveniencia subjetivo, ya que varía de trabajador a trabajador: lo que para uno es útil, puede no serlo para otro (Chiavenato, 2017).

**VARIABLE2 Desempeño Laboral:** (Bizneo, 2021), calidad de trabajo que realiza un trabajador al interior de la empresa, comprende desde sus competencias técnico-profesionales y habilidades personales, que tienen influencia en los resultados de la organización.

**DIMENSIÓN 1 Rendimiento Laboral:** Valor total que la organización espera con respecto a los hechos discretos que un trabajador lleva a cabo en un rango de tiempo establecido. (Liderazgo y Comunicación, 2017).

**Liderazgo:** Es un poder personal que permite a un individuo influir en los demás por medio de las conexiones existentes (Ahmed, 2019).

**Productividad:** Es la aptitud del trabajador de producir en cantidad y calidad (Ronen y Donia, 2020).

**Evaluación Sistemática:** Es el proceso para incitar el valor y la peculiaridad del individuo (Chiavenato, 2019).

**DIMENSIÓN 2 Calidad de Trabajo:** El agrado del cliente a sus exigencias requeridas (Cavazos-Arrollo, 2018).

**Competencias:** Serie de conocimientos y habilidades con que cuenta un trabajador, (Cavazos-Arrollo, 2018).

**Habilidades Interpersonales:** Habilidad requerida para trabajar en equipo, generar o encabezar equipos y permitir la integración interpersonal (Cavazos-Arrollo, 2018).

**Mejora Continua:** Viene hacer el perfeccionamiento continuo de los procesos productivos (Chiavenato, 2017).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

**VARIABLE: LA MOTIVACION**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
V1: La Motivación	D1: Motivación Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Autocontrol</li> <li>• capacitación</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.	Ordinal	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo
	D2: Motivación Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en Equipo</li> <li>• Clima Organizacional</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Valores Predominantes</li> <li>• Incentivos</li> </ul>	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17,18.	Ordinal	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL USO DE LAS REDES SOCIALES**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Motivación Intrínseca</b>								
1	Está satisfecho con la comunicación con su responsable directo y sus compañeros de labores.	X		X		X		
2	Está conforme con la comunicación con sus superiores jerárquicos.	X		X		X		
3	Está conforme con la labor que realiza en su puesto de trabajo.	X		X		X		
4	Cree que está en la capacidad de asumir otros retos laborales más complejos.	X		X		X		
5	Está satisfecho con los conocimientos adquiridos en la empresa.	X		X		X		
6	Aceptaría usted rotar a otro puesto de mayor nivel laboral.	X		X		X		
7	Los cursos de actualización de la empresa mejora el desarrollo de sus habilidades.	X		X		X		
8	Está de acuerdo con la programación de cursos que la empresa asigna al personal.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Motivación Extrínseca</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
9	La empresa debe de fomentar el trabajo en equipo en los grupos funcionales.	X		X		X		
10	Está de acuerdo con la forma como se desarrolla el trabajo en equipo en su grupo funcional.	X		X		X		
11	La empresa tiene una política de promover un buen clima laboral entre tus compañeros.	X		X		X		
12	La Interrelación con sus compañeros de área le motivan a tener un mejor ambiente de trabajo.	X		X		X		
13	Está satisfecho con los beneficios que le brinda su empresa.	X		X		X		
14	Está satisfecho con ser parte integrante de la empresa.	X		X		X		
15	Debe mejorar el reconocimiento del programa de ideas y Sugerencias.	X		X		X		
16	Está de acuerdo con la amonestación a la impuntualidad.	X		X		X		
17	Está de acuerdo que se premie a los mejores trabajos que se presentan en la Conferencia Anual de Resultados (CARAR).	X		X		X		
18	Está de acuerdo con el pago del Incentivo Económico (IECM) del 20%, 15% y 10%.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Gustavo Zarate Ruiz

**DNI:** 09870134

**Especialidad del validador:** Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

**24 de junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



---

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad – Administrador**

**RENACYT: PO159220**

**CLAD: 15629**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicar la encuesta a la investigación

✓ Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Estrada Zapata, Roberto Carlos      DNI: 25829299**

**Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública y Lic. En Administración.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Mg. En Gestión Pública**

**Código ORCID: 0000-00002-0121-986X**

**Colegiatura: CORLAD: Callao 16274**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

✓ Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Fernández Ibarra, Berenice Susana    DNI: 08082226

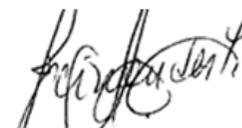
Especialidad del validador: Magister en gestión Pública - Economista.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Código Orcid: 0000-0002-5603-3480

Colegiatura CEL: 06207

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLE

**VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

Variable	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
V2: Desempeño Laboral	D1: Rendimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Productividad</li> <li>• Evaluación Sistemática</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5 y 6	Ordinal	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1)Muy en desacuerdo
	D2: Calidad de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias</li> <li>• Habilidades Interpersonales</li> <li>• Mejora Continua</li> </ul>	7, 8, 9, 10, 11 y 12	Ordinal	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1)Muy en desacuerdo

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL USO DE LAS REDES SOCIALES

Nº	Dimensiones / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Rendimiento Laboral</b>							
1	Considera usted que los miembros de su grupo funcional realizan actividades con eficiencia y eficacia.	X		X		X		
2	Compromete a sus compañeros a desempeñar el máximo de su esfuerzo.	X		X		X		
3	Cree que la forma que realiza su trabajo es satisfactoria.	X		X		X		
4	La empresa le brinda los insumos suficientes para el desempeño de su función.	X		X		X		
5	Está de acuerdo con el control de calidad de las labores que realiza.	X		X		X		
6	Está de acuerdo con la Evaluación de Metas Individuales de la empresa.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad de Trabajo</b>							
7	Se siente preparado para el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
8	Cree que la empresa debe de apoyarlo a mejorar sus competencias.	X		X		X		
9	Aplica técnicas de análisis en la resolución de sus labores.	X		X		X		
10	Genera y desarrolla ideas creativas para el cumplimiento de sus labores.	X		X		X		
11	Identifica oportunidades de mejora y recursos en el entorno.	X		X		X		
12	Coordina con sus compañeros para aplicar nuevos métodos de solución de problemas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

24 de junio del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



---

Firma del Experto Informante.  
Especialidad – Administrador  
RENACYT: PO159220  
CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ...Proceder aplicar el cuestionario en la investigación.....

✓ Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Estrada Zapata, Roberto Carlos

DNI: 25829299

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública y Lic. En Administración.

24, de Junio del 2022.



<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

Mg. En Gestión Pública

Código ORCID: 0000-00002-0121-986X

Colegiatura: CORLAD: Callao 16274

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]       Aplicable después de corregir [  ]       No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Fernández Ibarra, Berenice Susana       DNI: 08082226

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública - Economista.

|       24, de junio del 2022.



<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

-----  
Código Orcid: 0000-0002-5603-3480

Colegiatura CEL: 06207

## ANEXO D: CONSENTIMIENTO INFORMADO ENCUESTA ON LINE FORMATO GOOGLE FORM

Sección 1 de 4

### ENCUESTA: Tesis "La Motivación y el desempeño laboral del personal del equipo comercial comas de la empresa de saneamiento 2022"

CONSENTIMIENTO INFORMADO  
Estimado compañero (a) de labores, la presente encuesta forma parte de una investigación con el objeto de obtener información sobre la motivación y el desempeño laboral del personal de la empresa, por lo que solicito su participación para lograr el objetivo. Instrucciones: Marca la opción que creas conveniente de acuerdo a la escala de likert: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indiferente, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo.

Esta usted de acuerdo con desarrollar esta encuesta.

Varias opciones

Si

No

Añadir opción o [añadir respuesta "Otro"](#)

Obligatorio

Después de la sección 1 Ir a la sección 2 (Variable 1: La Motivación)

Sección 2 de 4

Variable 1: La Motivación



Descripción (opcional)



1. Está satisfecho con la comunicación con su responsable directo y sus compañeros de labores. \*

- 1. Muy en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Indiferente
- 4. De acuerdo
- 5. Muy de acuerdo

2. Esta Conforme con la comunicación con sus superiores jerárquicos. \*

- 1. Muy en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Indiferente
- 4. De acuerdo
- 5. Muy de acuerdo

18. Está de acuerdo con el pago del incentivo IECM del 20%, 15% y 10%. \*

- 1. Muy en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Indiferente
- 4. De acuerdo
- 5. Muy de acuerdo

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección



Sección 3 de 4

Variable 2: Desempeño Laboral



Descripción (opcional)



1. Considera usted que los miembros de su grupo funcional realizan actividades con eficiencia y eficacia. \*

- 1. Muy en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Indiferente
- 4. De acuerdo

- 3. Indiferente
- 4. De acuerdo
- 5. Muy de acuerdo

12. Está de acuerdo con la retroalimentación con sus compañeros para aplicar nuevos métodos de solución de problemas. \*

- 1. Muy en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Indiferente
- 4. De acuerdo
- 5. Muy de acuerdo

Después de la sección 3 Ir a la siguiente sección ▼

Sección 4 de 4

Estimado compañero (a), agradezco tu participación para obtener los resultados deseados. ✕ ⋮

Descripción (opcional)

## ANEXO E: BASE DE DATOS

ITEMS	VARIABLE 1: LA MOTIVACIÓN																	
	DIMENSION: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA								DIMENSION: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA									
	LM1	LM2	LM3	LM4	LM5	LM6	LM7	LM8	LM9	LM10	LM11	LM12	LM13	LM14	LM15	LM16	LM17	LM18
1	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	5
3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3
5	4	4	4	4	4	1	1	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4
6	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
8	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
9	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4
10	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
11	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
12	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
14	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
16	4	4	2	5	4	4	4	5	2	2	4	4	5	5	2	5	5	4
17	3	4	5	4	5	3	1	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
19	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	3	5	4
20	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4
21	4	4	4	5	5	5	1	5	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5
22	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
24	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
25	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
26	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5
27	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	2	2
31	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5	3
32	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4
33	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
36	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
37	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
38	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
39	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
40	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
42	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
43	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	1	4
44	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
46	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
47	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
48	4	4	2	4	5	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
50	1	1	1	2	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
51	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
55	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
56	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
57	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
59	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4
60	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
61	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4
62	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
63	1	1	3	3	4	3	4	5	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3
64	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4
65	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
66	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
67	4	3	5	5	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4
68	4	3	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	3
69	3	3	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3
70	5	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4
71	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
72	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4
73	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	3
74	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
75	3	3	3	5	4	4	4	5	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3
76	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
77	4	3	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL												
ITEMS	DIMENSION: RENDIMIENTO LABORAL						DIMENSION: CALIDAD DE TRABAJO					
	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12
1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	1
3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	4	2	2	2	3	2	4	2	3	4	3	2
6	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
9	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
11	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
12	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
13	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5
17	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
19	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5
21	3	5	3	4	3	5	5	3	3	4	5	5
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
26	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5
27	3	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
30	4	5	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5
31	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
34	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
35	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
36	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
37	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
38	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
40	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
41	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
42	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5
43	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4
44	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
45	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
46	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	2	4	2	4	4	3	3	3	4	4
49	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
50	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3
55	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
56	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
57	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	3
58	5	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5
59	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
60	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
61	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
62	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3
63	3	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5
64	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	5
65	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
66	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
68	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5
69	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4
71	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3
73	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5
74	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
75	3	4	3	2	3	4	5	5	5	5	4	5
76	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
77	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5

## ANEXO F: CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO DE LA MOTIVACIÓN

Estimado compañero de labores, la presente ENCUESTA forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre la motivación del personal en la empresa, por lo que espero tu participación para lograr el objetivo, agradezco tu gentil colaboración. Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que creas conveniente de acuerdo a la escala de Likert:

1. Muy en desacuerdo - 2. En desacuerdo - 3. Indiferente - 4. De acuerdo - 5. Muy de acuerdo

N°	Dimensiones / ítems	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Motivación Intrínseca</b>						
1	Está satisfecho con la comunicación con su responsable directo y sus compañeros de labores.					
2	Está conforme con la comunicación con sus Superiores jerárquicos.					
3	Está conforme con la labor que realiza.					
4	Cree que está en la capacidad de asumir otros retos laborales más complejos.					
5	Está satisfecho con los conocimientos adquiridos en la empresa.					
6	Aceptaría usted rotar a otro puesto de mayor nivel laboral.					
7	Los cursos de actualización de la empresa mejora el desarrollo de sus habilidades.					
8	Está de acuerdo con la Programación de cursos que la empresa asigna al personal.					
<b>DIMENSIÓN 2: Motivación Extrínseca</b>						
9	La empresa debe de fomentar el trabajo en equipo en los grupos funcionales.					
10	Está de acuerdo con la forma como se desarrolla el trabajo en equipo en su grupo funcional.					
11	La empresa tiene una política de promover un buen clima laboral entre tus compañeros.					
12	La Interrelación con sus compañeros de área le motivan a tener un mejor ambiente de trabajo.					
13	Está satisfecho con los beneficios que le brinda su empresa.					
14	Está satisfecho con ser parte integrante de la empresa.					
15	Debe mejorar el reconocimiento del programa de ideas y Sugerencias.					
16	Está de acuerdo con la amonestación a la impuntualidad.					
17	Está de acuerdo que se premie a los mejores trabajos que se presentan en el Conferencia Anual de Resultados (CARAR).					
18	Está de acuerdo con el pago del incentivo IECM del 20%, 15% y 10%					

## CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado compañero de labores, la presente ENCUESTA forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre el desempeño laboral del personal en la empresa, por lo que espero tu participación para lograr el objetivo, agradezco tu gentil colaboración. Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que creas conveniente de acuerdo a la escala de Likert:

1. Muy en desacuerdo. - 2. En desacuerdo. - 3. Indiferente. - 4. De acuerdo. - 5. Muy de acuerdo.

N°	Dimensiones / ítems	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Rendimiento laboral</b>						
1	Considera usted que los miembros de su grupo funcional realizan actividades con eficiencia y eficacia.					
2	Comprometería usted a sus compañeros de labores a desempeñarse al máximo esfuerzo para cumplir las metas establecidas.					
3	Cree que la forma que realiza su trabajo es satisfactoria.					
4	Está conforme con el apoyo logístico que brinda la empresa para el desempeño de su función.					
5	Está de acuerdo con el control de calidad de las labores que realiza su responsable de grupo funcional.					
6	Está de acuerdo con la Evaluación de Metas Individuales de la empresa.					
<b>DIMENSIÓN 2: Calidad de Trabajo</b>						
7	Se siente preparado para el cumplimiento de sus funciones laborales.					
8	Cree que la empresa debe de apoyarlo a mejorar sus competencias.					
9	La aplicación de técnicas de análisis en la resolución de problemas laborales mejora su función.					
10	La Generación y desarrollo de ideas creativas para el cumplimiento de sus labores le permiten facilitar el cumplimiento de sus metas individuales.					
11	La identificación de oportunidades de mejora y recursos en el entorno, generan el cumplimiento de las metas del Equipo Comercial					
12	Está de acuerdo con la retroalimentación con sus compañeros para aplicar nuevos métodos de solución de problemas.					

# ANEXO G: CARTA DE PRESENTACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 5 de Julio de 2022  
Carta P. 0688-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Ingeniero Industrial  
Hugo Orellana Salinas  
Gerente de Recursos Humanos (e)  
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL S. A.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ESCUDERO GUILLEN, JUAN MANUEL; identificado con DNI N° 07124848 y con código de matrícula N° 6000150415; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**La motivación en el desempeño laboral del personal del equipo comercial comas de la empresa de saneamiento 2022**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador ESCUDERO GUILLEN, JUAN MANUEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.





Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima  
Gerencia de Recursos Humanos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Carta N° 728-2022-GRH

Lima, 19 JUL. 2022

Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo  
Filial Lima Los Olivos  
Los Olivos. -

De mi consideración:

Mediante el presente me dirijo a usted, con relación a su carta de fecha 05 de julio del 2022, en la que nos presentan a su alumno el Sr. Escudero Guillen, Juan Manuel, estudiante de su Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano, con la finalidad de solicitar autorización para el desarrollo de una encuesta como parte de su trabajo de investigación titulado: "La Motivación en el Desempeño Laboral del Personal del Equipo Comercial Comas".

Al respecto, debemos indicar que se autoriza la aplicación de la presente encuesta a los miembros del equipo Comercial Comas, con fines netamente académicos.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial estima.

Atentamente,

Hugo Dreflana Salinas  
Gerente Recursos Humanos (e)



## ANEXO H: TABLAS DE LA CORRELACION DE LAS VARIABLES

### Tabla A

*Alfa de Conbrach - Variable la motivación*

<i>Estadística de fiabilidad</i>	
0,942	18

En la tabla A, se aplicó el estadígrafo de alfa de conbrach, para calcular la confiabilidad por consistencia interna, en donde la variable motivación, muestra una confiabilidad alta de 0,942, en donde, cuando más nos acerquemos a 1, nuestra confiabilidad es de más precisión.

### Tabla B

*Alfa de Conbrach - Variable el desempeño laboral*

<i>Estadística de fiabilidad</i>	
0,925	12

En la tabla B, se aplicó el estadígrafo de alfa de conbrach, para calcular la confiabilidad por consistencia interna, en donde la variable desempeño laboral, muestra una confiabilidad alta de 0,925, en donde, cuando más nos acerquemos a 1, nuestra confiabilidad es de más precisión.

Resultado1V1.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

```

/DATATYPEMIS PERCENTAGE=95.0.
EXECUTE.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=LM1 LM2 LM3 LM4 LM5 LM6 LM7 LM8 LM9 LM10 LM
11 LM12 LM13 LM14 LM15 LM16 LM17 LM18
/SCALE('VARIABLE1') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1]

**Escala: VARIABLE1**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	77	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	77	100,0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	18

Resultado 2 SPS TESIS V2.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

```

cará en 4926 días.
GET DATA
 /TYPE=XLS
 /FILES='D:\MANUEL\Personal\UCV\TERCER CICLO 2DA PARTE\2
DA PARTE\ENCUESTAS REALIZADAS\ENCUESTAS PILOTO Y TESIS\TE
SIS\BDD TESIS V1 Y V2 .xls'
 /SHEET=name 'VARIABLE 2'
 /CELLRANGE=FULL
 /READNAMES=ON
 /DATATYPEMIS PERCENTAGE=95.0.
EXECUTE.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=DL1 DL2 DL3 DL4 DL5 DL6 DL7 DL8 DL9 DL10 DL
11 DL12
/SCALE('VARIABLE 2 TESIS') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1]

**Escala: VARIABLE 2 TESIS**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	77	98,7
	Excluido <sup>a</sup>	1	1,3
	Total	78	100,0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	12

Activar Wind  
Ve a Configuración

## ANEXO I: RESULTADOS

### Estadística Descriptiva

**Tabla C**

*Variable Motivación*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.6
Medio	6	7.8
Alto	69	89.6
Total	77	100.0

Se observó de acuerdo a la tabla y figura que respecto de la variable motivación los niveles que se obtuvieron son: bajo en 2,6%, medio en 7,8% y alto en un 89,6%, lo que implica que el personal del equipo comercial Comas de la empresa de saneamiento 2022, cuentan con una motivación alta.

**Tabla D**

*Dimensión Motivación Intrínseca*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.6
Medio	9	11.7
Alto	66	85.7
Total	77	100.0

Se observó de acuerdo a la tabla y figura que respecto de la dimensión motivación intrínseca los niveles que se obtuvieron son: bajo en 2,6%, medio en 11,7% y alto en un 85,7%, lo que implica que existe una alta motivación intrínseca en los trabajadores de la empresa en estudio.

**Tabla E**

*Dimensión Motivación Extrínseca*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.6
Medio	7	9.1
Alto	68	88.3
Total	77	100.0

Se observó de acuerdo a la tabla y figura que respecto de la dimensión motivación extrínseca los niveles que se obtuvieron son: bajo en 2,6%, medio en

9,1% y alto en un 88,3%, lo que implica que existe una alta motivación extrínseca en los trabajadores de la empresa referida.

### **Tabla F**

#### *Variable Desempeño Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.6
Medio	3	3.9
Alto	72	93.5
Total	77	100.0

Se observó de acuerdo a la tabla y figura que respecto del variable desempeño laboral los niveles que se obtuvieron son: bajo en 2,6%, medio en 3,9% y alto en un 93,5%, resultado que demuestra que el personal objeto de estudio, cuenta con un alto porcentaje en el desempeño laboral.

### **Tabla G**

#### *Dimensión Rendimiento Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.6
Medio	9	11.7
Alto	66	85.7
Total	77	100.0

Se observó de acuerdo a la tabla y figura que respecto de la dimensión rendimiento laboral los niveles que se obtuvieron son: bajo en 2,6%, medio en 11,7% y alto en un 85,7%, lo que demuestra la existencia de un alto porcentaje de la variable Rendimiento Laboral.

### **Tabla H**

#### *Dimensión Calidad del Trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.6
Medio	10	13.0
Alto	65	84.4
Total	77	100.0

Se observó de acuerdo a la tabla y figura que respecto de la dimensión calidad del trabajo los niveles que se obtuvieron son: bajo en 2,6%, medio en 13,0% y alto en un 84,4%, lo que determina un porcentaje alto de la Calidad de Trabajo, de parte de los trabajadores de la empresa de saneamiento.