



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Motivación y desempeño laboral en los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C en el Distrito de Santa Anita, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

John Pierre Maquera Piñas

ASESOR:

Mg. Flavio Romero Paca Pantigoso

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LIMA- PERU

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) Maquera Piñas John Pierre
cuyo título es: Motivación y Desempeño Laboral de los
Asesores del área de reclamos de telefonía de la
empresa Aterto Peru S.A.C. - Santa Anita-2016

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)
catore e (letras).

Trujillo (o Filial) 17 de 07 del 2017.



PRESIDENTE

Mg. Teresa Narvaez Arambur



SECRETARIO

Mg. Flavio Romero Paca Pantigoso



VOCAL

Mg. Jesus Romero Pacora

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Ante todo, a Dios y a mi familia, por inculcarme a ser empeñoso, persistente y dedicado en cada tarea que realizo. Gracias por ser parte de mi motivación e inspiración.

Agradecimiento

Agradezco al Doctor Flabio Romeo Paca Pantigoso por la orientación en el trabajo de investigación, y así mismo a mis amistades por cómo me colaboraron para hacer posible el desarrollo del trabajo que fue arduo y laborioso. En especial, el trabajo se lo agradezco a mis padres, ya que sin ellos esto no obtendría la perseverancia necesaria para continuar esta carrera.

Declaración de Autenticidad

Yo John Maquera Piñas con DNI N° 47621014 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 30 de Junio del 2017



John Maquera Piñas

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis "Motivación y desempeño laboral en los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa atento Perú S.A.C en el distrito de santa Anita, 2016", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de empresas.

Atte.,



Maquera Piñas John Pierre

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES	ii
PÁGINA DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	vi
PRESENTACIÓN	vii
Índice de Tablas	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorias relacionas al tema	20
1.4. Formulacion del problema.....	23
1.5. Justificacion del estudio	24
1.6. Hipotesis.....	25
1.7. Objetivos	26
II. METODO	27
2.1. Diseño de la investigacion.....	28
2.2. Variables, operacionalizacion.....	29
2.3. Poblacion y muestra	32
2.4. Tecnicas y instrumentos de recoleccion de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.5. Método de análisis de Datos.....	37
2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
3.1. Estadística descriptiva	40
IV.DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS	53
VIII. ANEXOS	56

Anexo 1: Instrumento de recoleccion de datos de motivacion.....	57
Anexo 2: Instrumento de recoleccion de datos de desempeño laboral.....	59
Anexo 3: Matriz de consistencia	61
Anexo 4: Tabla de especificaciones de la variable motivacion.....	63
Anexo 5: Tabla de especificaciones de la varaible desempeño laboral.....	64
Anexo 6: Matriz de evidencias internas para la discusión	65
Anexo 7: Matriz de evidencias externas para la discusión.....	66
Anexo 8: Autorizacion de la empresa.....	67
Anexo 9: Evaluacion de similitudcon turnitin	68
Anexo 10: Validacion de instrumentos.....	69

Índice de Tablas

Tabla 01: Operacionalización de la Variable 1.....	16
Tabla 02: Operacionalización de la Variable 2.....	17
Tabla 03: Validación del cuestionario de la variable 1.....	20
Tabla 04: Validación del cuestionario de la variable 2.....	20
Tablas 05: Expertos de la validación de las variables.....	21
Tabla 06: Confiabilidad de la variable 1.....	21
Tabla 07: Confiabilidad de la variable 2.....	22
Tabla 08: Distribución de frecuencia de la variable 1 y variable 2.....	24
Tabla 10: Distribución de frecuencia de dimensión 1 y variable 2.....	26
Tabla 11: Distribución de frecuencia de dimensión 2 y variable 2.....	28

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como título la motivación y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica en la empresa Atento Perú S.A.C, en el distrito de Santa Anita, 2016, el objetivo principal de la investigación fue identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita, 2016. La primera variable es la motivación, cuyas dimensiones de apoyo fueron: motivación intrínseca y motivación extrínseca; así mismo la segunda variable, la cual es el desempeño laboral fue evaluada con las siguientes: recompensa, retroalimentación, desarrollo, relaciones, potencia de desarrollo y asesoría. La población de estudio estuvo conformada por 150 trabajadores en los diferentes turnos y mediante la fórmula se obtuvo 110 asesores. El cuestionario de la motivación estuvo conformado por 30 ítems y para el desempeño laboral también conformado por 30 ítems, usando para esta investigación ambos presentaron la escala tipo Likert. Además, en cuanto a los resultados en el análisis estadístico alcanzado con la prueba Rho Spearman se logró una correlación moderada en un 0.664^{**} , previa evaluación y análisis de los resultados, se obtuvo un “p valor” o “nivel de significancia” de 0.000 que por ser menor a 0.05, se concluyó que evidentemente, existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú s.a.c. del Distrito de Santa Anita, 2016

Palabras Clave: Equipo, Retroalimentación, trabajador, empresa.

ABSTRACT

The present work of investigation, had like title the motivation and the labor performance of the advisers of the service of claims of telefonica in the attentive company peru SAC, in the district of Santa Anita, 2016, the main objective of the investigation was to Identify the relation that exists between the motivation and the work performance of the consultants of the telephone claims service of Atento Perú sac of the District of Santa Anita, 2016. The first variable, is the motivation which dimensions of support were: intrinsic motivation and extrinsic motivation; likewise the second variable, which is job performance was evaluated with the dimensions: reward, feedback, development, relationships, development power and advice. The study population consisted of 150 workers in the different shifts and through the formula, 110 advisors were obtained. The motivation questionnaire was made up of 30 items and for the job performance also made up of 30 items, and both had the Likert scale. In addition, in terms of statistical analysis results obtained with the Rho Spearman test, a moderate correlation was achieved at 0.664 **, after evaluation and analysis of the results, a "p value" or "level of significance" of 0.000 was obtained. that being less than 0.05, it was concluded that evidently, there is a relationship between the motivation and the work performance of the consultants of the telephone claims service of Atento Perú sac of the District of Santa Anita, 2016

Keywords: Team, feedback, worker, company.

I. INTRODUCCION

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

El mundo actual trajo un nuevo enfoque del talento humano, siendo una pieza fundamental para alcanzar el objetivo que se plantean las organizaciones. Analizar la motivación del trabajador como factor principal, tiene un valor significativo directamente en el ambiente laboral y económico en la organización, donde los beneficiados directos son las organizaciones y la empresa.

La motivación, juega un rol fundamental para la productividad empresarial; ello se da a través de la estimulación positiva a sus empleados en cada actividad, y depende lograr las metas propuestas por la empresa. El propósito es que el personal sienta que sus objetivos están relacionados con los de la organización, satisfaciendo las expectativas del trabajador largo plazo.

Una empresa que no genere motivación, ocasiona que el trabajador a largo plazo tengo un rendimiento poco esperable, poca expectativa laboral y desvinculación de la empresa, y la mala reputación por parte del cliente interno, así como el descenso de la productividad afectando directamente a la empresa, dando como consecuencia un mal clima entre el empleado y empleador.

Según Beatriz soto para estimular al trabajador y que se sienta cómodo no está muy lejos, prueba de ellos es la empresa de GOOGLE el director de esta compañía, con el fin de mantener motivados a sus trabajadores, implemento una serie de beneficios sociales como: la comida gratis, salas de descanso, juegos, oficinas propias, y otros pedidos que ellos requieran. También modifíco el modo de laborar, dándole a sus empleados la opción a elegir, en qué proyectos pueden implicarse, según las aptitudes y cualidades que tienen ellos he incluso, pueden proponer algún proyecto, y pueden administrarse a su propio gusto. Para el director, esto servirá como elementos creativos, y mejorará en el desempeño; el artículo se llama como motiva google a sus empleados; año 2014. Diario gestión, 2015, (S/N). Tomando esta empresa como modelo, las empresas priorizan a su personal generando estrategias, estimulando a sus trabajadores y generando mayor eficiencia en el proceso y el ambiente laboral.

De otro lado, el desempeño laboral es la actividad el cual indica el empleado al poner en prácticas las funciones específicas que exige la organización, demostrando

aptitudes, las cualidades personales y el comportamiento. La forma como mejorar el desempeño, es hacer saber a los trabajadores lo que se espera de ellos, que sepan los procedimientos y las normas. Es por ello, que la mayoría de empresas hacen un seguimiento a su trabajo y a su evolución, y si se da el caso, proponiendo posibles mejoras y soluciones en el rendimiento de los empleados.

En el Perú, la empresa peruana, kimberly-clark, a diferencias de otras empresas que realizan su evaluación de desempeño anual, ellos lo sustituyeron de una forma semestral. Este beneficio de evaluación cada 6 meses, no solo les ha traído como resultado la medición de los objetivos y resultados de negocio; sino que también, contempla los comportamientos que están vinculados con la competencia. Obteniendo información cada vez más a tiempo, y dando como resultado una mejora continúan dentro de sus procesos. Marcos Fernández Diario gestión, 2015, (S/N)

En el análisis de la motivación de los asesores de la empresa, Atento Perú S.A.C., dentro del área de reclamos de telefónica, que cuenta con 150 asesores en los diferentes turnos, desempeñan la atención al cliente, y el logro de metas del área. Está viéndose afectada, esto debido a que la gerencia no logra satisfacer la expectativa y el compromiso del colaborador. Por la carencia de reconocimiento, mejora del ambiente laboral, pagos salariales sin planilla de por medio y horarios rotativos, lo que se ve afectada en el rendimiento de las funciones laborales. Causando así, la baja productividad en sus llamadas, la atención al cliente y en algunos casos la desvinculación del personal. Esta sería una de las explicaciones por la cual, el cliente de Telefónica califica de un mal servicio a la empresa directa.

Es por ello, por la cual queremos definir; si la motivación influye en el desempeño de los asesores, en el área de reclamos de telefónica. Analizaremos los resultados de las encuestas y plantearemos soluciones para su posterior mejora.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

Antecedentes Internacionales:

Sánchez (2011). Universidad Nacional Experimental Politécnica de Fuerzas Armadas Nacional, Guatemala, en su trabajo de investigación para obtener el grado en Especialista en Gerencia pública. “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del

personal administrativo del hospital “Dr. Adolfo Prince Lara puerto cabello”. Con su objetivo de analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral del personal administrativo del hospital. Los autores teóricos que se emplearon fueron Robbins (2004), Maslow citado por Kreitner y Kinick (1997), Cummins y Schwab (1985), Morris y Maiston (2001) entre otros. El nivel de investigación fue descriptivo correlacional, midiendo la relación que exista entre las dos variables, también se describe en un contexto que se determina en un tiempo. Para ello, en su investigación estudió solo al personal administrativo el cual hace una población de 12 trabajadores en total. En este trabajo se dio a conocer como conclusión, que el 53% del personal a veces se siente satisfecho con su salario y el 41% de los trabajadores no se sienten satisfechos con el sueldo, por otra parte; el 50% señala que a veces los jefes los motivan, mientras que el 33% no los llegan a motivar, esto refleja que no hay compromiso por partes de los jefes a cargo. También el autor encontró una correlación de Rho de 0.540 en sus variables motivación y desempeño en el personal administrativo, y una sig. Bilateral 0.000; ($p < 0.05$), con el cual demostró que hay una relación entre las dos variables.

Esta tesis fue tomada dentro del antecedente, porque nos sirvió para el desarrollo teórico para cada variable y también por los resultados dados nos permitió realizar comparaciones en el proceso de discusión con la información que se obtuvo en el trabajo de investigación.

Sum (2015), Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Guatemala. En su trabajo de investigación para optar el grado de licenciatura en psicología industria/organizacional. “motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”. Determino su objetivo principal la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 Quetzaltenango. Los autores que implementaron en esta tesis para el marco teórico fueron Madrigal (2009), Slocum (2009), Robbiens y Jugge (2009), Dessler y Verela (2011), Koontz (2012), Chiavenato (2007) y entre otros más. El tipo de investigación fue de nivel descriptiva correlacional detallando las características de las variables que afectan. En esta tesis se estudió a una población que componen 34 personas las cuales son 12 mujeres y 22 hombres. En la conclusión que determina, el 73% de la población están de acuerdo que la motivación, influye de manera positiva hacia el comportamiento del trabajador mejorando

su rendimiento y un 42% indican que el desempeño se ve reflejado en ellos y que elevara para una oportunidad de ascender y tener un crecimiento en la empresa, esto da a conocer que la empresa se interesa en la motivación de su grupo y que a través de su desempeño ellos pueden crecer dentro de la organización. Por ello llegaron a la conclusión, según los resultados obtenidos, que el 99% de los trabajadores realizan sus actividades según los procedimientos correspondientes además están de acuerdo con que la evaluación de desempeño fortaleza sus capacidades, por otro lado el 98% afirma que se siente motivado y valorado por su jefe inmediato, dando los resultados de las encuestas con una buena aprobación positiva, corroborando ello se afirmó a través de la prueba estadística del chi-cuadrado de Pearson arrojando como resultado 16.5 con un nivel de significancia de 0.00 dando contraste a su hipótesis de que si existe relación entre su variable motivación y desempeño laboral administrativo del empresa de alimentos.

Esta investigación fue empleada dentro de los antecedentes, debido al aporte de sus conclusiones realizadas, mostrando como la motivación que recibe el personal tiene relación directa con el rendimiento de los empleados dentro de su organización. Contribuyendo con nuestras recomendaciones realizadas en esta investigación

Delgado y Antonio (2010). Universidad Central de Veracruz, Facultad de Humanidades y Educación. Trabajo de tesis para obtener el grado de Licenciada en Educación mención Desarrollo de los Recursos Humanos. “Motivación laboral y su Incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso”. Determino como objetivo de la tesis, analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la empresa de bienes – raíces “Multiviviendas C.A.” Las teorías que fueron aplicados según los autores son: Rodríguez D. (2004), Koenigs (1996), Lopez (2001), Espinoza H (2009), McClelland (1961) y entre otros. También, utilizo el tipo de investigación descriptivo correlacional. La población en este trabajo refleja un total de 12 personas, y como no es muy amplia es fácil de escoger la muestra también con la cantidad total. En la conclusión, el autor determinó una correlación de Rho Spearman de 0.610 en sus variables motivación y desempeño de los empleados de la empresa multiviviendas, con una asignación bilateral 0.000; ($p < 0.05$), el cual informa que hay una relación entre las dos variables.

Esta investigación fue tomada en el antecedente, debido a que sirvió de modelo para el desarrollo de las preguntas en el instrumento, tanto la variable motivación como la

variable de desempeño laboral, además sirvió de contraste para la discusión con nuestra investigación.

Antecedentes Nacionales:

Tello (2013) Universidad Cesar Vallejo, sede lima este San Juan de Lurigancho, Facultad de Ciencias Empresariales. Trabajo de investigación para optar el título profesional de Licenciado de Administración. “Motivación y su Relación con el desempeño laboral de los promotores de servicio en Scotiabank lima durante 2013”. Determino por objetivo general la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los promotores del servicio en Scotiabank lima durante el 2013. Entre los autores de las teorías que fueron utilizados estuvieron; Socorro (1999), Chiavenato (2009), Robinns y Judge (2009), Vroom V. Deci E. (1979), Fernández A. (2001) y entre otros. En este trabajo se usó el tipo de investigación descriptiva correlacional y con la finalidad de reconocer influencia de la variable motivación sobre el desempeño dentro de un contexto en el Scotiabank 2013, el diseño es de no experimental ya que no se ha manipulado ninguna variable. La población en este trabajo fue de 504 promotores y la cual solo se estudió a 175 personas como muestra. Llegaron como síntesis que del total de encuestados el 73% están satisfechos con los beneficios que se les brinda y el 96% considerar que el puesto que están es fundamental para la empresa, verificando que dentro de la empresa de scotiabank tiene un compromiso con sus trabajadores y se verifico también que el 77% de la población, considerar que el bono que ganan es meritorio por el desempeño que ellos realizan. También se verifico que existe una relación directa de la motivación sobre el rendimiento laboral de los promotores en el servicio en Scotiabank, la cual es afirmada con la prueba estadística del chi-cuadrado de Pearson arrojando como resultado 51.67 con un nivel de significancia bilateral de 0.00. Nivel de confiabilidad de 95%.

Su investigación contribuyo en analizar a los trabajadores, así como también la influencia de la motivación en el desempeño, además en su problemática de la tesis se asemeja a la investigación.

Carrera (2014). Universidad Cesar Vallejo, sede lima este San Juan de Lurigancho, Facultad de Ciencias Empresariales. Trabajo para obtener el título profesional de Licenciado de Administración. “Motivación y Desempeño laboral de las cajeras del área de procesos operativos de una empresa de seguridad de lima metropolitana 2014”. Cuenta con

el objetivo principal determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de las cajeras del área de procesos operativos de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana en el año 2014. Los autores que implementaron en el marco teórico para esta investigación fueron Robbins (2013), Chiavenato (1999), Rodríguez J. (2001), Stoner (2009) y Milkovich y Boudrew (2000). En esta investigación fue de tipo descriptiva correlacional; ya estudia el tema planteado teniendo como diseño de investigación no experimental. Su población dentro en esta investigación fue de 150 cajeras del género femenino a la cual demuestran escogieron al azar es de 108 personas para poder realizar la encuesta. La conclusión que sostiene el autor es que si existe una relación positiva entre la Motivación y desempeño laboral por parte del personal del área de procesos operativos de la empresa de seguridad de lima metropolitana generando una buena relación de empleado jefe y reflejando en su productividad. La investigación Afirma a través de la prueba estadística del chi-cuadrado de Pearson un valor dado de 8.438 con un nivel de confianza del 95% y significancia bilateral de 0.00

Este trabajo apporto principalmente a los autores que se emplearon para la definición teórica por cada variable, tomando ello para el desarrollo de nuestro marco teórico, además a identificar a nuestras dimensiones e indicadores por variable planteada. Posteriormente los resultados obtenidos nos ayudaran a contrastar objetivamente en el proceso de discusión.

Vásquez (2015). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana Titulo para obtener Titulo de Licenciada de Enfermería. “Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015. Tuvo como objetivo principal de la investigación establecer la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital nacional Arzobispo Loayza – 2007. Utilizo como teóricos a Herbezg (1968), Keith (2003), Hackman y Oldham (1980), Hoppock (1935), Harpaz (1983) y entre otros. Este trabajo fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo correlacional que permitió identificar el nivel de motivación de las enfermeras y la relación con su satisfacción. La población estuvo conformada por 80 profesionales la cual utilizo como muestra a 52 enfermeros las cuales fueron 4 masculinos y 47 femeninas. Esta investigación concluyó que el 52% y el 11% presentan un nivel bajo de satisfacción laboral lo que esto presenta que no está augusto con el ambiente labora, también un 52% y 25% no están muy

motivados lo cual refleja un bajo rendimiento en el desempeño de sus funciones. Se corrobora la relación positiva entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través, de la prueba estadística chi - cuadrado, cuyos resultados fueron: χ^2 calculado = 24.36, con un 95% de confiabilidad.

Este proyecto de tesis fue optado, porque cuenta con la misma metodología de investigación permitiendo desarrollar la tabla de operacionalización de variables, además los resultados serán de suma importancia en la elaboración de la discusión con los resultados que se obtuvieron en el proyecto de tesis.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Los fundamentos teóricos que fueron abordados para este proyecto de investigación, establecieron el inicio para este trabajo, así como también nos ayudaron a poder comprender con mejor objetividad los argumentos que deseábamos adoptar para la construcción de nuestras variables motivación y desempeño laboral. A continuación, presentamos la fundamentación teórica de la variable motivación; así utilizamos los siguientes autores:

Variable 1: Motivación

Para Herzberg (1968, citado por Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2012), propone que:

La motivación se caracteriza por la interacción de las personas y en un contexto dado, es ahí; donde la organización tiene que dominar esto para que valore y actúen, procurando relacionar los objetivos personales con la organización. Dentro de toda organización existen dos factores que alteran el comportamiento del trabajador, denominado factores insatisfacción-satisfacción. (p.145)

Según el autor señala que la motivación depende de las relaciones y situación que genera la empresa; además, proponen dos dimensiones que la ayudan a medir la motivación extrínseca y motivación intrínseca, y fueron definidas de la siguiente manera:

Dimensión 1: Motivación Extrínseca

Son condiciones en lo laboral, que genera inconformidad entre los trabajadores. Aun estando estas condiciones, ésta no motiva en su totalidad a los empleados, pues se necesitan para mantener al menos un nivel de no satisfacción. Estas condiciones son denominadas también como factores de higiene. Entre ellas contamos el salario, seguridad, condiciones laborales, condición social, procedimiento de la compañía, calidad de la supervisión técnica y relaciones interpersonales entre compañeros, supervisores y subordinados.

Dimensión 2: Motivación intrínseca

Son condiciones que crean niveles de motivación que influyen un óptimo desempeño laboral. Si no cumplieran con estas condiciones, los trabajos no resultan muy satisfactorios. Estas condiciones se le denominan factores de satisfacción.

Según Franklin y Krieger (2011) señalo que:

La motivación se refiere a los objetivos y valores que los individuos tienen en relación con su trabajo, junto a las necesidades social o biológicas, variando de un persona a otra, determinado por la edad, la etapa de desarrollo y la interacción que se establece con distintos equipos de la organización en que interviene. (p.100)

También señalaron los autores, que “al estimular debe dirigirse a los conceptos de fuerza activa e impulsos; ya que es una meta determinada, cuya finalidad es que la persona gaste energías, los cuales son conducidos por sus conocimientos y emociones. A pesar que los patrones de comportamiento varían en cada trabajador, el proceso que los origina la estimulación es lo mismo” (p 101).

Según Robbins y Judge (2013) señalaron que, “la motivación varía en cada individuo como también en momentos diferentes, son procesos que realiza la persona para alcanzar las metas organizacionales” (p. 202).

Variable 2: Desempeño laboral

Para Chiavenato (2009) señaló que:

La evaluación de desempeño juzga el grado de actuación de cada persona de acuerdo a Los trabajos, los resultados y sobre todo la aportación que hace hacia la organización. Esta herramienta detecta problemas de supervisión e integración del personal en acorde al puesto. (p. 245)

Este mecanismo es primordial para cada empresa y que integra al evaluado y su gerente También nos permite establecer programas que permitan la mejora continua del desempeño humano de manera que alcanzan mayor productividad y competitividad. Por ello el autor mencionó cinco dimensiones importantes valoradas en su teoría y fueron las siguientes:

Dimensión 1: Recompensa

Consta en una premiación por méritos, según como se emita los resultados de la evaluación, es una forma de promover la moral y fomenta la cohesión en equipo. Dentro de ellos hace sentir satisfecho y reconocido y esto a su vez hace que sea más comprometido con su trabajo dando un mejor rendimiento.

Dimensión 2: Realimentación

Proporciona información sobre la situacional del personal, como el grado de avance de los objetivos, la forma que actúa frente a ello (comportamiento) y la interacción con los clientes, compañeros y jefes. Ayuda también a disminuir las debilidades de la empresa y conocer más a los trabajadores.

Dimensión 3: Relaciones

Esta dimensión es parte de su formación del trabajador, fomenta el trabajo en equipo y permitiendo una relación entre empleado y gerencia, atienden las necesidades, fomenta la cultura y la resolución de conflictos entre empleados. Para ellos la organización debe brindar una convivencia justa y equitativa.

Dimensión 4: Potencial de Desarrollo

Determinada por la evaluación, esta brinda a la empresa medios para saber a fondo el potencial de sus empleados, crean un programa de evaluación y desarrollo para los empleados con el fin que puedan explotar sus habilidades al máximo, generalmente está realizada por la alta dirección y recursos humanos.

Dimensión 5: Asesoría

La evaluación ofrecerá, a la alta dirección información que le servirá para que pueda direccionar a los trabajadores a favor de realizar con las metas propuestas por la empresa. Esta información puede servir para poder capacitar o rotar el personal.

Según Robbins Y Judge (2009) señaló que, “la evaluación del desempeño es un mecanismo que brinda retroalimentación a la organización y determina el comportamiento y su esfuerzo, a través de criterios y técnicas para evaluar el desempeño del trabajador” (p. 595).

Para Snell y Bohlander (2013) plantearon que:

La evaluación de desempeño es una parte fundamental de los sistemas de administración, es el resultado de un proceso anual, que tiene por finalidad que el gerente evalúe el desempeño del empleado en relación a los requisitos de su puesto y utiliza la información para mostrar a la persona donde se necesitan mejoras. Las evaluaciones son por lo tanto, la herramienta que algunas organizaciones pueden utilizar para mantener y mejorar su productividad y facilitar el progreso hacia sus objetivos. (p. 342)

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores en el área de reclamos de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2016?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la dimensión de la motivación Extrínseca y el desempeño laboral en los asesores en el área de reclamos de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2016?

¿Qué relación existe entre la dimensión de motivación Intrínseca y el desempeño laboral en los asesores en el área de reclamos de la empresa ATENTO PERU S.A.C. del distrito de Santa Anita en el año 2016?

1.5. Justificación del estudio

Justificación metodológica

En lo Metodológico tuvo como propósito cuantificar el impacto del predominio que tiene la motivación y desempeño laboral, siendo de vital importancia conocer el grado de relación que hay en los asesores de servicio de reclamos de telefónica. Siguiendo la línea de la metodología científica general, que se ajustan al tema para obtener resultados confiables y comprobables a través de dos encuestas, conociendo la realidad del problema de la organización a fin de efectuar evaluaciones referentes a la motivación y desempeño.

Justificación practica

En lo práctico, de la investigación se pudo obtener información más detallada, acerca de la perspectiva del trabajador y sus dificultades. Se buscó explicar y proponer posibles soluciones, aportando información que puede ser visualizada por los administradores las empresas y a fin de tomar decisiones frente a la problemática que cuentan sus empleados del área de reclamo. Por otro lado, esta investigación también servirá para otras empresas que busquen maximizar el potencial de sus colaboradores a través de la motivación que este implemente como estrategia.

Justificación teórica

El aporte de este presente estudio, en los aspectos teóricamente, se consultó a varios libros e información relacionada a la gestión humana, empleándose a varios autores para que nos ayuden a comprender las variables, ajustándose a ella las dimensiones que nos comenta

Herzberg para la variable motivación como también a Chiavenato por la variable desempeño laboral. En relación a los antecedentes se emplearon tesis para poder analizar a fondo esta investigación. Posteriormente se espera saber los resultados de las encuestas a los asesores y detalles, para poder plantear una solución para el problema que está afectando en la productividad.

Justificación social

En lo social, se tomaron observaciones a todos los personajes implicados y rigurosamente se realizó el cuestionario para que nos arroje un resultado lo más confiable posible del área de reclamos de la empresa ATENTO PERU, del distrito de Santa Anita, para que así la gerencia pueda determinar estrategias positivas para la relación con sus trabajadores, beneficiando al ambiente laboral, por otro lado impactara este mejoramiento en los clientes ofreciendo un servicio de calidad Reduciendo la disconformidad que existe en los usuarios en relación a la atención brindada de parte los asesores de telefónica.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita, 2016.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la motivación Extrínseca y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita, 2016

Existe relación entre la motivación Intrínseca el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita, 2016.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Identificar la relación que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita, 2016.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe relación entre la motivación Extrínseca y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita, 2016.

Determinar la relación que existe entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C del Distrito de Santa Anita, 2016.

II. METODO

2.1. Diseño de la investigación

Diseño

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionó, “el diseño se refiere al plan o estrategia para tener información que se desea. En el enfoque cuantitativo, el investigador emplea sus diseños con el fin de analizar la certeza de las hipótesis planteadas” (p.120).

Para esta investigación fue empleado un diseño no experimental, ya que se recolecto la información de forma ordenada sin ser alterada, para luego ser analizado y comprobar o rechazar la hipótesis planteada.

Segun Naghi (2001) afirmó las investigaciones no experimentales “(...) realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, no manipular en forma intencional las variables independientes para ver su resultado en otra variable (...) es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos” (p.149).

Con respecto a su periodo fue de corte transeccional o transversal. Según Gómez, M. (2006) indicó que el corte transeccional “recolectan datos en un tiempo determinado. Su propósito es describir variables y analizar su relación en su tiempo dado” (p.153).

Bernal (2008) indican también que el análisis cuantitativo “emplea la recolección de información con el fin de probar hipótesis, avalándose en la medición numérica y el análisis estadístico, para implementar patrones de comportamiento y definir teorías” (p.114).

Nivel

Según Hernández (2006) propuso que “los diseños transaccionales descriptivo, indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una determinada población” (p. 161).

Para esta investigación, se evaluó los criterios en mención, con lo cual se empleó un enfoque de nivel descriptivo – correlacional, determinando el comportamiento de dos variables y la conexión que existe entre la variable motivación y desempeño laboral. Por

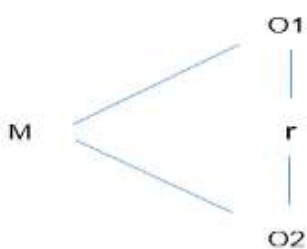
otro lado, la medición ante la investigación fue cuantitativo ya que recoge datos, a través de encuestas dirigidas a los asesores de la empresa ATENTO S.A.C.

M: muestra

O1: motivación

O2: desempeño laboral

r: coeficiente de correlación entre las variables



2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Motivación

Según Herzberg (1968) señala que:

La motivación se caracteriza por la interacción de las personas y en un contexto dado, es ahí; donde la organización tiene que dominar esto para que valore y actúen, procurando relacionar los objetivos personales con la organización. Dentro de toda organización existen dos factores que alteran el comportamiento del trabajador, denominado factores insatisfacción-satisfacción. (p.145)

Variables 2: Desempeño laboral

Para Chiavenato (2009), señalo que:

La evaluación de desempeño juzga el grado de actuación de cada persona de acuerdo a Los trabajos, los resultados y sobre todo la aportación que hace hacia la organización. Esta herramienta detecta problemas de supervisión e integración del personal en acorde al puesto. (p.245)

Tabla 1

Operacionalización de Variable Motivación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
MOTIVACION	Según Herzberg (1968) La motivación se caracteriza por la interacción de las personas y en un contexto dado, es ahí; donde la organización tiene que dominar esto para que valore y actúen, procurando relacionar los objetivos personales con la organización. Dentro de toda organización existen dos factores que alteran el comportamiento del trabajador, denominado factores insatisfacción-satisfacción. (p.145)	La variable motivación se dió por intermedio de sus dos dimensiones que son intrínseca e extrínseca,	Motivación intrínseca	logro	1,2	Escala likert: 1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre
				reconocimiento	3,4	
				responsabilidad	5,6	
				progreso	7,8	
				trabajo mismo	9,10	
			satisfacción	11,12		
			entrenamiento	13,14		
			metas	15		
			salario	16,17		
			seguridad	18,19		
condiciones laborales	20,21					
condiciones sociales	22,23					
procedimiento	24,25					
calidad	26,27					
relaciones interpersonales	28,29					
estructura	30					

Tabla 2

Operacionalización de Variable Desempeño laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
DESEMPEÑO LABORAL	<p>Para Chiavenato (2009), la evaluación de desempeño juzga el grado de actuación a los trabajos, los resultados y sobre todo la aportación que hacia la organización. Esta herramienta detecta problemas de supervisión e integración dl personal en acorde al puesto</p>	<p>La variable desempeño laboral, se dió a través de sus dimensiones de recompensa, retroalimentación, desarrollo, relaciones, percepción, potencial de desarrollo, y asesoría</p>	recompensa	Valoración	1,2	<p>Escala likert: 1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre</p>	
				Influencia	3		
				Comportamientos	4,5		
			retroalimentación	Motivación	6		
				Desarrollo	7		
				Resultado	8,9		
				Calidad	10		
				Conocimiento	11,12		
				Responsabilidad	13,14		
			desarrollo	Fortalezas	15		
				Surgimiento	16		
				Crecimiento	17		
				asenso laboral	18		
			relaciones	Voluntad de dialogo	19		
				Potencia Individual	20		
				Trato Justo	21		
				Cambio	22		
				Empatía	23		
				Oportunidad	24		
			potencia de desarrollo	Medios	25		
				Sucesión	26		
				Carreras	27		
				Capacitación	28,29		
				asesoría	Orientación		30

2.3. POBLACION Y MUESTRA

Población

Según Toro (2007) nos proponen “(...) se procede a calcular la población que va ser estudiada y también se generaliza los resultados (...) es el grupo de todos los casos que concuerdan con una serie de determinaciones” (p.174).

La población establecida en la investigación estuvo compuesta en 150 asesores dentro del área de reclamos de telefónica en la empresa Atento S.A.C.

Muestra

Sabino (2003) indica que la muestra “(...) es definir la unidad de análisis (...) es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan información, debido a que tiene que definirse y delimitarse con precisión, así mismo, debe ser representativo de la población. (p.173)”

Dentro de esta investigación, la muestra que se recoge fue de 110 asesores del área de reclamos de telefónica, Atento. El cálculo de cantidad de la muestra fue obtenida a través de la fórmula:

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

Reemplazando la formula seria:

$$n = \frac{(150) \cdot (1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(150-1)0.05^2 + (1.96)^20.5(1-0.5)} = 110$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra a calcular.

N = tamaño del universo, 150 asesores en el área.

Z = 1,96 es la desviación del valor medio que aceptamos

E = 0.05 es el margen de error

P = 0.5 es la proporción que esperamos encontrar

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esa investigación la técnica aplicada fue dada a través del cuestionario, el cual se realiza en base a indicadores. Para Hernández et al. (2014) nos indica la: “recolectar datos desarrollar una estrategia de procedimientos que nos conduzcan a juntar los datos con propósito específico (...) la estrategia se implementara para obtener datos requeridos, pero no olvidemos que todo cualidades y variables debe ser medibles” (p.198).

Para Elizondo (2002), indica que el cuestionario: “Un listado de cuestionarios respecto a una o más variables a medir”. A si mismo también indican que “las preguntas cerradas contienen alternativas de respuesta previamente delimitada, resultan más factibles de codificar y analizar”. (p.217).

También Tamayo (2003), menciona que Likert “es un conjunto de ítems dados en forma de afirmaciones, donde piden relación de los individuos eligiendo uno de las cinco categorías de la escala” (164).

El procedimiento que se empleó en la recolección de datos fueron a través de la encuesta que fueron aplicados en los trabajadores del área de reclamos telefónica en la empresa Atento S.A.C. Para tener información referente al problema mostrado, los métodos evaluados se dieron entre estas opciones:

1	2	3	4	5
<i>Siempre</i>	<i>Casi Siempre</i>	<i>Algunas Veces</i>	<i>Pocas veces</i>	<i>Ninguno</i>

Validez

La conformidad del instrumento se dio a través de la aprobación por opiniones de expertos entre ellos tenemos a 2 asesores metodólogos y 3 asesores temáticos pertenecientes a la escuela de Ciencias Empresariales.

Tabla 3

Validación por juicio de expertos primera variable: Motivación

VARIABLE – MOTIVACION						
CRITERIOS	EXPERTO Nº 1	EXPERTO Nº 2	EXPERTO Nº 3	EXPERTO Nº 4	EXPERTO Nº 5	TOTAL
CLARIDAD	68%	83%	70%	80%	70%	371%
OBJETIVIDAD	68%	83%	70%	80%	70%	371%
PERTINENCIA	68%	83%	70%	80%	70%	371%
ACTUALIDAD	68%	83%	70%	80%	70%	371%
ORGANIZACIÓN	68%	83%	70%	80%	70%	371%
SUFICIENCIA	68%	83%	70%	80%	70%	371%
INTENCIONALIDAD	68%	83%	70%	80%	70%	371%
CONSISTENCIA	68%	83%	70%	80%	70%	371%
COHERENCIA	68%	83%	70%	80%	70%	371%
METODOLOGÍA	68%	83%	70%	80%	70%	371%
	TOTAL					3710%

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3710}{10 * 5} = 74.2\%$$

El resultado de la aprobación del instrumento Motivación obtuvo un 74% de validez, estando con una calificación muy bueno (61 – 80%).

Validez de la variable Desempeño laboral

Tabla 4

Validación por juicio de expertos segunda variable: Desempeño Laboral

VARIABLE – DESEMPEÑO LABORAL						
CRITERIOS	EXPERTO N° 1	EXPERTO N° 2	EXPERTO N° 3	EXPERTO N° 4	EXPERTO N° 5	
CLARIDAD	68%	65%	70%	80%	70%	353%
OBJETIVIDAD	68%	65%	70%	80%	70%	353%
PERTINENCIA	68%	65%	70%	80%	70%	353%
ACTUALIDAD	68%	65%	70%	80%	70%	353%
ORGANIZACIÓN	68%	65%	70%	80%	70%	353%
SUFICIENCIA	68%	65%	70%	80%	70%	353%
INTENCIONALIDAD	68%	65%	70%	80%	70%	353%
CONSISTENCIA	68%	65%	70%	80%	70%	353%
COHERENCIA	68%	65%	70%	80%	70%	353%
METODOLOGÍA	68%	65%	70%	80%	70%	353%
			TOTAL			3530%

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3530}{10 * 5} = 70.6\%$$

El resultado de validación del cuestionario de Desempeño Laboral obtuvo 70 % de aprobación, teniendo un promedio muy óptimo (61 – 80%).

A continuación, los siguientes especialistas que se incluyeron en la participaron de la aprobación del cuestionario.

Tabla 5

Expertos de validación de los cuestionarios en Motivación y desempeño laboral

Experto N° 1	Dr. Graus Cortes Lupe
Experto N° 2	Mg. Paca Pantigoso, Romeo
Experto N° 3	Mg. Candia Menor Marco
Experto N° 4	Mg. Suasnabar Ugarte Alfredo
Experto N° 5	Mg. Cárdenas Canales Daniel

Confiabilidad

Para el autor Hernández et al. (2014) define a la confiabilidad como “un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

En este trabajo se desarrolló utilizando el alfa de Cronbach, avalando la veracidad de cada una de nuestras variables.

El resultado del reconocimiento del instrumento Motivación alcanzo un 80 % de aprobación, obteniendo en el rango entre (61 – 80%) muy óptima.

Tabla 6

Confiabilidad de la variable Motivación

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	30

[Fuente: IBM SPSS 24

La información recolectada e introducida en el SPSS, se obtuvo en un 0.802 de confiabilidad en relación al instrumento referente a la variable Motivación, el cual se realizó a 110 asesores

del área de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C, accediendo a conocer la solides de cada uno de los ítems, donde nos logra dar un nivel de fiabilidad garantizada.

Tabla 7

Confiabilidad de la Variables Desempeño Laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	30

Fuente: IBM SPSS 24

Interpretación:

La información procesada en el SPSS, se obtuvo en un 0.802 en fiabilidad para el instrumento relacionado a la variable Desempeño Laboral, donde se dio a 110 asesores del área de reclamos, en el call center, alcanzando un nivel de fiabilidad debido a que los ítems presentan consistencia.

2.5. Método de análisis de Datos

Las encuestas previstas y formuladas, se aplicaron a cada trabajador del área de reclamos dentro de la compañía, posteriormente se ingresaron a un software SPSS (Statistical Package for the social Science), versión 20. Donde Además se analizaron los datos y el coeficiente de correlación de Spearman, para conocer que exista una influencia entre las variables: motivación y desempeño dando a conocer la veracidad de la hipótesis por otro lado, se emplearon las tablas cruzadas con el fin de obtener un análisis descriptivo, explicando con ello a detalle la información resultada.

Análisis descriptivos

Para poder descubrir la influencia de la variable Motivación sobre el Desempeño Laboral, e dimensiones, se empleó la estadística descriptiva, dándole como resultado las tablas de frecuencias, tablas cruzadas y gráficos, para lograr los objetivos establecidos de este trabajo de investigador.

2.6. Aspectos éticos

El trabajo determinara los siguientes aspectos éticos a tomar en cuenta.

Confidencialidad: se garantizará la reserva de la empresa y así como de los asesores que participan a través de la información que nos proporcionaran para esta investigación

Originalidad: a fin de demostrar que no hay la existencia de algún plagio intelectual, en el trabajo citara las fuentes bibliográficas de toda información recolectada a fin de explicación.

Veracidad: los datos obtenidos serán de total confiabilidad y se aplicara de forma individual con el fin de obtener una información certera para ser procesada en el software.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva

Tabla 8

Distribución de frecuencia de la variable motivación y desempeño laboral

MOTIVACION (V1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)			RHO SPEARMAN
	Regular	Bueno	Total	
Regular	40,0%	10,0%	50,0%	Rho= 0,664
Bueno	10,0%	40,0%	50,0%	
Total	50,0%	50,0%	100%	Sig. (bilateral)=0.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota: SPSS 22

Interpretación:

El cuadro 8, si observamos los siguientes resultados en forma independiente, a cada variable, afirmaremos que la influencia de la motivación en los asesores es regular en un 50% y 50% buena.

Por otro lado, el objetivo general de la investigación es Identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de Atento Perú del Distrito de Santa Anita, 2016.

Habiéndose aplicado el cuestionario, la información obtenida fue el punto de partida, donde nos muestra que cuando la estimulación en los trabajadores es regular, el rendimiento laboral también es regular en un 10%. Sin embargo, cuando la motivación es óptima, el desempeño laboral es bueno en un 40%. También, según la hipótesis general planteada que si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C. La hipótesis plantea es confirmada por medio de la prueba estadística Rho de Spearman, mostrándonos un valor de correlación de 0.664 con un nivel de significación bilateral de 0.000; es decir, aseverando la contratación de la correlación de las variables planteadas. Según la escala de correlación positivo,

expresándolo en un valor porcentual nos indica un 66.4% por las variables, calificándolo como correlación moderada.

Tabla 9

Distribución de frecuencia para motivación extrínseca y desempeño laboral

MOTIVACION EXTRINSECA (D1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)			RHO SPEARMAN
	Regular	Bueno	Total	
Regular	50,0%	10,0%	60,0%	Rho= 0,743
Bueno	0,0%	40,0%	40,0%	
Total	50,0%	50,0%	100%	Sig. (bilateral)=0.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota: SPSS 22

Interpretación:

La tabla 9, consideramos la dimensión motivación extrínseca que pertenece a la variable motivación, procesado la información de esta dimensión en mención nos arrojó el siguiente resultado, la estimulación extrínseca en los empleados es regular en un 60% y la otra parte de del sondeo considera que es buena en un 40%. El desempeño es regular con un 50% y 50% bueno.

El primer objetivo específico en la investigación es mostrar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita, 2016.; mostrando la información obtenida de los asesores de reclamo, podemos afirmar que, si la motivación extrínseca es regular, la influencia en el rendimiento laboral también es bueno en un 10%, y regular un 50% en los trabajadores. También indica que, si la motivación extrínseca es buena, el desempeño laboral es bueno en un 40%.

Por otro lado, contamos como hipótesis específica 1 que si existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita, 2016; premisa que es corroborada con la prueba estadística Rho de Spearman, teniendo un valor de correlación de 0.743 con un nivel de significación bilateral de 0.000; es decir, se contrasta la veracidad de la hipótesis existiendo una influencia por las variables propuestas. Numéricamente dentro de la variación de coeficiente en una escala establecida de 0 a 1, no arroja un 74.3% de correlación por las dos variables, dándole como un nivel de correlación moderado.

Tabla 10

Distribución de frecuencia para la variable motivación intrínseca y desempeño laboral

MOTIVACION INTRINSECA (D1)	DESEMPEÑO LABORAL (V2)			RHO SPEARMAN
	Regular	Bueno	Total	
Regular	40,0%	0,0%	40,0%	Rho= 0,875
Bueno	10,0%	50,0%	60,0%	
Total	50,0%	50,0%	100%	Sig. (bilateral)=0.000

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota: SPSS 22

Interpretación:

Según la tabla 10, analizamos la siguiente dimensión en forma dispersa con 2 categorías, según los encuestados la estimulación intrínseca es regular en un 40% y bueno 60% y el desempeño laboral es bueno porcentuándolo por un 50% y regular en un 50%.

El segundo objetivo específico de la investigación es Identificar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento del Distrito de Santa Anita, 2016; los resultados de la tabla

10 se afirma que cuando la motivación intrínseca es regular, el rendimiento laboral también lo es en un 40%. En la otra parte refleja que cuando la motivación intrínseca es buena, el desempeño laboral es regular en un 10% y buena en un 50%.

También, contamos con la premisa específica 2 que, si existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los asesores del servicio de reclamos de telefónica, Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita, 2016; hipótesis aseverada por la prueba estadística Rho de Spearman, teniendo una de correlación de coeficiente 0.875, dándole un nivel de significación bilateral de 0.000; infiriendo la hipótesis, que hay influencia por las variables establecidas. Por último Numéricamente el valor de correlación señala un 87.5% de correlación, siendo como determina con un nivel de correlación alta.

IV.DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal: Identificar la conexión que existe entre la Motivación y Desempeño Laboral en los asesores del servicio de reclamos de telefónica en la empresa Atento Perú S.A.C. en el distrito de Santa Anita, 2016, así mismo, identificar la relación entre cada una de las dimensiones a la que corresponde la variable motivación (motivación intrínseca y motivación extrínseca), con el desempeño laboral, garantizando la información obtenida a través de los asesores, para posterior procesarlas por medio del SPSS.

Cabe Señalar que la de investigación siguió una línea de corte transversal con diseño no experimental y de nivel descriptivo-correlacional, buscando determinar la influencia que ejerce la motivación sobre el rendimiento Laboral en los asesores. Por otro lado, se encuestó a toda la población dada dentro del área de reclamos, siendo un total de 110 trabajadores del Call center, por medio del cuestionario en base a las necesidades de la empresa y validado por los asesores adecuados. En cuanto a la contratación de la hipótesis se realizó la prueba Rho de Spearman, habiendo una correlación moderada.

Por otro lado, para tener la información de calidad que se determinó a través de los instrumentos, estos fueron revisados y observados por juicio de expertos, dando la calificación de 74.2% a la variable motivación y 70.6% a la otra variable dependiente, realizando su aprobación para el uso del instrumento, además se prepararon con las características para los trabajadores del área. Por otro lado, se hizo una prueba piloto donde nos arrojó una confiabilidad para la variable independiente el valor de 0.802 y la variable desempeño laboral con un máximo de 0.802, garantizando con esto el respaldo de la información que se procesó mediante la encuesta.

La reservación de identidad de las personas que participaron en las encuestas eran de total confidencialidad, con el fin de tener las respuestas lo más veras posible de parte de los trabajadores, se tuvo que insistir a cada trabajador debido a que no contaban con mucho tiempo disponible debido a que la mayoría estudiaban o trabajaban en otra parte. Además, Recordar que el área tiene por finalidad atender las llamadas de los usuarios de telefónica, donde atienden sus reclamos y atenciones requeridas por el cliente.

Las informaciones obtenidas en el proyecto de investigación demuestran que, si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores del área de reclamos de telefónica, respaldado con ello un valor de 66.4% de correlación, y con un nivel de significancia de 0.000. procediendo con la discusión y a manera de detalle de los resultados en las tablas de frecuencia los asesores califican a la motivación con un 50% como buena, pero si tiene un grupo que lo califican como regular, detalle que tiene que ser analizado cambiado por los jefes de área. Por otro lado tenemos a estos mismos trabajadores que en cuanto al desempeño laboral que ejercen, están óptimamente en un 50%, debido a la motivación que implementa la empresa.

A continuación, examinaremos los resultados de la tablas cruzada y que grado de conexión hay entre las variables, si bien la motivación es la variable independiente, en la tabla de resultados N° 8, se analizó que el mayor porcentaje de resultados se encuentran en la diagonal de la tabla cruzada, mostrando que los asesores están desempeñándose regularmente en un 40.0% y otros asesores consideran que la estimulación es buena con un 40.0%. Analizando la información arrojada por el SPSS se determina la de correlación dada en valor el Rho de Spearman ($Rho=0.664$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), permitiendo determinar la relación que hay entre estas dos variables.

Seguidamente comparamos nuestros resultados por Sánchez P. (2011) ($Rho=0.540$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); resultado que reafirma que existe relación entre la motivación y desempeño del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara, Puerto Cabello, periodo 2011. También coincide con Sum M. (2015), demostró que existe una correlación entre motivación y desempeño del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenang, 2015, la cual fue hallada con el chi-cuadrado, dando como resultado un valor de 16.50, con un nivel de 95% de confiabilidad, sig. Bilateral = 0.000; ($p \leq 0.05$).

En las investigaciones mencionadas, que cuentan con las mismas variables y estudios aplicados en otros campos dan como contraste la existencia de la relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores en diferentes organizaciones, como son las empresas

consideradas para estos resultados. Cabe mencionar que, al no haber una motivación en la empresa, los trabajadores bajan su desempeño de la forma idónea afectando directamente a los usuarios. Por tales razones aseveramos que la motivación es un factor que influye directamente en la productividad y en el servicio que ofrecen al público en general logrando los objetivos propuestos.

Analizando la información de los resultados de las dimensiones de la motivación en forma independiente se observa que el elemento la motivación Extrínseca, tiene una ligera calificación negativa, a comparación del otro elemento obteniendo. Los resultados obtenidos demuestran con respecto a ello, es regular con un 60%, y la otra parte señala que es buena en un 40%. Sin embargo, estas dos dimensiones están cubiertas por la variable motivación que tiene un 50% de bueno. Debido a todo ello el gerente de Atento Perú S.A.C., en coordinación con jefe del área de reclamos de telefónica, deberán mejorar los indicadores de la motivación extrínseca, estimular a los trabajadores a través de recompensas, premios, etc. El cual ayudara a mejorar el interés del porcentaje de los trabajadores insatisfechos.

Con respecto a la motivación intrínseca, se observa que este elemento tiene una ligera calificación positiva por parte de los asesores. Más de la mitad de los trabajadores están conformes con esta parte de la motivación e indicadores que cuenta ello, los resultados obtenidos indican que es bueno con un 60%, y regular con un 40%. Por tales datos afirmamos que la motivación intrínseca, presta un rol importante para el gran segmento de los trabajadores, aunque hay una ligera variación positiva, hay otra porción de asesores que no hace efecto en ellos, por lo cual el gerente junto con los jefes del área, deberían implementar un plan de estimulación externa, ya que; estimulando al trabajador, la motivación intrínseca nacerá y fidelizara al propio trabajador.

Estos resultados de la tabla cruzada, se asemejan con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y de las dimensiones de motivación con la variable desempeño laboral, donde obtuvimos que los asesores sienten que la motivación recibida por parte de la empresa es buena, su desempeño es bueno en un 40%, con respecto al cruce del elemento de la motivación extrínseca, también notamos el mismo resultado, ya que; cuando los trabajadores

consideran que la motivación recibida por la empresa es buena, entonces su rendimiento laboral es óptimo en un 40%. Y en el último cruce, con el elemento motivación intrínseca, cuando el asesor percibe que la motivación es buena, su iniciativa propia de desempeño laboral en este aspecto aumenta en un 50% bueno.

Los resultados de la prueba estadística de correlación por las dimensiones de motivación y desempeño laboral, nuevamente tiene grados similares con los obtenidos en las tablas cruzadas. El Rho de Spearman de la primera dimensión (motivación extrínseca) es (Rho=0.743, Sig. (Bilateral) = 0.000) y de la segunda dimensión, (motivación intrínseca), la cual es la más alta es (Rho=0.875, Sig. (Bilateral) = 0.000). En conclusión, afirmamos que las dimensiones de la motivación están correlacionadas directamente y significativa con la variable desempeño laboral, correspondiendo la correlación más baja a motivación extrínseca y la más alta a motivación intrínseca.

Ahora, enfatizamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos, tenemos que a Delgado (2015) encuentra que el elemento motivación extrínseca, también tiene relación con el desempeño laboral (Rho=0.540, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)). Tello (2013) efectúa la prueba estadística del chi cuadrado para mostrar que existe relación entre motivación intrínseca y desempeño laboral con los siguientes resultados $X^2 = 61.36$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), con un nivel de confianza de 95%. Al igual que Carrera (2014) demuestra la misma relación entre estas últimas variables, y obtiene el siguiente resultado $X^2 = 51.67$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$).

En Síntesis, mediante las pruebas realizadas e información idónea verificada se precisa que existe correlación entre las dimensiones de motivación y desempeño laboral; por lo que, si aumentamos la estimulación en el área de reclamos mejoramos el desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES

Obtenidos la información del presente trabajo en mención, con relación a las encuestas obtenida del área de reclamos de telefónica, de los asesores de la empresa Atento Perú S.A.C. en el distrito de Santa Anita, 2016, se obtiene las presenten conclusiones:

El trabajo en cuestión determinó que existe una correlación moderada ($Rho= 0,664$ sig. (bilateral)= $0.000 < 0.05$) entre las variables de Motivación y Desempeño Laboral. Basándose a que la estimulación es sentida como buena con un 50% y aduciendo por ello el Desempeño Laboral es bueno con 40%. Y teniendo como prueba los valores de correlación y significancia, se da por afirmado la hipótesis general, donde valida la relación entre las dos variables estudiadas.

También se verifico que hay una correlación moderada significativa ($Rho= 0,743$, sig.= $0.000 < 0.05$) entre la dimensión motivación extrínseca y la variable desempeño laboral. Según los resultados obtenidos en las encuestas la motivación extrínseca, es percibida por los asesores como regular en un 60% y por ende; aduciendo su desempeño laboral, como regular en 50%. Además, nos garantiza los resultados numéricos de la correlación y significancia, afirmando la primera hipótesis específica, que es la existencia de la relación entre la motivación extrínseca y desempeño laboral.

Por último, también se corrobora que hay una correlación altamente calificada ($Rho=0.875$, sig.= $0.000 < 0,05$) por la Motivación Intrínseca y la variable Desempeño Laboral. Dado la información por el personal del área de reclamos con respecto a la motivación Intrínseca, es calificada como buena con 60.0% y por ello los asesores tienen como desempeño bueno el 50.0%. Así mismo, al garantizar con los datos numéricos de correlación y significancia, se concluyó la afirmación de la segunda hipótesis específica, existiendo relación significativa entre las dos premisas de las variables propuestas.

VI. RECOMENDACIONES

Según los resultados se proponen para esta investigación que en el área de reclamos en empresa ATENTO PERU S.A.C, tenga más énfasis, en la motivación de sus asesores; ya que, manteniendo personas motivadas, obtendrán mejores resultados, aumentando su productividad, calidad de servicio y obtención de metas personales.

En consideración que se según los resultados se obtuvieron una correlación moderada, se debe establecer una comunicación correcta, donde se evita los malos entendidos, de manera que se cree confianza y lazos entre los colaboradores. En consecuencia, la comunicación reforzara los pilares de la motivación, permitiéndole que recobren su entusiasmo y compromiso, para ello los jefes deben crear las situaciones de entusiasmo, el cual tenga un ambiente donde la motivación canalice en la dirección correcta, con los niveles apropiados de intensidad y continúe en el tiempo. Cuando más motivado este el trabajador, mejor será el desempeño y por consecuencia logrando las metas de la organización.

Con respecto a la dimensión motivación extrínseca se propone que, en el área de reclamos en ATENTO, se incremente las condiciones laborales para satisfacer las expectativas de los trabajadores, como, por ejemplo, que se les pague puntual y que se le remunere el sueldo básico conforme a ley, ingreso a planilla, establecer premios por mes a cada trabajador según las metas obtenidas, mejora el ambiente de trabajo entre otras cosas. Estos factores, contribuirán en la mejora del desempeño laboral de los asesores.

Por último, con respecto a la dimensión motivación intrínseca se propone que en el área de reclamos de la empresa ATENTO PERU S.A.C, se debe brindar charlas de automotivación, esto ayudara a reforzar su estimulación interna, el crecimiento personal y competitividad. También se le debe asignar autonomía, ya que ellos deben tener la sensación de que eligen lo que hacen y por ultimo fomentar las relaciones, todos estos aspectos satisficieran al trabajador, mejorara su desarrollo, su bienestar y su rendimiento. Por conclusión, influirá con el fin de establecer una motivación estable en la organización, dando a impulsar a las demás investigaciones que sugieran de la misma, aducida a otra investigación con otro tipo de diseño de investigación.

VII. REFERENCIAS

- Bernal, C. (2008). Metodología de la investigación. (3^a ed.). México: PEARSON EDUCACION.
- Carrera, R. (2014). Motivación y desempeño laboral de las cajeras del área de procesos operativos de una empresa de seguridad de lima metropolitana 2014. (Tesis de licenciatura).Universidad Cesar Vallejo, San juan de Lurigancho, Perú.
- Chiavenato, A. (2009). Gestión de Talento Humano. (4ta ed.). México: Camara Nacional de la Industria Mexicana.
- Chiavenato, A. (2009). Desempeño laboral: una vista empresarial. (2^a ed.). España: LIMUSA, S.A.
- Delgado, M. & Di, A. (2010). Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional: Un Caso. Recuperado de: <http://docplayer.es/10731888-La-motivacion-laboral-y-su-incidencia-en-el-desempeno-organizacional-un-estudio-de-caso.html>.
- Elizondo, A. (2002). Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia. (2^aed.). México: Paraninfo.
- Franklin, E. & Krieger, S (2011). Motivacion en el ámbito laboral. (3^aed.). España: Babelcubebooks.
- Gómez, M. (2006). Introducción de la Metodología de la Investigación Científica. (1^o ed.). Argentina: Editorial Brujas.
- Hernández et al. (2014). Metodología de la investigación. (4^aed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández et.al. (2006). Metodología de la investigación. (7ma ed.). México: Editorial Brujas.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2012).Comportamiento Organizacional. (1ra Ed.). México: Camara Nacional de la Industria Mexicana.
- Naghi, M. (2001).Introducción a la metodología de la investigación científica: problemas en el método de ciencias sociales. (2^a ed.). México: LIMUSA.

- Naghi, M. (2007). Metodología de la Investigación. (3ª ed.). México: LIMUSA, S.A.
- Robbins, S. & Judge, A. (2009). Comportamiento Organizacional. (13ra ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S. & Judge, A. (2013). Comportamiento Organizacional. (15ta ed.). México: Person Educación.
- Sabino, F. (2003). Metodología y Técnicas de Investigación. (3ª ed.) Colombia: EPISTEME.
- Sánchez, P. (2011). Motivación como Factor Determinante en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital DR. ADOLFO PRINCE LARA. PUERTO BELLO. ESTADO DE CARABOBO. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/malenasan/motivacin-como-factor-determinante-en-el-desempeo-laboral-del-personal-administrativo-del-hospital-dr-adolfo-prince-lara>
- Snell, D. & Bohlander, F. (2013). Gestión científica empresarial: temas actuales. (2ª ed.) México: Netbiblo.
- Sum, M. (2015). Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de una Empresa de Alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tamayo, M. (2003). Metodología formal de la investigación científica. (2ª ed.). México: LIMUSA, S.A.
- Tello, H. (2013). Motivación y su relación con el desempeño laboral de los promotores de servicio en Sotiabank Lima durante 2013. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, San Juan de Lurigancho, Perú.
- Toro, I. (2007). Método y Conocimiento: Metodología de la Investigación. (2ª ed.). Colombia: Universidad EAFIT.
- Vásquez, S. (2006). Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006. Recuperado de: <http://docplayer.es/10731873>

ANEXOS

Tabla 1 *Instrumento de recolección de datos de motivación*

Cuestionario sobre motivación

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, su aplicación será de utilidad para el desarrollo de la investigación de motivación en la empresa Atento Perú S.A.C., en el área de reclamos de reclamos de telefónica. Por ello se le pide su colaboración respondiendo con la verdad a las preguntas que se le indica, marcando con una “x” las respuestas que considere acertada en las siguientes alternativas:

- 1) Siempre 2) Casi Siempre 3)Algunas Veces 4) Pocas Veces 5)Nunca

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	POCAS VECES	NUNCA
		1	2	3	4	5
MOTIVACION INTRINSECA	LOGRO					
	1.- ¿logra sus metas mensuales?					
	2.- Su logros mensuales son mejores que el de sus compañeros					
	RECONOCIMIENTO					
	3.- Su jefe reconoce el trabajo desempeñado					
	4.- Sus compañeros reconocen su trabajo					
	RESPONSABILIDAD					
	5.- ¿Es puntual en su trabajo?					
	6.- ¿cumple con sus funciones responsablemente?					
	PROGRESO					
	7.- ¿la empresa le ayudara en su crecimiento académico/ profesional?					
	8.- ¿la organización le brinda oportunidades para crecer?					
	TRABAJO MISMO					
9.- ¿Los equipos de cómputo y herramientas contribuyen a su desempeño?						
10.- ¿Las instalaciones de su centro de trabajo son adecuadas?						
SATISFACCION						
11.- ¿siente satisfactorio con su trabajo?						
12.- ¿Siente agrado cuando el cliente reconoce y felicita su trabajo, así no le haya dado solución?						

	ENTRENAMIENTO					
	13.- ¿La capacitación recibida por ATENTO le sirve para el cumplimiento de sus funciones?					
	14.- ¿Considera que el tiempo de capacitación es apropiada?					
	METAS					
	15.- ¿usted cumple las metas establecidas por la empresa?					
MOTIVACION EXTRINSECA	SALARIO					
	16.- ¿la remuneración que usted percibe, corresponde al trabajo realizado?					
	17.- ¿los beneficios económicos que recibe en tu empleo son satisfactorios o justos?					
	SEGURIDAD					
	18.- ¿su supervisor lo apoya cuando se presenta un problema inesperado?					
	19.- ¿las instalaciones de la empresa le brindan seguridad?					
	CONDICIONES LABORALES					
	20.- ¿las condiciones de trabajo son óptimas?					
	21.- ¿considera que los servicios higiénicos, son adecuados?					
	CONDICIONES SOCIALES					
	22.- ¿Tiene una buena relación con sus compañeros?					
	23.- ¿tiene una buena relación y comunicación con su supervisor?					
	PROCEDIMIENTO DE LA EMPRESA					
	24.- ¿usted cumple con los spish que el área le brinda?					
	25.- ¿El personal de supervisión tiene los conocimientos suficientes para su apoyo?					
	CALIDAD					
	26.- ¿brinda una atención de calidad al cliente?					
	27.- ¿siente que el monitoreo de llamadas ayuda a mejorar la calidad de su atención?					
	RELACIONES INTERPERSONALES					
	28.- ¿la empresa toma en cuenta sus opiniones?					
29.- ¿tiene una buena relación con todos los supervisores y compañeros?						
ESTRUCTURA						
30.- ¿la estructura de los plazos, es adecuada para resolver los reclamos de los clientes es adecuada?						

Tabla 2 *Instrumento de recolección de datos de desempeño laboral*

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, su aplicación será de utilidad para el desarrollo de la investigación de motivación en la empresa Atento Perú S.A.C., en el área de reclamos de reclamos de telefónica. Por ello se le pide su colaboración respondiendo con la verdad a las preguntas que se le indica, marcando con una “x” las respuestas que considere acertada en las siguientes alternativas:

- 1) Siempre 2) Casi Siempre 3)Algunas Veces 4) Pocas Veces 5)Nunca

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	POCAS VECES	NUNCA
		1	2	3	4	5
RECOMPENSAS	VALORACION					
	1. Su supervisor valora su trabajo					
	2. ¿Está de acuerdo con los incentivos que otorga la empresa por su buen rendimiento laboral?					
	INFLUENCIA					
	3. ¿las recompensas que recibe de la empresa influye en su rendimiento laboral?					
	COMPORTAMIENTO					
	4. ¿Realiza en forma efectiva las tareas asignadas en su rol de trabajo?					
RETROALIMENTACION	5.- ¿El trabajo es suficientemente interesante como para que no le aburra?					
	MOTIVACION					
	6. ¿Se encuentra satisfecho y con ganas de seguir laborando en esta empresa?					
	DESARROLLO					
RETROALIMENTACION	7. ¿Tiene iniciativa y el entusiasmo para brindar un servicio de calidad?					
	RESULTADO					
	8. ¿Considera que tiene la capacidad suficiente para el manejo y solución de un problema?					
	9. ¿Maneja una relación de respeto y cordialidad con el cliente?					
	CALIDAD					

	10. ¿propone ideas para mejorar la calidad de servicio al cliente?					
	CONOCIMIENTO					
	11. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto?					
	12. ¿aplica sus conocimientos adquiridos por formación y experiencia laboral, en su puesto de trabajo?					
DESARROLLO	RESPONSABILIDAD					
	13. ¿Esta dispuesto para aceptar responsabilidades?					
	14. ¿Realiza con responsabilidad la cantidad de trabajo que sé que ajusta a tus posibilidades?					
	FORTALEZA					
	15. ¿soy una persona responsable y con las habilidades requeridas para mi puesto de trabajo?					
	SURGUIMIENTO					
	16. ¿La empresa se interesa y apuesta por su progreso en el trabajo?					
	CRECIMIENTO					
	17. ¿La empresa brinda oportunidades de crecimiento, cuando se demuestra eficiencia en las actividades?					
RELACIONES	ASENSOR LABORALES					
	18. ¿la empresa brinda oportunidades de ascenso a puestos de mayor importancia y responsabilidad?					
	VOLUNTAD DE DIALOGO					
	19. ¿El supervisor promueve un ambiente de dialogo para la cooperación y colaboración con sus compañeros?					
	POTENCIA INDIVIDUAL					
20. Su área es buen lugar propicio para potenciar sus conocimientos y capacidades						
PERCEPCION	TRATO JUSTO					
	21. ¿El trato entre el supervisor y sus compañeros de trabajo es justo?					
PERCEPCION	CAMBIOS					

	22. ¿Tiene un alto grado de aceptación a las indicaciones y ordenes de sus superiores para generar cambios?					
	EMPATIA					
	23. ¿Suele ponerse en el lugar de su compañero y brinda su apoyo cuando es necesario?					
	OPORTUNIDAD					
	24. ¿Percibe que puede llegar a ser supervisor en el área?					
	MEDIOS					
POTENCIAL DE DESARROLLO	25. ¿la capacitación es un medio adecuado para fortalecer su crecimiento?					
	SUCESION					
	26. ¿En la empresa se identifican a los colaboradores para luego ser promovidos a otras áreas o puestos?					
	CARRERA					
	27. ¿Las líneas de carrera son comunicadas abiertamente en la empresa, para generar nuevas oportunidades a sus trabajadores?					
ASESORIA	CAPACITACION					
	28. ¿Las capacitaciones que recibe le dan nuevos conocimientos, y le ayuda a desarrollar sus habilidades y actitudes?					
	29. ¿Se dan capacitaciones cuando se producen cambios en la empresa?					
	ORINTACION					
	30. ¿Para orientar a los trabajadores, la información es transmitida de manera rápida, cuando hay cambios en la empresa?					

Tabla 3 *Matriz de consistencia*

TESIS: “ MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE SERICIO DE RECLAMOS DE TELEFONICA DE LA EMPRESA ATENTO PERU S.A.C. - E EL DISTRITO DE SANTA ANITA,2016”						
AUTOR: MAQUERA PIÑAS, JOHN PIERRE						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
			DIMENSION	INDICADOR	ITEM	
PROBLEMA GEERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL				
¿Qué relación existe entre la motivación y el Desempeño laboral en los asesores en el área de reclamos de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita e el año 2016?	Identificar la relación que existe entre la motivación y el Desempeño laboral en los asesores en el área de reclamos de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita e el año 2016	Existe relación entre la motivación y el Desempeño laboral en los asesores en el área de reclamos de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita e el año 2016	Motivación	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Logro	1,2
					Reconocimiento	3,4
					Responsabilidad	5,6
					Progreso	7,8
					Trabajo Mismo	9,10
					Satisfacción	11,12
					Entrenamiento	13,14
					metas	15
					Salario	16,17
					Seguridad	18,19
					Condiciones Laborales	20,21
					Condiciones Sociales	22,23
					Procedimiento de la Empresa	24,25
					Calidad	26,27
					Relaciones Interpersonales	28,29
	Estructura	30				
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO				
¿ Qué relación existe entre la dimensión Intrínseca y el Desempeño Laboral en los asesores en el área de reclamos de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita e el año 2016	Determinar la relación que existe entre la Motivación Intrínseca y el Desempeño Laboral de los asesores en el área de reclamos de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita e el año 2016	Existe Relación entre la Motivación Intrínseca y el Desempeño Laboral de los asesores en el área de reclamos de la empresa Atento Perú S.A.C. del Distrito de Santa Anita e el año 2016	DESEMPEÑO LABORAL	RECOMPENSA	Valoración	1,2
					Influencia	3
					Comportamiento	4,5
					Motivación	6
					Desarrollo	7
					Resultados	8,9
					Calidad	10
					Conocimiento	11,12
					Responsabilidad	13,14
					Surgimiento	16
					Crecimiento	17
					Voluntad de Dialogo	19
					Potencia Individual	20
					Trato Justo	21
					Cambio	22
	Empatía	23				
	Oportunidad	24				
	Medios	25				
	Sucesión	26				
	Carreras	27				
	Capacitación	28,29				
	Orientación	30				

Tabla 4

Tabla de especificaciones de la variable motivación

<i>VARIABLE</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>PESO</i>	<i>ITEM</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>PREGUNTAS</i>
MOTIVACION	MOTIVACION INTRINSECA	50%	2	Logro	1,2
			2	Reconocimiento	3,4
			2	Responsabilidad	5,6
			2	Progreso	7,8
			2	Trabajo mismo	9,10
			2	Satisfacción	11,12
			2	Entrenamiento	13,14
			1	Metas	15
			2	Salario	16,17
	2	Seguridad	18,19		
	2	Condiciones laborales	20,21		
	2	Condiciones sociales	22,23		
	2	Procedimiento de la empresa	24,25		
	2	Calidad	26,27		
	2	Relaciones interpersonales	28,29		
1	Estructura	30			
TOTAL		100%	30		

Tabla 5

Tabla de especificaciones de la variable desempeño laboral

<i>VARIABLE</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>PESO</i>	<i>ITEM</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>PREGUNTAS</i>
DESEMPEÑO LABORAL	RECOMPENSA	20%	2	Valoración	1,2
			1	Influencia	3
			2	Comportamiento	4,5
			1	Motivación	6
			1	Desarrollo	7
	RETROALIMENTACION	20%	2	Resultado	8,9
			1	Calidad	10
			2	Conocimiento	11,12
			2	Responsabilidad	13,14
			1	Fortaleza	15
			1	Surgimiento	16
	DESARROLLO	20%	1	Crecimiento	17
			1	Asenso laboral	18
			1	Voluntad de dialogo	19
			1	Potencia Individual	20
	RELACIONES	10%	1	Trato justo	21
			1	Cambio	22
	PERCEPCION	10%	1	Empatía	23
			1	Oportunidad	24
	POTENCIAL DE DESARROLLO	10%	1	Medios	25
1			Sucesión	26	
1			Carreras	27	
ASESORIA	10	2	capacitación	28,29	
		1	orientación	30	
TOTAL		100%	30		

Tabla 6

Matriz de evidencias internas para la discusión

Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (satisfacción del cliente)
Motivación	Bueno 50.0% y Regular 50.0%	Los trabajadores que consideran que la motivación en la empresa es regular, tienen un desempeño óptimo en 10.0% y los trabajadores que consideran que la motivación es buena, su rendimiento es bueno en un 40.0%
Motivación Extrínseca y Desempeño Laboral	Bueno 40.0 y Regular 60.0%,	Los trabajadores que consideran que la motivación extrínseca que les brinda la empresa es regular, están con un rendimiento regular de 50% y los otros trabajadores que consideran que los la motivación extrínseca es buena, están desempeñándose en un 40.0% mejor.
Motivación Intrínseca y Desempeño Laboral	Bueno 60.0%, y Regular 40.0%,	Los trabajadores que consideran que la motivación intrínseca que les brinda la empresa es regular, están con un rendimiento regular de 40% y los otros trabajadores que consideran que los la motivación intrínseca es buena, están desempeñándose en un 50.0% mejor
Desempeño Laboral	Bueno 50% y Regular 50%	

Tabla 7
Matriz de evidencias externas para la discusión

VARIABLES: Motivación y Desempeño laboral		
Autor (Año)	Hipótesis	Prueba estadística
Sánchez (2011)	Existe relación entre la motivación y desempeño del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara, Puerto Cabello, periodo 2011	Rho de Spearman: Rho=0.540, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
Sum, (2015)	Existe relación entre Motivación y Desempeño del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenang, 2015	Chi cuadrado $X^2 = 16.50$; Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
Delgado (2010)	Existe relación entre la Motivación laboral y Desempeño organizacional de los empleados de la empresa de Bienes-Raíces “Multiviviendas C.A.”, caracas Venezuela 2010	Rho de Spearman: Rho=0.610, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe relación entre la Motivación Extrínseca laboral y Desempeño organizacional de los empleados de la empresa de Bienes- Raíces “Multiviviendas C.A.”, caracas Venezuela 2010	Rho de Spearman Rho=0.540, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
Vásquez (2006)	Existe relación entre la Motivación Extrínseca y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006	Chi cuadrado $X^2 = 24.36$; Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
Tello (2013)	Existe relación entre la Motivación y su relación con el desempeño de los promotores de servicio en Scotiabank lima, durante 2013	Chi cuadrado $X^2 = 51.67$; Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe relación entre la Motivación Intrínseca y su relación con el desempeño de los promotores de servicio en Scotiabank lima, durante 2013	Chi cuadrado $X^2 = 61.36$; Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
Carrera (2014)	Existe relación entre la Motivación y desempeño laboral de las cajeras del área de procesos operativos de una empresa de seguridad de lima metropolitana, 2014	Chi cuadrado $X^2 = 51.67$; Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)
	Existe relación entre la Motivación Intrínseca y desempeño laboral de las cajeras del área de procesos operativos de una empresa de seguridad de lima metropolitana, 2014	Chi cuadrado $X^2 = 51.67$; Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)

Tabla 8 Autorización de la empresa

LIMA, 20 DE MAYO DE 2017

Señores:

ATENTO PERU S.A.C.

Para:

Sr. JOSE ALTONIO VALDIVIA

SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICAR ENCUESTA A SUS CLIENTES

Yo, John Pierre Maquera Piñas, identificado con DNI N° 47621014, antiguo trabajador del área de reclamos de telefónica, mediante la presente solicito permiso para poder realizar encuesta a los trabajadores del área de reclamos de telefónica, referente a la motivación y desempeño de los asesores, debido a que estoy cursando el décimo ciclo de mi carrera de administración en la universidad Cesar Vallejo, el cual debo presentar mi tesis para la obtención del grado de Bachiller y Título profesional, esperando contar con su apoyo para poder culminar exitosamente esta etapa universitaria.

Espero pueda autorizar, me despido con un cordial saludo

Atentamente


JOHN PIERRE MAQUERA PIÑAS

DNI: 47621014


ATENTO PERU S.A.C.
JOSE ALTONIO VALDIVIA
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Tabla 9 Evaluación de similitud con turnitin

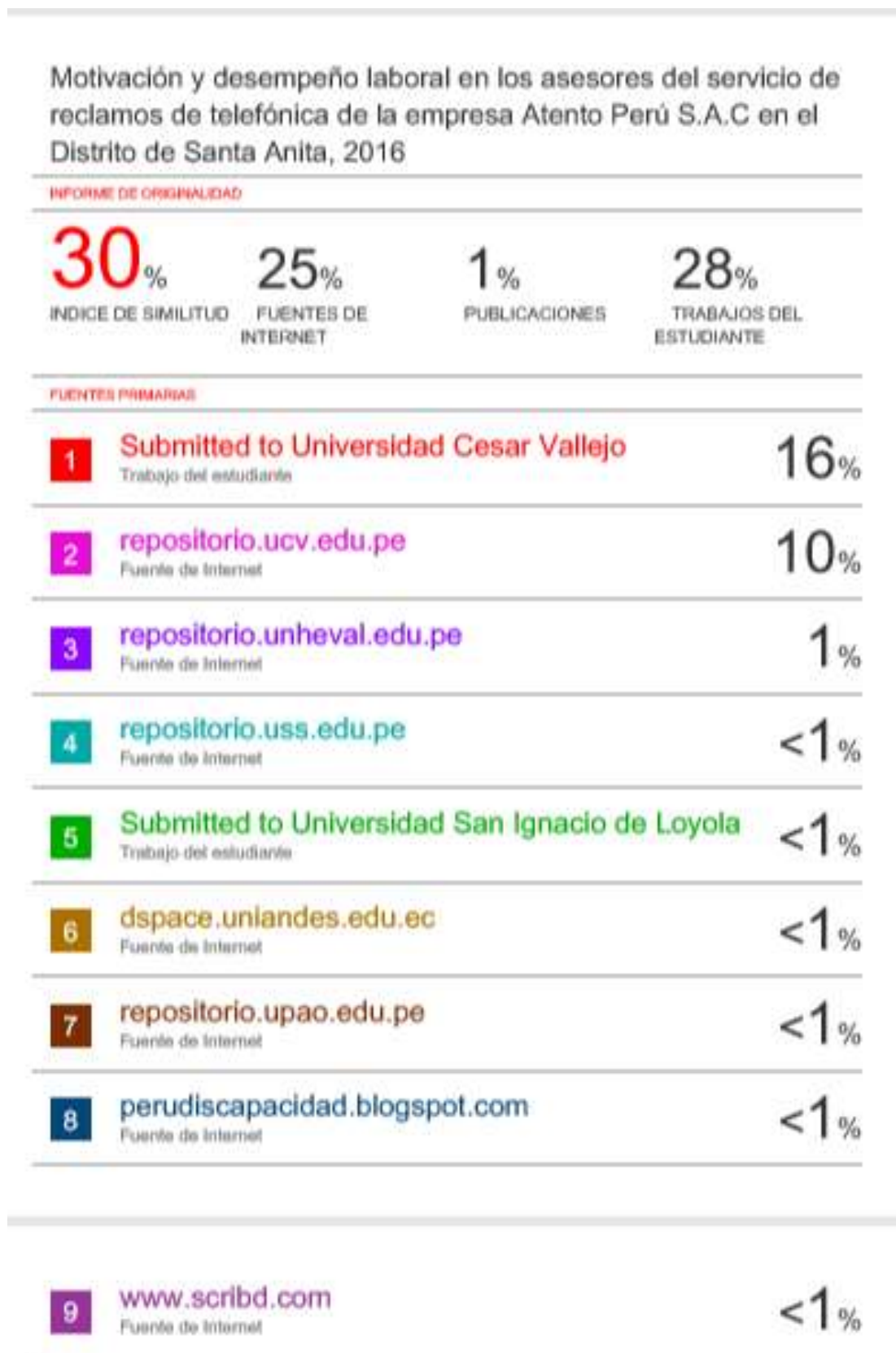


Tabla 10 Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CORONAS CONDLE DANIEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV - Lima Este
 I.3. Especialidad del experto: MAESTRO EN INVESTIGACION
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: MAQUERA PIÑAS, JOHN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de la motivación				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					70%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACION

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

14	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, *15* de *05* del 2017



Firma de experto informante

DNI: *07775132*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CONDENA CONDLEY DOMINGUEZ
 1.2. Cargo e Institución donde labora: UCV- ERTE
 1.3. Especialidad del experto: MAESTRO EN INVESTIGACION
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: MAQUERA PIÑAS, JOHN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de desempeño laboral				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					70%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				

11	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *S. aplicable*

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, *15* de *5* del 2017

.....
[Signature]

 Firma de experto informante
 DNI: *0377124*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. SVAS NABAR, UGARTE, FEDERICO ALFREDO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACION
 I.5. Autor del instrumento: MAQUERA PIÑAS, JOHN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de la motivación				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACION

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			

14					
15					
16					
17		UNIVERSIDAD			
18		CÉSAR VALLEJO			
19		/			
20		/			
21		/			
22		/			
23		/			
24	/				
25	/				
26	/				
27	/				
28	/				
29	/				
30	/				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es conforme.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

San Juan de Lurigancho, 13 de 1 del 2017

[Handwritten Signature]
 Firma de experto informante
 DNI: *09038471*

I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. SUASNAVAR VUARTE, FEDERICO ALFREDO
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTE - UCV
 1.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: MAQUERA PIÑAS, JOHN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de desempeño laboral				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			

11					
12					
13					
14		UNIVERSIDAD			
15		CÉSAR VALLEJO			
16	/				
17	/				
18	/				
19	/				
20	/				
21	/				
22	/				
23	/				
24	/				
25	/				
26	/				
27	/				
28	/				
29	/				
30	/				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es Confuso.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 13 de 5 del 2017



Firma de experto informante

DNI: 89078477

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Ma. Cecilia Menor Marco
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Coord. de In.
- I.3. Especialidad del experto: Doc. en In. Edu.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: MAQUERA PIÑAS, JOHN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de desempeño laboral					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				

11	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

707

San Juan de Lurigancho, de del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: 78000000

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Mp. Carlos Menor, Marco
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Coord. de Inv.
- 1.3. Especialidad del experto: psicología
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- 1.5. Autor del instrumento: MAQUERA PIÑAS, JOHN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de la motivación					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACION

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				

14	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

40%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 70010131

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Grans Cortez Lupe
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
 I.3. Especialidad del experto: Gestión y Planificación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: MAQUERA PIÑAS, JOHN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				68%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				68%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				68%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de la motivación				68%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				68%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				68%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				68%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				68%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				68%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				68%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACION

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

11	 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
12				
13				
14				
15				
16		/		
17		/		
18		/		
19		/		
20		/		
21		/		
22		/		
23		/		
24		/		
25		/		
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

68%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

.....
[Firma]
 Firma de experto informante
 DNI: 02539363

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Graus Cortez Luján
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
 I.3. Especialidad del experto: Gestión y Planificación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del Instrumento: MAQUERA PIÑAS, JOHN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				68%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				68%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				68%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de desempeño laboral				68%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				68%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				68%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				68%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				68%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				68%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				68%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			

14	✓			
15				
16				
17				
18				
19				
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	✓			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	✓			



III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

68%

San Juan de Lurigancho, de del 2017

Lupe Aguilar

Firma de experto informante
 DNI: 05539348

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Paco Panigoso, F. Romeo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV
 I.3. Especialidad del experto: Metodologo (Estadística)
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario motivación
 I.5. Autor del instrumento: MAQUERA PIÑAS, JOHN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				83%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				83%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				83%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de la motivación				83%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				83%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				83%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				83%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				83%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				83%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				83%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					83%	

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACION

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03		✓		
04		✓		
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12		✓		
13	✓			

14	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
15				
16				
17				
18				
19				
20		✓		
21				✓
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30			✓	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

83%

San Juan de Lurigancho, 16 de Mayo del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 01812856

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr/Mg.: Pucco Pantigoso, F. Romeo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV
 I.3. Especialidad del experto: Metodólogo (Estadística)
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario desempeño laboral
 I.5. Autor del instrumento: MAQUERA PIÑAS, JOHN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				65%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				65%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				65%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de desempeño laboral				65%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				65%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				65%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				65%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				65%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				65%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				65%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03		✓		
04				
05				
06				
07		✓		
08				
09				
10				

11				
12				
13			✓	
14			✓	
15			✓	
16		✓		
17			✓	
18			✓	
19			✓	
20			✓	
21			✓	
22			✓	
23		✓		
24			✓	
25		✓		
26		✓		
27			✓	
28			✓	
29			✓	
30			✓	



III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

65%

San Juan de Lurigancho, 16 de Mayo del 2017

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante

DNI: 01212856



UCV
UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

"... Motivación y Desempeño Laboral de los Asesores de
Reclamos del Area de Telefonica de la
Empresa Atento Peru S.A.C - Santa Anita 2016
....."

del (de la) estudiante John Pierre Maquera Piñas
..... constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30.0% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha 27-11-2019 - Lima

Firma

Diana Huamani Cajaleón

DNI: 43648948

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo John Pierre Maquera Piñas, identificado con DNI N° 47621014, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Motivación y Desempeño Laboral en los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Atento Perú S.A.C. en el Distrito de Santa Anita, 2016; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 47621014

FECHA: 27 de Noviembre del 2019



Babaro	Dirección de Investigación	Revisó		
--------	----------------------------	--------	---	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Administración -
Mgtr. DIANA HUAMANI CAIA LEON

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JOHN PIERRE MAQUERA PIÑAS

INFORME TITULADO:

Motivación y Desempeño Laboral en los Asesores del servicio de
Reclamos de telefonía de la Empresa Atento Peru S.A.C. en el distrito Santa Anita - 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LCENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 17-07-2017

NOTA O MENCIÓN: 14



LIBRANTE DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Resumen de coincidencias

30 %

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Motivación y desempeño laboral en los asesores del servicio de reclamos de telefónica de la empresa Ateuto Perú S.A.C en el Distrito de Santa Anita.

2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

John Pierre Maquera Pílas

ASLSOR:

Mg. Flavio Romero Paza Pantigoso

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión de organizaciones

LIMA - PERU

2017



Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	16 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	10 %
3	repositorio.unhival.edu...	1 %
4	repositorio.usa.edu.pe	<1 %
5	Entregado a Universidad...	<1 %
6	dispace.uniandes.edu.ec	<1 %