



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Motivación y desempeño laboral en el área de *deppening* de la
empresa Valtx

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Palomino Asto, Josue Andres (orcid.org/0000-0003-1946-8124)

Vargas Grijalba, Yngrid Guliana (orcid.org/0000-0003-1779-8939)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (orcid.org/0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros padres por el apoyo, paciencia y las palabras de seguir adelante para culminar esta etapa de aprendizaje que fue ardua, pero valió la pena, y a cada persona que confió en nosotros al culminar este proceso.

Agradecimiento

A Nuestros Padres, y familiares por confiar en nosotros.

A nuestros compañeros por su apoyo.

A nuestros asesores de la UCV. Por forjarnos en la investigación. Y a nuestros amigos, por su comprensión y solidaridad.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1. Motivación extrínseca	18
Tabla 2. Motivación Intrínseca	18
Tabla 3. Motivación Laboral	19
Tabla 4. Comportamientos.....	19
Tabla 5. Habilidades	19
Tabla 6. Resultados	20
Tabla 7. Desempeño Laboral.....	20
Tabla 8 Valores de correlación de Rho de Spearman	21
Tabla 9 Relación entre la motivación y el desempeño laboral	22
Tabla 10 Nivel de motivación intrínseca y desempeño laboral	22
Tabla 11 Nivel de motivación extrínseca y desempeño laboral	23
Tabla 12 Matriz de consistencia.....	37
Tabla 13 Matriz de operacionalización de variables	38

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de motivación intrínseca y el desempeño laboral	23
Figura 2 Nivel de motivación extrínseca y desempeño laboral.....	24
Figura 4 Relación entre las habilidades de los trabajadores y la motivación laboral	24

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx. Su Metodológica utilizada tiene un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional. Además, se tuvo como muestra establecida fue de 52 colaboradores, a quienes se aplica dos cuestionarios de respuestas cerradas a través de la escala de Likert, estipuladas por las variables.

Como resultado aplicando la prueba rho de Spearman se determinó una relación positiva y alta de 0,880 entre la motivación y el desempeño laboral con una significancia menor a 0.05; el cual concluye que, al existir una buena motivación por parte de los colaboradores, se tendría un desempeño laboral, debido a que permite mantener a los trabajadores a mejorar sus habilidades en cada tarea designada por el empleador.

Palabras clave: desempeño laboral, motivación, colaborador y empleador

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between motivation and work performance in the deppening area of the Valtx company. Its Methodology used has a quantitative approach, applied type, non-experimental design and correlational descriptive level. In addition, the established sample was 52 collaborators, to whom two closed-ended questionnaires were applied through the Likert scale, stipulated by the variables.

As a result, applying Spearman's rho test, a positive and high relationship of 0.880 was determined between motivation and job performance with a significance of less than 0.05; which concludes that, when there is a good motivation on the part of the collaborators, there would be a job performance, because it allows the workers to improve their skills in each task designated by the employer.

Keywords: work performance, motivation, collaborator and employer

I. INTRODUCCIÓN

Debido a que nos encontramos en un entorno muy dinámico con cambios rápidos, la competencia a nivel empresarial se ha hecho cada vez más fuerte. En dirección a los recursos humanos, las organizaciones tratan de encontrar nuevas alternativas sostenibles de mantenerse competitivos en el mercado, y parte fundamental de ello se basa en tener a sus colaboradores muy motivados. En ese sentido, la motivación de las personas al trabajar es un elemento sumamente relevante para el crecimiento de una organización, para los cuales representa un reto para los directivos, determinar qué factores económicos, psicológicos, sociales, organizativos y de gestión, influyen de manera eficiente en su desempeño (Özkeser, 2019). No obstante, resulta también difícil para los directivos conocer qué factores impactan en el desempeño laboral y con ello tomar decisiones que permitan que los trabajadores desarrollen un buen comportamiento, habilidades, sean responsables y logren los resultados esperados, obteniendo un buen rendimiento organizacional (Mora, 2019).

En el contexto internacional, en una investigación realizado por Global Engagement Index (GEI) sobre la motivación laboral en 13 países, demostraron que la gran mayoría de colaboradores no se siente a gusto en la empresa o puesto de trabajo donde se desempeña, sin embargo, los países con mayor porcentaje de trabajadores motivados China y Estados Unidos (19%), India (17%) y Brasil (16%) (Bohórquez et al., 2020). Este problema también se da igualmente en Nepal, puesto que Khanal (2021) determinó muchos casos que enfrenta hoy en día cualquier organización entre ellas, la dificultad de encontrar empleados que tengan experiencia y motivación, siendo los principales obstáculos los beneficios y el sistema de compensación de incentivos. Por otro lado, en Rusia, dentro de los factores por lo cual los trabajadores se sienten motivados es por la reputación de la empresa para la que se desempeñan, así como la formación que les ofrece, los horarios flexibles y el entretenimiento laboral; no obstante, tanto el salario, como el incentivo material es lo que más les preocupa y termina influyendo en su desempeño laboral (Akhmetshin et al., 2018). En el caso de Ramírez-Vielma y Nazar (2019) en su estudio realizado en Brasil, determinó que las características motivacionales influyen en un 25% en el desempeño laboral, sin embargo señala la

complejidad en evaluar el desempeño puesto que existen distintos factores que influyen en ella, como las conductas y comportamientos, el contexto social, habilidades, sistema de trabajo basado en resultados, cultura, entre otros.

A nivel nacional, en un estudio realizado a una entidad financiera se determinó que los trabajadores suelen estar desmotivados puesto que no existe una política de remuneraciones e incentivos y tiene una orientación sólo hacia el cumplimiento de su tarea mas no al desarrollo de la organización, causando insatisfacción y por ende afectando al desempeño (Mori, 2018). Para tal situación, Arias-González (2021) menciona son muchos factores que influyen en la motivación, entre ellas el liderazgo, puesto que una dirección basada en el carisma, produciría una confianza y un buen clima laboral, llevándolos a una motivación intelectual. Por otro lado, Soto e Inga (2019) mencionan que hasta el año 2018, el 86% de peruanos suelen renunciar por un mal clima laboral, llegando a afectar hasta un 20% en su productividad y desempeño. De acuerdo con el estudio de Lipa (2020) se determinó que el 25.90% de los colaboradores tiene un nivel de desempeño deficiente, más que nada en el desarrollo de las competencias y en aspectos de personalidad. Así mismo, se evidenció que los factores influyentes en el desempeño laboral son las condiciones de trabajo, los factores motivacionales, los reconocimientos (Arango, 2018).

En la empresa Valtx, específicamente en el área de deepening, el cual se encarga de las ventas de productos financieros como préstamos, disponibilidad de dinero digital, compra de deuda al mismo banco o de diferentes bancos, entre otros. No obstante, en la búsqueda de estrategias para lograr el crecimiento económico y organizacional de la empresa, se ha detectado problemas de falta de motivación en los colaboradores que han afectado su desempeño laboral; entre los factores extrínsecos está el descontento salarial fijo (sólo comisionan si llegan a la meta), la falta de un sistema de recompensas, sensación de inseguridad (estabilidad laboral), no cuenta con ciertas comodidades tangibles (equipos malogrados, mobiliario inadecuado), y la falta de desarrollo de capacidades y habilidades (técnicas de ventas); por otro lado entre los factores intrínsecos se encuentran problemas de insatisfacción de crecimiento personal (no existe línea de carrera) y problemas en las relaciones interpersonales (discusiones entre jefe – colaboradores) lo cual

ocasionan un mal clima laboral debido a ciertas quejas sobre la data base de clientes que se les brinda y la presión personal y grupal que reciben. Así mismo, se ha encontrado problemas en el desempeño de los colaboradores en sus comportamientos (impuntualidad, actos deshonestos y hasta abandono de puestos); de igual manera en sus habilidades (dificultad de aprendizaje, falta de liderazgo); y en sus resultados, respecto a la calidad del trabajo y la atención al cliente, esto debido a quejas hechas por el cliente.

De esa manera, con la finalidad de mejorar el panorama organizacional de la empresa Valtx que se ha descrito, se plantea el siguiente problema principal: ¿De qué manera se da la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx?; Así mismo se consideran los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx?; b) ¿Cuál es el nivel de motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx?; c) ¿De qué manera las habilidades de los trabajadores se relacionan con la motivación laboral del área deepening de la empresa Valtx?.

El presente estudio tiene justificación práctica, debido a que al finalizar la investigación se podrá conocer la pertinencia del estudio de las variables y el estado en la que se encuentra la empresa, esto a la vez representará un beneficio de información de la cual ayudará que los directivos de la empresa Valtx puedan tomar decisiones para implementar estrategias y subsanar los problemas detallados anteriormente, con la finalidad de beneficiar tanto a los trabajadores como a la empresa misma y así obtener un mejor rendimiento económico. Por otro lado, se justifica teóricamente, puesto que, al ahondar en la literatura de las variables mencionadas basados en distintas teorías y autores científicos, esta investigación se convertirá en un antecedente para futuros estudios e investigadores que decidan analizar la misma problemática y de esa manera poder contribuir al conocimiento. Por otro lado, en cuanto a lo metodológico, para la ejecución de la misma se hizo uso y respetó la metodología científica que requiere el estudio, el cual a través del uso de técnicas e instrumentos se pudo recolectar los datos que permita obtener información relevante, confiable y verás; y de esa manera cumpliendo con los objetivos planteados. De igual manera, desde lo social, la presente investigación

no solo beneficiará a la organización, sino que también a sus diferentes grupos de interés, empezando por sus colaboradores, quienes, a través de un aumento en su motivación y desempeño laboral, tendrán mejores ingresos y elevarán su nivel de calidad de vida laboral y por ende las de sus familias.

Se ha considerado para su consecución el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx; De ello se desprende lo siguientes objetivos específicos: a) Conocer el nivel de motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx; b) Describir el nivel de motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx; c) Establecer la relación entre las habilidades de los trabajadores y la motivación laboral del área deepening de la empresa Valtx.

Como hipótesis general se planteó que existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx; De igual manera se consideran las siguientes hipótesis específicas: a) Existe un nivel medio de motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx; b) Existe un nivel medio de motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx; c) Existe relación directa y significativa entre las habilidades de los trabajadores y la motivación laboral del área deepening de la empresa Valtx.

II. MARCO TEÓRICO

Estudios nacionales como el de Apaza (2019) en “La motivación y desempeño laboral en empleados del BCP”, pretendió analizar la influencia entre las variables. La metodología utilizada corresponde a una cuantitativa, correlacional-causal, de la cual se aplicó un cuestionario a 32 trabajadores. Entre ello se obtuvo que hay una alta asociación entre las variables principales con un nivel muy alto ($Rho=0,805$), al igual que la motivación interna con nivel al ($Rho=0,767$) y externa muy alto ($Rho=0,816$) con el desempeño. Se concluye que el nivel motivacional tiene una influencia alta y positiva ante el desempeño de los trabajadores en el ejercicio de sus labores.

Cabellos y León (2018) en su pesquisa “Motivación y el desempeño en una entidad financiera”, tuvo el propósito de demostrar la influencia de la primera variable con la segunda. La metodología es cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal, del cual aplicaron un cuestionario destinado a 20 colaboradores. Se halló una asociación directa y significativamente entre las variables mencionadas a través de una asociación de Pearson (0,699). Se concluye que a más factores motivacionales el desempeño del trabajador mejorará, de igual manera cuanto menos exista motivación el desempeño laboral será menor.

Chico (2018), el propósito de la investigación fue hallar cómo la motivación impacta en su desempeño de los colaboradores de dicha organización. Su metodología desarrollada fue cuantitativo, descriptivo-correlacional, considerando una muestra de 54 y como instrumento el cuestionario. Entre lo hallado se pudo determinar que no existe asociación entre las variables mencionadas, considerando como posibles factores la falta de liderazgo, las no oportunidades de desarrollo profesional, y la carga laboral. Se concluye que no hay influencia entre los factores motivacionales y el desempeño.

Arango (2018) en su estudio “Motivación y desempeño de los empleados en una agencia financiera”, se planteó demostrar la influencia de una variable con otra. La metodología utilizada responde a un estudio cuantitativo, descriptivo y no experimental, teniendo como base 81 colaboradores, aplicó un cuestionario. Entre lo obtenido se calculó que existe asociación directa y característica entre ambas

variables, al igual que las dimensiones de la motivación como (condiciones laborales, factores y reconocimientos). Concluyendo que, la motivación repercute efectivamente en el desempeño laboral.

Alviz y Añasco (2018) en su estudio “Relación entre la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de un banco”, buscó analizar la correlación de lo propuesto. La metodología usada fue cuantitativa, correlacional y no experimental, considerando una muestra de 75 trabajadores. Se halló un nivel medio de motivación en los colaboradores, de las cuales se debe a la presencia de tensión (65.3%), la monotonía laboral (59%), presión (58%), relaciones con los jefes (42,9%), relaciones con los compañeros (65,3%); mientras que la segunda variable se encontró en un medio nivel. El autor concluyó en que hay una asociación significativa y directamente entre motivación externa y el desempeño.

Estudios internacionales como el de Abusharbeh y Nazzal (2018) en su artículo Influence of motivations and the performance of employees [Influencia de las motivaciones en el desempeño de los empleados], presenta como fin examinar el impacto de las variables en la industria bancaria palestina, bajo una metodología cuantitativa y correlacional, aplicaron una encuesta dirigida a 252 empleados. Entre los hallazgos se determinó que la motivación de los trabajadores se encuentra en un nivel muy alto, donde la motivación de tipo moral (intrínseco) predice significativa y positivamente en el desempeño de los mismos. No obstante, los incentivos materiales y sociales (extrínseco) no poseen influencia en el desempeño previsto de los colaboradores. Por otro lado, el autor encontró que existen diferencias entre los niveles de motivación cuando se trata de datos demográficos como años de experiencia y título del trabajo. Se concluyó que existe una alta relación, para lo cual dichas organizaciones deben adaptar y desarrollar su sistema de motivación para satisfacer las necesidades morales de todos los empleados.

Aliyyah et al. (2021) en su artículo: What affects employee performance through work motivation?, ¿Qué afecta el desempeño de los colaboradores a través de la motivación laboral?, tuvo el propósito de estimar y predecir la influencia de la competencia y la carga de trabajo en el desempeño de los empleados a través de la motivación laboral en los organismos públicos estatales. La metodología responde a un enfoque cuantitativo, correlacional-causal, teniendo una muestra de

55 colaboradores de un banco a quienes se les aplicó un cuestionario. Entre los hallazgos se ubicó que lo que motiva en las labores incide en el desempeño de los empleados, teniendo como variable interviniente la competencia entre trabajadores, la cual también afecta el desempeño; también se determinó que la carga de trabajo afecta de forma negativa al desempeño. Se concluye, la buena motivación laboral, influirá a un mejor desempeño de la organización.

Dharma (2018) en su artículo *The effect of labor motivation on the performance of employees through the behavior of organizational citizenship at Bank Aceh Syaroh*, el resultado de la motivación laboral sobre el desempeño de los empleados en el Banco Aceh Syaroh, se propuso analizar las consecuencias de la motivación con el comportamiento ciudadano de la organización en el desempeño de los colaboradores. Fue de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, teniendo como muestra a 74 colaboradores que fueron encuestados. Hay una asociación de 0,597 respecto a las variables estudiadas. De igual manera, el (R cuadrado) fue de 0.356; significando que la motivación tiene la capacidad de explicar su efecto sobre el desempeño en un 35,6%. Concluye que existe relación.

Rida y Siddiqui (2019) en su pesquisa “Influence of motivation in performance” [Repercusión de la motivación en rendimiento] tuvo como finalidad estudiar los efectos que causa las motivaciones intrínsecas y extrínsecas en el desempeño. Metodológicamente fue cuantitativa y correlacional, para la cual usó una muestra de 203 empleados. Los resultados determinaron que hubo asociación positiva entre los dos tipos de motivación con el desempeño, es decir que, con el aumento de ambos tipos, el desempeño de los mismos también tiende a aumentar. A pesar de la motivación intrínseca, algunos empleados no se desempeñan bien, mientras que, en algunos casos, las recompensas monetarias y la motivación extrínseca tampoco ayudaron a los empleados a desempeñarse bien; esto se debe a que la motivación no es la única razón para lograr un desempeño excelente.

Shah y Asad (2018) dentro de su pesquisa “Motivation and sufficient in the retention of workers” [Motivación y suficiente en la retención de trabajadores] tuvo como propósito investigar el efecto de la motivación interna y externa en la retención de empleados. La metodología respondió a un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, haciendo uso de una encuesta dirigida a 342 empleados de una

entidad. A través de mínimos cuadrados parciales, se determinó que la motivación intrínseca y extrínseca tiene un impacto significativo sobre la retención de empleados y el apoyo organizacional percibido media la asociación entre ambos tipos de motivación y la retención de empleados. Se concluye que las recompensas intrínsecas y extrínsecas son cruciales en una organización, debido a que cuando los empleados motivados piensan más positivo sobre la organización, se mantienen más tiempo con esa organización, están más satisfechos con su trabajo, muestran una gran lealtad y compromiso, afectando al desempeño de los mismos.

Entre las teorías encontradas para la motivación laboral, se tomó a la Teoría de la Autodeterminación, específica diferentes tipos de motivación, basándose en las diferentes razones que dan lugar a una acción. Como su nombre lo indica, la autodeterminación está relacionada con la necesidad que tienen las personas de autodeterminarse, es decir, de sentir que tienen el control de sus propias acciones". Tal teoría hace una distinción clásica entre motivaciones intrínsecas y extrínsecas. Donde, intrínseco se da cuando las personas están motivadas por sí mismas, es decir, por su propio interés (auto motivadas). Y extrínseca, por otro lado, ocurre cuando las personas están motivadas por recompensas u otros estímulos externos (De Oliveira et al., 2018).

La motivación laboral de acuerdo con Rybnicek et al. (2019) menciona que son un conjunto de elementos externos e internos que incentiva, dirige y mantiene el comportamiento de los empleados durante un tiempo determinado, por lo cual se considera un factor clave del desempeño del trabajo. En ese sentido, Chaerul y Ardian (2019) señalan que la motivación surge tanto de factores internos (intrínsecos) de un individuo que impulsan la acción como de factores externos (extrínseco) del entorno que estimulan la acción.

Dentro de las dimensiones tenemos a la motivación extrínseca, la cual es aquella en la que el individuo se mueve a hacer algo por recompensas externas, porque la acción por sí sola no lo satisface (De Oliveira et al., 2018). Como indicadores se tiene el salario e incentivos; el primero se refiere a la remuneración del colaborador a cambio de sus servicios prestados ya sea de manera física o mental; y, por otro lado, los incentivos se refieren a los estímulos que se proporciona a los colaboradores para mejorar su desempeño, ya sean económicos o no económicos

(Manjarrez et al., 2020). En cuanto a la recompensa se refiere al premio por el éxito de un buen trabajo realizado, puesto que ha conllevado a alcanzar sus objetivos y mejorar su producción en cuanto a sus labores cotidianas (Manjarrez et al., 2020). Utilizar conectores, así mismo, se tiene a los permisos, el cual es una licencia de salida dentro del horario laboral, otorgados por la empresa al trabajador ya sea por algún caso de emergencia u otro motivo justificable (Nourpanah, 2021).

La seguridad laboral, en términos contractuales se refiere a la estabilidad temporal del trabajador ante un posible riesgo de pérdida del empleo o disminución del salario. Entre los factores que condicionan la estabilidad temporal está la eficiencia y eficacia del trabajador en el puesto en el que se desempeña (Jarosch, 2021). En cuanto al *aprendizaje y capacitación*, se refiere a que brinda al individuo la oportunidad de adquirir y procesar conocimientos, así como también practicar las habilidades y conocimientos (De Oliveira et al., 2018). Por último, en cuanto a la *infraestructura y mobiliario*, se refiere al aspecto físico del ambiente, como la luz del lugar, la temperatura, el diseño o equipación adecuada (Manjarrez et al., 2020).

En cuanto a la segunda dimensión, *motivación intrínseca* se considera lo opuesto a la motivación extrínseca, ya que se define como la realización de una actividad para la propia satisfacción y no para obtener recompensas externas (De Oliveira et al., 2018). Entre sus indicadores encontramos el *crecimiento personal*, el cual brinda a las personas la oportunidad de obtener satisfacciones relacionadas con el crecimiento personal y la autoestima (De Oliveira et al., 2018). Así mismo el *reconocimiento*, el cual es el aprecio al colaborador como resultado del buen trabajo y su desempeño dentro de la empresa. Este puede darse mediante diversas formas, ya sea verbal o un presente como regalos o canastas (Manjarrez et al., 2020). En cuanto a la *autonomía*, se refiere a la libertad que posee el colaborador para desarrollar sus actividades conforme a su organización, tomar decisiones y asumir riesgos (Ilyash et al., 2019). El *apoyo*, es el soporte o respaldo brindado entre colegas, supervisores, jefes u organizaciones, con la finalidad de alcanzar las metas establecidas para el colaborador (Lecca et al., 2020). La *relación con compañeros*, es la oportunidad de relacionarse con 2 o más personas que laboran dentro de una misma área en una empresa (De Oliveira et al., 2018). En cuanto a la *relación con los superiores*, señala que consiste en la forma y modo de relación

de los trabajadores con sus jefes inmediatos, la cual está presente tanto de manera consciente como involuntaria (Cordero-Maldonado et al., 2019).

Respecto a las teorías halladas en las que se basa la variable desempeño laboral, se tiene la Teoría de las Expectativas de Vroom (1994), el cual menciona que el desempeño de un trabajador se basará en sus expectativas que tiene de su trabajo; de la cual obtiene un resultado llamativo respecto al logro de los objetivos y la superación individual. Asimismo, hace referencia a que el individuo llega a desarrollar una acción dependiendo del valor que le proporcione al resultado de su esfuerzo (citado por Parada, 2017). Además, esta teoría determina que el esfuerzo; hace referencia a lo que impulsa al colaborador a ejecutar un nivel alto de dedicación y esfuerzo, esperando que ello lo conlleve a una buena evaluación de su propio desempeño; así mismo la recompensa, el cual producto de ese desempeño, el colaborador espera una recompensa por parte de la empresa, tales como ascensos, bonos, medallas, placas o mejoras salariales; y metas, refiere a que la recompensa brindada al colaborador debe contribuir con la satisfacción de las metas individuales planteadas por el sujeto, siendo que la recompensa esperada por el máximo de su desempeño, esté relacionada a las expectativas que tenga.

En cuanto a la variable desempeño laboral, de acuerdo con Álvarez et al. (2018) indica como un cúmulo de acciones, habilidades, actitudes y comportamientos observados en los colaboradores, los cuales influyen en los objetivos de una organización.

Se considera como dimensión a los *comportamientos*, los cuales son un conjunto de acciones y actividades ejecutadas por un grupo de personas, de manera voluntaria, los cuales afectan significativamente la eficiencia de toda una organización. Entre sus indicadores tenemos la *puntualidad*, el cual es una actitud humana que es considerada por diversas sociedades como una virtud, que utilizan en su centro laboral para ganar méritos de cumplimiento y compromiso con las funciones encomendadas. De igual manera, la *honestidad* es un valor que implica un comportamiento basado en la confianza y sinceridad de una persona, siendo un elemento importante para las interacciones entre los colaboradores y el funcionamiento general de la empresa. Así mismo, la *responsabilidad* implica un

conocimiento y comprensión de lo "correcto" y lo "incorrecto", así como también la capacidad y voluntad de comportarse moralmente (Álvarez et al., 2018).

Otra de las dimensiones consideradas son las *habilidades*, las cuales refieren a obtener un entendimiento respecto a las funciones de la compañía, por la cual por medio de estímulos se pueden expresar para mejorar las condiciones laborales. Entre sus indicadores se consideró la *facilidad de aprendizaje*, los cuales estiman la capacidad de una persona de comprender y optimizar el aprendizaje de conceptos, procesos, etc., y los cuales se encuentran relacionados con el desempeño del aprendizaje humano (Roads & Mozer, 2021). De igual manera, la *capacidad de realización*, es aquella que brinda a un individuo la oportunidad de adquirir experiencia y beneficiarse profesionalmente (De Oliveira et al., 2018). Otro de los indicadores como lo es la *creatividad*, esta viene a ser la capacidad que tienen las personas para crear nuevas ideas que serán útiles para el desempeño de la persona (Garces, 2018). El *liderazgo*, se considera como el proceso de influencia laboral en valores y creencias claros, que conduce a una "visión", la cual es consensuada por los líderes para obtener un compromiso y lealtad hacia con la empresa y sus objetivos (Daniels et al. 2019).

Por último, otra de las dimensiones son los *resultados*, los cuales se refiere a la producción eficiente o deficiente de los empleados en el ejercicio de sus actividades y tareas, usando menos recursos y menos tiempo (Gemechu, 2019). Uno de los indicadores para calcular los resultados es en base a la *calidad de trabajo*, el cual se refiere al estado o nivel óptimo en la que los trabajadores desarrollan su trabajo, en base a sus conocimientos, destrezas y el grado de dificultad que tiene una actividad. En cuanto a la *atención al cliente*, son aquellas acciones que conllevan al cumplimiento de la satisfacción del cliente en base al trato, expectativas y sus necesidades que lo llevan a recurrir a la empresa. Por último, la *rapidez en las soluciones*, ayuda a medir la capacidad de las empresas de ayudar a los clientes a buscar una salida de sus problemas de acuerdo a sus necesidades (Murdifin et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo aplicada, ya que, de un conjunto de referentes teóricos, se pretende aportar nuevos conocimientos sobre una realidad en específico que se estudia, sin necesidad de tratar de resolver un problema en específico (Esteban, 2018). En cuanto al nivel, corresponde a un nivel correlacional - descriptivo, debido a que la investigación pretendió recopilar datos de una determinada población respecto a las variables con el fin de determinar su asociación entre las mismas en términos estadísticos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Debido a los fines que persigue este estudio corresponde a un enfoque cuantitativo, pues como lo define Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se hará uso de medidas numéricas y estadísticas para cuantificar los datos obtenidos de la muestra y con ello describir los resultados de la realidad de las variables.

Así mismo, en cuanto al diseño del estudio es no experimental, ya que de los datos que serán recopilados solo se limitarán a ser observados y descritos, más no serán manipulados para otros intereses (Rodríguez, 2020). Finalmente, el corte de investigación es transversal porque se desarrolla en un periodo determinado de investigación (Esteban, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Motivación laboral

Definición Conceptual: Conjunto de elementos externos (extrínsecos) e internos (intrínsecos) que incentiva, dirige y mantiene el comportamiento de los empleados durante un tiempo determinado (Rybnicek et al., 2019).

Definición Operacional: Impulso provocado por factores intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores del área deepening en la empresa Valtx para el alcance de sus objetivos.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición Conceptual: conjunto de acciones, habilidades, actitudes y comportamientos observados en los colaboradores, los cuales influyen en los objetivos de una organización (Álvarez et al., 2018).

Definición Operacional: conjunto de habilidades, comportamientos y resultados del trabajo desarrollado por los colaboradores de la empresa Valtx.

3.3. Población, muestra y muestreo

Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) lo define Población como el número total de componentes que abarca el objeto en estudio, los cuales poseen características similares. Para tal situación, la población en estudio es integrada por los colaboradores del área deepening de la empresa Valtx, los cuales conforman un total de 52 (50 asesores, 1 coordinador y 1 supervisor).

Criterios de exclusión: Trabajadores que no tengan más de 3 meses en el área, Trabajadores que están de licencia o vacaciones, Trabajadores que no aceptaron participar en el desarrollo del instrumento

Criterios de inclusión: Trabajadores que posean como mínimo 3 meses trabajando en dicha área, Trabajadores de ambos sexos (masculino y femenino), Colaboradores que acepten participar en la aplicación del instrumento, lo cual facilitará el desarrollo de la investigación

Es un subparte de una población estudiada, la cual se halla mediante una técnica de muestreo (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018). En este caso, debido a que la cantidad de población es muy reducida, se aplicó un muestreo tipo censal, es decir que se considerará el mismo número de la población, 52 colaboradores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según los fines que persigue la indagación, para recolectar los datos necesarios de este proyecto, se desarrollará la técnica de la encuesta, como Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) mencionan, esta técnica ayuda a

medir los indicadores enfocando a los datos obtenidos por la muestra, para el desarrollo de los reportes estadísticos estableciendo el análisis de las variables.

Conforme a los intereses del investigador, y siguiendo la línea de la técnica utilizada, el instrumento que corresponde utilizar es el cuestionario Hernández- Sampieri y Mendoza (2018). En este caso, se elaboraron 2 cuestionarios con escalas tipo Likert de 5 alternativas (un cuestionario para cada variable) que incluyen cada una de sus dimensiones y sus respectivos indicadores.

Así mismo, Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) menciona que cada instrumento de recolección de datos como aquel que debe contar con tres aspectos indispensables: confiabilidad, validez y objetividad. Para hallar la fiabilidad del cuestionario se realizará mediante el factor Alfa de Cronbach, quien permitirá determinar si existe confiabilidad nula (0) o total (1). La herramienta que ayudará con dicho cálculo es el programa SPSS v. 27. De igual manera, para validar los instrumentos elaborados se procedió a la verificación del mismo, es decir responder si medirá lo requerido. La validez fue por juicio de expertos (3).

Tabla 1. *Confiabilidad del instrumento de la variable de Motivación Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	16

Fuente: Elaboración propia. Software SPSS v.26

En la Tabla 1, se muestra el resultado de medir la fiabilidad del instrumento en el software SPSS v.26 vinculado a la variable de motivación laboral, en el que indicó un coeficiente de 0,921, manifestando que el cuestionario presenta una fiabilidad Muy alta.

Tabla 2. Confiabilidad del instrumento de la variable de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	24

Fuente: Elaboración propia. Software SPSS v.26

De la misma forma en la Tabla 2, se expone la veracidad del instrumento vinculado a la variable de desempeño laboral a través del software SPSS v.26, el que mostró que el coeficiente fue de 0,917, demostrando una fiabilidad Muy alta.

3.5. Procedimientos

Antes de aplicar los instrumentos, se realizó una revisión teórica con la finalidad de construir un marco teórico que apoye y sustente el desarrollo del estudio. Así mismo, una vez obtenida la autorización de la empresa se procederá a recolectar datos, a través del instrumento señalado, y los cuales tendrán un tiempo de duración de 15 minutos como máximo para cada uno. El desarrollo del cuestionario será aplicado a través de un formulario Google, el cual será compartido mediante vía WhatsApp o correo electrónico.

En cuanto para procesar los datos, se usará técnicas cuantitativas y estadísticas que ayudarán al análisis de datos, por lo que se seleccionó la plataforma SPSS v.25 y Microsoft Excel para subsiguientemente examinar los datos.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de haber procesado las respuestas obtenidas, mediante el programa SPSS V.25 se obtendrá la información necesaria a través de tablas y gráficos, lo cual permitirá realizar un mejor análisis e interpretación estadística descriptiva y un análisis inferencial según los objetivos formulados.

3.7. Aspectos éticos

Se utiliza el estilo APA para citar la información que no es de autoría propia; también, se solicitará el consentimiento previo de los participantes del estudio,

manteniendo su anonimato en la información brindada para reducir el sesgo y así obtener información lo más cercana a la realidad. Además, la opinión del trabajador será respetada y no manipulada a intereses personales del investigador, pues se trata de un estudio con fines netamente académicos.

La información obtenida lo hacemos bajo juramento y el principio de la veracidad, inocencia; mientras no se demuestre lo contrario, asumiendo la responsabilidad desde lo ético y moral. Asumiendo nuestra responsabilidad inclusive legal.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Respecto al análisis descriptivo, donde se consideran los valores únicos en relación a los valores proporcionados en las variables o en función de las dimensiones instauradas por medio del estadígrafo SPSS v.26.

Tabla 3. Variable Motivación Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	9	17,3	17,3
Medio	25	48,1	65,4
Alto	18	34,6	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Software SPSS v.26

De la tabla 3, se comprobó que, del total (100% de los colaboradores), el 48,1% considera a la motivación laboral en un nivel medio, el 34,6% un nivel alto y el 17,3% un nivel bajo.

Tabla 4. Motivación extrínseca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	13	25,0	25,0
Medio	26	50,0	75,0
Alto	13	25,0	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Software SPSS v.26

ó que, del total (100% de los colaboradores), el 50% considera a la motivación extrínseca en un nivel medio, el 25% un nivel alto y el otro 25% un nivel bajo.

Tabla 5. Motivación Intrínseca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	6	11,5	11,5
Medio	19	36,5	48,1
Alto	27	51,9	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Software SPSS v.26

De la tabla 5, se demostró que, del total (100% de los colaboradores), el 51,9% considera a la motivación intrínseca en un nivel alto, el 36,5% un nivel medio y el 11,5% un nivel bajo.

Tabla 6. Variable Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8	15,4	15,4
Medio	25	48,1	63,5
Alto	19	36,5	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Software SPSS v.26

De la tabla 6, se comprobó que, del total (100% de los colaboradores), el 48,1 % considera a los comportamientos en un nivel medio, el 36,5% un nivel alto y el 15,4% un nivel bajo.

Tabla 7. Comportamientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	13,5	13,5
Medio	18	34,6	48,1
Alto	27	51,9	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Software SPSS v.26

De la tabla 7, se verificó que, del total (100% de los colaboradores), el 51,9% considera a los comportamientos en un nivel alto, el 34,6% un nivel medio y el 13,5% un nivel bajo.

Tabla 8. Habilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	13	25,0	25,0
Medio	24	46,2	71,2
Alto	15	28,8	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Software SPSS v.26

De la tabla 8, se evidenció que, del total (100% de los colaboradores), el 46,2% considera a los comportamientos en un nivel medio, el 28,8% un nivel alto y el 25,0% un nivel bajo.

Tabla 9. Resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	6	11,5	11,5
Medio	20	38,5	50,0
Alto	26	50,0	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Elaboración propia. Software SPSS v.26

De la tabla 9, se demostró que, del total (100% de los colaboradores), el 50,0% considera a los comportamientos en un nivel alto, el 38,5% un nivel medio y el 11,5% un nivel bajo.

Estadística Inferencial

A continuación, se presentan los resultados sobre el análisis de Motivación y desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx, Lima 2022; este apartado permite comprobar las hipótesis de la investigación y deducir los resultados.

Para analizar la correlación de las hipótesis se tomó en cuenta el siguiente criterio de decisión: Si el nivel de significancia (p) encontrado es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Además, para saber el nivel de relación se consideraron los siguientes valores de correlación de Spearman:

Tabla 3

Valores de correlación de Rho de Spearman

Valor	Criterio
$R = 1.00$	Relación perfecta positiva
$0.90 \leq r < 1.00$	Relación muy alta
$0.70 \leq r < 0.90$	Relación alta
$0.40 \leq r < 0.70$	Relación moderada
$0.20 \leq r < 0.40$	Relación muy baja
$r = 0.00$	Relación nula
$r = -1.00$	Correlación negativa perfecta

Hipótesis general

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx.

H_1 : Existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx.

Tabla 4*Relación entre la motivación y el desempeño laboral*

			Motivación laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,880**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,880**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*Nota. **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 11, el nivel de significancia fue menor al valor de 0.05 (0.000) por lo que se acepta la hipótesis alterna; además de obtenerse un nivel de correlación del 88%. Con estos resultados se evidenció que existe relación positiva y alta entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx, Lima 2022; por lo que, a mayor motivación mejor será el desempeño laboral de los colaboradores con la organización.

Objetivo específico 1: Conocer el nivel de motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx.

Tabla 5*Nivel de motivación intrínseca y desempeño laboral*

			DESEMPEÑO LABORAL			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Motivación Extrínseca	Bajo	Recuento	3	3	0	6
		% del total	5,8%	5,8%	0,0%	11,5%
	Medio	Recuento	5	12	2	19
		% del total	9,6%	23,1%	3,8%	36,5%
	Alto	Recuento	0	10	17	27

	% del total	0,0%	19,2%	32,7%	51,9%
Total	Recuento	8	25	19	52
	% del total	15,4%	48,1%	36,5%	100,0%

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N° 12 y la figura 1, el 51.9% de los colaboradores que perciben la motivación intrínseca como alta tienen un desempeño laboral alto (32.7%) y presentan un desempeño laboral medio en 19.2%; el 36.5% de los colaboradores que perciben la motivación intrínseca en un nivel medio, el 23.1% presentan un desempeño medio y el 9.6% presenta un desempeño bajo; finalmente el 11.5% de trabajadores que señala la motivación intrínseca como baja muestra un 5.8% de desempeño laboral bajo y 5.5% de desempeño en un nivel medio.

Objetivo Específico 2: Describir el nivel de motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx.

Tabla 6

Nivel de motivación extrínseca y desempeño laboral

			DESEMPEÑO LABORAL			
			Bajo	Medio	Alto	Total
	Bajo	Recuento	6	6	1	13
		% del total	11,5%	11,5%	1,9%	25,0%
Motivación Extrínseca	Medio	Recuento	2	18	6	26
		% del total	3,8%	34,6%	11,5%	50,0%
	Alto	Recuento	0	1	12	13
		% del total	0,0%	1,9%	23,1%	25,0%
Total		Recuento	8	25	19	52
		% del total	15,4%	48,1%	36,5%	100,0%

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N° 13 y la figura 2, el 50% de los encuestados que perciben la motivación extrínseca en un nivel medio, presentan

en 34.6% un desempeño laboral en nivel medio, el 11.5% está en nivel alto y el 3.6% en nivel bajo. El 25% que señala la motivación extrínseca como alta, tienen un desempeño alto en 23.1%. El 25% que indica la motivación extrínseca como baja, tiene un desempeño laboral bajo en 11.5% y medio en 11.5%.

Objetivo Específico 3: Establecer la relación entre las habilidades de los trabajadores y la motivación laboral del área deepening de la empresa Valtx.

Tabla 7

Relación entre las habilidades de los trabajadores y la motivación laboral

		Motivación laboral	Habilidades
Motivación laboral	Correlación de	1	,914**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Habilidades	Correlación de	,914**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 14, el nivel de significancia fue menor al valor de 0.05 (0.000) por lo que se deniega la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna, además de obtenerse un nivel de correlación del 91.4%. Con estos resultados se evidencia que sí existe relación positiva y muy alta entre la motivación laboral y las habilidades de los colaboradores de la empresa Valtx, Lima 2022.

V. DISCUSIÓN

Después de organizar los resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta dirigida a los 52 colaboradores del área deepening perteneciente a la empresa Valtx, en Lima 2022. Se continuó con el análisis y discusión de la información, tanto en el problema como en los objetivos mencionados de la Motivación y Desempeño laboral en la empresa Valtx.

4.1 Teniendo en cuenta el objetivo general planteado, se menciona que existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa. En el proceso de los resultados adquiridos, se mostró que el coeficiente correlacional entre las variables de investigación, donde se realizó el estudio r de Pearson, donde arrojó un coeficiente de correlación es de 0,880 y el nivel significativo fue de 0,000 demostrando que la relación entre variables es alta.

En concordancia con el resultado del estudio de Apaza (2019) en el que manifestó que la motivación tiene una influencia alta en el desempeño de los trabajadores, se obtuvo que hay una alta asociación entre las variables principales con un nivel muy alto ($Rho=0,805$), al igual que la motivación interna con nivel alto ($Rho=0,767$) y externa muy alto ($Rho=0,816$) con el desempeño donde concluye que el nivel motivacional tiene una influencia alta y positiva ante el desempeño de los trabajadores en el ejercicio de sus labores.

4.2 Con respecto al primer objetivo específico formulado fue conocer el nivel de motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx, se muestra que el 51.9% del personal que calificó la motivación intrínseca como alta, demuestran tener un desempeño laboral alto y medio, con un 32.7% y 19.2% respectivamente; mientras que el 36.5% de los encuestados que perciben la motivación intrínseca en un grado medio, se desempeñan en un nivel medio y bajo con un 23.1% y 9.6% respectivamente. Que más del 50% de los encuestados manifiesten que la motivación intrínseca es alta, concuerda con Arango (2018) que detalló que los factores internos como reconocimientos y condiciones laborales influyen en el desempeño en cada de uno de sus actividades.

4.3 Objetivo específico segundo, se propuso que existe un nivel medio de motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx, Lima 2022. Confirmado con los resultados conseguidos que manifiestan que, de los encuestados, el 50% considera que la motivación extrínseca está un nivel medio, de los cuales el 34.6% demuestran tener un desempeño laboral de nivel medio; mientras, que el 25% que señalo percibir de manera alta la motivación extrínseca, tienen un desempeño alto el 23.1%.

Teniendo similitud con el estudio de Alviz y Añasco (2018), que obtuvo como resultados que su nivel motivacional extrínseco fue de nivel medio, el mismo que tenía una asociación directa al desempeño de sus colaboradores. Incluso la motivación puede explicar el desempeño laboral, como declaro Dharma (2018) por la asociación positiva que existe entre variables. No obstante, Rida y Siddiqui (2019) estipulo que este no es el único factor influyente en el desempeño como evidenció en el caso estudiado por Abusharbeh y Nazzal (2018) en el que no se identificó influencia entre variables a pesar de que se presentaba una alta motivación laboral. Debido a que la cultura entre los colaboradores era distinta, influyendo en las expectativas de los trabajadores.

El resultado de la investigación está basado en lo que menciona la Teoría de las Expectativas de Vroom (1994) que el desempeño dependerá de las expectativas que se tengan del trabajo, las cuales determinan los objetivos que impulsan a un esfuerzo o dedicación laboral.

4.4 Por último, el cuarto objetivo específico, fue establecer la relación entre las habilidades de los trabajadores y la motivación laboral del área deppening de la empresa Valtx., Lima 2022. Objetivo aceptado por ser avalado por los resultados obtenidos, ya que se identificó que el coeficiente correlacional es de 0,914 y el nivel de confianza fue de 0,000 demostrando que la relación entre variables es positiva y muy alta.

El resultado en concordante con la teoría de Autodeterminación, en donde el conocimiento o prácticas se reflejan en las habilidades, las cuales ayudan a tener un control sobre las actividades, siendo esta última característica de la motivación

intrínseca, como lo determino Chaerul y Ardian (2019). Esto debido de que el personal que cuente con habilidades para realizar sus actividades, impulsa a que se le otorgue autonomía en sus labores, produciendo una motivación personal por el reconocimiento que esto conlleva, simbolizando una oportunidad para obtener mayores responsabilidades junto a un aumento monetario.

VI. CONCLUSIONES

La presente investigación determinó la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx, ubicado en Lima en el año 2022, que mediante la prueba de Rho Spearman se identificó que el coeficiente correlacional es de 0,880 y el nivel de confianza fue de 0,000 demostrando que la relación entre variables es positiva y alta, por consecuente a mayor motivación mejor será el desempeño laboral de los colaboradores con la organización.

- Con respecto a la primera hipótesis específica, que afirma existir un nivel medio de motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx, Lima 2022. Si bien un 36.5% de los encuestados perciben la motivación intrínseca en un nivel medio, con un desempeño medio bajo. Hay un porcentaje mayor que percibe la primera variable en un nivel alto, el cual es 51.9% de los encuestados, los mismos que demostraron tener un desempeño alto y medio. Por lo que se acepta el de mayor porcentaje.
- En la segunda hipótesis específica, se demostró que existe un nivel medio de motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx, Lima 2022. La cual fue respaldada por los resultados conseguidos, donde el 50% de los encuestados manifestaron tener una motivación extrínseca en un nivel medio; además, de determinar un desempeño laboral en nivel medio por un 34.6%.
- Por último, la tercera hipótesis específica, se verificó que existir una relación directa y significativa entre las habilidades de los trabajadores y la motivación laboral del área deepening de la empresa Valtx, Lima 2022. Avalada por el resultado de la prueba Rho Spearman, del cual se obtuvo que el nivel de confianza fue de 0,000 y el coeficiente correlacional es de 0,914, afirmando que la relación entre variables es muy alta y positiva.

VII. RECOMENDACIONES

En relación con el proceso y análisis de la información recopilada, se vio correcto proponer las siguientes recomendaciones:

- Del 100% de los encuestados, el 48.1% califico la Motivación laboral en un nivel medio, influenciado por el 50% que califico que existía una Motivación extrínseca en un nivel medio. Por lo que, instaurar objetivos realistas con recompensas útiles para su personal mejorará la motivación extrínseca, la cual se verá reflejada en la motivación laboral. Pudiendo ser becas para cursos, capacitaciones con certificados, vales de consumo, pago de servicios telefónicos o viajes, entre otras cosas.
- El realizar una evaluación el personal con respecto a sus metas personales o profesionales ayudará a identificar las necesidades que presenten su personal, de esa manera facilitará la elección de recompensas atractivas para el cumpliendo de los objetivos ligados a estos. Provocando una motivación laboral, el cual otorgaría un beneficio mutuo, ya que ayudará al personal a satisfacer alguna meta y a la empresa a obtener los resultados previstos.
- Del 100% de los encuestados, el 48.1 califico el Desempeño laboral en un nivel medio, vinculado al 46.2% que califico a las Habilidades en un nivel medio. Por lo que, se recomienda capacitar de forma periódica al personal en relación con los sistemas utilizados. Enseñar nuevos métodos para efectuar sus actividades correspondientes que ayuden a obtener una mejor productividad. Con el objetivo de que el personal adquiera habilidades útiles para su desarrollo profesional, las cuales puedan ser desarrolladas en la empresa.
- Brindar espacios donde el personal pueda expresar sus ideas para mejorar el servicio que la entidad ofrece, de esa manera se puede impulsar la creatividad de los mismos. Las cuales puede ser aprovechadas por la empresa porque son los colaboradores los que conocen los cuellos de botellas del proceso que ejecutan. Además, que son ellos los que tienen un contacto directo con el cliente, por lo que saben las necesidades reales que tienen, volviéndose una oportunidad.

REFERENCIAS

- Abusharbeh, M., y Nazzal, H. (2018). The Impact of Motivations on Employees Performance: Case Study from Palestinian Commercial Banks. *International Business Research*, 11(4), 143-153. https://www.researchgate.net/profile/Mohammed-Abusharbeh/publication/323695488_The_Impact_of_Motivations_on_Employees_Performance_Case_Study_from_Palestinian_Commercial_Banks/links/5aa63c0caca272d448badb4b/The-Impact-of-Motivations-on-Employees-Performanc
- Akhmetshin, E., Morozov, I., Pavlyuk, A., Yumashev, A., Yumasheva, N., y Gubarkov, S. (2018). Motivation of Personnel in an Innovative Business Climate. *European Research Studies Journal*, 21(1), 352-361. <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/30284>
- Aliyyah, N., Prasetyo, I., Rusdiyanto, Endarti, E., Mardiana, F., Winarko, R., . . . Tjaraka, H. (2021). What affects employee performance through work motivation? *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 24(1), 1-14. <http://eprints.uwp.ac.id/id/eprint/3314/1/what-affects-employee-performance-through-work-motivation.pdf>
- Álvarez, B., Porraspita, D., y Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Revista Didáctica y Educación*, 9(2), 1-12. <https://www.google.com/url?sa=tyrct=jyq=yesrc=sysource=webycd=ycad=rj ayuact=8yved=2ahUKEwjhezuyerxAhWGIrkGHTu4AqsQFjAAegQIBxADyurl=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6596591.pdfyusg=AOvVaw3ZMqDpEUFAhceKxBmUv9Na>
- Alviz, M., y Añasco, K. (2018). *Relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Materiales, Arequipa – 2018 [Tesis de pregrado]*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7956>

- Apaza, R. (2019). *Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en colaboradores del Banco de Crédito del Perú BCP - Juliaca 2019 [Tesis de pregrado]*. Juliaca: Universidad Peruana de Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3482>
- Arango, H. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima [Tesis de pregrado]*. Lima: Universidad Inga Garcilaso de la Vega. <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2430>
- Arango, H. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de mi banco, Agencia Lima este, Lima [Tesis pregrado]*. Lima: Universidad Garcilaso de la Vega. http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2430/MOTIVACI%c3%92N%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20MI%20BANCO%2c%20AGENCIA%20LIMA%20ESTE%2c%20Lima%2c%202018_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias-González, J. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Desafíos*, 12(1), 9-15. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.256>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Cabellos, C., y León, K. (2018). *Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa MiBanco, Agencia Virú [Tesis de pregrado]*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13012>
- Chaerul, M., y Ardian, N. (2019). Enhance employee performance for increase work motivation on Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *International*

Journal in Management and Social Science, 7(8), 67-75.
https://www.academia.edu/41110614/ENHANCE_EMPLOYEE_PERFORMANCE_FOR_INCREASE_WORK_MOTIVATION_ON_UNIVERSITAS_PEMBANGUNAN_PANCA_BUDI_MEDAN

Chico, S. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018 [tesis de pregrado]*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4362>

Cordero-Maldonado, E., García-Domínguez, J., Romero-Quechol, G., Flores-Padilla, L., y Trejo-Franco, J. (2019). Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 27(2), 89-96.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=88884>

Daniels, E., Hondeghem, A., y Dochy, F. (2019). A review on leadership and leadership development in educational settings. *Educational Research Review*, 27, 110-125. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2019.02.00s>

De Oliveira, N., Siqueira, S., y De Andrade, L. (2018). OntoMotivation: Combining Motivation Theories. *Congreso Latinoamericano de Computación*, 344-352. doi:10.1109/CLEI.2018.00049

Dharma, Y. (2018). The Effect of Work Motivation on the Employee Performance with Organization Citizenship Behavior as Intervening Variable at Bank Aceh Syariah. *Proceedings of MICoMS*, 1(1), 7-22. doi:10.1108/978-1-78756-793-1-00065

Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. *Alicia*, 1-4.
<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

- Garces, S. (2018). Creativity in science domains: a reflection. *Atenea*(517), 241-253. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/328/32865412015/32865412015.pdf>
- Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Juniper Publishers*, 14-25.
https://www.researchgate.net/publication/342875252_The_Impact_of_Service_Quality_on_Customer_Satisfaction_A_Case_Study_on_Nekemte_Municipality_Oromia_Region_Ethiopia
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Ilyash, O., Yildirim, O., Capuk, S., y Bozgul, N. (2019). The Impact of Work Autonomy and Organizational Commitment on Organizational Communication. *Journal of Behavior studies in organizations*(2), 10-17.
[hΣp://dx.doi.org/10.32038/JBSO.2019.02.02](https://dx.doi.org/10.32038/JBSO.2019.02.02)
- Jarosch, G. (2021). Searching for Job Security and the Consequences of Job Loss. *3*(24), 1-58. doi:10.3386/w28481
- Khanal, K. (2021). Issues of Human Resource Management Practices on Organization Performance: A Case Study of Nepal Telecom. *Nepalese Journal of Management Research*, 1(1), 1-8.
<https://doi.org/10.3126/njmgtr.v1i0.37313>
- Lecca, L., Finstad, G., Traversini, V., Lulli, L. G., y Taddei, G. (2020). The Role of Job Support as a Target for the Management of Work-Related Stress: The State of Art. *Quality Access to Success*, 21(174), 152-158.
<https://www.proquest.com/openview/f7f3198c1fd682d43d73503460efc3/1?pq-origsite=gscholarycbl=1046413>
- Lipa, J. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa [Tesis de posgrado]*. Lima: Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47633/Lipa_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365.

Mora, J. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(1), 1-11. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>

Mori, D. (2018). Prácticas de administración de recursos humanos y satisfacción laboral en una institución financiera estatal. *Ex Cathedra En Negocios*, 3(2), 22-38.

<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/153>

8

Murdifin, H., Imaduddin, M., Zulficar, S., y Putra, A. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-31.

<https://doi.org/10.15722/jds.17.2.201902.25>

Nourpanah. (2021). Maybe We Shouldn't Laugh So Loud. *Journal of Canadian Labour Studies*, 83, 105-120. <https://doi.org/10.1353/ilt.2019.0004>

Özkeser, B. (2019). Impact of training on employee motivation in human resources management. *Procedia Computer Science*, 158, 802-810.

<https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.117>

Ramírez-Vielma, R., y Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con el desempeño laboral. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799. doi:10.17652/rpot/2019.4.17517

Rida, N., y Siddiqui, D. (2019). Impact of Motivation on Employees Performance in Pakistan. *Business Management and Strategy*, 10(1), 1-22.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3381441

Roads, B., y Mozer, M. (2021). Predicting the Ease of Human Category Learning Using Radial Basis Function Networks. *Neural Computation*, 33(2), 376-397. https://doi.org/10.1162/neco_a_01349

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. México: Vlik Soluciones Educativas S.A.de C.V.

https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJypg=PA22ydq=Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+aplicadayhl=esysa=Xyved=2ahUKEwih7uPA_87yAhUZQTABHX8SDgcQ6AEwA3oECAoQAq#v=onepageyq=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20aplicadayf=false

Rybnicek, R., Bergner, S., y Gutschelhofer, A. (2019). How individual needs influence motivation effects: a neuroscientific study on McClelland's need theory. *Review of Managerial Scienc*, 13, 443-482. <https://doi.org/10.1007/s11846-017-0252-1>

Shah, M., y Asad, M. (2018). Effect of Motivation on Employee Retention: Mediating Role of Perceived Organizational Support. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 7(2), 511-520. <https://european-science.com/eojnss/article/view/5280/pdf>

Soto, C., y Inga, A. (2019). Revisión sistémica de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117.

<https://www.proquest.com/openview/5544aedffd00742c52e86269d3b747e5/1?pq-origsite=gscholarycbl=2042723>

ANEXOS

Anexo N° 1

Tabla 8

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿De qué manera se da la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área deppening de la empresa Valtx?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área deppening de la empresa Valtx.	Existe una la relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el área deppening de la empresa Valtx.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS
a) ¿Cuál es el nivel de motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área deppening de la empresa Valtx?	a) Conocer el nivel de motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área deppening de la empresa Valtx.	a) Existe un nivel medio de motivación intrínseca y el desempeño laboral en el área deppening de la empresa Valtx.
b) ¿Cuál es el nivel de motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área deppening de la empresa Valtx?	b) Describir el nivel de motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área deppening de la empresa Valtx.	b) Existe un nivel medio de motivación extrínseca y el desempeño laboral en el área deppening de la empresa Valtx.
c) ¿De qué manera las habilidades de los trabajadores se relacionan con la motivación laboral del área deppening de la empresa Valtx?	c) Establecer la relación entre las habilidades de los trabajadores y la motivación laboral del área deppening de la empresa Valtx.	c) Existe relación directa y significativa entre las habilidades de los trabajadores y la motivación laboral del área deppening de la empresa Valtx.

Anexo N° 2

Tabla 9

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Motivación laboral	Conjunto de elementos externos (extrínsecos) e internos (intrínsecos) que incentiva, dirige y mantiene el comportamiento de los empleados durante un tiempo determinado (Rybnicek et al., 2019).	Impulso provocado por factores intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores del área depepening en la empresa Valtx para el alcance de sus objetivos.	Motivación Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> - Salario e incentivos - Recompensa - Permisos - Seguridad - Aprendizaje y capacitación - Infraestructura y mobiliario 	Escala Tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Motivación Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento personal - Reconocimiento - Autonomía - Apoyo - Relación con compañeros - Relación con superiores 	
Desempeño laboral	Es el conjunto de acciones, habilidades, actitudes y comportamientos observados en los colaboradores, los cuales influyen en los objetivos de una organización (Álvarez et al., 2018).	Es el conjunto de habilidades, comportamientos y resultados del trabajo desarrollado por los colaboradores de la empresa Valtx.	Comportamientos	<ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad - Honestidad - Responsabilidad 	Escala Tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de aprendizaje - Capacidad de realización - Creatividad 	
			Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Calidad de trabajo - Atención al cliente - Rapidez en las soluciones 	

Anexo N° 3

CUESTIONARIO – MOTIVACIÓN LABORAL

Instrucciones: Estimados señores, el instrumento tiene la finalidad de encontrar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx. Se pide de favor llenar el instrumento, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

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

N° de ítem	Ítems	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Motivación Extrínseca						
1	Usted está contento(a) con el salario que recibo y con su entrega puntual.					
2	Usted ha recibido un incentivo y/o reconocimientos durante los dos últimos años.					
3	Usted considera que la empresa le ofrece la posibilidad de pedir permiso en situaciones de suma importancia.					
4	Usted tiene la seguridad de que su puesto de trabajo le ofrece estabilidad y continuidad en el trabajo.					
5	Usted considera que la empresa le reconoce todos los beneficios que la ley le otorga.					
6	Usted considera que la empresa constantemente le brinda oportunidades de aprendizaje y capacitaciones.					
7	Usted se siente a gusto en su lugar de trabajo.					
8	Usted cuenta con los recursos e instrumentos necesarios para realizar bien su trabajo.					
Dimensión: Motivación Intrínseca						
9	Usted considera que la empresa le da opción a crecer como persona.					
10	Usted ha recibido algún reconocimiento por buen desenvolvimiento en su labor.					
11	Usted cuando realiza un buen trabajo su jefe lo reconoce con palabras de elogio y agradecimiento.					
12	Usted tiene la autonomía en su trabajo y puede contribuir con sus ideas.					
13	Usted ha recibido apoyo de su jefe y compañeros en las situaciones requeridas.					
14	Usted considera que el ambiente laboral con sus compañeros y el jefe es adecuado.					
15	Usted considera que la relación con su jefe es buena.					
16	Usted considera que la relación con sus compañeros es buena.					

CUESTIONARIO – DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: Estimados señores, el instrumento tiene la finalidad de determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área deepening de la empresa Valtx. Se pide de favor llenar el instrumento, garantizando el anonimato y confidencialidad de los datos recabados. Deberá marcar la que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

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

N° de ítem	Ítems	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Comportamientos						
1	Usted considera que es importante la puntualidad.					
2	Usted considera que la puntualidad le trae beneficios.					
3	Usted reporta cualquier acto fraudulento en su trabajo.					
4	Usted considera que la honestidad es muy importante.					
5	Usted se hace responsable del resultado de su trabajo.					
6	Usted permanece en su lugar de trabajo cuando le corresponde.					
7	Usted cumple con las labores asignadas en su trabajo.					
Dimensión: Habilidades						
8	Usted siente que tiene la facilidad para aprender las cosas de manera rápida.					
9	Usted considera que se adapta al cambio de una manera rápida y adecuada.					
10	Usted considera que está capacitado para ejercer sus funciones que tiene a cargo.					
11	Usted considera que la capacitación que le proporcionan en el trabajo es suficiente para un buen desempeño.					
12	Usted considera que tiene la capacidad para realizar las actividades del puesto asignado.					
13	Usted produce ideas en beneficio de la empresa.					
14	Usted suele desarrollar alternativas de acción.					
15	Usted trata de influir en el buen desempeño de sus compañeros.					
16	Usted ante algún error por parte de sus compañeros les ayuda a solucionarlos.					
Dimensión: Resultados						

17	Usted sabe lo importante que es su puesto de trabajo.					
18	Usted considera tener un trato cordial con el cliente.					
19	Usted trata de reducir el tiempo de espera de los clientes.					
20	Usted resuelve de manera satisfactoria las dudas de los clientes.					
21	Usted trata de satisfacer las necesidades iniciales de los clientes.					
22	Usted brinda información transparente al cliente.					
23	Usted brinda soluciones sin necesitar ayuda de sus jefes inmediatos.					
24	Usted suele proponer soluciones a los problemas.					

Anexo N° 4



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar Regner Nicolás
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Motivación
Autor del instrumento : Yngrid Guliana Vargas Grijalba
Josué Andrés Palomino Asto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOTIVACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOTIVACIÓN					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOTIVACIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Lima, 21 de abril de 2022



**Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
CLAD: 009750**

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Maridza Cárdenas Murrieta
 Institución donde labora : Consultoría Empresarial Castillo S.A.C
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Motivación
 Autor del instrumento : Yngrid Guliana Vargas Grijalba
 Josué Andrés Palomino Asto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION DE PLANIFICACION en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE PLANIFICACION				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION DE PLANIFICACION					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

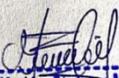
El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Lima, 09 de abril de 2022




 Mrs. Maridza Cárdenas Murrieta
 Gestión Pública
 DNI: 47199857

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Motivación
 Autor del instrumento : Yngrid Guliana Vargas Grijalba
 Josué Andrés Palomino Asto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTION DE PLANIFICACION en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTION DE PLANIFICACION				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTION DE PLANIFICACION					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

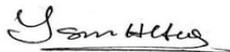
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima, 23 de Abril de 2022



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 DNI N°17968344

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Maridza Cárdenas Murrieta
 Institución donde labora : Consultoría Empresarial Castillo S.A.C
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Yngrid Guliana Vargas Grijalba
 Josué Andrés Palomino Asto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ATENCIÓN AL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ATENCIÓN AL USUARIO				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ATENCIÓN AL USUARIO				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

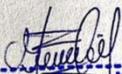
V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Lima, 09 de abril de 2022



Mtra. Maridza Cárdenas Murrieta
 Gestión Pública
 DNI: 47199657

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Yngrid Guliana Vargas Grijalba
 Josué Andrés Palomino Asto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Lima, 21 de abril de 2022



**Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 CLAD: 009750**

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Yngrid Guliana Vargas Grijalba
 Josué Andrés Palomino Asto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ATENCION AL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ATENCION AL USUARIO				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ATENCION AL USUARIO					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL						44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

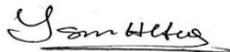
V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima, 23 de Abril de 2022



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 DNI N°17968344