



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Motivación y desempeño laboral en personal policial de la oficina
de criminalística de la DIVINCRI durante COVID-19, Juliaca, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Condori Larico, Leydi Paola (orcid.org/0000-0002-6126-9711)

Puma Quispe, Gisela Sonia (orcid.org/0000-0003-4251-1215)

ASESOR:

Dr. Espinoza Rodríguez, Hugo Redib (orcid.org/0000-0003-0783-7770)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por ser el motor de nuestras vidas, por darnos fuerzas y permitirnos seguir luchando por nuestros objetivos.

Condori y Puma

A mis padres Norca Larico, Hugo Condori (+) y hermanos Karina, Gildo por haberme formado con valores, enseñarme a luchar por mis objetivos con humildad y respeto. Así mismo, por su constante aliento, gracias por confiar en mí, lo logre mamá.

Condori Larico, Leydi Paola

A mi familia por el apoyo incondicional, a mis padres por formarme con valores, respeto, solidaridad, humildad. A mis hermanos por sus consejos y alientos constantes

Puma Quispe, Gisela Sonia

Agradecimiento

A La oficina de criminalística de Juliaca por permitirnos realizar nuestra investigación, así mismo a los efectivos policiales por la disposición y participación en este estudio de investigación.

A nuestro asesor, Dr. Espinoza Rodríguez, Hugo Redib por los conocimientos compartidos, paciencia y comprensión a lo largo de la elaboración de nuestra tesis. Asimismo, a la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de culminar una etapa de nuestras vidas.

Condori y Puma

A mi compañero de vida Nilton M. P., gracias por todo el apoyo y motivación en todos estos años.

Condori Larico, Leydi Paola

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	22
CONCLUSIONES.....	28
RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1. Correlación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19.....	18
Tabla 2. Nivel de motivación de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19.....	19
Tabla 3. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19.	20
Tabla 4. Correlación entre las dimensiones de motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19.	21

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de barra porcentual del nivel de motivación de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19.	19
Figura 2. Gráfico de barra porcentual del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19.....	20

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI en Juliaca durante el tiempo de Covid-19. Fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transversal. La población estuvo conformada por los 60 colaboradores de la DIVINCRI en Juliaca, sesgándose una muestra de 18 de ellos que laboran en la oficina de criminalística. Se empleó la encuesta a través de cuestionarios diseñados para esta investigación válidos y confiables. Se encontró que el 72,2% de los colaboradores tienen un nivel regular de motivación y el 100% regular desempeño en sus labores; mientras que, las pruebas de hipótesis reflejaron que entre la motivación y el desempeño laboral existe relación estadísticamente significativa ($r=0,689$). Asimismo, la motivación intrínseca y la motivación extrínseca se relacionan con el desempeño laboral ($r=0,626$ y $r=0,704$ respectivamente). Se concluye que la motivación, así como sus dimensiones, se relacionan significativa, positiva y moderadamente con el desempeño laboral de la muestra analizada, es decir, a mayor motivación, mayor será el desempeño de los colaboradores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI de Juliaca durante el tiempo de Covid-19.

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral, DIVINCRI.

Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between motivation and job performance of workers at the DIVINCRI criminalistics office in Juliaca during the time of Covid-19. It was a quantitative approach, basic type, descriptive-correlational level and non-experimental-cross-sectional design. The population was made up of the 60 collaborators of the DIVINCRI in Juliaca, biasing a sample of 18 of them who work in the criminalistics office. The survey was used through questionnaires designed for this valid and reliable research. It was found that 72.2% of the collaborators have a regular level of motivation and 100% regular performance in their work; while the hypothesis tests reflected that there is a statistically significant relationship between motivation and job performance ($r=0.689$). Likewise, intrinsic motivation and extrinsic motivation are related to job performance ($r=0.626$ and $r=0.704$, respectively). It is concluded that motivation, as well as its dimensions, are significantly, positively and moderately related to the work performance of the analyzed sample, that is, the greater the motivation, the greater the performance of the collaborators of the DIVINCRI criminalistics office of Juliaca during the time of Covid-19.

Keywords: Motivation, job performance, DIVINCRI.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la motivación de los empleados en las empresas se considera un factor determinante para el éxito de las mismas, especialmente en las instituciones públicas debido a los requerimientos que exigen un servicio de calidad y una adecuada atención al cliente. Por tanto, la motivación y la eficiencia de los empleados son elementos que juegan un papel clave en las organizaciones y requieren una evaluación constante.

Por otro lado, la pandemia provocada por el Covid-19 trajo consigo consecuencias que no tienen precedentes en la continuidad de las actividades de las instituciones y ante esto, ciertos sectores plantearon e implementaron nuevas estrategias para dar cumplimiento con sus obligaciones. En las instituciones públicas de la mayoría de los países adoptaron modalidades como el teletrabajo y semi-presencial; sin embargo, en cierto tipo de actividades se requiere obligatoriamente que las actividades sean presenciales.

Muchas organizaciones en todo el mundo y especialmente en los países desarrollados fomentan condiciones de trabajo idóneas, se preocupan por las necesidades de los colaboradores, las satisfacen y aseguran una calidad de vida laboral adecuada y acorde con las necesidades de los empleados. No obstante, esto en su mayoría solo se ve en empresas multinacionales bien establecidas y todavía hay una gran cantidad de organizaciones donde los incentivos no se consideran a este nivel.

En Latinoamérica, lo anterior es más evidente en las instituciones del sector público, pero en ambos sectores no logran adecuar la importancia del recurso y el talento humano para la contribución y colaboración en el desarrollo organizacional lo que deriva en un bajo desempeño y rendimiento por parte de los trabajadores.

Lo anterior no se aleja de la realidad peruana, aunado a que la pandemia ha puesto en evidencia la deficiencia en las instituciones policiales, ya que se ha evidenciado la falta de estrategias que permitan disminuir los arrestos físicos y así minimizar el riesgo de contagio al personal policial, asimismo, incrementó el trabajo y responsabilidades, lo que ha obligado a definir prioridades, tomando medidas y

elaborando planes de contingencia por la afectación que esto tiene en el desempeño laboral.

A manera general, es conocido el excelente desempeño de los funcionarios de policiales en el país lo cual se refleja en la calidad del servicio y la atención oportuna y adecuada que se brinda a los ciudadanos, lo cual lleva a una mejor calidad de vida de las personas y el logro de las metas propuestas tanto a nivel nacional como a nivel institucional. Por lo tanto, deben ser evaluados los distintos factores que contribuyen en un buen desempeño laboral, siendo ideal enfocar los esfuerzos en mejorar las características que pueden intervenir en el desarrollo de las actividades de los funcionarios.

El desempeño de las funciones de los peritos de la oficina de criminalística de la DIVINCRI se ha visto afectada debido a la pandemia por Covid-19 por el incremento de diligencias. Antes, el personal policial no tenía temor a ser contagiado; actualmente, el desempeño y motivación de los peritos se ha visto afectada de manera crítica en el aspecto psicológico porque sus funciones requieren estar en contacto directo con los hechos y posibles contagiados, por ejemplo, para realizar el levantamiento de cadáveres, si se desconoce el *causis mortis* se requiere el cumplimiento de la directiva del MINSA y aplicar el descarte de Covid-19. Aunado a esto, la institución no ha otorgado oportunamente los implementos de bioseguridad por la falta de medios logísticos dificultando así el desempeño laboral de los peritos.

Bajo este contexto, se formuló el siguiente **problema general** ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021? Formulando como **problemas específicos** ¿Cuál es el nivel de la motivación en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021?, seguido de ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021? y, finalmente, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de motivación y el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021?

La justificación **teórica** de este estudio está fundamentada en el aporte al campo científico con los conocimientos que se tienen sobre las variables motivación y desempeño laboral; así como conocimientos a los efectivos policiales de la localidad, para un mejor manejo y desenvolvimiento en dichos factores. Asimismo, la justificación **metodológica** de la presente investigación se sustenta porque se aplicó la metodología de la investigación científica, especificando los pasos a seguirse para la medición de la motivación y el desempeño laboral, lo que podrá ser utilizado en futuras investigaciones en campos similares al de cuerpos de investigaciones u otros campos laborales. En el aspecto **práctico**, la investigación se justifica en el aporte con resultados veraces que pueden permitir a las autoridades plantear medidas correctivas y estrategias claras para mejorar la motivación y el desempeño de los colaboradores de los cuerpos policiales, lo que aporta a que en sus actividades diarias puedan brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Siguiendo lo anterior, se planteó como **objetivo general** es determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021, siendo necesario el planteamiento de **objetivos específicos** que buscaron, principalmente, medir el nivel de motivación en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021; en segundo lugar medir el nivel el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021 y, finalmente, determinar la relación entre las dimensiones de la motivación y el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021.

Por otro lado, en el estudio se planteó como **hipótesis general** que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021; mientras que, como **hipótesis específicas** se plantea que la motivación intrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021 y que la motivación extrínseca se relaciona significativamente con el

desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la ejecución y desarrollo del estudio, se revisaron y referenciaron trabajos previos, considerados por el aporte de los mismos al estudio. En el **ámbito internacional**, el artículo realizado por Bohórquez et al. (2020), se enfocó en el análisis de la motivación y el desempeño laboral en colaboradores de la gobernación autónoma de Cantón en Ecuador, desarrollando una investigación mixta, básica y descriptiva, tomando en cuenta una población de 435 individuos y una muestra de 157, a los cuales aplicaron cuestionario y entrevista para la recolección de datos. Considerando que el estudio refiere que, el 25% de los trabajadores no se mostró satisfecho con las necesidades ergonómicas, mientras que el 35% de ellos expresó la necesidad de poder en los puestos ocupados y el 35% no se mostró satisfecho con la igualdad organizacional y recomendaron que los parámetros para los empleados estén suficientemente motivados para fomentar el mejor desarrollo de los empleados y así obtener desarrollo profesional y personal de los mismos.

En tal sentido, Manjarrez, Boza y Mendoza (2020), enfocaron un estudio en el análisis de los desempeños de los colaboradores y la motivación en hoteles de una provincia ecuatoriana. Desarrollando un estudio básico, mixto y descriptivo con una muestra de carácter censal de 38 individuos, a los cuales le aplicaron la entrevista y el cuestionario para la recolección de datos. Encontrando que, solo el 37% percibió estimulaciones morales, el 47% percibió como adecuadas las políticas salariales, la mayoría refirió no percibir compensaciones de acuerdo al empleo, 37% no refirió reconocimiento de algún tipo, el 26% percibió apoyo de los superiores y solo 18% indicó que es permitida la participación para la toma de decisiones empresariales. Los autores recomiendan dar mayor autonomía al trabajador para asegurar que estén motivados, así como remuneraciones y capacitaciones acordes.

Por otro lado, Veliz (2020), propuso la determinación y análisis de los elementos intrínsecos y extrínsecos que intervienen en la motivación en el trabajo, así como el vínculo que existe entre el nivel de desempeño en trabajadores de la gerencia de salud en Bolivia, presentando una investigación básica, descriptiva y correlacional, aplicando entrevistas y cuestionarios a una muestra censal de 65

individuos. Donde encontró que los elementos de la motivación intrínseca no poseen un vínculo significativo con el desempeño laboral, mientras que la motivación extrínseca determina directamente el desempeño de los colaboradores.

Por su parte, Linares, Maldonado, y Gutiérrez (2018) se propusieron el análisis de los efectos que tiene la satisfacción en el trabajo con los niveles de desempeño de policías mexicanos, basándose en un estudio de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional, enfocado cuantitativamente y con diseño no experimental con muestra de 242 agentes policiales del Estado, a quienes se les pidió contestar un cuestionario. Entre los resultados resalta que la tercera parte tiene una satisfacción baja, principalmente generada por la naturaleza del trabajo que desempeñan, encontrándose que la satisfacción influye directa y positivamente con el desempeño de los policías, especialmente la satisfacción por la relación que tienen con los compañeros de trabajo, factor que es de gran relevancia incluso para atenuar los riesgos que implica la labor.

Finalmente, Arboleda y Cardona (2018) en un artículo donde la finalidad del estudio se basó en analizar las percepciones de la satisfacción laboral y los elementos que influyen en los colaboradores de servicios de salud pública en una región en Colombia. Desarrollando una investigación cuantitativa, no experimental, en la cual considero a 2247 trabajadores de 69 instituciones de salud; encontraron que, la satisfacción laboral se reflejó en el 52,2% así como en la mayoría se reflejaron niveles adecuados de motivación. De acuerdo con el análisis, los factores motivacionales que menos impacto tuvieron en la población estudiada fueron las oportunidades de ascenso, las recompensas y el reconocimiento, y el factor más influyente fue el clima laboral.

En el **ámbito nacional**, se encontró el estudio de Callirgos (2018) en el cual analiza la motivación y el desempeño de trabajadores de la Policía Nacional del Perú (PNP) y también la vinculación entre ambas variables, basándose en un estudio de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional y enfocado de manera cuantitativa, en el que consideró como muestra a 191 funcionarios policiales de 377, aplicándoles un cuestionario. El 92.7% de los encuestados tienen una buena percepción de su salario y tienen una regular motivación por las aspiraciones personales que pueden cubrir; perciben una alta seguridad laboral, pero un bajo

nivel en el ambiente de trabajo. A su vez, mostraron un alto desempeño laboral el 98.4%. Una vez realizado el análisis inferencial, en la investigación se concluye que la motivación está directamente vinculada con el desempeño de los policías ($r=0,601$ y $p=0,000$) reflejando una moderada relación entre las variables.

También, Guzmán et al. (2020), se plantearon conocer la vinculación entre los factores motivacionales de radiólogos con el desempeño laboral a través de un estudio descriptivo, transversal, correlacional con una población de 77 individuos y 64 de muestra, a quienes les aplicaron cuestionarios. Encontrando una relación positiva débil siendo $r=0.251$ mientras que $p<0.050$, concluyendo que a mayor nivel de motivación percibido por los colaboradores mayor será el desempeño de los mismos, considerando que no es un elemento determinante en el desempeño de los trabajadores.

Además, Zuta, Castro y Zela (2018), en su estudio determinaron la incidencia de la motivación en el desempeño de personal docente en el área de enfermería en una investigación, básica, descriptiva, correlacional de corte transversal, considerando una muestra de carácter censal, compuesta por 28 individuos, a los cuales le aplicaron el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Refiriendo valores $r=0.658$ y $p=0.000$, estableciendo que la motivación y el desempeño mantienen una correlación positiva moderada por lo que concluyen que el desempeño laboral es mayor mientras los niveles de motivación sean altos.

Asimismo, Puma (2020) se propuso establecer cómo incide el desempeño laboral de los efectivos de la PNP incide en la seguridad ciudadana, realizando su pesquisa en el distrito de la Victoria en Lima. El estudio fue básico, descriptivo, correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, en el que se consultó a los habitantes del distrito sobre ambas variables. La población fue de 166,657 habitantes y la muestra 309 de ellos a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. De acuerdo a la mayoría de los habitantes, los efectivos tienen un desempeño entre alto y regular, a quienes se les percibe generalmente con una motivación entre regular y alta, asimismo, los habitantes perciben un nivel de seguridad entre alto y regular. La correlación entre las variables fue determinada a través de prueba R^2 , encontrando que el desempeño laboral de los funcionarios incide de manera positiva en la seguridad ciudadana en un 75.4%.

Finalmente, Zuta (2020) se propuso estimar la influencia de la motivación en la ejecución de operaciones por parte de efectivos de la Dirección de Inteligencia de la PNP en un estudio cuantitativo, sustantivo, descriptivo y correlacional. La población se conformó por 1307 efectivos policiales, estableciéndose como muestra 189 de ellos, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. Los resultados reflejan un nivel medio de cubrimiento de las necesidades de protección y seguridad, en las sociales y de pertenencia y en las de autorrealización, mientras que en las necesidades de autoestima se encontró un nivel alto. Además, un buen nivel en la ejecución de las operaciones por parte de los funcionarios. En cuanto a la relación entre las variables se obtuvo que la motivación influye en un 41.3% en que los funcionarios realicen sus operaciones policiales adecuadamente.

El desarrollo y crecimiento de las organizaciones debe estar a la vanguardia en cuanto a políticas, métodos y procedimientos que puedan aportar valores positivos al buen funcionamiento de los servicios ofrecidos (Alcaide, 2015). Por lo que se debe crear un equilibrio adecuado de todas las partes de la empresa, de modo que su clima organizacional esté determinado por la motivación de los trabajadores, teniendo en cuenta sus actividades individuales y grupales (Jiang et al. 2020).

La teoría de la motivación de Herzberg, llamada teoría de los dos factores supone que la motivación de los empleados está relacionada con su trabajo y su actitud hacia su trabajo la cual determina el éxito o el fracaso de las organizaciones (Herzberg, citado de Robbins & Coulter, 2018).

Esta teoría sugiere que existen elementos directamente relacionados con la satisfacción laboral, por lo que los factores externos están relacionados con la insatisfacción, mientras que los factores internos están directamente relacionados con la satisfacción laboral, ya que cuando las personas se sienten cómodas en el ambiente laboral, elementos internos como el logro, el reconocimiento o responsabilidad fomentan una sensación de bienestar; considerando elementos externos como política, gestión o los diferentes contextos laborales, afectan las relaciones con los compañeros o las condiciones del mismo siendo son determinantes para el desarrollo de insatisfacción individual a nivel laboral (Herzberg, citado de Robbins & Coulter, 2018).

Por otro lado, la teoría de las necesidades de Maslow explica que las funciones laborales se inician con el desempeño de una persona en el rol de colaborador, donde es necesario considerar temas intermedios como las necesidades ergonómicas, seguridad laboral y social, la estima y necesidades emocionales, así como su desempeño, donde las personas perciben la satisfacción laboral de acuerdo a sus habilidades o capacidades (Maslow, citado de Robbins & Coulter, 2018). Otra es la teoría de las necesidades de McClelland, la cual refiere tres tipos de motivaciones enfocadas en el logro (Rybnicek, Bergner, & Gutschelhofer, 2019); la motivación por poder, y la motivación por afiliación (McClelland, citado por Peña y Villón, 2018).

Vroom por su parte estableció una teoría que afirma que la motivación se enfoca en el logro de metas personales, a la productividad del individuo de acuerdo al medio donde se desenvuelva, así como el logro de las metas preestablecidas determinando así la satisfacción individual (Vroom, citado de Weihrich et al., 2017). Otro modelo propuesto es la teoría ERG propuesta por Alderfer, que se basa en las necesidades del individuo y es similar a la propuesta por Maslow, pero combina los estados en los que se relacionan la seguridad y las necesidades fisiológicas porque estas son las características de la existencia, la necesidad, la interdependencia y el desarrollo personal, junto con la autoestima y el sentido de valor propio, la competitividad, el progreso y la competencia del individuo en el medio en el que se desenvuelve (Márquez et al., 2019; Cheung et al., 2021).

En el estudio se considerará como base la teoría de Herzberg denominada teoría de los dos factores, tomando en cuenta que las dimensiones de la misma para la variable motivación. La **primera dimensión** son los elementos motivacionales internos o motivación intrínseca, los cuales están referidos a las responsabilidades propias del puesto, así como la importancia, logros, nivel de responsabilidad, promoción en el cargo, reconocimiento de sus pares, aprovechamiento de sus habilidades, que de implementarse en todas partes a nivel organizacional fomenta el aumento de la productividad de la organización (Herzberg, citado de Chiavenato, 2017).

La **segunda dimensión** son los factores extrínsecos lo cual son elementos que se consideran ajenos a la personalidad, también llamados factores de higiene,

relacionados con las condiciones físicas y ambientales en las que se desarrolla el trabajo, considerando el beneficio social, políticas organizacionales y las relaciones entre los colaboradores, afirmando que los mismos influyen directamente en la motivación de los individuos, lo que deriva que la productividad de los mismos no se afecte por su influencia (Herzberg, citado de Chiavenato, 2017).

En otro aspecto, el desarrollo del concepto del desempeño se vincula con las capacidades desarrolladas o competencias, ya que cuando estas mejoran, el trabajo también mejora al adoptar las competencias, comportamientos y habilidades que los individuos aportan al lugar de trabajo para desempeñar sus funciones de manera eficaz y satisfactoria (Castillo, 2012). Se considera que diversos conceptos de desempeño a nivel laboral pueden vincularse al grado de cumplimiento del colaborador con las actividades inherentes al rol que ejecuta en una organización (Chiang & San Martín, 2015). Considerándose las practicas realizadas para el cumplimiento de las obligaciones (Calcina, 2014).

El vínculo existente entre las competencias y el desempeño a nivel laboral, depende directamente de la habilidad, destreza, conocimiento y capacidad que posea el individuo para desarrollar así un buen rendimiento a nivel laboral (Cubillos et al., 2014; Desa & Asaari, 2020).

Otra posición indica que el desempeño laboral está relacionado con el comportamiento de los trabajadores, en términos de aspectos profesionales y técnicos, o en las relaciones de trabajo con los demás, afectando a los trabajadores a través del componente ambiente de trabajo (Salas et al., 2012; Wu et al., 2018).

El beneficio de las revisiones del desempeño de los empleados es, a manera general para ambas partes, destacando la optimización del desempeño, reconocimiento del desempeño o debilidades, la identificación de oportunidad de crecimiento, alineación de objetivos individuales del área de trabajo con las metas organizacionales, el logro de los objetivos de los empleados, el compromiso y satisfacción con la organización (Chiavenato, 2017; Murphy, 2020).

La ventaja que aporta a los empleados radica en que, gracias a la evaluación del desempeño, puede determinarse con exactitud y claridad qué esperan los superiores de ellos en relación con el puesto que ocupan, las competencias más

apreciadas en la empresa, teniendo que se realizan a sí mismos, permitiendo evaluar el nivel de desarrollo y estar motivado y comprometido para poner el mejor esfuerzo en el trabajo realizado (Chiavenato, 2017).

Por otro lado, el objetivo de la evaluación del desempeño se basa en brindar información a la gerencia de la organización para la toma de decisiones vinculada a los recursos humanos, recomendar ascensos, transferencias a otros departamentos, administrar o despedir empleados, así como el aprovechamiento de datos obtenidos durante las evaluaciones de detección de necesidades de capacitación y desarrollo del personal (Chiavenato, 2017; Islami, Mulolli, & Mustafa, 2018).

Respecto a la variable desempeño laboral, se toma como modelo para el desarrollo del estudio el método de escala gráfica establecido por Castillo (2012), teniendo que dicha metodología cuenta con la naturaleza que se busca para la medición de factores. La medición de las características se divide en factores de comportamiento y factores de resultados; mismos que ayudan a la identificación de las capacidades, habilidades y conocimientos del personal, pudiendo así recurrir a la asignación de retribuciones y refuerzos que conlleven al logro de metas y objetivos establecidos tanto en el ámbito organizacional como personal.

Esta teoría establece que, en cuanto a la **primera dimensión**, los indicadores de los factores de comportamiento se dividen en dos. El primero es la iniciativa de los trabajadores delimitada por características, sentimientos y acciones percibidos por el colaborador en torno a las actividades que ejecuta, quien evalúa y valoriza factores como experiencia, conocimiento, empatía, logro de objetivos, iniciativa y relación con el entorno laboral, siendo estas indicativas y condicionantes en el comportamiento del desempeño laboral (Castillo, 2012).

Por su parte, la **segunda dimensión** está referida a los factores de resultados, que son la capacidad que tiene el individuo para obtener, explicar y ejecutar acciones laborales, considerando también las percepciones externas que evidencie en relación a los resultados obtenidos, debiendo tener especial atención en características como el apoyo o ayuda prestada y recibida, desarrollo de

actividades, logro de metas, capacidad en la resolución de problemas y manejo adecuado de recursos (Castillo, 2012).

III. METODOLOGÍA

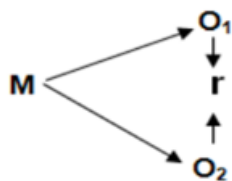
3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, debido a que la información fue procesada haciendo uso de la estadística y recogiendo datos que se transformaron en valores numéricos para su análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). De esta forma, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para dar respuesta a los objetivos planteados y establecer conclusiones.

El tipo de investigación es básica, entendiendo que bajo esta tipología se incrementan los conocimientos sobre un fenómeno sin conllevar implicaciones prácticas, sino que se limita a estudiar y analizar dichos fenómenos, sirviendo de base para estudios que sí tienen fine prácticos inmediatos (Hernández et al., 2014).

La investigación fue de nivel correlacional. En este nivel se establece la relación entre las dos o más variables de estudio, teniendo como fin conocer el vínculo entre ellas; además, permite conocer cómo se comporta una variable al entender otras variables vinculadas (Hernández et al., 2014). Por otro lado, no se pretendió brindar una explicación de causa efecto, solamente estudiar los niveles de relación.

En cuanto al diseño, corresponde a no experimental, debido a que no se realizó manipulación en las variables ni se aplicaron efectos en ellas, solo se describieron sus comportamientos en la realidad estudiada (Hernández et al., 2014); además, corresponde a un corte transversal, ya que el recojo de datos se realizó en un solo periodo de tiempo previamente determinado en los objetivos (Bernal, 2010). Es entonces como el diseño del estudio quedó delimitado en no experimental-transversal-correlacional. En la siguiente imagen, se representa el diseño gráficamente:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Motivación

O₂ = Desempeño laboral

r = Relación entre O₁ y O₂

3.2 Variables y operacionalización

En el estudio, la variable independiente es la motivación, definida conceptualmente por Frederick Herzberg, referida como teoría de los dos factores, la cual afirma que la motivación se vincula a los con los colaboradores y las actividades desarrolladas, así como la actitud de los mismos en el rol que desempeñan, siendo elementos determinantes para el fracaso o éxito de las organizaciones laborales (Herzberg, citado de Robbins & Coulter, 2018).

De manera operacional, la teoría de Herzberg indica que la motivación puede medirse a través de la motivación intrínseca y la motivación extrínseca (Herzberg, citado de Chiavenato, 2017), elementos que se midieron en el personal de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, determinando así sus niveles de motivación como baja, regular o alta (Ver anexo 2).

Por otro lado, la variable dependiente es el desempeño laboral, esta conceptualizada como, las competencias de un individuo en la ejecución de labores, debido a que, si dicha ejecución mejora el desenvolvimiento o desempeño en labores también mejora, aceptando que la competencia del colaborador ese un comportamiento y destreza del mismo, aportado a la organización para la ejecución eficaz, eficiente y satisfactoria de las actividades a nivel organizacional (Castillo, 2012).

En el aspecto operacional, Castillo (2012) establece que la medición del desempeño laboral se realiza considerando los factores de comportamiento y de resultados. Estos elementos fueron medidos en el personal de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, determinando así sus niveles de desempeño como bajo, regular o alto (Ver anexo 3).

3.3 Población, muestra y muestreo

La población en un estudio es la totalidad de los elementos que se deben estudiar para tener respuesta del fenómeno analizado; estos elementos tienen características comunes que los vinculan con lo que se estudia (Bernal, 2010). En el estudio, se tomó como población la totalidad de los efectivos policiales que laboran en la DIVINCRI de Juliaca en el año 2021. De acuerdo a los datos brindados

por la institución, al momento del estudio se encontraban laborando 60 efectivos policiales, considerándose a estos la población de la investigación.

Por otro lado, la muestra es un grupo reducido de la totalidad de la población que representa a la misma para establecer generalizaciones de lo que se estudia (Bernal, 2010). En la investigación, fueron considerados únicamente los peritos que laboran en la oficina de criminalística de la DIVINCRI de Juliaca, tratándose de 18 peritos de acuerdo a datos brindados por la institución. De esta forma, la muestra quedó establecida por conveniencia, siendo estos los casos en que los investigadores pueden determinar la muestra de acuerdo al acceso que tengan a la misma (Bernal, 2010). Así, se consideraron 18 peritos por enfocar el estudio en la oficina de criminalística de la institución. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia y la unidad de análisis fueron los peritos.

Como criterios de inclusión, se consideraron los trabajadores únicamente del área de criminalística y que tengan al menos dos años en sus labores, es decir, que hayan estado trabajando en la institución con la pandemia por Covid-19. Mientras que, como criterios de exclusión se consideró no incluir en el estudio a los colaboradores que no quisieran participar en el estudio de manera voluntaria y que no hayan firmado el consentimiento informado.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el estudio se empleó la técnica de la encuesta, que es un grupo de ítems que se plantean a través de preguntas o afirmaciones de manera estructurada a la muestra que se analiza y permite recoger datos de forma simple, práctica y precisa, pudiendo plantearse de manera escrita u oral, auto-administrada o expuestas por quien investiga (Marroquín, 2014). En este estudio, se optó por la forma auto-administrada y escrita.

En las investigaciones cuantitativas en las ciencias sociales, generalmente se emplea el cuestionario como instrumento cuando se aplica la encuesta, ya que permite recoger exitosamente la información que se planifica obtener en una encuesta y es posible la asignación de valores numéricos a la información brindada por la muestra y ubicar la misma en rangos valorativos (Marroquín, 2014). Por lo anterior, en este estudio se utilizaron dos cuestionarios que fueron diseñados

específicamente para esta investigación basándose en dimensiones e indicadores expuestos por las teorías que se relacionan con las variables.

Para medir la motivación, se diseñó un cuestionario de 11 ítems y para la medición del desempeño laboral se destinaron 12 ítems. En ambos cuestionarios, los ítems están planteados como afirmaciones valorados en una escala de Likert de 5 opciones de respuesta, en donde se suman puntos de acuerdo a las mismas; de esta forma, la opción “nunca” suma 1 punto, “casi nunca” 2 puntos, “a veces” 3 puntos, “casi siempre” 4 puntos y “siempre” 5 puntos. Los ítems están planteados de manera que mayores puntajes representan mayor motivación y mayor desempeño laboral en los colaboradores.

Los cuestionarios fueron sometidos a juicio de 3 expertos para determinar su validez, evaluándose la pertinencia, claridad y relevancia de cada uno de los ítems. Luego de la evaluación, los expertos dieron como veredicto que ambos instrumentos eran aplicables a la muestra, quedando así validados los mismos. En el caso de la confiabilidad, esta se calculó a través del Alfa de Cronbach con los resultados de una prueba piloto a 10 trabajadores de la DIVINCRI de Juliaca. Los resultados reflejaron que ambos instrumentos son confiables, obteniendo para el cuestionario de motivación un valor $\alpha=0,884$ y en el cuestionario de desempeño laboral $\alpha=0,833$. En ambos casos, el valor $\alpha>0,750$ que es el valor mínimo para considerar que un instrumento tiene alta confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Principalmente, se realizó la elaboración de los instrumentos correspondientes a ambas variables, para la ejecución del estudio de investigación se utilizaron dos cuestionarios, los cuales fueron empleados para la correcta recopilación de la información de la muestra. Para este fin, se procedió a pedir autorización a la oficina de criminalística de la DIVINCRI de Juliaca y se coordinaron los días de aplicación presencial de los cuestionarios, pidiéndole a los participantes firmar dicho documento para dejar evidencia de su decisión voluntaria de participar en la investigación. A los funcionarios se les explicaron las instrucciones del cuestionario, se despejaron dudas y se indicó que los datos se mantendrían en anonimato.

3.6 Método de análisis de datos

En un primer paso, los datos que se obtuvieron fueron pasados con su valor numérico a una hoja de Excel v.18 de manera ordenada por variables y dimensiones. En un segundo paso, estos datos se pasaron al software estadístico SPSS v.25 para su procesamiento, realizando la estadística descriptiva con la ubicación de las respuestas en el rango/nivel que correspondía y realizando tablas de frecuencia y gráficos de barra de dichos resultados a fin de realizar una mejor interpretación y análisis de los mismos.

Para la estadística inferencial, principalmente se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk ya que es la que se utiliza al tener muestras mayores a 50 como es el caso de este estudio. A través de esta prueba se determinó que los datos responden a una distribución no normal, por lo que, para las pruebas de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Con este procedimiento se determinaron las correlaciones para dar respuesta a cada uno de los objetivos y obtener las conclusiones del estudio.

3.7 Aspectos éticos

En el desarrollo de la investigación se actuó con ética y profesionalismo; la misma se fundamentó con criterios éticos internacionales, primeramente, con el respeto a las personas que participaron de manera voluntaria durante el proceso de la investigación, en beneficencia de los participantes el cual permitió generar nuevos cambios en la institución, así mismo el de justicia considerándose los derechos propios de cada persona y la responsabilidad como elemento fundamental. Se respetó el intelecto ajeno con la debida referencia de autores al plasmar sus ideas. Se cumplió con tener autorización de la institución para la aplicación de los instrumentos y la información brindada por los participantes se mantuvo en anonimato. De igual forma, se declara la completa autenticidad de la investigación por parte de las autoras.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, 2021.

Tabla 1.

Correlación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19.

		DESEMPEÑO		
		MOTIVACIÓN		LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,689
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
DESEMPEÑO	LABORAL	Coeficiente de correlación	,689	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Luego del análisis estadístico se evidencia en la tabla 1 que el valor de significancia fue $p=0,000$ lo que es $p<0,050$ por lo que, siguiendo las reglas de decisión de este coeficiente, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, afirmándose que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en tiempos Covid-19 en la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, 2021. Adicionalmente, se analiza el comportamiento de dicha relación con el valor de $r=0,689$ que denota una relación positiva y moderada entre las variables, por lo que, al incrementarse la motivación, también se incrementa el desempeño laboral en la muestra analizada.

Objetivo específico 1: Medir el nivel de motivación en tiempos de Covid-19 en la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, 2021.

Tabla 2.

Nivel de motivación de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJA	1	5,6
	REGULAR	13	72,2
	ALTA	4	22,2
Total		18	100,0

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Los resultados reflejados en la tabla 2 y figura 1 evidencian que el 72,22% de los colaboradores tienen un nivel de motivación regular, mientras que el 22,22% brindó respuestas vinculadas a un nivel de motivación alto, frente al 5,56% de los peritos que tienen un nivel de motivación baja. Por lo tanto, la mayoría de los peritos de la oficina de criminalística de la DIVINCRI Juliaca, presentan un nivel regular de motivación en tiempos de Covid-19.

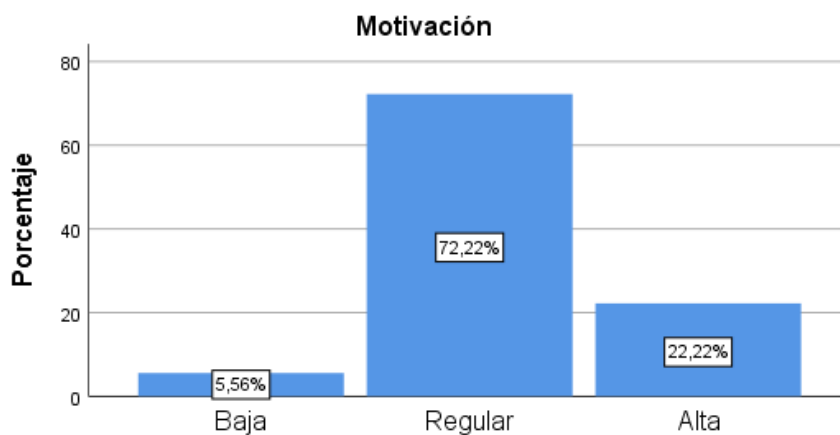


Figura 1. Gráfico de barra porcentual del nivel de motivación de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19.

Fuente: Datos tomados de la tabla 2.

Objetivo específico 2: Medir el nivel el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, 2021.

Tabla 3.

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	18	100,0
	Total	18	100,0

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

De acuerdo a las respuestas obtenidas luego de la aplicación del instrumento, se puede evidenciar en la tabla 3 y figura 2 que el 100% de los peritos en la oficina de criminalística de la DIVINCRI Juliaca presentaron un nivel de desempeño laboral regular en tiempos de Covid-19.

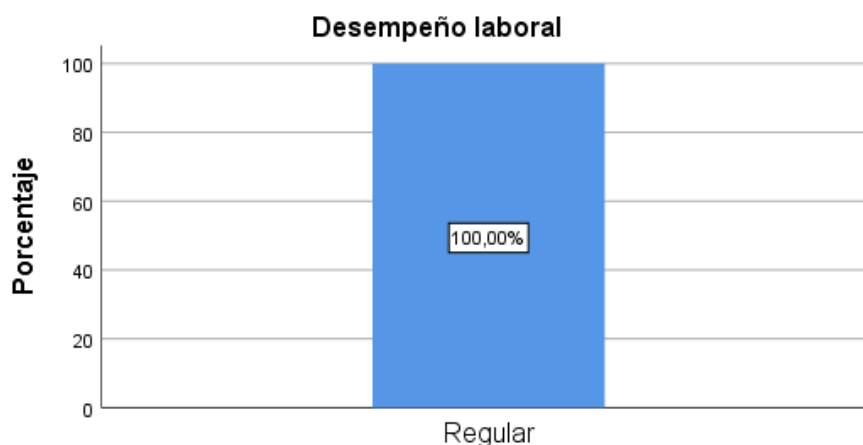


Figura 2. Gráfico de barra porcentual del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19.

Fuente. Datos tomados de la tabla 3.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre las dimensiones de la motivación y el desempeño laboral en tiempos de Covid-19 en la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, 2021.

Tabla 4.

Correlación entre las dimensiones de motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19.

		DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Coeficiente de correlación	,626
		Sig. (bilateral)	,000
		N	18
	MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	Coeficiente de correlación	,704
		Sig. (bilateral)	,000
		N	18

Fuente: SPSS v. 25 en base a resultados de instrumento

Luego del análisis estadístico se evidencia en la tabla 4 la existencia de una relación entre la dimensión motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del área de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19, ya que el valor $p=0,000$ permitiendo aceptar la hipótesis alterna, mientras que el valor $r=0,626$ que refleja que dicha correlación es positiva y moderada. Asimismo, en la tabla se evidencia la existencia de una relación entre la dimensión motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del área de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, en tiempos de Covid-19, ya que el valor $p=0,000$ permitiendo aceptar la hipótesis alterna, mientras que el valor $r=0,704$ que refleja que dicha correlación es positiva y moderada. Por lo anterior, se puede indicar que, al incrementarse la motivación intrínseca y la motivación extrínseca, también se verá incrementado el desempeño laboral en la muestra analizada.

V. DISCUSIÓN

Entre los principales hallazgos de la presente investigación, luego del análisis estadístico inferencial utilizando la prueba de Rho de Spearman se determinó que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en la muestra analizada, siendo los trabajadores del cuerpo policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI de Juliaca en tiempos de Covid-19, 2021, ya que el valor $p=0,000$ llevo a que se aceptara la hipótesis general de la investigación. De igual forma, al obtener un valor $r=0,689$ se afirma que el comportamiento de dicha relación es directa y moderada, lo que lleva a afirmar que, a medida que se incrementa la motivación en el personal policial, también se incrementa el desempeño laboral y que la motivación en ellos ejerce influencia moderada en que desempeñen sus funciones adecuadamente. Asimismo, esta relación entre las variables permite indicar que, si se quieren tener mejores resultados en el desempeño del cuerpo policial, se debe considerar a la motivación como factor que permite mejorarlo.

Existe una coincidencia de dichos resultados con los encontrados por Burgos (2018) quien realizó el mismo análisis que en esta investigación, pero con personal administrativo de centros asistenciales en Colombia, tales como coordinadores, auxiliares, gerentes y personal de recursos humanos, encontrando que la motivación en ellos influye de forma moderada en que tengan mejor desempeño laboral, ya que obtuvo que $p=0,000$ y $r=0,498$ permitiéndole afirmar que, a medida que el trabajador esté más motivado, mejor realizará sus funciones.

Por otro lado, también se coincide con los resultados obtenidos por Zuta et al. (2018), quien realizó un análisis con una muestra de 28 docentes de enfermería con el mismo objetivo de esta investigación, encontrando que la motivación de dichos trabajadores influye moderadamente en la forma como desempeñan sus funciones, ya que al realizar las pruebas de hipótesis encontró que $p=0,000$ y $r=0,658$ siendo resultados muy similares a los encontrados con el personal policial objeto de análisis en esta investigación. Por lo tanto, los autores concluyeron indicando que se debe considerar motivar a los trabajadores constantemente para que tengan el desempeño adecuado en la realización de sus funciones.

Asimismo, los resultados en la prueba de hipótesis general coinciden parcialmente con los encontrados por Marín y Plasencia (2017) en su análisis con 136 trabajadores del área de salud en una institución privada en Perú a fin de hacer la determinación de la existencia de un vínculo entre la motivación y la satisfacción en el aspecto laboral. Luego de las pruebas, encontraron que $p=0,000$ y $r=0,366$ siendo entonces que la motivación en los trabajadores permite que los mismos sientan mayor satisfacción laboral. Estos resultados coinciden parcialmente con los de esta investigación porque las variables dependientes fueron diferentes, pero con cierta similitud (desempeño laboral y satisfacción laboral), llevando a indicar que la motivación incide en diferentes elementos que son importantes para el desarrollo de las organizaciones.

Cabe destacar que en otros estudios se ha encontrado que la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral, pero con grado diferente al obtenido con el personal policial analizado en esta investigación, como el caso de García (2020) en su examen con 50 profesionales de la enfermería de un centro asistencial en Perú, ya que luego de la aplicación de cuestionarios y analizar estadísticamente la información, encontró que $\text{Chi}^2=0.032$ que refleja una relación alta entre las variables en dicha muestra.

Por otro lado, en los resultados de Guzmán et al. (2020) también se encontró una relación con grado diferente de influencia, ya que luego de un análisis con 64 técnicos médicos en radiología de un hospital en el país, obtuvo que $p=0,000$ y $r=0,251$ al correlacionar la motivación con el desempeño laboral, lo que denota que la relación es débil; es decir, a medida que se incremente la motivación, también será mayor el desempeño laboral pero no en una medida tan determinante en dicha población.

En los dos casos mencionados, se coincide con los resultados de esta investigación al encontrar que las variables están vinculadas; sin embargo, en los estudios citados se encontraron grados de relación diferentes debido a que, en diferentes contextos, el desempeño laboral de los trabajadores puede afectarse o mejorarse por otros elementos que no se contemplan en la motivación.

A pesar de lo anterior, coincidir con tantas otras investigaciones con respecto al vínculo entre la motivación y el desempeño laboral denota que la motivación es un elemento de gran importancia y que incrementarla trae grandes beneficios en el aspecto laboral y en la realización de funciones adecuadamente por parte del personal policial, por lo que es recomendable que este tipo de instituciones apliquen estrategias para motivar al personal y así se logre un desempeño que apunte a los objetivos organizacionales.

Otro de los hallazgos de esta investigación fue que el personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19 tuvieron una motivación regular (72,2%), una motivación alta el 22,2% y baja únicamente en 5,6%, con resultados similares para la motivación intrínseca, la cual abarca elementos internos de las personas para mantenerse motivados, entre los que se contempla la importancia que tiene para ellos su trabajo, el apego a las responsabilidades propias del puesto que desempeñan, las posibilidades de promoción del cargo, la frecuencia con la que reconozcan su trabajo, la libertad para aplicar sus habilidades, entre otros que inciden a que las instituciones sean más productivas si se mantienen en el tiempo en niveles adecuados (Herzberg, citado de Chiavenato, 2017).

De igual forma, se obtuvieron resultados similares para la motivación extrínseca, la cual se considera como la motivación por elementos externos a la persona, que también es denominada factores higiénicos de la motivación porque engloba elementos físicos y ambientales relacionados con el trabajo, como los sueldos, beneficios, políticas institucionales y relaciones con los compañeros, ya que son elementos que inciden en que el personal esté motivado y no se afecte su productividad (Herzberg, citado de Chiavenato, 2017).

En un estudio realizado por Arboleda y Cardona (2018) se encontraron resultados que coinciden con los indicados. Estos autores realizaron un análisis con un total de 224 trabajadores de 69 hospitales colombianos y encontraron que gran parte de ellos tuvo una motivación adecuada; asimismo, ese resultado, para el 70,5% es por buen ambiente laboral, para el 49,6% es por estar conforme con su salario y para otro 49,6% tiene mayor peso el cargo que cubren en la institución, siendo elementos que los mantiene con una motivación adecuada; sin embargo,

factores como la poca promoción a otros cargos, las pocas bonificaciones y los bajos reconocimientos a su trabajo en ocasiones los desanima. Por otro lado, los resultados descriptivos de esta investigación concuerdan con los de García (2020), quien encontró una motivación alta en el 60% de enfermeras de un hospital ubicado en Supe, Perú.

Sin embargo, en otros estudios se han encontrado resultados diferentes, como el de Bohórquez et al. (2020) realizado con una muestra de 157 trabajadores del gobierno de una región ecuatoriana que incluyó a directivos, jefes departamentales y el alcalde, encontrado que la mayoría estaba insatisfecha en el aspecto laboral, principalmente por la poca igualdad organizacional que fue indicada por el 35%, otro 35% estaba insatisfecho por el cargo que desempeña y un 25% por la poca atención que se presta a aspectos ergonómicos en la organización, por lo que los autores recomendaron que se establezcan parámetros motivacionales adecuados para que el personal logre un mejor desempeño que abarque tanto al área profesional como la personal.

Además, los resultados relacionados con la motivación del personal policial, que fue regular en la mayoría, son similares a los obtenidos por Manjarrez et al. (2020) en un análisis con 38 trabajadores de un hotel en Ecuador, pues el 37% refirió solo algunas estimulaciones morales, el 47% refirió que las políticas salariales son adecuadas y una gran parte mostró disconformidad con las compensaciones adicionales que corresponden por la labor que realizan; asimismo, el 63% indicó que el reconocimiento al trabajo no es el adecuado, solo el 26% percibe apoyo por parte de la directiva de la empresa y solo el 18% considera que es escuchado para las decisiones en torno a su puesto de trabajo, por lo que se evidencia conformidad en algunos aspectos y disconformidad en otros llevando a reflejar una motivación en nivel medio como fue encontrada en esta investigación.

Respondiendo al segundo objetivo específico, se obtuvo que el 100% del personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca tuvo un nivel regular de desempeño laboral. Estos resultados divergen de los obtenidos por Tarqui y Quintana (2020) en su estudio realizado con 208 trabajadores del cuerpo de enfermeros de un hospital peruano, ya que el 63% refirió sobrecarga laboral, el 70,2% indicó que no los capacitan y el 37% indica recibir

presión de los cargos superiores, lo que se refleja en un gran porcentaje que tiene bajo desempeño en sus labores. Por otro lado, los hallazgos son similares a los obtenidos por García (2020) en su análisis con 50 trabajadores por encontrar que en la mitad de ellos el desempeño es regular.

Con respecto a la hipótesis específica 1 de la investigación, las pruebas estadísticas llevaron a aceptarla y afirmar que la motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en personal el policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021 por obtenerse un valor $p=0,000$ y $r=0,626$ que refleja que el comportamiento de dicha relación positiva y moderada en la muestra analizada. Este resultado lleva a indicar que a medida que se incrementa la motivación intrínseca en los trabajadores, también se incrementará el desempeño laboral del cuerpo policial; asimismo, la motivación intrínseca influye moderadamente en que los colaboradores desempeñen sus funciones de manera adecuada y que, si es necesario mejorar este desempeño, se necesitan reforzar los elementos motivacionales internos de los individuos dentro de las organizaciones.

En contraste con otros estudios, lo anterior coincide parcialmente con los resultados obtenidos por Veliz (2020), quien realizó una evaluación con 65 trabajadores en Bolivia dedicados al área gerencial en salud para conocer el vínculo entre los factores internos de la motivación con el desempeño laboral de dicha población, encontrando que sí existe vinculación entre las variables al igual que en este estudio, sin embargo, en la población mencionada la relación es débil, agregando que generalmente se establecen metas pero no demuestran compromisos tangibles con sus labores, lo que se refleja en bajo desempeño; además, en estos trabajadores los factores internos motivacionales no son determinantes en su desempeño laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 2, las pruebas estadísticas llevaron a aceptarla y afirmar que la motivación extrínseca se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en el personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021 por obtenerse un valor $p=0,000$ y $r=0,704$ que refleja que el comportamiento de dicho vínculo es directo y moderado en la muestra analizada. Este resultado lleva a indicar que a

medida que se incrementa la motivación extrínseca en los trabajadores, también se incrementará el desempeño laboral del cuerpo policial; asimismo, la motivación extrínseca influye moderadamente en que los colaboradores desempeñen sus funciones de manera adecuada y que, si es necesario mejorar este desempeño, se necesitan reforzar los elementos motivacionales externos a los individuos para lograrlo.

De igual forma, estos resultados son coincidentes con los obtenidos por Veliz (2020) al realizar una evaluación con 65 gerentes de una institución de salud en Bolivia al encontrar que los factores extrínsecos de la motivación se vinculan de manera moderada con la forma en que dicha población se desempeña laboralmente, agregando que la productividad se afecta por los factores extrínsecos, pero las necesidades personales de los trabajadores se ven limitadas.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI de Juliaca en el año 2021 ($p=0,000$). Asimismo, la correlación es significativa, directa y moderada ($r= 0,626$), permitiendo afirmar que, a mayor motivación, mayor será el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina analizada de la DIVINCRI y que si se quieren mejorar los niveles de desempeño laboral, se debe reforzar la motivación de los colaboradores.
2. Se concluye que el 72,2% de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI de Juliaca, durante el año 2021 presentaron un nivel de motivación regular, mientras que el 22,2% tienen una motivación alta y el 5,6% baja motivación. Por lo tanto, la mayoría de los colaboradores de la oficina analizada tiene regular motivación por la falta de medidas de bioseguridad para realizar el irrestricto cumplimiento de sus funciones durante la pandemia COVID 19.
3. Se concluye que el 100% de los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, presentaron un regular desempeño laboral. Por lo tanto, la totalidad de los colaboradores tienen un nivel regular de desempeño en sus tareas por la falta de recursos logísticos y por la ausencia de capacidad de gestión administrativa.
4. Se concluye que existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral ($p=0,000$). Asimismo, la correlación es significativa, directa y moderada ($r=0,626$). De igual forma, se encontró que existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI en Juliaca durante el año 2021 ($p=0,000$), con una correlación es significativa, directa y moderada ($r=0,704$) permitiendo afirmar que, a mayor motivación intrínseca y extrínseca, mayor será el desempeño laboral en los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las instituciones gubernamentales a nivel general, desarrollar y mantener evaluaciones constantes relacionadas a la motivación y el desempeño a nivel laboral de los trabajadores, debido a que se evidencian relaciones directas existentes entre los mismos, permitiendo considerar que las atenciones y servicios ofrecidos a los ciudadanos en general dependen directamente de la motivación desarrollada en los colaboradores, donde los errores posibles en el ámbito institucional puedan ser corregidos de acuerdo a la ocurrencia, para así ofrecer atenciones de excelencia y calidad a la población a nivel general.
2. Se recomienda que a través de la directiva de la DIVINCRI se proponga la implementación y desarrollo de políticas laborales que permitan la evaluación adecuada y constante del desempeño laboral, así como de los diversos factores que puedan intervenir en la motivación de dichos colaboradores, considerando que los que presentan mayor desempeño presentan mayores niveles de motivación; así mismo, continuar con políticas que preserven niveles excelentes de motivación laboral para ello es importante que en la oficina de criminalística se fomente la motivación intrínseca mediante el reconocimiento al desempeño mensual del mejor perito.
3. A los trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI en Juliaca, mejorar los niveles de desempeño laboral, así como la ética en las actividades desempeñadas, reflejando un nivel de apego a las labores, así como la excelente atención a la ciudadanía en general, buscando un desempeño laboral idóneo que lleve al mantenimiento y desarrollo de una buena imagen de atención en la percepción tanto de la ciudadanía como en los compañeros de trabajo.

REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de los clientes*. Segunda Ed. Madrid: ESIC Editorial.
- Arboleda, G. y Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 1-27.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/545/54557477017/54557477017.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera Ed. Bogotá: Pearson.
https://www.academia.edu/42188286/Metodologia_de_la_investigacion_Cesar_Bernal
- Borges, J., Pérez, E. y Toro, J. (2018). Organizational/work psychology in Latin America. In *Psychology in Latin America*. Ardilla, R. (Ed.). Springer, Cham.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-93569-0_7#citeas
- 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/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Calcina, Y. (2014). El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez - Perú. *Comuni@cción*, 5(1), 22-29.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682014000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Callirgos, M. (2018). *La motivación y desempeño laboral en la Dirección de Comunicación e Imagen de la Policía Nacional del Perú*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15185/Callirgos_RM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, J. (2012). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. Medellín: ECOE Ediciones.
<https://books.google.es/books?id=1aXmDqJpEc8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Cheung, C., Takashima, M., Choi, H., Yang, H., & Tung, V. (2021). The impact of COVID-19 pandemic on the psychological needs of tourists: implications for the travel and tourism industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 38(2), 155-166.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10548408.2021.1887055>
- Chiang, M. & San Martín, J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159 – 165.
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (Décima ed.). México, D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- Cubillos, B., Velásquez, F. C., & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*, 5(10), 69–73.
[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)
- Dey, P. K., Petridis, N. E., Petridis, K., Malesios, C., Nixon, J. D., & Ghosh, S. K. (2018). Environmental management and corporate social responsibility

practices of small and medium-sized enterprises. *Journal of cleaner production*, 195(2), 687-702.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652618315476>

Desa, N. & Asaari, M. (2020). Pay for performance, performance management, and internal promotional opportunities of human resource practices with job performance. *International Journal of Business and Management*, 15(1), 1-10.
<http://text2fa.ir/wp-content/uploads/Text2fa.ir-Pay-for-Performance-Performance-Management-and-Internal-1.pdf>

Finstad, G., Giorgi, G., Lulli, L., Pandolfi, C., Foti, G., León, J., Cantero, F. y Mucci, N. (2021). Resilience, Coping Strategies and Posttraumatic Growth in the Workplace Following COVID-19: A Narrative Review on the Positive Aspects of Trauma. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(18), 1-15. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/18/9453>

Guzmán, G., Sánchez, W., Placencia, M. y Silva, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), 87-103.
<https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1543>

Gheitani, A., Imani, S., Seyyedamiri, N. & Foroudi, P. (2019). Mediating effect of intrinsic motivation on the relationship between Islamic work ethic, job satisfaction, and organizational commitment in banking sector. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 12(1), 76-95.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IMEFM-01-2018-0029/full/html>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Ed. México: McGraw Hill Interamericana.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Islami, X., Mulolli, E., & Mustafa, N. (2018). Using Management by Objectives as a performance appraisal tool for employee satisfaction. *Future Business Journal*, 4(1), 94-108.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2314721016300275>

Jiang, F., Zhao, X., & Bai, Q. (2020). Simulation and stability analysis of conflict events between employees and organization based on the social network. *Concurrency and Computation: Practice and Experience*, 32(6), 1-9.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/cpe.5097>

Linares, O., Maldonado, C. y Gutiérrez, R. (2018). Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 37(1), 6-16.

<https://pdfs.semanticscholar.org/9f79/eda0707b197724ad8c8cb5eb2d0d4dcc2c2a.pdf>

Macassi, S. (2020). Comunicación para el cambio de comportamientos y estrategias sanitaria del gobierno peruano frente al COVID-19. *Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación*, 1(145), 235-258.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7718838>

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.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

Márquez, M., Azofeifa, C. y Rodríguez, D. (2019). Factores de motivación de logro: El compromiso y entrega en el aprendizaje, la competencia motriz percibida, la ansiedad ante el error y situaciones de estrés en estudiantes de cuarto, quinto y sexto nivel escolar durante la clase de educación física. *Revista Educación*, 43(1), 61–73.

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/33109>

Marquina, R. y Benavides-Román, A. (2021). Estrés y actitudes resilientes en el personal de la Policía Nacional del Perú frente a la pandemia causada por el covid-19. *Revista ConCiencia EPG*, 6(2), 132 - 142.

<http://revistaconcienciaepg.edu.pe/ojs/index.php/55551/article/view/153>

Marroquín, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima: Publicaciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Mubarok, E., & Darmawan, J. (2019). The influence of training, motivation, and work ethics on the internal communication and their impact on the employee performance. *European Journal of Business and Management*, 11(24).
<https://core.ac.uk/download/pdf/234629097.pdf>

Murphy, K. (2020). Performance evaluation will not die, but it should. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 13-31.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1748-8583.12259>

Ong, J., Tan, J., Villareal, R., & Chiu, J. (2019). Impact of quality work life and prosocial motivation on the organizational commitment and turnover intent of public health practitioners. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 8, 24-43.

https://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_8-s4_01_k19-140_24-43.pdf

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

http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181

- Puma, J. (2020). *Incidencia del desempeño laboral del efectivo de la Policía Nacional del Perú en la seguridad ciudadana en el distrito de La Victoria, 2020*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52974/%c3%81lvaro_PJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. Decimotercera Ed. México, D.F.: Pearson Educación.
- Rybnicek, R., Bergner, S., & Gutschelhofer, A. (2019). How individual needs influence motivation effects: a neuroscientific study on McClelland's need theory. *Review of Managerial Science*, 13(2), 443-482.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s11846-017-0252-1>
- Salas, S., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior*, 26(4), 604–617.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21412012000400013&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Veliz, F. (2020). *Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la gerencia de salud "Cossmil" de la ciudad de La Paz*. (Tesis de Maestría) Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25090/TM-305.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wehrich, H., Cannice, M., y Koontz, H. (2017). *Administración. Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. Decimoquinta Ed. México D.F: Mc Graw Hill.
<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/administraci%C3%B3n.%20Una%20perspectiva%20global%20y%20empresarial.pdf>

- Wu, X., Li, Y., Yao, Y., Luo, X., He, X., & Yin, W. (2018). Development of construction workers job stress scale to study and the relationship between job stress and safety behavior: An empirical study in Beijing. *International journal of environmental research and public health*, 15(11),1-12.
<https://www.mdpi.com/1660-4601/15/11/2409>
- Zhang, Q., Oo, B., & Lim, B. (2019). Drivers, motivations, and barriers to the implementation of corporate social responsibility practices by construction enterprises: A review. *Journal of cleaner production*, 210, 563-584.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652618334516>
- Zuta, S. (2020). *“Influencia de la motivación y la ejecución de las operaciones policiales en la Dirección de Inteligencia-Policía Nacional del Perú-2020.* (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49928/Zuta_MS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zuta, N., Castro, L. y Zela, L. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería, *Investigación Valdizana*, 12(3), 157 – 164
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5860/586062189005/586062189005.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de la motivación en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Medir el nivel de motivación en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante</p>	VARIABLE: Motivación				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
			Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones con los compañeros - Logros - Vocación para el trabajo 	1 al 5	Ordinal, escala de Likert de 5 puntos:	<p>Baja (11 – 25)</p> <p>Regular (26 – 40)</p> <p>Alta (41 – 55)</p>
Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo personal - Reconocimientos 	6 al 11	<p>Nunca = 1</p> <p>Casi nunca = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p>				

<p>PE2: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de motivación y el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021?</p>	<p>OE2: Medir el nivel el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre las dimensiones de la motivación y el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021.</p>	<p>Covid-19, Juliaca, 2021.</p> <p>HE2: La motivación extrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante Covid-19, Juliaca, 2021.</p>					
			VARIABLE 2: Desempeño laboral				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Factores de comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa de los trabajadores - Logro de objetivos 	1 al 5	<p>Ordinal, escala de Likert de 5 puntos:</p> <p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>	<p>Bajo (12 – 28)</p> <p>Regular (29 – 44)</p> <p>Alto (45 – 60)</p>			
Factores de resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del trabajo - Cantidad de trabajo 	6 al 12					

NIVEL - DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA UTILIZADA
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo – Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental - Transversal</p>	<p>Población: 60 trabajadores de la DIVINCRI, Juliaca.</p> <p>Tamaño de muestra: 18 trabajadores de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca.</p> <p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia</p>	<p>Técnicas: Para las dos variables: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Para las dos variables: Cuestionarios con la escala Likert diseñados para este estudio.</p>	<p>ESTADISTICA DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo y explicativo de las variables con tablas de frecuencia porcentual y relativa y gráficos de barra porcentual</p> <p>ESTADISTICA INFERENCIAL: Para la contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman.</p>

Anexo 2. Operacionalización de la variable motivación

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Escala de medición	Rangos
Motivación	La teoría de la motivación establecida por Frederick Herzberg, denominada teoría de los dos factores, misma que establece como premisa que la motivación relaciona a los trabajadores con el trabajo que realiza y las actitudes de los mismos en sus puestos de trabajo son factores determinantes para el éxito o el fracaso de las organizaciones (Herzberg, citado de Robbins & Coulter, 2018).	La teoría de Herzberg indica que la motivación puede medirse a través de la motivación intrínseca y la motivación extrínseca (Herzberg, citado de Chiavenato, 2017), elementos que se midieron en el personal de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, determinando así sus niveles de motivación como baja, regular o alta.	Motivación intrínseca Motivación extrínseca	- Relaciones con los compañeros - Logros - Vocación para el trabajo - Desarrollo personal - Reconocimientos	Cuestionario de motivación	Ordinal, escala de Likert de 5 puntos: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Baja (11 – 25) Regular (26 – 40) Alta (41 – 55)

Anexo 3. Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Escala de medición	Rangos
Desempeño laboral	El desempeño en el aspecto laboral está relacionado con las competencias, ya que en la medida en que éstas sean mejoradas, el desempeño también mejora, aceptándose las competencias como los comportamientos y destrezas que los individuos aportan a los empleos para el cumplimiento de sus responsabilidades eficaz y satisfactoriamente (Castillo, 2012).	Castillo (2012) establece que la medición del desempeño laboral se realiza a través de los factores de comportamiento y por los factores de resultados. Estos elementos fueron medidos en el personal de la oficina de criminalística de la DIVINCRI, determinando así sus niveles de desempeño como bajo, regular o alto	Factores de comportamiento	- Iniciativa de los trabajadores - Logro de objetivos	Cuestionario de desempeño laboral	Ordinal, escala de Likert de 5 puntos: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bajo (12 – 28)
			Factores de resultados	- Calidad del trabajo - Cantidad de trabajo			Regular (29 – 44)
							Alto (45 – 60)

Anexo 4. Cuestionario de la variable motivación

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

Datos generales:

Nombre.....edad.....sexo... (F) (M)

Área de trabajo.....

Fecha de recolección:...../...../.....

INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información acerca de la motivación en la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, para lo cual solicitamos su participación con la presente encuesta.

Indicaciones:

- 1: La presente encuesta consta de 11 preguntas
- 2: Lea atentamente, revise las opciones y elija la alternativa que cree usted que es la correcta
- 3: Marque la alternativa correcta con una X

Opciones de respuesta	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

		Valoración				
D1	Motivación intrínseca	1	2	3	4	5
1	¿Ud. mantuvo buenas relaciones con sus compañeros de trabajo durante la pandemia COVID-19 en la oficina de criminalística?					
2	¿Es tratado con respeto por los peritos con la que trabaja en la oficina de criminalística?					
3	¿El salario que percibió durante la pandemia covid-19 satisficó sus expectativas?					
4	¿El salario que recibe está acorde con las funciones que realiza durante la pandemia covid-19?					
5	¿En la institución se preocupan por su seguridad e integridad frente a la pandemia?					
D2	Motivación extrínseca					
6	¿Sus jefes y supervisores reconocen sus logros en el desarrollo de sus funciones laborales durante la pandemia covid-19?					
7	¿Su trabajo actual y sus responsabilidades están claramente definidas durante la pandemia covid-19?					
8	¿Se siente motivado cuando la empresa dicta cursos para su crecimiento personal durante la pandemia covid-19?					
9	¿Cree usted que ha llegado a su máximo potencial en el puesto que desempeña durante la pandemia covid-19?					
10	¿Cuenta con oportunidades de crecimiento dentro de su área de trabajo durante la pandemia covid-19?					
11	¿Recibe algún tipo de reconocimiento por los objetivos alcanzados durante la pandemia covid-19?					

Anexo 5. Cuestionario de la variable desempeño laboral

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Datos generales:

Nombre.....edad.....sexo... (F) (M)

Área de trabajo.....

Fecha de recolección:...../...../.....

INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar información acerca del desempeño laboral en la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, para lo cual solicitamos su participación con la presente encuesta.

Indicaciones:

- 1: La presente encuesta consta de 12 preguntas
- 2: Lea atentamente, revise las opciones y elija la alternativa que cree usted que es la correcta
- 3: Marque la alternativa correcta con una X

Opciones de respuesta	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

		Valoración				
D1	Factores de comportamiento	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted qué tiene la experiencia necesaria para desarrollar correctamente sus labores en la oficina de criminalística?					
2	¿Cree usted qué tiene el conocimiento suficiente para desarrollar correctamente sus labores?					
3	¿Usted suele ponerse en lugar de otra persona para comprenderlo?					
4	¿Cree usted qué las indicaciones de su superior son entendibles y escuchadas por todos?					
5	¿Cree usted que el personal policial muestra iniciativa en el desarrollo de sus labores de la institución?					
D2	Factores de resultados					
6	¿Cree usted qué recibe apoyo cuándo lo necesita en la institución?					
7	¿Brinda usted su apoyo cuándo alguien lo necesita en la institución?					
8	¿Considera usted que le gusta realizar labores coordinadas con otros compañeros?					
9	¿Usted recuerda toda la información para desarrollar correctamente sus labores?					
10	¿Cree usted que los trabajos realizados están de acuerdo a lo requerido por la institución?					
11	¿Cree usted que la institución le ofrece los recursos necesarios para realizar sus labores?					
12	¿Cree usted que los recursos que utiliza a diario le permiten trabajar de la mejor manera?					

Anexo 6. Validación de instrumentos de recolección de datos

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO
OBJETIVO : TESIS DE INVESTIGACIÓN
DIRIGIDO A : CONDORI LARICO LEYDI PAOLA, PUMA QUISPE GISELA SONIA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

NOBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Maribel Zola Ibarra

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctora


DNI N° 91264200

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Motivación y desempeño laboral en tiempos de COVID-19 en la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Motivación	Motivación intrínseca	Relaciones con los compañeros	1. ¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?							✓	✓		✓		✓		
		Logros	2. ¿Es tratado con respeto por los peritos con la que trabaja en la oficina de criminalística?					✓			✓		✓		✓		
			3. ¿El salario que recibe satisface sus expectativas?					✓			✓		✓		✓		
			4. ¿El salario que recibe está acorde con las funciones que realiza?					✓			✓		✓		✓		
			5. ¿En la institución se preocupan por su seguridad e integridad frente a la pandemia?					✓			✓		✓		✓		
	Motivación extrínseca	Desarrollo personal	6. ¿Sus jefes y supervisores reconocen sus logros en el desarrollo de sus funciones laborales?					✓			✓		✓		✓		
		Reconocimientos	7. ¿Su trabajo actual y sus responsabilidades están claramente definidas?					✓			✓		✓		✓		
			8. ¿Se siente motivado cuando la institución dicta cursos para su crecimiento personal?					✓			✓		✓		✓		
			9. ¿Cree usted que ha llegado a su máximo potencial en el puesto que desempeña?					✓			✓		✓		✓		
			10. ¿Cuenta con oportunidades de crecimiento dentro de su área de trabajo?					✓			✓		✓		✓		
			11. ¿Recibe algún tipo de reconocimiento por los objetivos alcanzados?					✓			✓		✓		✓		


DNI N° 01264200

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Motivación y desempeño laboral en tiempos de COVID-19 en la oficina de criminalística de la DIVINCRI, Juliaca, 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi	A veces	Casi nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño laboral	Factores de comportamiento	Iniciativa de los trabajadores	1. ¿Cree usted que tiene la experiencia necesaria para desarrollar correctamente sus labores?					✓		✓		✓		✓		
			2. ¿Cree usted que tiene el conocimiento suficiente para desarrollar correctamente sus labores?					✓		✓		✓		✓		
			3. ¿Usted suele ponerse en lugar de otra persona para comprenderlo?					✓		✓		✓		✓		
			4. ¿Cree usted que las indicaciones de su superior son entendibles y escuchadas por todos?					✓		✓		✓		✓		
			5. ¿Cree usted que el personal policial muestra iniciativa en el desarrollo de sus labores de la institución?					✓		✓		✓		✓		
	Factores de resultados	Calidad del trabajo	6. ¿Cree usted que recibe apoyo cuando lo necesita en la institución?					✓		✓		✓		✓		
			7. ¿Brinda usted su apoyo cuando alguien lo necesita en la institución?					✓		✓		✓		✓		
		Cantidad de trabajo	8. ¿Considera usted que le gusta realizar labores coordinadas con otros compañeros?					✓		✓		✓		✓		
			9. ¿Usted recuerda toda la información para desarrollar correctamente sus labores?					✓		✓		✓		✓		
			10. ¿Cree usted que los trabajos realizados están de acuerdo a lo requerido por la institución?					✓		✓		✓		✓		
			11. ¿Cree usted que la institución le ofrece los recursos necesarios para realizar sus labores?					✓		✓		✓		✓		


DNI N° 01264200

Anexo 7. Confiabilidad del instrumento de motivación

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	11

Anexo 8. Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	12

Anexo 9. Autorización de la institución para la recolección de datos

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Juliaca, 20 de Abril de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus

A través del presente, Saúl Abel INOFUENTE RAMOS, identificado (a) con DNI N° 41290993, representante de la institución de la Oficina de Criminalística PNP Juliaca con el cargo de Jefe de la Oficina, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Leydi Paola CONDORI LARICO

b) Gisela Sonia PUMA QUISPE

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada

Sí *No*

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Sí *No*

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

OS. 367395
Saúl Abel INOFUENTE RAMOS
MAYOR S. PNP
JEFE OFICRI PNP PUNO

Nombre y Apellidos: Saúl Abel INOFUENTE RAMOS

Cargo: Jefe de la Oficina de Criminalística PNP Juliaca

Anexo 10. Base de datos y procesamiento de resultados

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2
1	4	2	2	3	2	2	1	3	3	3	1	3
2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3
4	5	4	5	4	3	4	3	5	3	2	3	3
5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4
6	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
7	3	1	2	2	3	3	1	1	3	2	1	3
8	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	4
9	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	3	3
10	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	3
11	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4
12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	4	5	5	4	5	4	2	1	5	4
14	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	3
15	4	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3
16	3	5	2	3	2	3	4	4	3	4	3	2
17	2	3	3	3	5	2	3	4	2	3	2	2
18	1	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3

*Sin titulo1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

24 : VAR00015

	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 6	VAR0001 7	VAR0001 8	VAR0001 9	VAR0002 0	VAR0002 1	VAR0002 2	VAR0002 3
1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	4	3	2	4	4	4	3	2	2
5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3
6	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
9	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
10	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2
11	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
12	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3	3
13	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
15	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4
17	2	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3
18	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3

Motivación-Agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	5,6	5,6	5,6
	Regular	13	72,2	72,2	77,8
	Alta	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Mot-Intr-Agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	11,1	11,1	11,1
	Regular	12	66,7	66,7	77,8
	Alta	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Mot-Extr-Agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	22,2	22,2	22,2
	Regular	12	66,7	66,7	88,9
	Alta	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,689
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,689	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Motivación intrínseca	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	,626
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,626	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Motivación extrínseca	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	,704
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	18	18
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,704	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Motivación y desempeño laboral en personal policial de la oficina de criminalística de la DIVINCRI durante COVID-19, Juliaca, 2021", cuyos autores son CONDORI LARICO LEYDI PAOLA, PUMA QUISPE GISELA SONIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 13 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB DNI: 18138285 ORCID: 0000-0003-0783-7770	Firmado electrónicamente por: HESPINOZA el 20- 09-2022 21:43:03

Código documento Trilce: TRI - 0307361