



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

La motivación y su influencia en el desempeño laboral en un Call Center
de Guayaquil, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Cruz Salazar, Edwin Patricio (orcid.org/0000-0001-5919-6528)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (orcid.org/0000-0003-1241-2785)

CO-ASESOR:

Dr. Granados Maguiños, Mauro Amaru (orcid.org/0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico principalmente a mi bella y hermosa familia; padres, hermanos, especialmente a mi madre Lady Salazar quien es mi modelo a seguir, enseñándome a nunca darme por vencido y conseguir mis objetivos, esto es para ustedes.

A mi Dios, quien me dio fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los obstáculos que se me presentaban, quien siempre estuvo presente en mis plegaria y oraciones.

También dedico este logro, a mi pareja, quien me brindo su apoyo incondicional, motivándome a siempre cumplir mis tareas, buscando soluciones ante las adversidades, aportando considerablemente en mi proyecto.

A mis amigos y conocidos que aportaron significativamente en mi progreso universitarios y de vida; y finalmente a mis amigos de la Universidad Estatal de Guayaquil, por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios, por darme la cognición necesaria para cumplir mis objetivos y metas propuestas durante este gran y enriquecedor periodo de aprendizaje. A las personas que me dieron la vida; mis padres por sus palabras de aliento, consejos para lograr culminar esta etapa importante en mi vida.

Finalmente, un profundo y sincero agradecimiento a los maestros; y tutores de la Universidad César Vallejo, los cuales me ayudaron en las asesorías y dudas presentadas en esta etapa universitaria, compartiendo sus conocimientos y experiencias aportando significativamente para que este proyecto se realice. ¡¡¡A todos ustedes gracias...!!!

Edwin Patricio Cruz Salazar.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de frecuencia con datos agrupados de dimensiones y variable independiente Motivación.....	19
Tabla 2	Tabla de frecuencia con datos agrupados de dimensiones y variable dependiente Desempeño laboral.....	20
Tabla 3	Tabla cruzada para la variable Motivación y Desempeño laboral	21
Tabla 4	Tabla cruzada para la motivación extrínseca y desempeño laboral	22
Tabla 5	Tabla cruzada para la motivación intrínseca y desempeño laboral	23
Tabla 6	Tabla cruzada para la motivación trascendental y desempeño laboral ...	24
Tabla 7	Prueba de normalidad	25
Tabla 8	Comprobación de la hipótesis general	26
Tabla 9	Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	26
Tabla 10	Comprobación de la hipótesis específica 1	27
Tabla 11	Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1	27
Tabla 12	Comprobación de la hipótesis específica 2	28
Tabla 13	Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	28
Tabla 14	Comprobación de la hipótesis específica 3	29
Tabla 15	Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	29

Resumen

La investigación con el tema “la motivación y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022”, tuvo como objetivo determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de estos trabajadores, planteando como hipótesis general que la motivación incide significativamente en su desempeño laboral. Se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental y de nivel causal, llevando a cabo la consulta a una muestra censal de 113 trabajadores de un Call Center en Guayaquil, a partir de dos cuestionarios validados por tres expertos y con un Coeficiente Alfa de Cronbach excelente. Los resultados de la estadística descriptiva demostraron que la mayoría de trabajadores percibe que su motivación es baja y que alcanzan un bajo desempeño laboral (46,8%), mientras que la estadística inferencial arrojó un Chi-cuadrado de 106,393 (gl=40), y un P valor= 0 < 0,05, lo que permitió concluir que la motivación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center en Guayaquil.

Palabras clave: Motivación, motivación intrínseca, motivación extrínseca, motivación trascendental, desempeño laboral.

Abstract

The research with the theme "motivation and its influence on the work performance of workers in a Call Center in Guayaquil, 2022", had as objective to determine the incidence of motivation in the work performance of these workers, proposing as a general hypothesis that the Motivation significantly affects their job performance. A quantitative approach methodology was applied, of the applied type, with a non-experimental design and of a causal level, carrying out the consultation to a census sample of 113 workers of a Call Center in Guayaquil, based on two questionnaires validated by three experts and with an excellent Cronbach's Alpha Coefficient. The results of the descriptive statistics showed that the majority of workers perceive that their motivation is low and that they achieve a low job performance (46.8%), while the inferential statistics showed a Chi-square of 106.393 (gl=40). and a P value = $0 < 0.05$, which allowed us to conclude that motivation significantly affects the work performance of the workers of a Call Center in Guayaquil.

Keywords: Motivation, intrinsic motivation, extrinsic motivation, transcendental motivation, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2020), señaló que los trabajadores están expuestos a condiciones laborales que afectan su motivación y deterioran su desempeño, tales como el incremento de la carga laboral, disminución salarios, cambio a la modalidad de trabajo virtual, entre otras que, según Crozet (2020), impactan negativamente en la calidad del empleo, promoviendo un ambiente laboral de estrés e incertidumbre. Esto ocurre, a pesar de que un buen desempeño laboral permitirá que las empresas logren sus objetivos, y alcancen mayores niveles de productividad (Krekel et al., 2019).

Situación similar se evidencia en países de Latinoamérica, en donde Welle (2020) calificó la productividad de los trabajadores como mediocre, a pesar de existir condiciones para alcanzar niveles más satisfactorios, que los motiven y aporten a su desempeño. Del mismo modo, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2020), los trabajadores de plataformas en la región, entre ellos los que laboran en call centers, afrontan limitaciones como el trabajar más horas en línea por la misma paga, asumir el costo de los equipos que necesitan para realizar sus tareas, con una capacitación mínima, entre otras circunstancias desfavorables.

En el contexto ecuatoriano, Alvarado (2021) señaló que los trabajadores del país, especialmente los más jóvenes, sufren de agotamiento y cambios de ánimo, sobrecarga de tareas y otros factores que inciden negativamente en su motivación, perjudicando en consecuencia a su desempeño. Entre las empresas del sector de los servicios se encuentran los call centers, indicando Diario La Hora (2022) que la demanda de trabajadores en estas empresas es cada vez mayor, siendo contratados generalmente para desempeñar sus funciones de forma remota; sin embargo, la remuneración recibida es igual o menor, en comparación con los trabajadores presenciales, sumando la capacitación escasa. También se incluyen factores como la elevada carga de trabajo y ambientes laborales cargados de estrés, que deterioran su salud (Diario El Universo, 2020), y pueden afectar en su motivación y desempeño laboral (Amaya et al., 2021).

Esta situación se observa dentro de un Call Center de la ciudad de Guayaquil, en donde los trabajadores reflejan un deterioro en su desempeño

laboral, planteando como causa la existencia de factores que afectan negativamente en su motivación, pudiendo generar como consecuencia el incumplimiento de sus funciones y metas organizacionales, una mayor rotación del personal y deterioro de la productividad del negocio.

Así, se plantea como formulación del problema lo siguiente: ¿En qué medida la motivación incide en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022?, estableciendo como preguntas específicas: ¿En qué medida la motivación extrínseca incide en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil?; ¿en qué medida la motivación intrínseca incide en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil?; ¿en qué medida la motivación trascendental incide en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil?

Estas preguntas se responderán con la investigación, mostrando su conveniencia al abordar como problemática el deterioro en el desempeño de los trabajadores de un Call Center en Guayaquil, a causa de condiciones laborales no motivantes a las que están expuestos, que deben ser correctamente identificadas y medidas. Además, tiene utilidad práctica al proporcionar, con los hallazgos, información que ayudará a la toma de decisiones encaminadas a mejorar el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven los trabajadores de esta empresa, y alcanzar una mayor productividad. De igual manera tiene utilidad metodológica, presentando instrumentos que permitirán medir la motivación y el desempeño de los trabajadores en un Call Center, empresa dentro de un segmento que mantiene altos niveles de contratación de personal y que necesita de trabajadores con un buen desempeño.

Dicho esto, se fija como objetivo general de esta investigación el determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022. Para alcanzar este objetivo general, se establecen los siguientes objetivos específicos: Determinar la incidencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil; determinar la incidencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil; determinar la incidencia de la motivación trascendental en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil.

A su vez, la hipótesis general a comprobar comprende que la motivación incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022. Mientras tanto, como hipótesis específicas se determinan las siguientes: La motivación extrínseca incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil; la motivación intrínseca incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil; la motivación trascendental incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil.

II. MARCO TEÓRICO

Se consultaron estudios referenciales en un contexto nacional e internacional, destacando artículos científicos y tesis de maestría.

Entre los estudios desarrollados en un contexto nacional, se encuentra el artículo científico de Palacios (2019), realizado con el propósito de medir cómo el clima organizacional influye en el desempeño de trabajadores que se encuentran en el área administrativa del sector salud en Manabí-Ecuador. Se recurrió a una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, aplicando el cuestionario como instrumento para recolectar datos de una muestra de 312 trabajadores. La presentación de los resultados se enfocó en la estadística inferencial, demostrando que ambas variables tienen una correlación positiva, según un coeficiente Rho de Spearman =0,234 y un P valor= 0,000<0,05, concluyendo que este clima influye en el desempeño de estos trabajadores.

En la tesis de maestría de Medina (2020), el objetivo fue conocer el efecto de la motivación en el desempeño laboral de una empresa que comercializa empaques. La metodología fue de diseño no experimental, transversal y correlacional, presentando un enfoque cuantitativo, en donde se incluyó el uso del cuestionario como instrumento para consultar a 35 trabajadores, siendo esta la muestra del estudio. Los resultados de la estadística inferencial arrojaron un Chi-cuadrado de 0,265 con un P valor < 0,05, concluyendo que existe influencia de la motivación sobre el desempeño de estos trabajadores

En la tesis de maestría de Castillo (2021) el propósito del estudio fue determinar la incidencia de la motivación en el desempeño de trabajadores de una unidad educativa. Como metodología, se recurrió a un diseño no experimental y correlacional, con un enfoque cuantitativo, y usando el cuestionario como instrumento, el cual se aplicó a una muestra de 288 docentes. Los resultados permitieron comprobar que las variables mantienen una correlación positiva moderada (Rho de Spearman= 0,602) y, a partir de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un P Valor= 0,000 < 0,05 que comprobar que, en efecto, la motivación influye en el desempeño de los educadores.

En una tesis de maestría desarrollada por Palacios (2021) siendo su propósito analizar cómo la motivación influye en la productividad de una empresa

de Guayaquil-Ecuador. Con este fin, se recurrió a una metodología de enfoque cualitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, consultando a una muestra de 59 trabajadores a partir del cuestionario tipo Likert de 1-5. Los resultados demostraron que la media en las variables motivación y productividad, fue de 3 puntos, siendo una calificación regular. El estudio concluyó demostrando una correlación positiva moderada fuerte entre las variables, comprobando así que la motivación influye en la productividad, según un coeficiente Rho de Pearson=0,705 y un P valor=0,000.

El último estudio en un contexto nacional fue la tesis de maestría de Páez (2022), que fijó como objetivo el determinar cómo motivación influye en el desempeño laboral dentro de una empresa minera. La metodología fue de diseño no experimental, correlacional con enfoque cuantitativo, tomando como técnica la encuesta para la consulta a una muestra de 128 trabajadores. La presentación de los resultados, centrada en la estadística inferencial, demostró que existe una correlación positiva baja entre la motivación y el desempeño mantienen, según un Rho de Spearman= 0,392, con un P valor < 0,05, demostrando que ambas variables mantienen una relación significativa.

Entre los estudios referenciales en un contexto internacional, se encuentra el artículo científico de Zuta et al. (2018), siendo su objetivo el determinar la incidencia de la motivación sobre el desempeño laboral de educadores que laboran en el área de enfermería. Recurriendo a una metodología de diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, se tomó como muestra a 28 enfermeras a quienes se aplicó el cuestionario. Con los resultados se conoció que el 100% de las trabajadoras valora su motivación y desempeño entre muy buena-excelente, y buena, presentando como conclusión que la motivación mejora significativamente su desempeño laboral, con base en la prueba de Chi cuadrado $X^2c= 12,128$ y un P valor= 0,000.

En la tesis de maestría de Angulo (2021), el objetivo fue conocer la relación entre la motivación y el desempeño de trabajadores en el sector de la educación, tomando como referencia una unidad educativa. Habiendo aplicado una metodología de diseño no experimental, correlacional, tipo básica con enfoque cuantitativo, se recurrió al cuestionario para la consulta de una muestra de 33 docentes. A partir de los resultados obtenidos, se logró demostrar que la

motivación y el desempeño de los educadores mantuvieron niveles regulares, y que las variables demuestran una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,611), además de aceptar la hipótesis alternativa con un P valor < 0,05, lo que permitió concluir que existe relación entre las variables analizadas.

La tesis de maestría de Alvarado (2021) presentó como objetivo establecer la influencia de los factores motivaciones en el desempeño laboral de una empresa de la industria farmacéutica. Se recurrió a una metodología de diseño no experimental, transversal, correlacional y con enfoque cuantitativo, usando el cuestionario como instrumento, mismo que se direccionó a una muestra de 14 trabajadores. Con los resultados fue posible demostrar que la mayoría de trabajadora considera que la motivación y el desempeño son regulares, además de arrojar un Chi-Cuadrado = 34,026 con un P valor= 0,000 < 0,05, permitiendo concluir la motivación influye en el desempeño de los trabajadores al ser aceptada la hipótesis alternativa.

Como siguiente estudio está la tesis de maestría de Gaslac (2021), con el objetivo de conocer cómo la motivación influye en el desempeño laboral dentro de una organización. Bajo una metodología de diseño no experimental, transversal y correlacional, de tipo explicativa, se utilizó el cuestionario en una muestra de 64 trabajadores. Los resultados arrojaron que, tanto la motivación como el desempeño de los trabajadores se perciben como regulares, con una media de 2,62/5 y 2,60/5 respectivamente, concluyendo que cada dimensión de la motivación guarda relación con el desempeño laboral, a partir de una prueba de Spearman >0,82 y un P valor= 0,000.

Finalmente, está el artículo científico de Torres et al. (2021), elaborado con el propósito de establecer el nivel de relación que existe entre la motivación y el desempeño de trabajadores de un proyecto. En una metodología de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, se aplicó el cuestionario, mismo que se dirigió a una muestra de 174 colaboradores. A partir de los resultados se demostró que la motivación y el desempeño laboral se muestran como desfavorables por el 66% y 60% de los trabajadores, respectivamente, llegando a concluir que existe una correlación positiva alta entre las variables, según la prueba de Pearson= 0,808 y un P valor= 0,00<0,05 que permite comprobar la relación significativa, entre la motivación y el desempeño laboral.

Descritos los antecedentes, se procedió a recopilar información documental, para el fundamento teórico de las variables de la investigación.

En cuanto a la variable motivación, según Fernández y Antonio (2021), su estudio se originó alrededor de los años 1700 en Europa, tras la transformación de los talleres artesanales en fábricas, con maquinarias operadas por personas, con formas de pensar y característica diferentes, dando paso a problemas que influyeron negativamente en el ambiente laboral, disminuyendo la motivación y productividad.

La Universidad Internacional del Ecuador (2021) coincide al mencionar que la explotación de los trabajadores, tras el desarrollo industrial de la época, dio paso al desinterés del equipo humano y su baja productividad, permitiendo que el estudio de la motivación laboral tome fuerza como una manera de impulsar a los trabajadores, e incluso, como una alternativa para prevenir y lograr la solución de conflictos en el ambiente laboral.

Como definición a esta variable, Bohórquez et al. (2020) plantearon que la motivación es un impulso interior, que incita a una persona a llevar a cabo una acción o adoptar un comportamiento para el alcance de una meta, alineada a un objetivo. Por otra parte, Medina (2018) mencionó que la motivación es un conjunto de factores dinámicos, que promueven el comportamiento de una persona hacia el alcance de una meta determinada, individual o colectiva.

Cabe señalar que, para Wahyudi (2022), es normal que los trabajadores se enfrenten a condiciones laborales que pueden provocarles desánimo, pero la motivación se convierte en la clave en las empresas, haciendo posible que el equipo humano se comprometa al cumplimiento de sus tareas, y logre desempeñarlas con efectividad. Así, según Dauti et al. (2020) y Bohórquez et al. (2020), el interés por mantener a los trabajadores motivados sigue aumentando en las empresas, permitiendo que se comprometan en mayor medida con sus funciones, sean más productivos, y aporten favorablemente al éxito y supervivencia de las organizaciones.

En cuanto a las teorías alineadas a la motivación, se encuentra la teoría motivacional de Herzberg, también conocida como teoría de los dos factores, en donde se sostiene que la motivación se genera por dos factores o dimensiones independientes y específicos en un ambiente de trabajo, siendo los de motivación

y los de higiene (Callata & Fuentes, 2018). Sobre estos factores, Dávila et al. (2019) señalaron que los de higiene están asociados al entorno y las condiciones en las que se desenvuelven los trabajadores, mientras que los factores de motivación están relacionados con los logros alcanzados al desempeñar sus tareas, su satisfacción laboral, los conocimientos adquiridos y la confianza que la organización les demuestra.

Chiat y Panatik (2019) explicaron con más detalle los factores o dimensiones dentro de la teoría propuesta por Herzberg, indicando que los motivadores son estímulos, tales como recompensas, incentivos, reconocimiento, oportunidades para tomar decisiones en la empresa, oportunidades de ser ascendidos, entre otros, que pretenden satisfacer las necesidades de una persona y reforzar su comportamiento hacia el cumplimiento de las metas.

Por otra parte, los factores de higiene son enmarcados como aquellos que contribuyen en gran medida a la satisfacción del empleado, tales como la calidad en la supervisión, políticas, el ambiente laboral, la calidad de las relaciones, el salario, y otros aspectos relacionados con el entorno en donde el trabajador se desenvuelve (Chiat & Panatik, 2019). Para Callata y Fuentes (2018), los factores de higiene, como el salario, condiciones de trabajo y la supervisión, dejan de ser motivadores cuando son razonablemente atendidos, pero los motivadores, como la autorrealización, afecto, autoestima, logro, entre otros, resultan insaciables y efectivos al momento de promover el buen desempeño de los trabajadores.

Otra teoría es la propuesta por Pérez (2018), quien indicó que existen tres factores o dimensiones de la motivación, que mueven a la acción, los motivos extrínsecos, los intrínsecos y los trascendentales.

Según Pérez (2018), los motivos intrínsecos están asociados al deseo de aprender del individuo, y obtener conocimientos para superar dificultades o retos. En complemento, Hernández (2020) sostuvo que esta motivación se vincula al desarrollo del recurso humano, haciendo posible que los trabajadores se vuelvan líderes, y logren un crecimiento personal y profesional, mientras satisfacen sus necesidades de aprendizaje, asumiendo responsabilidades y nuevos retos.

Sobre los motivos extrínsecos, estos provienen del entorno externo, logrando la acción por medio de premios, incentivos, status, retribuciones, prestigio o reconocimiento (Pérez, 2018). Para Hernández (2020), esta motivación

se asocia al lugar de trabajo, pudiendo alimentarse con la seguridad y prestigio social que le transmite al trabajador el pertenecer a la empresa.

Finalmente, los motivos trascendentales, están alineados al beneficio o la utilidad que la acción tendrá para terceros, sirviendo a otros y satisfaciendo sus necesidades reales (Pérez, 2018). Como tal, es aquella que mueve al trabajador a solucionar los problemas de otros y colaborar con ellos, para beneficio de la empresa u otras personas en el entorno exterior (Hernández, 2020). De igual manera, Madrigal (2013) determinó que los motivos trascendentes animan al trabajador a desarrollar sus tareas, desde dentro, para beneficio de otros.

Sanizaca (2018) planteó, a manera de resumen, cada una de las motivaciones antes descritas, ubicando a extrínseca como incentivos que se esperan para llevar a cabo una acción; a la motivación intrínseca como el resultado que se desea experimentar con esa acción; y la trascendental, como el resultado que se espera provocar en los demás. Habiendo descrito estas teorías, para la medición de la variable motivación, se toma la teoría de Pérez y sus tres dimensiones, en vista que no considera solo la motivación que un trabajador recibe de su entorno laboral, sino también a aquella que proviene de su interior en beneficio propio, y para beneficio de otros (Lazzati, 2020).

Según Felipe et al. (2020), el lograr el éxito organización también depende de su capacidad para motivar a los trabajadores, estando asociada a su satisfacción y, en consecuencia, a la mejora del desempeño del equipo humano al momento de cumplir sus tareas, mejora que se verá reflejada en su capacidad para satisfacer al cliente mediante un servicio con calidad. En un mismo enfoque, Uka y Prendi (2021) señalaron que la motivación correcta hará que los trabajadores estén a gusto con su trabajo y logren un mejor desempeño.

Similar postura expusieron Azhar et al. (2021), planteando que la motivación logra un mejor desempeño de los trabajadores, al estar satisfechos con la organización, siendo así capaces de brindar un servicio satisfactorio al cliente, mientras contribuyen a la productividad de la organización, su sostenibilidad y logro de los objetivos. De hecho, Mahmoud et al. (2020) indicaron que la motivación del equipo humano es determinante para el éxito de una empresa, permitiendo no solo que mejore su desempeño, sino también que muestren una mayor orientación hacia el cliente y una mejor atención.

En cuanto a la variable desempeño laboral, Véliz (2021) indicó que los primeros estudios sobre esta variable datan del siglo XVI, siendo San Ignacio Loyola quien implementó un sistema para evaluar el desempeño de los jesuitas, mediante informes; sin embargo, en la era moderna, se atribuye a Robert Owen, quien implementó en 1813 un sistema para evaluar el desempeño en su fábrica textil; sin embargo, se centraba solo en los tiempos de producción.

De acuerdo a Rivero (2019), fue Elton Mayo quien llevó a cabo un experimento que demostró, en el año 1920, la importancia del equipo humano y su bienestar en las empresas, convirtiéndose en el pionero de una serie de autores quienes defienden que, a mayor bienestar del trabajador, incrementará su compromiso y desempeño laboral.

Como definición de desempeño laboral, Chagray et al. (2020) indicaron que es la capacidad del trabajador para llevar a cabo una tarea con el menor esfuerzo, y mayor calidad posible, siendo visible en trabajadores que se encuentran satisfechos. En cuanto a los trabajadores satisfechos en las organizaciones, Bayona et al. (2020) plantearon que son aquellos que están motivados en el ejercicio de sus tareas, demostrando compromiso en un ambiente laboral que consideran favorable.

Respecto a los modelos teóricos asociados al desempeño laboral, Rodríguez y Lechuga (2019) diseñaron su propio modelo teórico a partir de distintos autores, compuesto de cinco dimensiones o condiciones que permiten medir el desempeño del trabajador, o la capacidad del colaborador para cumplir con sus funciones según los objetivos de la organización. La primera dimensión es el conocimiento del trabajo, que hace referencia a la medida en la que un trabajador conoce las técnicas y procedimientos ligados al ejercicio de sus funciones, además de su capacidad para llevarlas a cabo.

Como segunda dimensión está la producción, que evalúa el balance entre la calidad y cantidad de trabajo que se asigna al trabajador; la tercera dimensión corresponde a la responsabilidad, centrada en conocer si la respuesta del trabajador es positiva ante la obligación de ejecutar sus tareas; como quinta dimensión está la capacidad de liderazgo, que evalúa en qué medida, el líder influye en sus subordinados, los direcciona y motiva hacia el cumplimiento de las metas; y como última dimensión, se encuentra la identidad laboral, que mide el

grado en que un trabajador se siente identificado con la organización y, en consecuencia, se compromete con los objetivos.

Otro modelo fue el propuesto por Campbell, ideado en el siglo XX para su uso en el ejército estadounidense y, posteriormente, aplicado en las empresas para medir el desempeño de los trabajadores de manera integral, a partir de ocho dimensiones (Bautista et al., 2020). Salazar (2021) profundiza en estas dimensiones, siendo descritas a continuación:

Dominio de tareas específicas, haciendo alusión a la capacidad del trabajador para ejecutar tareas básicas o fundamentales de su puesto; habilidades en tareas no específicas, que comprende la capacidad del trabajador para desarrollar tareas que no son exclusivas de su cargo; comunicación oral y escrita, haciendo referencia a su habilidad para realizar presentaciones formales, ya sean orales o escritas, ante una audiencia; demostración del esfuerzo, que comprende al grado en el que un trabajador se compromete con sus tareas asignadas, manteniendo el ritmo sin importar las adversidades; disciplina personal, abordando su capacidad para evitar un comportamiento negativo en su cargo, como el absentismo, infracciones de las políticas, entre otras; facilitación del rendimiento en equipo, en donde se evalúa el apoyo y colaboración que existe entre los trabajadores para lograr un objetivo conjunto; supervisión o liderazgo, en donde se determina cómo el supervisor influye en el desenvolvimiento de los colaboradores; y la administración o gestión, que se refiere al comportamiento del trabajador con relación a cómo se organizan las tareas, los recursos, y su integración con la empresa.

Dentro de esta investigación, se toma el modelo teórico de Campbell, por ser un modelo multidimensional que permite medir el desempeño de los trabajadores de manera más profunda, considerando también su capacidad para trabajar en equipo, y cómo la administración en la empresa, incide en el cumplimiento de sus tareas con eficiencia. Según Wu et al. (2019) medir el desempeño laboral regularmente en las empresas es esencial, ayudando a la mejora continua de las operaciones y, por ende, a la productividad del trabajador y de la organización.

A su vez, Mihalca et al. (2021) plantearon que, en los últimos años, el desempeño laboral y la productividad en las organizaciones, se vieron afectadas,

siendo más notorio en trabajadores en la modalidad de teletrabajo, quienes debieron hacer frente a condiciones laborales poco motivadoras, propias de un ambiente de trabajo lleno de distracciones, sin un área exclusiva para llevar a cabo sus funciones, sin recursos suficientes, entre otras causas. Similar postura mantuvieron Kumar et al. (2021), indicando que el desempeño del trabajador se ve afectado por una serie de eventos que impactan en la vida del trabajador, siendo necesario que una organización logre influir positivamente en su personal, motivándolo al cumplimiento de sus funciones, en un entorno laboral de calidad.

En cuanto al marco epistemológico, la presuposición filosófica parte de la postura del investigador, quien desde su perspectiva apoya la importancia de la motivación del trabajadores al ser capaz de influir en su desempeño laboral, sin importar el ámbito en donde se desenvuelve. Esto no solo parte de la teoría, sino de la experiencia propia como trabajador, reflejando un mejor desempeño cuando se está motivado por la organización.

Respecto a la naturaleza de las teorías y conceptos científicos, el estudio se soporta en la teoría positivista. Según Pérez (2015) este paradigma o pensamiento es un sistema que combina el racionalismo con el empirismo, también llamado paradigma cuantitativo, el cual sostiene que la fuente exclusiva de información o conocimiento proviene de hechos verificados por la experiencia.

Dicho esto, se espera comprobar mediante la experiencia de trabajadores de un Call Center en Guayaquil, cómo la motivación influye en su desempeño laboral y así contrastar estos hallazgos con la teoría que sostiene la existencia de una relación positiva entre estas variables.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio tuvo un paradigma de investigación cuantitativo, al recopilar datos medibles y cuantificables de las variables, motivación y desempeño laboral, para comprobar las hipótesis planteadas mediante un análisis estadístico descriptivo e inferencial. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el uso de la estadística se asocia a la investigación cuantitativa, involucrando métodos matemáticos y conteos numéricos como parte de un proceso secuencial, que estima magnitudes, la ocurrencia de un fenómeno, y comprueba hipótesis.

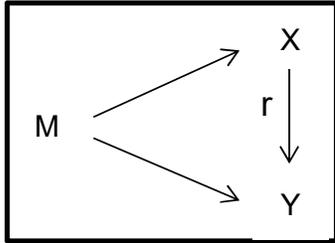
En cuanto a la tipología, la investigación fue aplicada, aportando conocimiento que contribuirá a la solución de una problemática identificada que, en este estudio, correspondió al deterioro en el desempeño laboral en un Call Center de Guayaquil. Según Cerda (2018), la investigación aplicada va más allá de adquirir conocimiento, profundizando en ellos para solucionar problemas concretos.

Además, presentó un diseño no experimental en vista que las variables, motivación y desempeño laboral, no fueron alteradas a fin de conocer lo que ocurre realmente en una empresa de Call Center. Bilbao y Escobar (2020) señalaron que este diseño no altera ni manipula las variables, siendo su propósito evaluar un fenómeno o problema en su contexto real

Respecto al nivel de la investigación, se consideró causal por cuanto se determinó la incidencia de una variable (motivación), sobre otra (desempeño laboral). Tomando de referencia a Rosendo (2018), este nivel de investigación "tiene como objetivo comprobar una hipótesis sobre una relación de causa-efecto" (p.42). A continuación, se presenta el diagrama que explica este nivel de investigación:

Figura 1

Diagrama que explica el nivel de investigación causal



Nota: Elaboración propia

M: Trabajadores de un Call Center en Guayaquil

X: Variable independiente Motivación

Y: Variable dependiente Desempeño laboral

r: Relación de causalidad de las variables

Pasando al corte de la investigación, se enmarcó como transeccional, en vista de que los datos se recopilaron por única vez, dentro de un periodo de tiempo establecido. En la postura de Hernández et al. (2018), el nivel transeccional o transversal tiene como principal característica, el hecho que los datos se recolectan una sola vez.

Cerrando con el método, la investigación fue deductiva en vista que el paradigma escogido fue el cuantitativo, y se manejó un nivel causal. Según Serrano (2020), el método deductivo es un tipo de razonamiento utilizado en las ciencias formales, como las matemáticas y la lógica, para predecir un fenómeno mediante una hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

En vista de que la investigación fue de nivel causal, las variable se identifican a continuación:

En cuanto a la variable independiente, correspondió a la motivación y tiene una naturaleza cualitativa, definida por Medina (2018) como el conjunto de factores dinámicos, que promueven el comportamiento de una persona hacia el alcance de una meta determinada, individual o colectiva. Las dimensiones dentro de esta variable serán: Motivación extrínseca, motivación intrínseca, y motivación trascendental.

Por otra parte, la variable dependiente fue el desempeño laboral, también de naturaleza cualitativa, y definida por Chagray et al. (2020) como la capacidad que el trabajador posee para llevar a cabo una tarea con eficiencia. Las dimensiones en esta variable serán: Dominio de tareas específicas, Habilidades en tareas no específicas, Comunicación oral y escrita, Demostración del esfuerzo, Mantenimiento de la disciplina personal, Facilitación del rendimiento en equipo, Supervisión o liderazgo, y Administración

La matriz de operacionalización que detalla las dimensiones y los indicadores asociados a estas variables, se muestra en el Anexo 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se conformó del total de trabajadores en un Call Center de Guayaquil-Ecuador, ubicado en las calles Malecón Simón Bolívar 1100 Y P. Icaza, en donde laboraban 113 personas con corte a septiembre del año 2022. Lerma (2016) definió como población al conjunto de elementos que tienen características determinadas o corresponden a una misma definición.

Criterios de inclusión: Trabajadores del Call Center objeto de análisis, que se encontraban laborando en la empresa más de un mes, y dieron su consentimiento para ser partícipes del estudio.

Criterios de exclusión: Trabajadores del Call Center objeto de análisis, que laboraron menos de un mes en la empresa, y no dieron su consentimiento para ser partícipes del estudio.

Se aplicó un muestreo censal que, según Rosendo (2018), es aquel en donde todas las unidades de investigación conforman la muestra, tomándose como muestra al total de trabajadores del Call Center objeto de análisis que cumplieron los criterios de inclusión antes descritos, para obtener datos significativos que permitieron determinar la incidencia de la motivación en su desempeño laboral. La muestra se fijó en 111 trabajadores de la empresa seleccionada, debido a que dos personas no dieron su consentimiento para formar parte del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con la finalidad de medir la variables motivación y desempeño laboral, se recurrió a la encuesta, definida por Arenal (2019) como la técnica más utilizada en

las investigaciones, permitiendo recopilar datos medibles y objetivos de una muestra, reflejando las opiniones, actitudes y comportamientos individuales ante un fenómeno, situación o problema de estudio.

Asimismo, el instrumento que se usó dentro de esta técnica fue el cuestionario, siendo aquel que se compone de preguntas relacionadas con uno o varios temas que se desean investigar (Sánchez, 2016).

Para la variable motivación, se aplicó un cuestionario que midió la dimensión de motivación extrínseca con ocho (8) ítems, la dimensión de motivación intrínseca con seis (6) ítems, y la dimensión de motivación trascendental con seis (6) ítems, dando como resultado un total de veinte (20) ítems. Para esta variable se utilizó una escala de Likert con cinco opciones de respuesta en donde 1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, y 5= Muy de acuerdo.

A su vez, para la variable desempeño laboral, se aplicó un cuestionario que midió la dimensión de dominio de tareas específicas con cuatro (4) ítems, la dimensión de habilidades en tareas no específicas con cuatro (4), la dimensión de comunicación oral y escrita con cuatro (4), la dimensión de mantenimiento de la disciplina personal con cuatro (4), la dimensión de facilitación del rendimiento del equipo con cuatro (4), la dimensión de supervisión o liderazgo con cuatro (4), la dimensión de demostración del esfuerzo con dos (2) ítems, y la dimensión de administración con cuatro (4) ítems, dando como resultado un instrumento con treinta (30) ítems. En esta variable se utilizó una escala de Likert con cinco opciones de respuesta en donde 1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, y 5= Muy de acuerdo.

La validación de ambos cuestionarios se realizó por medio de la técnica de juicio de expertos, definido por Robles y Rojas (2015) como aquella que recurre a opiniones de personas, con trayectoria o conocimiento en un tema de interés, para determinar la fiabilidad de un instrumento. En la validación de los cuestionarios intervinieron cuatro másteres con conocimiento en el tema de estudio: 1) Mg. Solís Naranjo Álvaro Paúl; 2) Mg. Tutiven Acosta Stefanie; 3) CPA Mora Tufiño Michael, MCF; y 4) Mg. Vásquez Moreno Mayerlyng Mabel.

A su vez, se determinó la confiabilidad de ambos instrumentos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (α), siendo calculado al aplicar una encuesta piloto a

un total de 15 trabajadores que pertenecen a otro Call Center de Guayaquil. De acuerdo a Rodríguez y Reguant (2020) este coeficiente se usa para estimar la fiabilidad de un instrumento, considerando que, mientras más cercana a la unidad sea la puntuación, mayor consistencia tendrán los ítems o el cuestionario aplicado. En ambos casos la confiabilidad de los instrumentos fue excelente, con un $\alpha = 0,981$ en el cuestionario que mide la motivación, y un $\alpha = 0,983$ en el cuestionario que mide el desempeño laboral.

3.5. Procedimientos

La recolección de los datos se efectuó siguiendo los procedimientos a continuación:

Una vez diseñados y validados los cuestionarios para medir la motivación y el desempeño laboral en un Call Center, el primer paso fue solicitar la debida autorización a la gerencia de una empresa en Guayaquil para la investigación de campo. Esta autorización, dio mayor confianza a los trabajadores, quienes respondieron a ambos cuestionarios, participando voluntariamente en el estudio.

Para hacer más práctico el llenado de los instrumentos, se utilizó la plataforma Google Forms, presentando los cuestionarios en un formato digital para que los trabajadores respondieran a cada interrogante y envíen sus respuestas de forma online. Además, se indicó que al responder los ítems del cuestionario, estaban dando su consentimiento para formar parte de la investigación.

La plataforma registró las respuestas de los consultados y, una vez se completada la totalidad de participantes, permitió la descarga de un documento de Microsoft Excel con la tabulación de los datos. Este documento se procesó en el software IBM SPSS para el análisis de los datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Con los datos tabulados, se procedió a su análisis en el software IBM SPSS, ayudando a la presentación de los resultados de la estadística descriptiva e inferencial. Dentro de la estadística descriptiva, se presentaron tablas de frecuencias que midieron las variables motivación y desempeño laboral.

A su vez, como parte de la estadística inferencial, se realizó la comprobación de cada hipótesis planteada, aplicando una prueba estadística de

correlación que se seleccionó tras conocer si los datos, siguen o no, una distribución normal. Según Romero (2016) las pruebas de bondad de ajuste se aplican para identificar esta distribución de los datos y saber qué prueba, paramétrica o no paramétrica, utilizar para la comprobación de una hipótesis.

Considerando que se encuestó a 113 trabajadores de un Call Center, se recurrió a la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov, siendo la ideal para un tamaño muestral mayor a 50 elementos (Romero, 2016). A continuación, se presentan los criterios de decisión tomados en cuenta para seleccionar la prueba de hipótesis en este estudio:

$P \text{ valor} \geq 0,05 =$ Se aplicará una prueba paramétrica, en vista los datos siguen una distribución normal.

$P \text{ valor} < 0,05 =$ Se aplicará una prueba no paramétrica, en vista que los datos no siguen una distribución normal.

3.7. Aspectos éticos

El autor desarrolló el presente estudio con base en principios que respaldan su calidad ética. Como punto de partida, respondió al principio de beneficencia, considerando que los hallazgos se entregaron a un representante de la empresa de Call Center, para la toma de decisiones que contribuyeron a mejorar el ambiente de trabajo, promoviendo así el buen desempeño del equipo humano y una mayor productividad en la organización.

También se soportó en el principio de no maleficencia, ya que durante el proceso investigativo no se expusieron a los consultados a ningún riesgo, situación o trato que vulnere su integridad física ni psicológica. Al contrario, el trato que recibieron se caracterizó por no mostrar preferencias entre los trabajadores, teniendo cada uno la oportunidad de participar en la investigación.

De igual manera, el estudio respondió al principio de autonomía, considerando que la intervención de cada trabajador fue voluntaria, sin ser presionados de ninguna manera para dar respuesta a los cuestionarios, y con la opción de abandonar el proceso si así lo solicitaban.

IV. RESULTADOS

Dentro de la estadística descriptiva, al categorizar las variables en una escala de tres niveles (baja, moderada y alta), se analizaron las respuestas de los consultados para calificar la motivación y el desempeño de los trabajadores del Call Center, presentando a continuación los resultados:

Tabla 1

Tabla de frecuencia con datos agrupados de dimensiones y variable independiente Motivación

	Baja		Moderada		Alta	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Motivación	66	59,5	40	36,0	5	4,5
Motivación extrínseca	70	63,1	37	33,3	4	3,6
Motivación intrínseca	74	66,7	32	28,8	5	4,5
Motivación trascendental	47	42,3	59	53,2	5	4,5

Interpretación:

Con base en los datos mostrados en la tabla 1, se observa que la variable independiente motivación es calificada, por el 59,5% de trabajadores como baja. Mientras tanto, un 36,0% indicó que su motivación es moderada, seguido de un número bastante reducido de trabajadores que percibe su motivación como alta. Es decir, la motivación dentro del Call Center resulta desfavorable en la mayoría de casos, dejando en evidencia que la organización no ha logrado obtener un fuerte compromiso de sus trabajadores en el desempeño de las tareas asignadas.

Un escenario similar se observa en las dimensiones de motivación intrínseca y extrínseca, en donde se registra un mayor porcentaje de trabajadores que las califican como baja y moderada, a diferencia de la motivación trascendental en donde destaca una puntuación moderada y baja. Una motivación extrínseca en este nivel significa que los incentivos económicos, no económicos, las retribuciones y el prestigio que experimentan los trabajadores, no logran ser satisfactorios ni los incitan a mantener un buen desempeño.

Por otra parte, en la motivación intrínseca, el deseo de aprender, el desarrollo de habilidades y destrezas, al igual que el crecimiento profesional, no cumple con las expectativas de los trabajadores. A su vez, los resultados en la

motivación trascendental dejan entrever que esta dimensión es más fuerte para los trabajadores, significando que la ayuda al círculo social, a la comunidad y un beneficio propio los motiva a seguir en este cargo.

Con lo descrito, está claro que difícilmente el Call Center logra una alta motivación de sus trabajadores, situación que puede afectar en el compromiso con sus tareas, añadiendo que es más probable que experimenten una baja motivación.

Tabla 2

Tabla de frecuencia con datos agrupados de dimensiones y variable dependiente Desempeño laboral

	Bajo		Moderado		Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Desempeño laboral	62	55,9	44	39,6	5	4,5
Dominio de tareas específicas	31	27,9	72	64,9	8	7,2
Habilidades en tareas no específicas	71	64,0	36	32,4	4	3,6
Comunicación oral y escrita	72	64,9	34	30,6	5	4,5
Demostración del esfuerzo	61	55,0	47	42,3	3	2,7
Mantenimiento de la disciplina personal	61	55,0	45	40,5	5	4,5
Facilitación del rendimiento en equipo	72	64,9	34	30,6	5	4,5
Supervisión o liderazgo	69	62,2	37	33,3	5	4,5
Administración	48	43,2	58	52,3	5	4,5

Interpretación:

Observando la tabla 2, se determina que el desempeño laboral en un Call Center, en su mayoría, es bajo (55,9%), seguido de un 39,6% que lo ubica como moderado, y el restante con una mínima frecuencia lo califica como alto. Por lo señalado, está claro que el desempeño de estos trabajadores resulta deficiente, lo cual se verá reflejado negativamente en sus niveles de productividad y cumplimiento efectivo de sus tareas.

Tal es el caso que, en el dominio de tareas específica, el desempeño se logra calificar con mayor fuerza como moderado (64,9%), mientras que las habilidades en tareas no específicas resulta bajo (64,0%), dejando constancia que las tareas que le son asignadas difícilmente se logran ejecutar con efectividad y existe limitación en su comprensión y en sus capacidades para llevarlas a cabo.

La comunicación oral y escrita también es una limitante, teniendo una calificación baja y moderada que refleja problemas de los trabajadores para expresarse por escrito y hablar a sus compañeros supervisores. Las demás dimensiones, exceptuando la administración, mantienen una concentración similar, dejando constancia que el mantenimiento de la disciplina personal ante el incumplimiento de políticas, que la facilitación del rendimiento en equipo ante la escasa colaboración entre compañeros y supervisores, y que la supervisión y liderazgo, no alcanzan niveles favorables, pudiendo influir negativamente en el cumplimiento de las metas organizacionales, desempeño y productividad del personal.

En cuanto a la administración, su concentración es levemente superior en el nivel moderado (52,3%), seguido del nivel bajo con un 43,1%, lo que refleja limitaciones en cuanto a cómo las tareas se organizan y la disponibilidad de los recursos para ejecutarlas, lo que puede llevar a un resultado económico poco satisfactorio para el Call Center.

Para fortalecer el análisis de los datos, se presenta la tabla cruzada de la variable dependiente e independiente:

Tabla 3

Tabla cruzada para la variable Motivación y Desempeño laboral

		Motivación (agrupado)			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Desempeño laboral (agrupado)	Bajo	Recuento	52	8	2	62
		% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	83,9%	12,9%	3,2%	100,0%
		% dentro de Motivación (agrupado)	78,8%	20,0%	40,0%	55,9%
		% del total	46,8%	7,2%	1,8%	55,9%
	Moderado	Recuento	12	31	1	44
		% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	27,3%	70,5%	2,3%	100,0%
		% dentro de Motivación (agrupado)	18,2%	77,5%	20,0%	39,6%
		% del total	10,8%	27,9%	,9%	39,6%
	Alto	Recuento	2	1	2	5
		% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
		% dentro de Motivación (agrupado)	3,0%	2,5%	40,0%	4,5%
		% del total	1,8%	,9%	1,8%	4,5%

	Recuento	66	40	5	111
Total	% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	59,5%	36,0%	4,5%	100,0%
	% dentro de Motivación (agrupado)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	59,5%	36,0%	4,5%	100,0%

La tabla 3 demuestra que el 46,8% del total de encuestados valora en un nivel bajo, tanto la motivación como el desempeño laboral, mientras que un 27,9% percibe ambas en un nivel moderado. Esto permite evidenciar que, con una motivación baja es altamente probable que los trabajadores presenten un desempeño laboral bajo y, si la motivación incrementa, este desempeño tiende a mejorar en la mayoría de los casos. Dicho esto, de los trabajadores que perciben una baja motivación, un 78,8% refleja un bajo desempeño, y entre aquellos con una motivación moderada, el 77,5% indica que su desempeño también es moderado, reforzando lo antes expuesto.

Tabla 4

Tabla cruzada para la motivación extrínseca y desempeño laboral

		Motivación extrínseca (agrupado)			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Desempeño laboral (agrupado)	Bajo	Recuento	52	8	2	62
		% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	83,9%	12,9%	3,2%	100,0%
		% dentro de Motivación extrínseca (agrupado)	74,3%	21,6%	50,0%	55,9%
		% del total	46,8%	7,2%	1,8%	55,9%
	Moderado	Recuento	16	28	0	44
		% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	36,4%	63,6%	0,0%	100,0%
		% dentro de Motivación extrínseca (agrupado)	22,9%	75,7%	0,0%	39,6%
		% del total	14,4%	25,2%	0,0%	39,6%
	Alto	Recuento	2	1	2	5
		% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
		% dentro de Motivación extrínseca (agrupado)	2,9%	2,7%	50,0%	4,5%
		% del total	1,8%	,9%	1,8%	4,5%
Total	Recuento	70	37	4	111	
	% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	63,1%	33,3%	3,6%	100,0%	
	% dentro de Motivación extrínseca (agrupado)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	63,1%	33,3%	3,6%	100,0%	

En la tabla 4 es posible apreciar que el 46,8% de los trabajadores perciben en un nivel bajo, tanto su motivación extrínseca como el desempeño laboral, mientras que un 25,2% las valora en nivel moderado. Lo descrito deja en evidencia que, un desempeño laboral bajo, es visible una motivación extrínseca también baja, mejorando este desempeño en la medida que esta motivación se fortalece. Esto se refuerza teniendo en cuenta que, entre aquellos con un bajo desempeño laboral, un 83,9% tiene una motivación extrínseca baja, mientras que en un desempeño laboral moderado, un 63,6% de los trabajadores muestra un nivel moderado de esta motivación.

Tabla 5

Tabla cruzada para la motivación intrínseca y desempeño laboral

		Motivación intrínseca (agrupado)			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Desempeño laboral (agrupado)	Bajo	Recuento	52	8	2	62
		% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	83,9%	12,9%	3,2%	100,0%
		% dentro de Motivación intrínseca (agrupado)	70,3%	25,0%	40,0%	55,9%
		% del total	46,8%	7,2%	1,8%	55,9%
	Moderado	Recuento	19	24	1	44
		% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	43,2%	54,5%	2,3%	100,0%
		% dentro de Motivación intrínseca (agrupado)	25,7%	75,0%	20,0%	39,6%
		% del total	17,1%	21,6%	,9%	39,6%
	Alto	Recuento	3	0	2	5
% dentro de Desempeño laboral (agrupado)		60,0%	0,0%	40,0%	100,0%	
% dentro de Motivación intrínseca (agrupado)		4,1%	0,0%	40,0%	4,5%	
	% del total	2,7%	0,0%	1,8%	4,5%	
Total	Recuento	74	32	5	111	
	% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	66,7%	28,8%	4,5%	100,0%	
	% dentro de Motivación intrínseca (agrupado)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	66,7%	28,8%	4,5%	100,0%	

En la tabla 5 se observa que el 46,8% de los trabajadores perciben en un nivel bajo su motivación intrínseca al igual que su desempeño laboral, mientras que un 21,6% considera que, tanto su motivación como su desempeño, son de nivel moderado. Dicho esto, es claro que un desempeño laboral bajo es más visible con una motivación intrínseca también baja, observando un mayor desempeño a medida que esta motivación aumente. Cabe señalar que, entre los trabajadores con una motivación intrínseca baja, el 70,3% alcanza un desempeño bajo, mientras que en una motivación moderada, el 75,0% alcanza un desempeño de este nivel.

Tabla 6

Tabla cruzada para la motivación trascendental y desempeño laboral

		Motivación trascendental (agrupado)			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Desempeño laboral (agrupado)	Baja	Recuento	37	23	2	62
		% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	59,7%	37,1%	3,2%	100,0%
		% dentro de Motivación trascendental (agrupado)	78,7%	39,0%	40,0%	55,9%
		% del total	33,3%	20,7%	1,8%	55,9%
	Media	Recuento	8	35	1	44
		% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	18,2%	79,5%	2,3%	100,0%
		% dentro de Motivación trascendental (agrupado)	17,0%	59,3%	20,0%	39,6%
		% del total	7,2%	31,5%	,9%	39,6%
	Alta	Recuento	2	1	2	5
% dentro de Desempeño laboral (agrupado)		40,0%	20,0%	40,0%	100,0%	
% dentro de Motivación trascendental (agrupado)		4,3%	1,7%	40,0%	4,5%	
	% del total	1,8%	,9%	1,8%	4,5%	
Total	Recuento	47	59	5	111	
	% dentro de Desempeño laboral (agrupado)	42,3%	53,2%	4,5%	100,0%	
	% dentro de Motivación trascendental (agrupado)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	42,3%	53,2%	4,5%	100,0%	

En la tabla 6 es visible que un 33,3% de los trabajadores percibe en un nivel bajo tanto su motivación trascendental como su desempeño laboral, mientras que un 31,5% valora ambas en un nivel moderado. Por lo descrito, queda claro que un desempeño laboral bajo es propio de una motivación trascendental también baja, mejorando dicho desempeño a medida que esta

motivación incrementa. Además, según los datos observados, cuando existe una motivación trascendental baja, un 78,7% de los trabajadores tiende a presentar un bajo desempeño, y entre aquellos con una motivación moderada, el 59,3% alcanza un desempeño laboral también moderado.

Pasando a la estadística inferencial, se recurrió a la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos siguen o no una distribución normal, y seleccionar así una prueba paramétrica o no paramétrica para la comprobación de las hipótesis. A continuación, se muestran los resultados de esta prueba:

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	0,099	111	0,01
Motivación extrínseca	,157	111	0,00
Motivación intrínseca	,133	111	0,00
Motivación trascendental	,086	111	0,04
Desempeño laboral	0,133	111	0,00

En la tabla 7, con un P valor o significancia menor a 0,05 en cada variable, al igual que en las dimensiones de la variable independencia Motivación, es posible determinar que los datos no siguen una distribución normal, siendo aplicable una prueba no paramétrica y, eligiendo entre las opciones, la prueba de Chi cuadrado. De esta manera, se procede a presentar los cálculos para la hipótesis general, y también de las específicas:

Hipótesis general

H_i La motivación incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022.

H₀ La motivación no incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022.

Prueba de decisión

P valor < 0,05 Acepta la H_i

P valor ≥ 0,05 Acepta la H₀

Tabla 8

Comprobación de la hipótesis general

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	647,731			
Final	541,338	106,393	40	0

Interpretación:

En la tabla 8, la razón de verosimilitud permite observar un Chi-cuadrado de 106,393 (gl=40), dejando en evidencia un ajuste bueno para la predicción de la probabilidad de ocurrencia con un P valor= 0 < 0,05. De esta manera, es posible rechazar la hipótesis nula y aceptar que la motivación incide significativamente en el desempeño laboral en un Call Center de Guayaquil, 2022.

Tabla 9

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

	Pseudo R-cuadrado
Cox y Snell	0,617
Nagelkerke	0,617
McFadden	0,135

Interpretación:

La tabla 9 arroja que existe un Pseudo R² de Cox y Snell de 0,617, demostrando que el modelo explica en un 61,7% la variabilidad de la variable desempeño laboral. Cabe señalar que, en un mismo porcentaje, el Pseudo R² de Nagelkerke explica la variabilidad de esta variable.

Hipótesis específica 3

H_i La motivación trascendental incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil.

H₀ La motivación trascendental no incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil.

Prueba de decisión

P valor < 0,05 Acepta la H_i

P valor ≥ 0,05 Acepta la H₀

Tabla 14

Comprobación de la hipótesis específica 3

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	503,856			
Final	445,556	58,300	16	,000

Interpretación:

En la tabla 14, la razón de verosimilitud muestra un Chi-cuadrado de 58,300 (gl=16), lo que evidencia un buen ajuste para la predicción de la probabilidad de ocurrencia al arrojar un P valor de 0,000 < 0,05, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar que la motivación trascendental incide significativamente en el desempeño laboral en un Call Center de Guayaquil, 2022.

Tabla 15

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

	Pseudo R-cuadrado
Cox y Snell	,409
Nagelkerke	,409
McFadden	,074

Interpretación:

La tabla 15 muestra un Pseudo R² de Cox y Snell de 0,409, lo que demuestra que el modelo de estudio explica en un 40,9% la variabilidad de la variable dependiente, índice que es idéntico al Pseudo R² de Nagelkerke.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, los resultados de la estadística inferencial permitieron rechazar la hipótesis nula con un Chi-cuadrado de 106,393 (gl= 40) y un P valor $< 0,05$, demostrando que la motivación incide en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil. A su vez, se deja constancia que la mayoría de los trabajadores califican su motivación y desempeño laboral en un nivel bajo (46,8%), seguido de un nivel moderado (27,9%). Estos resultados, permiten evidenciar que es altamente probable que un bajo de desempeño coincida con una baja motivación, el cual incrementará a medida que la motivación mejore, contribuyendo al alcance de las metas en la organización.

Los resultados muestra similitud con los obtenidos por Medina (2020), quien demostró que la motivación influye en el desempeño laboral, con un Chi-cuadrado= 0,265 y un P valor $< 0,05$. A su vez, tienen concordancia con el realizado por Castillo (2021), quien obtuvo un Chi-cuadrado= 43,389 y un P valor= $0,000 < 0,05$ que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar que la motivación influye en el desempeño de los trabajadores en una institución educativa. A una similar conclusión llegó Palacios (2021), al demostrar que existe relación entre la motivación y productividad o desempeño del trabajador en una empresa farmacéutica, con un Rho de Pearson= 705 y un P valor $< 0,05$, mientras que en el estudio de Páez (2022), en una empresa del sector minero, tal influencia se corroboró a partir de un Rho de Spearman= 0,392 y P valor $< 0,05$, ocurriendo de igual manera en la investigación de Zuta et al. (2018) con un Chi-cuadrado= 12,128 y un P valor= 0,000.

Con lo presentado, está claro que existe suficiente evidencia que respalda la influencia que la motivación tiene en el desempeño del trabajador, lo que contribuirá al logro de los objetivos de un negocio. Lo expuesto coincide con la teoría, siendo Medina (2018) quien señaló que la motivación promueve el comportamiento de una persona hacia el alcance de las metas organizacionales; mientras que Wahyudi (2022) sostuvo que la motivación aporta al desempeño efectivo de los trabajadores. Así la teoría refuerza la idea de que trabajadores motivados presentarán un mejor desempeño, lo que se verá reflejado en el cumplimiento de sus funciones con eficiencia, en beneficio de la empresa.

Contrario a esto, más de la mitad de encuestados mantiene una baja motivación en la empresa (59,5%), lo cual se ve reflejado en un bajo desempeño laboral en el 55,9% de trabajadores. Este resultado muestra concordancia a los obtenidos por Torres et al. (2021), en donde la mayoría de trabajadores de un proyecto empresarial califica la motivación (66%) y su desempeño laboral (60%) como bajos, a diferencia de los obtenidos por Gaslac (2021), en donde las respuestas se concentran en un nivel moderado, con una media de 2,6 sobre 5 tanto para la motivación como el desempeño de los trabajadores de servicios postales en Perú.

Esto deja constancia de las debilidades de la empresa de Call Center, que también es una realidad en otras organizaciones, en donde los escasos esfuerzos para la motivación de los trabajadores ocasionan que el desempeño laboral se vea deteriorado, considerando que este desempeño obedece a la capacidad del trabajador para llevar a cabo una tarea con el menor esfuerzo y mayor calidad posible (Chagray et al., 2020), capacidad que en la empresa de Call Center resulta débil y puede impactar negativamente en su productividad, perjudicando su desarrollo como negocio.

En cuanto al primer objetivo específico, los resultados de la estadística inferencial, con un Chi-cuadrado= 74,404 (gl= 19) y un P valor= 0,000 < 0,05, permitieron rechazar la hipótesis nula y demostrar que la motivación extrínseca incide significativamente en el desempeño laboral en un Call Center. Considerando que la motivación extrínseca, según Pérez (2018), es aquella que proviene del exterior e involucra incentivos, premios, reconocimientos y demás beneficios para los trabajadores, los resultados demuestran que una mejora en esta motivación aportará al desempeño del trabajador.

Estos resultados tienen relación a los obtenidos por Alvarado (2021), quien demostró que la motivación extrínseca incide en el desempeño de trabajadores de una empresa farmacéutica, según un Chi-cuadrado= 29,473 y un P valor= 0,000 < 0,05; mientras que Angulo (2021) demostró que existe relación entre esta motivación y el desempeño laboral en una institución educativa, arrojando un Rho de Spearman= 0,526 y un P valor= 0,000 < 0,05. De esta manera, existe evidencia de que una mejora en la motivación basada en incentivos externos, contribuirá al desempeño laboral en las organizaciones.

Contrario a esta evidencia, en la empresa de Call Center muestra que gran parte de los trabajadores califica la motivación extrínseca como baja (63,1%), seguido de una calificación moderada (33,3%). Esto quiere decir que su satisfacción en cuanto a los incentivos económicos, incentivos no económicos, las retribuciones, y el prestigio percibido, no cumplen sus expectativas. Lo antes mencionado deja en evidencia que existe una debilidad en la empresa de Call Center con relación a los factores que generan una mayor motivación laboral, y que están orientados a satisfacer las necesidades de una persona para alcanzar un mejor desempeño (Callata y Fuentes, 2018).

Pasando al segundo objetivo específico, los resultados de la estadística inferencial permitieron comprobar la hipótesis alternativa con un Chi-cuadrado de 81,516 (gl=15) y un P valor= 0,000 < 0,05, demostrando que la motivación intrínseca incide significativamente en el desempeño laboral en un Call Center. Teniendo en cuenta que esta motivación se vincula al desarrollo del recurso humano, haciendo posible que los trabajadores se vuelvan líderes, y logren un crecimiento personal y profesional, mientras satisfacen sus necesidades de aprendizaje (Hernández, 2020), los resultados arrojan que, una mejora en la motivación intrínseca contribuirá en el desempeño laboral, ocurriendo un efecto contrario si dicha motivación se deteriora.

Estos resultados guardan similitud con el estudio de Angulo (2021) quien demostró que una mejora en la motivación intrínseca contribuirá al desempeño de los trabajadores de una institución educativa, según un Rho de Spearman= 0,691 y un P valor < 0,05 que comprueba la relación entre las variables; al igual que en el estudio de Alvarado (2021), en donde la influencia de la motivación intrínseca sobre el desempeño de trabajadores de una empresa del sector farmacéutico se demostró con un Chi-Cuadrado= 16,347 y un P valor < 0,05.

Dicho esto, la evidencia demuestra que la motivación intrínseca incide en el desempeño laboral; sin embargo, en la empresa de Call Center la mayoría de trabajadores califica esta motivación como baja (63,1%), significando que el deseo de aprender, las habilidades y destrezas desarrolladas, e incluso el crecimiento profesional, no cumplen las expectativas de los consultados y difícilmente logran comprometerlos con la ejecución de sus tareas. Cabe señalar que estos aspectos resultan fundamentales para el buen desempeño del

trabajador, indicando Rodríguez y Lechuga (2019), y Salazar (2021), que el conocimiento del trabajador y el dominio de sus tareas permitirá que su desempeño mejore en el ejercicio de sus funciones.

Finalmente, ateniendo al tercer objetivo específico, los resultados de la estadística inferencial comprobaron que la motivación trascendental incide en el desempeño de los trabajadores, a partir de un Chi-cuadrado= 58,300 (gl=16) y un P valor < 0,05, que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, la cual respalda dicha incidencia. Tomando en cuenta que la motivación trascendental anima al trabajador a desarrollar sus tareas para beneficio de otros dentro de su círculo social o comunidad, e incluso en beneficio propio (Madrigal, 2013), los resultados dejan constancia que, en la medida que la empresa facilite el apoyo al círculo social del trabajador, el desempeño laboral mejorará.

Dichos resultados presentan similitud a los obtenidos por Angulo (2021), en donde se demostró que la motivación trascendental tiene relación con el desempeño del trabajador en una institución educativa, según un Rho de Spearman= 0,490 y un P valor= 0,000 < 0,05. Así se refuerza este planteamiento, referente a que los trabajadores mejorarán su desempeño en la medida que la empresa les permita beneficiar a otros, en aspectos como ayuda al círculo social, ayuda a la comunidad, y el beneficio propio y reconocimiento

En este caso, a diferencia de las dimensiones anteriores, la mayoría de trabajadores del Call Center percibe esta motivación como moderada (53,2%) seguido de baja (42,3%) y alta (4,5%), demostrando que resulta necesario que la empresa refuerce este tipo de motivación que se materializa en el deseo del trabajador por obtener un beneficio propio, y también en ayudar a los demás por medio del ejercicio de sus funciones, lo que contribuirá de manera efectiva en su desempeño laboral.

Lo observado, deja en evidencia la necesidad de fortalecer en esta empresa la motivación de los trabajadores, en especial la extrínseca e intrínseca que reflejan una baja calificación, a diferencia de la trascendental que es calificada como moderada por la mayoría de trabajadores. Lo expuesto permitirá mejorar el desempeño laboral, según los resultados de la investigación de campo, la revisión teórica y la consulta de antecedentes referenciales, en concordancia

con Kumar et al. (2021), quienes sostienen que el desempeño del trabajador se ve afectado por una serie de factores, siendo necesario que una organización logre influir positivamente en su personal, motivándolo para el óptimo cumplimiento de sus funciones.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general, se concluye que la motivación incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, al rechazar la hipótesis nula con un Chi-cuadrado de 106,393 (gl=40), y un P valor < 0,05. Además, el Pseudo R2 de Cox y Snell, y el Pseudo R2 de Nagelkerke, demuestran que el modelo de estudio explica en un 62% la variabilidad de la variable desempeño laboral.

En relación al primer objetivo específico, se concluye que la motivación extrínseca incide significativamente en el desempeño laboral, al rechazar la hipótesis nula con un Chi-cuadrado de 74,404 (gl=19), y un P valor < 0,05. A su vez, el Pseudo R2 de Cox y Snell, y el Pseudo R2 de Nagelkerke, demuestran que el modelo de estudio explica en un 49% la variabilidad de la variable desempeño laboral.

Se concluye, en base al segundo objetivo específico, que la motivación intrínseca incide significativamente en el desempeño laboral, habiendo rechazado la hipótesis nula a partir de un Chi-cuadrado de 81,516 (gl=15) y un P valor < 0,05. Se añade que, con un Pseudo R2 de Cox y Snell, y Pseudo R2 de Nagelkerke, el modelo de estudio explica en un 52% la variabilidad de la variable desempeño laboral.

Dentro del tercer objetivo específico, es posible concluir que la motivación trascendental incide significativamente en el desempeño laboral, según un Chi-cuadrado de 58,300 (gl=16), y un P valor < 0,05. Del mismo modo, el Pseudo R2 de Cox y Snell, y el Pseudo R2 de Nagelkerke demuestra que el modelo de estudio explica en un 40,9% la variabilidad de la variable dependiente, índice que es idéntico

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la comunidad científica desarrollar estudios en donde se mida influencia de la motivación en el desempeño laboral dentro de organizaciones similares o de otros sectores económicos, en vista de los resultados objetivos en esta investigación, mismos que proporcionan información útil para la toma de decisiones al evidenciar los niveles de motivación en los trabajadores de un Call Center y su desempeño dentro de este establecimiento.
2. Se recomienda, para fortalecer la motivación extrínseca y, en consecuencia, contribuir al clima laboral, que la directiva de la organización ofrezca a los trabajadores incentivos y retribuciones económicas y no económicas que se ajusten a sus expectativas, siendo conveniente analizar los beneficios que ofrecen y, con ayuda de las percepciones del equipo humano, definir cómo aplicar mejoras.
3. Se recomienda que los directivos del Call Center brinden a los trabajadores una formación continua, no solo mediante capacitaciones, talleres y seminarios que fortalezcan sus habilidades y destrezas profesionales, sino también dando las facilidades para ingresar a la educación formal, prepararse y obtener un título de nivel superior.
4. Se recomienda que la directiva de la empresa desarrolle actividades asociadas a la responsabilidad social, brindando ayuda a la comunidad, de tal manera que los trabajadores sientan que, mediante su trabajo, aportan a la sociedad. Además, es conveniente que la empresa también dirija la atención a las familias de los trabajadores, formando un vínculo positivo con ellos, a partir de actividades como la organización de eventos, en donde el equipo humano pueda interactuar con los miembros de su hogar, y así lograr una experiencia positiva.

REFERENCIAS

- Alvarado, P. (2021, November 5). Jóvenes lidian con más carga laboral. *Diario El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/jovenes-lidian-carga-laboral-informe.html>
- Alvarado, R. (2021). *Factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral del personal de boticas Inkafarma, Huaraz – 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional “Santiago Antunez de Mayolo”]. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2484/T033_45522655_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amaya, I., Manchego, M., Otálora, H., & Ramírez, N. (2021). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño Organizacional. *Poliantea*, 16(28), 8–12. <https://doi.org/10.15765/poliantea.v16i28.2326>
- Angulo, S. (2021). *Motivación y el desempeño laboral docente en una institución educativa de la provincia de Trujillo – 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75981/Angulo_A SP-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Arenal, C. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados. UF1780*. Editorial Tutor Formación. [https://books.google.com.ec/books?id=srenDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Investigación+y+recogida+de+información+de+mercados.+UF1780.+arenal&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Investigación y recogida de información de mercados. UF1780. arenal&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=srenDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Investigación+y+recogida+de+información+de+mercados.+UF1780.+arenal&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Investigación+y+recogida+de+información+de+mercados.+UF1780.+arenal&f=false)
- Azhar, S., Sarwar, F., & Ali, S. (2021). Relationship Between Motivation-enhancing HR Practices and Customer Satisfaction: The Mediating Role of Emotional Intelligence. *Review of Education, Administration & LAW*, 4(2), 421–433. <https://doi.org/10.47067/real.v4i2.155>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109–121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bayona, J., Caballer, A., & Peiró, J. (2020). The relationship between knowledge

- characteristics' fit and job satisfaction and job performance: The mediating role of work engagement. *Sustainability (Switzerland)*, 12(6). <https://doi.org/10.3390/su12062336>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385–390. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599/1606>
- Callata, Z., & Fuentes, J. (2018). Motivación Laboral Y Desempeño Docente En La Facultad De Educación De La Una - Puno. *Revista de Investigaciones*, 7(2), 592–597. <https://doi.org/10.26788/riepg.2018.2.83>
- Castillo, C. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los docentes de las Direcciones Distritales de Educación*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32434/1/115_GTH.pdf
- Cerda, H. (2018). *Los elementos de investigación*. Investigar Magisterio.
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), e3297. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiat, L., & Panatik, S. (2019). Perceptions of Employee Turnover Intention by Herzberg's Motivation-Hygiene Theory: A Systematic Literature Review. *Journal of Research in Psychology*, 1(2), 10–15. <https://doi.org/10.31580/jrp.v1i2.949>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2020). *CEPAL/OIT No 24 Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: trabajo decente para los trabajadores de plataforma en América Latina*. Comisión Económica Para América Latina y El Caribe [CEPAL]. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46955/1/S2100277_es.pdf
- Crozet, M. (2020). *Casi 500 millones de personas no tienen un empleo bien pagado y suficiente*. Organización de Las Naciones Unidas [ONU].

<https://news.un.org/es/story/2020/01/1468231>

- Dauti, M., Dauti, R., & Krasniqi, M. (2020). Importance of Motivation and Demotivation Factors in The Performance of Employess and Managers in SME Merita Begolli Dauti. *KNOWLEDGE – International Journal*, 42(1), 103–109. <http://ikm.mk/ojs/index.php/kij/article/view/532/531>
- Dávila, G., Calvanapón, A., & Cárdenas, K. (2019). Efecto de la motivación en el desempeño laboral del vendedor de una empresa distribuidora. *Conocimiento Para El Desarrollo*, 10(2), 209–213. <https://doi.org/10.17268/cpd.2019.02.06>
- Diario El Universo. (2020, October 18). *Teletrabajo en Ecuador: “Es la peor experiencia que he tenido. Laboro 15 horas al día y me pagan 6.”* <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/10/15/nota/8015311/desconexion-trabajadores-acoso-laboral-denuncias-ecuador/>
- Diario La Hora. (2022, March 23). Trabajos remotos se pagan igual o menos que los tradicionales en Ecuador. *Diario La Hora*. <https://www.lahora.com.ec/pais/ecuador-bajo-pago-trabajo-remoto/>
- Escobar, P., & Bilbao, J. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu.com. https://books.google.com.ec/books?id=W67WDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Investigación+y+educación+superior+bilbao+y+escobar&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Felipe, R., Carreon, K., Bontigao, N., & Romero, M. (2020). Determinants of Motivation of Workers of First Isabela Cooperative Bank Branches in the Province of Nueva Ecija in the Philippines. *Business and Economic Research*, 10(4), 107–120. <https://doi.org/10.5296/ber.v10i4.17300>
- Fernández, R., & Antonio, J. (2021). La motivación como estrategia para la optimización del desempeño laboral en las empresas del Estado. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 3(5), 22–40. <https://doi.org/10.35381/gep.v3i5.31>
- Gaslac, P. (2021). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51708>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7ma edición). Mc Graw Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. 3Ciencias Editorial Área de Innovación y Desarrollo S.L. https://books.google.com.ec/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Hernández,+Arturo%3B+Ramos,+Marcos%3B+Placencia,+Barbara%3B+Indacochea,+Blanca%3B+Quimis,+Alex%3B+Moreno,+Luis+metodología+de+la+investigación&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Herná
- Hernández, F. (2020). *Dirección de recursos humanos en bibliotecas y otras instituciones*. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://books.google.com.ec/books?id=IYPhDwAAQBAJ&pg=PT472&dq=motivación+extrínseca,+intrínseca+y+trascendental&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjV697zkKr6AhWLRDABHShEDWMQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=motivación+extrínseca%2C+intrínseca+y+trascendental&f=false>
- Krekel, C., Ward, G., & De Neve, J.-E. (2019). Employee Wellbeing, Productivity, and Firm Performance. *SSRN Electronic Journal*, 4(3). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3356581>
- Kumar, P., Kumar, N., Aggarwal, P., & Yeap, J. (2021). Working in lockdown: the relationship between COVID-19 induced work stressors, job performance, distress, and life satisfaction. *Current Psychology*, 40(12), 6308–6323. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01567-0>
- Lazzati, S. (2020). *Competencias, cambio y coaching*. Granica. <https://books.google.com.ec/books?id=TBz-DwAAQBAJ&pg=PT219&dq=motivación+extrínseca,+intrínseca+y+trascendental&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjV4aHWnqr6AhVVRjABHXceAkw4ChDoAXoECAcQAg#v=onepage&q=motivación+extrínseca%2C+intrínseca+y+trascendental&f=false>
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y*

proyecto. ECOE Ediciones.
https://books.google.com.ec/books?id=COzDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodología+de+la+investigaci3A+Propuesta,+anteproyecto+y+proyecto&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Metodolog3A+Propuesta%2C+anteproyecto+y+proyecto&f=false

Madrigal, B. (2013). *Líderes y liderazgo*. Universidad de Guadalajara.
<https://books.google.com.ec/books?id=cTEHEAAAQBAJ&pg=PT135&dq=motivaci3A+extr3A+intr3A+trascendental&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjy-jgsnKr6AhVamIQIHQ5gCPg4ChDoAXoECAkQAg#v=onepage&q=motivaci3A+extr3A+intr3A+trascendental&f=false>

Mahmoud, A. B., Grigoriou, N., Fuxman, L., Reisel, W. D., Hack-Polay, D., & Mohr, I. (2020). A generational study of employees' customer orientation: a motivational viewpoint in pandemic time. *Journal of Strategic Marketing*, 00(00), 1–18. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2020.1844785>

Medina, N. (2018). *Manual. Gestión de equipos eficaces: influir y motivar*. Editorial CEP.
<https://books.google.com.ec/books?id=nWFRDwAAQBAJ&pg=PA15&dq=motivaci3A+laboral+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjt9IfZuZf6AhX6mIQIHVAoBG84FBD0AXoECAYQAg#v=onepage&q=motivaci3A+laboral+2018&f=false>

Medina, R. (2020). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15846/1/T-UCSG-POS-MAE-320.pdf>

Mihalca, L., Irimias, T., & Bredea, G. (2021). Teleworking During The Covid-19 Pandemic: Determining Factors Of Perceived Work Productivity, Job Performance, And Satisfaction. *Amfiteatru Economic*, 23(58), 620–636.
<https://doi.org/10.24818/EA/2021/58/620>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *El COVID-19 ha revelado la fragilidad de nuestras economías*. <https://www.ilo.org/global/about-the->

ilo/newsroom/news/WCMS_739995/lang--es/index.htm

- Páez, M. (2022). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral del talento humano de las empresas del sector minero*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>
- Palacios, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud Provincia de Manabí-Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 70–84.
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196
- Palacios, S. (2021). *La motivación y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Novartis de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/16345/1/T-UCSG-POS-MAE-344.pdf>
- Pérez, J. (2015). El Positivismo y la Investigación Científica. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG, Edición No(1390)*, 29–34. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/20/16>
- Pérez, J. (2018). *Fundamentos de la dirección de empresas*. Ediciones RIALP S.A.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Ri2SDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=motivacion+extrinseca,+intrinseca+y+trascendental+Juan+Antonio+Pérez+López&ots=KjZOyc8sjB&sig=t_-3Gn6FARY6YCmtAs0-dvv5Wfg#v=onepage&q&f=false
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales Performance evaluation: current trends. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 1–6.
<https://bit.ly/31yABU8>
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija*, 9(18), 124–139. <https://doi.org/https://doi.org/10.26378/rnlael918259>
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista D'Innovació i Recerca En Educació*, 13(2), 1–13.

<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79–101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Enfermería Del Trabajo*, 6(3), 105–114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercados: Aplicación al marketing estratégico empresarial*. ESIC. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LI9RDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=investigación+causales&ots=nuNyJ7Hm31&sig=hRO9LUB-w7CjgZxUMHpqvKtWyAk#v=onepage&q&f=false>
- Salazar, L. (2021). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal del equipo de respuesta rápida del Hospital I Rio Negro 2020* [Tesis de maestría, Universidad Guayaquil]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57451/Salazar_VLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, P. (2016). *Investigación y recogida de información de mercados*. Editorial Paraninfo. https://books.google.com.ec/books?id=sdt0DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Investigación+y+recogida+de+información+de+mercados+caballero+y+pilar&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Investigación+y+recogida+de+información+de+mercados+caballero+y+pilar&f=false
- Sanizaca, B. (2018). Reflexiones acerca de la motivación. *MAPA | Revista de Ciencias Sociales y Humanística*, 8(1), 226–233. <https://www.revistamapa.org/index.php/es/article/view/61>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación*. Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora. https://books.google.com.ec/books?id=XnnkDwAAQBAJ&pg=PA67&dq=método+deductivo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwie3-3U_av6AhVfQzABHTbWCKY4MhDoAXoECAQQAg#v=onepage&q=método

deductivo&f=false

- Torres, W., Torres, C., Seijas, J., Rengifo, R., & Martell, K. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 593–600. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.260
- Uka, A., & Prendi, A. (2021). Motivation as an indicator of performance and productivity from the perspective of employees. *Management and Marketing*, 16(3), 268–285. <https://doi.org/10.2478/mmcks-2021-0016>
- Universidad Internacional del Ecuador. (2021). *Vi Conferencia Internacional De Investigación Multidisciplinaria Conferencia Virtual*. Universidad Internacional del Ecuador. https://www.researchgate.net/profile/Karen-Balladares/publication/358351364_Estrategia_de_Marketing_para_el_desarrollo_microempresarial_Coolhunting/links/61fd240a4393577abe0ef24f/Estrategia-de-Marketing-para-el-desarrollo-microempresarial-Coolhunting.pdf#
- Véliz, A. (2021). Reflexión Crítica sobre la Administración del Desempeño laboral Critical Reflection on Workplace Performance Management Reflexão crítica sobre gestão de desempenho no trabalho. *Polo de Conocimiento*, 6(6), 1329–1342. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i6.2823>
- Wahyudi, W. (2022). Five Components of Work Motivation in the Achievement of Lecturer Performance. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(2), 466–473. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i2.528>
- Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf
- Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13), 1–20. <https://doi.org/10.3390/ijerph16132394>

Zuta, N., Castro, L., & 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://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

La motivación y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	Motivación	Satisfacción con los incentivos económicos	TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO
¿En qué medida la motivación incide en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022?,	Determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022.	La motivación incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022.		Satisfacción con los incentivos económicos	Enfoque cuantitativo Tipo de investigación básica Diseño no experimental Nivel causal Corte transeccional Método deductivo
				Satisfacción con las retribuciones	
				Prestigio percibido	
				Deseo de aprender	POBLACIÓN
				Habilidades y destrezas desarrolladas	
				Crecimiento profesional	
Ayuda a círculo social	Trabajadores de un Call Center en Guayaquil Total: 113 trabajadores				
Ayuda a la comunidad					
Beneficio propio y reconocimiento					
ESPECÍFICO	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	Desempeño laboral	Comprensión de las tareas específicas	TAMAÑO DE MUESTRA Muestreo no probabilístico por conveniencia Muestra: 113 trabajadores
¿En qué medida la motivación extrínseca incide en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil?	Determinar la incidencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil	La motivación extrínseca incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil.		Capacidad para desarrollar sus tareas específicas	
				Comprensión de las tareas no específicas	
				Capacidad para desarrollar sus tareas no específicas	
				Habilidades para escribir	
				Habilidades para hablar	
Compromiso con las tareas	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				
Cumplimiento de las políticas					
Comportamiento en su cargo					
¿En qué medida la motivación intrínseca incide en el desempeño	Determinar la incidencia de la motivación	La motivación intrínseca incide significativamente en el	Colaboración del supervisor	Técnica: Encuesta	

laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil?	intrínseca en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil	desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil	Colaboración entre los compañeros	Instrumento: Cuestionario
			Liderazgo del supervisor	
			Interés del líder en sus subordinados	
			Organización de las tareas	
¿En qué medida la motivación trascendental incide en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil?	Determinar la incidencia de la motivación trascendental en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil.	La motivación trascendental incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil	Disponibilidad de recursos	

Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables

La motivación y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022.

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
La motivación incide significativamente en el desempeño laboral de trabajadores en un call center de Guayaquil, 2022.	Independiente: Motivación	Conjunto de factores dinámicos, que promueven el comportamiento de una persona hacia el alcance de una meta determinada, individual o colectiva (Medina, 2018).	Motivación de los trabajadores de un Call Center, medida a partir de un cuestionario de tres dimensiones que, según Pérez (2018), mueven la acción de un trabajador, siendo la motivación extrínseca, intrínseca, y la trascendental	Motivación extrínseca	Satisfacción con los incentivos económicos	<p>Escala Ordinal:</p> <p>El inventario está compuesto por 14 reactivos de opción múltiple:</p> <p>1= Muy en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= de acuerdo 5= muy de acuerdo.</p>	
					Satisfacción con los incentivos económicos no		
					Satisfacción con las retribuciones		
					Prestigio percibido		
				Motivación intrínseca	Deseo de aprender		
					Habilidades y destrezas desarrolladas		
	Motivación trascendental	Crecimiento profesional					
		Ayuda a círculo social					
	Dependiente: Desempeño laboral	Capacidad que el trabajador posee para llevar a cabo una tarea con eficiencia (Chagray et al., 2020).	Desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, medido a partir de un cuestionario que toma como dimensiones los componentes del modelo de Campbell y que, según Salazar (2021), son ocho: Dominio de tareas específicas,	Dominio de tareas específicas	Comprensión de las tareas específicas		<p>Escala Ordinal:</p> <p>El inventario está compuesto por 14 reactivos de opción múltiple:</p> <p>1= Muy en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en</p>
					Capacidad para desarrollar sus tareas específicas		
Habilidades en tareas no específicas				Comprensión de las tareas no específicas			
				Capacidad para desarrollar sus tareas no específicas			

			habilidades en tareas no específicas, comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitación del rendimiento en equipo, supervisión o liderazgo, y la Administración	Comunicación oral y escrita	Habilidades para escribir Habilidades para hablar	desacuerdo 4= de acuerdo 5= muy de acuerdo.
				Demostración del esfuerzo	Compromiso con las tareas	
				Mantenimiento de la disciplina personal	Cumplimiento de las políticas	
					Comportamiento en su cargo	
				Facilitación del rendimiento en equipo	Colaboración del supervisor	
					Colaboración entre compañeros	
				Supervisión o liderazgo	Liderazgo del supervisor	
					Interés del líder en sus subordinados	
				Administración	Organización de las tareas	
					Disponibilidad de recursos	

Anexo 3 Formato de instrumento Motivación

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE MOTIVACIÓN

Estimado (a):

Te saludo de manera cordial deseando que te encuentres bien, y aprovecho la situación para solicitar tu apoyo llenando este cuestionario, cuyo propósito es determinar una escala valorativa de la motivación de los trabajadores en un Call Center de Guayaquil. Esta información será de gran interés para desarrollar una tesis de Maestría en la Universidad César Vallejo de Piura.

Pido que leas cada ítem detenidamente y selecciones tu respuesta según tu criterio.

Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------	--------------------

Objetivo de la investigación: Determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022.

Conociendo el objetivo de la investigación, estoy de acuerdo a participar	SÍ	NO

Dimensión de motivación extrínseca		1	2	3	4	5
1	Los incentivos económicos que la empresa otorga a los trabajadores, me motivan a desenvolverme mejor en mi cargo.					
2	Estoy satisfecho con los incentivos económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.					
3	Los incentivos no económicos que la empresa otorga a los trabajadores, me motivan a desenvolverme mejor en mi cargo.					
4	Estoy satisfecho con los incentivos no económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.					
5	Las retribuciones que recibo me resultan satisfactorias.					
6	La retribución que recibo compensa el esfuerzo					

	que realizo para ejecutar las tareas asignadas.					
7	Percibo que trabajar en la empresa, me da un status social superior.					
8	Trabajar en esta empresa me garantiza ser reconocido por otros.					
Dimensión de motivación intrínseca		1	2	3	4	5
9	El deseo de aprender me motiva a seguir en mi cargo.					
10	Estar en el cargo me permite recibir conocimiento que necesito para alcanzar mis metas profesionales.					
11	El trabajo me permite seguir desarrollando mis destrezas y habilidades.					
12	Las habilidades y destrezas desarrolladas en mi cargo son importantes para alcanzar mis objetivos profesionales.					
13	Ser trabajador de esta empresa aporta a mi crecimiento profesional.					
14	El crecimiento profesional alcanzado en mi cargo me motiva a continuar en la empresa.					
Dimensión de motivación trascendental		1	2	3	4	5
15	La ayuda que brindo a mi familia, por medio de mi cargo, me motiva a continuar laborando en la empresa.					
16	La ayuda que brindo a mis amigos, por medio de mi cargo, me motiva a continuar laborando en la empresa.					
17	La ayuda que brindo a la comunidad, por medio de mis recursos, me motiva a continuar en la empresa.					
18	La ayuda que la empresa brinda a la comunidad, me motiva a continuar como colaborador.					
19	El beneficio propio es aquello que me motiva a continuar como colaborador en la empresa.					
20	Ser reconocido por otros, me motiva a continuar como colaborador en la empresa.					

Anexo 4 Formato de instrumento Desempeño Laboral

CUESTIONARIO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a):

Te saludo de manera cordial deseando que te encuentres bien, y aprovecho la situación para solicitar tu apoyo llenando este cuestionario, cuyo propósito es determinar una escala valorativa del desempeño laboral de los trabajadores en un Call Center de Guayaquil. Esta información será de gran interés para desarrollar una tesis de Maestría en la Universidad César Vallejo de Piura.

Pido que leas cada ítem detenidamente y selecciones tu respuesta según tu criterio.

Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------	--------------------

Objetivo de la investigación: Determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022.

Conociendo el objetivo de la investigación, estoy de acuerdo a participar	SÍ	NO

Dimensión de dominio de tareas específicas		1	2	3	4	5
1	Comprendo fácilmente mis tareas específicas asignadas (propias de mi cargo)					
2	Si lo necesito, puedo acceder fácilmente a información para comprender mejor la tarea específica a desarrollar.					
3	Mi capacidad es suficiente para desarrollar las tareas específicas que me son asignadas.					
4	Puedo cumplir mis tareas específicas asignadas sin que termine muy cansado.					
Dimensión de habilidades en tareas no específicas		1	2	3	4	5
5	Comprendo fácilmente mis tareas no					

	específicas asignadas (no relacionadas a mi cargo)					
6	Si lo necesito, puedo acceder fácilmente a información para comprender mejor la tarea no específica a desarrollar.					
7	Mi capacidad es suficiente para desarrollar las tareas no específicas que me son asignadas.					
8	Puedo cumplir mis tareas no específicas asignadas sin que termine muy cansado.					
Dimensión de comunicación oral y escrita						
9	Poseo habilidades suficientes para escribir un informe laboral de forma comprensiva.					
10	Soy incitado por mis superiores para dar mi opinión escrita sobre un problema o situación en el trabajo.					
11	Poseo habilidades suficientes para hablar frente a mis compañeros y superiores.					
12	Soy incitado por mis superiores para dar mi opinión oral sobre un problema o situación en el trabajo.					
Dimensión de demostración del esfuerzo		1	2	3	4	5
13	Me siento comprometido con las tareas que me son asignadas en la empresa.					
14	Siento que la empresa valora el esfuerzo que demuestro al cumplir mis funciones.					
Dimensión de mantenimiento de la disciplina personal						
15	Conozco claramente las políticas que debo cumplir en la empresa.					
16	Cumplo con efectividad las políticas que la empresa ha planteado.					
17	El comportamiento que mantengo en mi cargo, es aquel que se espera de un buen trabajador.					
18	La empresa incita a sus trabajadores a mantener un buen comportamiento mientras ejercemos funciones.					
Dimensión de facilitación del rendimiento en equipo		1	2	3	4	5
19	El supervisor se muestra siempre predispuesto a colaborar con sus					

	subordinados en las tareas.					
20	El supervisor colabora de forma activa, para el alcance de las metas del área.					
21	Los compañeros siempre están predispuestos a colaborar entre sí.					
22	El nivel de colaboración actual entre compañeros, permite alcanzar mejores resultados en el área.					
Dimensión de supervisión o liderazgo		1	2	3	4	5
23	El liderazgo que ejerce el supervisor, logra que me sienta comprometido con mis tareas.					
24	El liderazgo del supervisor resulta efectivo para guiar a sus subordinados al logro de los objetivos organizacionales.					
25	El supervisor, en su papel de líder, demuestra interés en las tareas que realizo.					
26	El supervisor, en su papel de líder, demuestra interés en el bienestar de sus subordinados.					
Dimensión de administración		1	2	3	4	5
27	Las tareas se encuentran organizadas de forma coherente para cada trabajador.					
28	Cada trabajador conoce sin problemas las tareas que debe ejecutar.					
29	Dispone de los recursos que necesita para el desempeño de las tareas que le son asignadas.					
30	Los recursos que dispone para ejecutar sus tareas aportan a su desempeño.					

Anexo 5. Validación del instrumento que mide la motivación

Mg. Solís Naranjo Álvaro Paúl



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg: Solís Naranjo Álvaro Paúl

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



EDWIN
PATRICIO CRUZ
SALAZAR

Firma

Cruz Salazar, Edwin Patricio
DNI 0927330373

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA								
1	Los incentivos económicos que la empresa otorga a los trabajadores, me motivan a desenvolverme mejor en mi cargo.	X		X		X		
2	Estoy satisfecho con los incentivos económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.	X		X		X		
3	Los incentivos no económicos que la empresa otorga a los trabajadores, me motivan a desenvolverme mejor en mi cargo.	X		X		X		
4	Estoy satisfecho con los incentivos no económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.	X		X		X		
5	Las retribuciones que recibo me resultan satisfactorias.	X		X		X		
6	La retribución que recibo compensa el esfuerzo que realizo para ejecutar las tareas asignadas.	X		X		X		
7	Percibo que trabajar en la empresa, me da un status social superior.	X		X		X		
8	Trabajar en esta empresa me garantiza ser reconocido por otros.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El deseo de aprender me motiva a seguir en mi cargo.	X		X		X		La posibilidad de aprender
10	Estar en el cargo me permite recibir conocimiento que necesito para alcanzar mis metas profesionales.	X		X		X		Adquirir y desarrollar nuevos conocimientos, destrezas y habilidades
11	El trabajo me permite seguir desarrollando mis destrezas y habilidades.		X		X		X	Se unificaría con la 10
12	Las habilidades y destrezas desarrolladas en mi cargo son importantes para alcanzar mis objetivos profesionales.	X		X		X		
13	Ser trabajador de esta empresa aporta a mi crecimiento profesional.	X		X		X		
14	El crecimiento profesional alcanzado en mi cargo me motiva a continuar en la empresa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN TRASCENDENTAL		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La ayuda que brindo a mi familia, por medio de mi cargo, me motiva a continuar laborando en la empresa.	X		X		X		
16	La ayuda que brindo a mis amigos, por medio de mi cargo, me motiva a continuar laborando en la empresa.	X		X		X		
17	La ayuda que brindo a la comunidad, por medio de mis recursos, me motiva a continuar en la empresa.	X		X		X		
18	La ayuda que la empresa brinda a la comunidad, me motiva a continuar como colaborador.	X		X		X		
19	El beneficio propio es aquello que me motiva a continuar como colaborador en la empresa.	X		X		X		
20	Ser reconocido por otros, me motiva a continuar como colaborador en la empresa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si fuere posible cambiar el termino trabajadores por colaboradores, considerando la evolución lingüística del termino aplicado a la descripción del Talento Humano

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Solís Naranjo Álvaro Paúl DNI:0602814220

Especialidad del validador Magister en Gestión de Talento Humano

Guaranda, 13 de octubre de 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Identificación:	0602814220	Ingénier Información
Nombres:	SOLIS NARANJO ALVARO PAUL	
Género:	MASCULINO	
Nacionalidad:	ECUADOR	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro
MAGISTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO	UNIVERSIDAD UTE	Nacional		1032-2017-1792211	2017-01-30

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro
INGENIERO DE EMPRESAS	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO	Nacional		1002-09-920692	2009-06-29



Mg. Tutiven Acosta Stefanie.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ta): Mg. Stefanie Tutiven,

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en administración de negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula __, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación. ○

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



EDWIN
PATRICIO CRUZ
SALAZAR

Firma

Cruz Salazar, Edwin Patricio
DNI 0927330373

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN EXTRINSECA		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los incentivos económicos que la empresa otorga a los trabajadores, me motivan a desenvolverme mejor en mi cargo.	X		X		X		
2	Estoy satisfecho con los incentivos económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.	X		X		X		
3	Los incentivos no económicos que la empresa otorga a los trabajadores, me motivan a desenvolverme mejor en mi cargo.	X		X		X		
4	Estoy satisfecho con los incentivos no económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.	X		X		X		
5	Las retribuciones que recibo me resultan satisfactorias.	X		X		X		
6	La retribución que recibo compensa el esfuerzo que realizo para ejecutar las tareas asignadas.	X		X		X		
7	Percibo que trabajar en la empresa, me da un status social superior.	X		X		X		
8	Trabajar en esta empresa me garantiza ser reconocido por otros.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN INTRINSECA		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El deseo de aprender me motiva a seguir en mi cargo.	X		X		X		
10	Estar en el cargo me permite recibir conocimiento que necesito para alcanzar mis metas profesionales.	X		X		X		
11	El trabajo me permite seguir desarrollando mis destrezas y habilidades.	X		X		X		
12	Las habilidades y destrezas desarrolladas en mi cargo son importantes para alcanzar mis objetivos profesionales.	X		X		X		
13	Ser trabajador de esta empresa aporta a mi crecimiento profesional.	X		X		X		
14	El crecimiento profesional alcanzado en mi cargo me motiva a continuar en la empresa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN TRASCENDENTAL		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La ayuda que brindo a mi familia, por medio de mi cargo, me motiva a continuar laborando en la empresa.	X		X		X		
16	La ayuda que brindo a mis amigos, por medio de mi cargo, me motiva a continuar laborando en la empresa.	X		X		X		

17	La ayuda que brindo a la comunidad, por medio de mis recursos, me motiva a continuar en la empresa.	X		X	X		
18	La ayuda que la empresa brinda a la comunidad, me motiva a continuar como colaborador.	X		X	X		
19	El beneficio propio es aquello que me motiva a continuar como colaborador en la empresa.	X		X	X		
20	Ser reconocido por otros, me motiva a continuar como colaborador en la empresa.	X		X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Considerando los instrumentos enviados, se establece que son adecuados para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Tutiven Acosta Stefanie Ivette

C.I.: 0929709061

Especialidad del validador: Magister en Administración de Empresas

Numero de registro: 1028-2022-2464029

Fecha de registro: 2022-05-20

Institución de educación superior: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

20 de octubre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

C.P.A Michael Meliton Mora Tufiño, MCF



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor
C.P.A. Michael Mora Tufiño, MCF.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: *"La motivación y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022"* y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



firmado electrónicamente por:
EDWIN
PATRICIO CRUZ
SALAZAR

Firma
Cruz Salazar, Edwin Patricio
DNI 0927330373

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN EXTRINSECA							
1	Los incentivos económicos que la empresa otorga a los trabajadores, me motivan a desenvolverme mejor en mi cargo.	X		X		X		
2	Estoy satisfecho con los incentivos económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.	X		X		X		
3	Los incentivos no económicos que la empresa otorga a los trabajadores, me motivan a desenvolverme mejor en mi cargo.	X		X		X		
4	Estoy satisfecho con los incentivos no económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.	X		X		X		
5	Las retribuciones que recibo me resultan satisfactorias.	X		X		X		
6	La retribución que recibo compensa el esfuerzo que realizo para ejecutar las tareas asignadas.	X		X		X		
7	Percibo que trabajar en la empresa, me da un status social superior.	X		X		X		
8	Trabajar en esta empresa me garantiza ser reconocido por otros.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN INTRINSECA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El deseo de aprender me motiva a seguir en mi cargo.	X		X		X		
10	Estar en el cargo me permite recibir conocimiento que necesito para alcanzar mis metas profesionales.	X		X		X		
11	El trabajo me permite seguir desarrollando mis destrezas y habilidades.	X		X		X		
12	Las habilidades y destrezas desarrolladas en mi cargo son importantes para alcanzar mis objetivos profesionales.	X		X		X		
13	Ser trabajador de esta empresa aporta a mi crecimiento profesional.	X		X		X		
14	El crecimiento profesional alcanzado en mi cargo me motiva a continuar en la empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN TRASCENDENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La ayuda que brindo a mi familia, por medio de mi cargo, me motiva a continuar laborando en la empresa.	X		X		X		
16	La ayuda que brindo a mis amigos, por medio de mi cargo, me motiva a continuar laborando en la empresa.	X		X		X		

17	La ayuda que brindo a la comunidad, por medio de mis recursos, me motiva a continuar en la empresa.	X		X		X	
18	La ayuda que la empresa brinda a la comunidad, me motiva a continuar como colaborador.	X		X		X	
19	El beneficio propio es aquello que me motiva a continuar como colaborador en la empresa.	X		X		X	
20	Ser reconocido por otros, me motiva a continuar como colaborador en la empresa.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SIN OBSERVACIONES

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MICHAEL MELITON MORA TUFIÑO. **DNI:** 0924292964

Especialidad del validador: Magíster en Finanzas y Contabilidad, Magíster en Contabilidad y Auditoría.

Registro: 1028-2022-2503776 / 1030-2019-2071847.

Fecha de registro: 27/07/2022 – 19/05/2019.

Universidad: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

10 de OCTUBRE del 2022



Firma del Experto Informante.

Mg. Mayerlying Mabel Vásquez Moreno



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Mabel Vasquez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



EDWIN
PATRICIO CRUZ
SALAZAR

Firma

Cruz Salazar, Edwin Patricio
DNI 0927330373

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA							
1	Los incentivos económicos que la empresa otorga a los trabajadores, me motivan a desenvolverme mejor en mi cargo.	X		X		X		
2	Estoy satisfecho con los incentivos económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.	X		X		X		
3	Los incentivos no económicos que la empresa otorga a los trabajadores, me motivan a desenvolverme mejor en mi cargo.	X		X		X		
4	Estoy satisfecho con los incentivos no económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.	X		X		X		
5	Las retribuciones que recibo me resultan satisfactorias.	X		X		X		
6	La retribución que recibo compensa el esfuerzo que realizo para ejecutar las tareas asignadas.	X		X		X		
7	Percibo que trabajar en la empresa, me da un status social superior.	X		X		X		
8	Trabajar en esta empresa me garantiza ser reconocido por otros.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El deseo de aprender me motiva a seguir en mi cargo.	X		X		X		
10	Estar en el cargo me permite recibir conocimiento que necesito para alcanzar mis metas profesionales.	X		X		X		
11	El trabajo me permite seguir desarrollando mis destrezas y habilidades.	X		X		X		
12	Las habilidades y destrezas desarrolladas en mi cargo son importantes para alcanzar mis objetivos profesionales.	X		X		X		
13	Ser trabajador de esta empresa aporta a mi crecimiento profesional.	X		X		X		
14	El crecimiento profesional alcanzado en mi cargo me motiva a continuar en la empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN TRASCENDENTAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La ayuda que brindo a mi familia, por medio de mi cargo, me motiva a continuar laborando en la empresa.	X		X		X		
16	La ayuda que brindo a mis amigos, por medio de mi cargo, me motiva a continuar laborando en la empresa.	X		X		X		

Anexo 6. Validación del instrumento que mide el desempeño laboral

Mg. Solís Naranjo Álvaro Paúl



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg: Solís Naranjo Álvaro Paúl

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



Firma
Cruz Salazar, Edwin Patricio
DNI 0927330373

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DOMINIO DE TAREAS ESPECÍFICAS								
1	Comprendo fácilmente mis tareas específicas asignadas (propias de mi cargo)	X		X		X		
2	Si lo necesito, puedo acceder fácilmente a información para comprender mejor la tarea específica a desarrollar.	X		X		X		
3	Mi capacidad es suficiente para desarrollar las tareas específicas que me son asignadas.	X		X		X		
4	Puedo cumplir mis tareas específicas asignadas sin que termine muy cansado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES EN TAREAS NO ESPECÍFICAS								
5	Comprendo fácilmente mis tareas no específicas asignadas (no relacionadas a mi cargo)	X		X		X		
6	Si lo necesito, puedo acceder fácilmente a información para comprender mejor la tarea no específica a desarrollar.	X		X		X		
7	Mi capacidad es suficiente para desarrollar las tareas no específicas que me son asignadas.	X		X		X		
8	Puedo cumplir mis tareas no específicas asignadas sin que termine muy cansado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA								
9	Poseo habilidades suficientes para escribir un informe laboral de forma comprensiva.	X		X		X		
10	Soy incitado por mis superiores para dar mi opinión escrita sobre un problema o situación en el trabajo.	X		X		X		
11	Poseo habilidades suficientes para hablar frente a mis compañeros y superiores.	X		X		X		
12	Soy incitado por mis superiores para dar mi opinión oral sobre un problema o situación en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: DEMOSTRACIÓN DEL ESFUERZO								
13	Me siento comprometido con las tareas que me son asignadas en la empresa.	X		X		X		
14	Siento que la empresa valora el esfuerzo que demuestro al cumplir mis funciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: MANTENIMIENTO DE LA DISCIPLINA PERSONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	

15	Conozco claramente las políticas que debo cumplir en la empresa.	X		X		X	
16	Cumplo con efectividad las políticas que la empresa ha planteado.	X		X		X	
17	El comportamiento que mantengo en mi cargo, es aquel que se espera de un buen trabajador.	X		X		X	
18	La empresa incita a sus trabajadores a mantener un buen comportamiento mientras ejercemos funciones.	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: FACILITACIÓN DEL RENDIMIENTO EN EQUIPO		Si	No	Si	No	Si	No
19	El supervisor se muestra siempre predispuesto a colaborar con sus subordinados en las tareas.	X		X		X	
20	El supervisor colabora de forma activa, para el alcance de las metas del área.	X		X		X	
21	Los compañeros siempre están predispuestos a colaborar entre sí.	X		X		X	
22	El nivel de colaboración actual entre compañeros, permite alcanzar mejores resultados en el área.	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: SUPERVISIÓN O LIDERAZGO		Si	No	Si	No	Si	No
23	El liderazgo que ejerce el supervisor, logra que me sienta comprometido con mis tareas.	X		X		X	
24	El liderazgo del supervisor resulta efectivo para guiar a sus subordinados al logro de los objetivos organizacionales.	X		X		X	
25	El supervisor, en su papel de líder, demuestra interés en las tareas que realizo.	X		X		X	
26	El supervisor, en su papel de líder, demuestra interés en el bienestar de sus subordinados.	X		X		X	
DIMENSIÓN 8: ADMINISTRACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
27	Las tareas se encuentran organizadas de forma coherente para cada trabajador.	X		X		X	
28	Cada trabajador conoce sin problemas las tareas que debe ejecutar.	X		X		X	
29	Dispone de los recursos que necesita para el desempeño de las tareas que le son asignadas.	X		X		X	
30	Los recursos que dispone para ejecutar sus tareas aportan a su desempeño.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si fuere posible cambiar el termino trabajadores por colaboradores, considerando la evolución lingüística del término aplicado a la descripción del Talento Humano

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Solís Naranjo Álvaro Paúl **DNI:**0602814220

Especialidad del validador: Magister en Gestión de Talento Humano

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Guaranda.13 de octubre del 2022



ALVARO PAUL
SOLIS

Firma del Experto Informante.

Identificación: 0602814220
Nombres: SOLIS NARANJO ALVARO PAUL
Género: MASCULINO
Nacionalidad: ECUADOR

[Imprimir información](#)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro
MAGISTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO	UNIVERSIDAD UTE	Nacional		1032-2017-1792211	2017-01-30

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro
INGENIERO DE EMPRESAS	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO	Nacional		1002-09-920692	2009-05-29



Mg. Tutiven Acosta Stefanie.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ta): Mg. Stefanie Tutiven,

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en administración de negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula __, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación. ○

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



EDWIN
PATRICIO CRUZ
SALAZAR

Firma

Cruz Salazar, Edwin Patricio
DNI 0927330373

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DOMINIO DE TAREAS ESPECÍFICAS		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Comprendo fácilmente mis tareas específicas asignadas (propias de mi cargo)	X		X		X		
2	Si lo necesito, puedo acceder fácilmente a información para comprender mejor la tarea específica a desarrollar.	X		X		X		
3	Mi capacidad es suficiente para desarrollar las tareas específicas que me son asignadas.	X		X		X		
4	Puedo cumplir mis tareas específicas asignadas sin que termine muy cansado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES EN TAREAS NO ESPECÍFICAS		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Comprendo fácilmente mis tareas no específicas asignadas (no relacionadas a mi cargo)	X		X		X		
6	Si lo necesito, puedo acceder fácilmente a información para comprender mejor la tarea no específica a desarrollar.	X		X		X		
7	Mi capacidad es suficiente para desarrollar las tareas no específicas que me son asignadas.	X		X		X		
8	Puedo cumplir mis tareas no específicas asignadas sin que termine muy cansado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Poseo habilidades suficientes para escribir un informe laboral de forma comprensiva.	X		X		X		
10	Soy incitado por mis superiores para dar mi opinión escrita sobre un problema o situación en el trabajo.	X		X		X		
11	Poseo habilidades suficientes para hablar frente a mis compañeros y superiores.	X		X		X		
12	Soy incitado por mis superiores para dar mi opinión oral sobre un problema o situación en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: DEMOSTRACIÓN DEL ESFUERZO		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Me siento comprometido con las tareas que me son asignadas en la empresa.	X		X		X		
14	Siento que la empresa valora el esfuerzo que demuestro al cumplir mis funciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: MANTENIMIENTO DE LA DISCIPLINA PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No	

15	Conozco claramente las políticas que debo cumplir en la empresa.	X		X		X	
16	Cumplo con efectividad las políticas que la empresa ha planteado.	X		X		X	
17	El comportamiento que mantengo en mi cargo, es aquel que se espera de un buen trabajador.	X		X		X	
18	La empresa incita a sus trabajadores a mantener un buen comportamiento mientras ejercemos funciones.	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: FACILITACIÓN DEL RENDIMIENTO EN EQUIPO		Si	No	Si	No	Si	No
19	El supervisor se muestra siempre predispuesto a colaborar con sus subordinados en las tareas.	X		X		X	
20	El supervisor colabora de forma activa, para el alcance de las metas del área.	X		X		X	
21	Los compañeros siempre están predispuestos a colaborar entre sí.	X		X		X	
22	El nivel de colaboración actual entre compañeros, permite alcanzar mejores resultados en el área.	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: SUPERVISIÓN O LIDERAZGO		Si	No	Si	No	Si	No
23	El liderazgo que ejerce el supervisor, logra que me sienta comprometido con mis tareas.	X		X		X	
24	El liderazgo del supervisor resulta efectivo para guiar a sus subordinados al logro de los objetivos organizacionales.	X		X		X	
25	El supervisor, en su papel de líder, demuestra interés en las tareas que realizo.	X		X		X	
26	El supervisor, en su papel de líder, demuestra interés en el bienestar de sus subordinados.	X		X		X	
DIMENSIÓN 8: ADMINISTRACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
27	Las tareas se encuentran organizadas de forma coherente para cada trabajador.	X		X		X	
28	Cada trabajador conoce sin problemas las tareas que debe ejecutar.	X		X		X	
29	Dispone de los recursos que necesita para el desempeño de las tareas que le son asignadas.	X		X		X	
30	Los recursos que dispone para ejecutar sus tareas aportan a su desempeño.	X		X		X	

C.P.A Michael Meliton Mora Tufiño, MFC



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor
C.P.A. Michael Mora Tufiño, MCF.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



Atestado electrónicamente por:
EDWIN
PATRICIO CRUZ
SALAZAR

Firma
Cruz Salazar, Edwin Patricio
DNI 0927330373

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DOMINIO DE TAREAS ESPECÍFICAS								
1	Comprendo fácilmente mis tareas específicas asignadas (propias de mi cargo)	X		X		X		
2	Si lo necesito, puedo acceder fácilmente a información para comprender mejor la tarea específica a desarrollar.	X		X		X		
3	Mi capacidad es suficiente para desarrollar las tareas específicas que me son asignadas.	X		X		X		
4	Puedo cumplir mis tareas específicas asignadas sin que termine muy cansado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES EN TAREAS NO ESPECÍFICAS								
5	Comprendo fácilmente mis tareas no específicas asignadas (no relacionadas a mi cargo)	X		X		X		
6	Si lo necesito, puedo acceder fácilmente a información para comprender mejor la tarea no específica a desarrollar.	X		X		X		
7	Mi capacidad es suficiente para desarrollar las tareas no específicas que me son asignadas.	X		X		X		
8	Puedo cumplir mis tareas no específicas asignadas sin que termine muy cansado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA								
9	Poseo habilidades suficientes para escribir un informe laboral de forma comprensiva.	X		X		X		
10	Soy incitado por mis superiores para dar mi opinión escrita sobre un problema o situación en el trabajo.	X		X		X		
11	Poseo habilidades suficientes para hablar frente a mis compañeros y superiores.	X		X		X		
12	Soy incitado por mis superiores para dar mi opinión oral sobre un problema o situación en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: DEMOSTRACIÓN DEL ESFUERZO								
13	Me siento comprometido con las tareas que me son asignadas en la empresa.	X		X		X		
14	Siento que la empresa valora el esfuerzo que demuestro al cumplir mis funciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: MANTENIMIENTO DE LA DISCIPLINA PERSONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	

15	Conozco claramente las políticas que debo cumplir en la empresa.	X		X		X	
16	Cumplo con efectividad las políticas que la empresa ha planteado.	X		X		X	
17	El comportamiento que mantengo en mi cargo, es aquel que se espera de un buen trabajador.	X		X		X	
18	La empresa incita a sus trabajadores a mantener un buen comportamiento mientras ejercemos funciones.	X		X		X	
DIMENSIÓN 6: FACILITACIÓN DEL RENDIMIENTO EN EQUIPO		Si	No	Si	No	Si	No
19	El supervisor se muestra siempre predispuesto a colaborar con sus subordinados en las tareas.	X		X		X	
20	El supervisor colabora de forma activa, para el alcance de las metas del área.	X		X		X	
21	Los compañeros siempre están predispuestos a colaborar entre sí.	X		X		X	
22	El nivel de colaboración actual entre compañeros, permite alcanzar mejores resultados en el área.	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: SUPERVISIÓN O LIDERAZGO		Si	No	Si	No	Si	No
23	El liderazgo que ejerce el supervisor, logra que me sienta comprometido con mis tareas.	X		X		X	
24	El liderazgo del supervisor resulta efectivo para guiar a sus subordinados al logro de los objetivos organizacionales.	X		X		X	
25	El supervisor, en su papel de líder, demuestra interés en las tareas que realizo.	X		X		X	
26	El supervisor, en su papel de líder, demuestra interés en el bienestar de sus subordinados.	X		X		X	
DIMENSIÓN 8: ADMINISTRACIÓN		X		X		X	
27	Las tareas se encuentran organizadas de forma coherente para cada trabajador.	X		X		X	
28	Cada trabajador conoce sin problemas las tareas que debe ejecutar.	X		X		X	
29	Dispone de los recursos que necesita para el desempeño de las tareas que le son asignadas.	X		X		X	
30	Los recursos que dispone para ejecutar sus tareas aportan a su desempeño.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SIN OBSERVACIONES

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MICHAEL MELITON MORA TUFIÑO. **DNI:** 0924292964

Especialidad del validador: Magíster en Finanzas y Contabilidad, Magíster en Contabilidad y Auditoría.

Registro: 1028-2022-2503776 / 1030-2019-2071847.

Fecha de registro: 27/07/2022 – 19/05/2019.

Universidad: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

10 de OCTUBRE del 2022



Firma del Experto Informante.

Mg. Mayerlying Mabel Vásquez Moreno



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Mabel Vasquez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales MBA especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



Firma
Cruz Salazar, Edwin Patricio
DNI 0927330373

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DOMINIO DE TAREAS ESPECÍFICAS								
1	Comprendo fácilmente mis tareas específicas asignadas (propias de mi cargo)	X		X		X		
2	Si lo necesito, puedo acceder fácilmente a información para comprender mejor la tarea específica a desarrollar.	X		X		X		
3	Mi capacidad es suficiente para desarrollar las tareas específicas que me son asignadas.	X		X		X		
4	Puedo cumplir mis tareas específicas asignadas sin que termine muy cansado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES EN TAREAS NO ESPECÍFICAS								
5	Comprendo fácilmente mis tareas no específicas asignadas (no relacionadas a mi cargo)	X		X		X		
6	Si lo necesito, puedo acceder fácilmente a información para comprender mejor la tarea no específica a desarrollar.	X		X		X		
7	Mi capacidad es suficiente para desarrollar las tareas no específicas que me son asignadas.	X		X		X		
8	Puedo cumplir mis tareas no específicas asignadas sin que termine muy cansado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA								
9	Poseo habilidades suficientes para escribir un informe laboral de forma comprensiva.	X		X		X		
10	Soy incitado por mis superiores para dar mi opinión escrita sobre un problema o situación en el trabajo.	X		X		X		
11	Poseo habilidades suficientes para hablar frente a mis compañeros y superiores.	X		X		X		
12	Soy incitado por mis superiores para dar mi opinión oral sobre un problema o situación en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: DEMOSTRACIÓN DEL ESFUERZO								
13	Me siento comprometido con las tareas que me son asignadas en la empresa.	X		X		X		
14	Siento que la empresa valora el esfuerzo que demuestro al cumplir mis funciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: MANTENIMIENTO DE LA DISCIPLINA PERSONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	

Anexo 7. Confiabilidad del instrumento que mide la motivación

#	Dimensión de motivación extrínseca								Dimensión de motivación intrínseca						Dimensión de motivación trascendental					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	4	2	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	5	4
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	3
4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	5	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	3	3
9	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
10	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
11	5	2	1	3	1	1	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4
13	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5
14	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,981	20

El resultado determina que la confiabilidad es EXCELENTE (0,981).

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	63,00	490,571	,887	,980
P2	63,47	496,410	,854	,980
P3	63,60	500,543	,746	,981
P4	63,53	498,267	,841	,980
P5	63,33	492,238	,824	,980
P6	63,27	503,638	,713	,981
P7	63,20	486,457	,937	,979
P8	63,07	501,352	,734	,981
P9	62,93	486,352	,860	,980
P10	63,00	494,429	,897	,980
P11	63,07	496,638	,858	,980
P12	62,93	484,352	,923	,979
P13	62,87	483,124	,946	,979
P14	62,87	480,695	,952	,979
P15	63,07	496,210	,760	,981
P16	63,40	493,257	,820	,980
P17	63,40	494,114	,839	,980
P18	63,13	488,410	,896	,980
P19	62,73	495,210	,787	,981
P20	63,00	497,286	,770	,981

Anexo 8. Confiabilidad del instrumento que mide el desempeño laboral

#	Dimensión de dominio de tareas específicas				Dimensión de habilidades en tareas no específicas				Dimensión de comunicación oral y escrita				Dimensión de demostración del esfuerzo		Dimensión de mantenimiento de la disciplina personal				Dimensión de facilitación del rendimiento en equipo				Dimensión de supervisión o liderazgo				Dimensión de administración			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	5	4	3	2	5	4	3	2	5	2	3	1	5	3	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
6	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	5	3	5	4	3	3	3	2	4	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
8	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5
9	4	3	5	3	3	2	4	4	3	3	5	2	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
12	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	2	5	5	5	4	3	2	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4
13	4	4	4	5	5	4	3	2	4	4	2	2	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4
14	5	3	5	2	5	3	5	2	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
15	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,983	30

El resultado determina que la confiabilidad es EXCELENTE (0,983).

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	116	815,429	0,904	0,982
P2	116,67	819,952	0,776	0,983
P3	116,07	810,352	0,931	0,982
P4	116,73	818,067	0,681	0,983
P5	116,67	829,667	0,588	0,984
P6	116,93	822,781	0,734	0,983
P7	116,47	810,267	0,855	0,982
P8	117,07	813,495	0,723	0,983
P9	116,33	816,381	0,818	0,983
P10	116,8	812,457	0,822	0,983
P11	116,53	807,552	0,833	0,982
P12	117	803,571	0,742	0,983
P13	116,07	816,352	0,834	0,983
P14	117,47	823,552	0,575	0,984
P15	116	812,429	0,897	0,982
P16	116,27	809,638	0,911	0,982
P17	116,2	807,6	0,933	0,982
P18	116,6	807,543	0,854	0,982
P19	116,4	815,114	0,808	0,983
P20	116,47	810,552	0,811	0,983
P21	116,47	814,124	0,891	0,982
P22	116,4	807,4	0,88	0,982
P23	116,53	822,981	0,722	0,983
P24	116,47	816,552	0,851	0,982
P25	116,6	817,114	0,842	0,982

P26	116,67	814,238	0,821	0,983
P27	116,53	816,695	0,74	0,983
P28	116,2	818,314	0,866	0,982
P29	116,33	813,81	0,911	0,982
P30	116,53	814,695	0,854	0,982

Anexo 9. Tabla de frecuencias por ítems - VI Motivación

	Muy en desacuerdo (1)		En desacuerdo (2)		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)		De acuerdo (4)		Muy de acuerdo (5)	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
I1 Los incentivos económicos que la empresa otorga a los trabajadores, me motivan a desenvolverme mejor en mi cargo.	30	27,0%	55	49,5%	21	18,9%	4	3,6%	1	0,9%
I2 Estoy satisfecho con los incentivos económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.	35	31,5%	42	37,8%	30	27,0%	4	3,6%	0	0,0%
I3 Los incentivos no económicos que la empresa otorga a los trabajadores, me motivan a desenvolverme mejor en mi cargo.	29	26,1%	49	44,1%	28	25,2%	4	3,6%	1	0,9%
I4 Estoy satisfecho con los incentivos no económicos que ofrece la empresa a sus trabajadores.	30	27,0%	48	43,2%	28	25,2%	4	3,6%	1	0,9%
I5 Las retribuciones que recibo me resultan satisfactorias.	32	28,8%	50	45,0%	25	22,5%	4	3,6%	0	0,0%
I6 La retribución que recibo compensa el esfuerzo que realizo para ejecutar las tareas asignadas.	35	31,5%	45	40,5%	26	23,4%	4	3,6%	1	0,9%
I7 Percibo que trabajar en la empresa, me da un status social superior.	28	25,2%	48	43,2%	31	27,9%	3	2,7%	1	0,9%
I8 Trabajar en esta empresa me garantiza ser reconocido por otros.	28	25,2%	50	45,0%	29	26,1%	3	2,7%	1	0,9%
I9 El deseo de aprender me motiva a seguir en mi cargo.	27	24,3%	50	45,0%	29	26,1%	5	4,5%	0	0,0%
I10 Estar en el cargo me permite recibir conocimiento que necesito para alcanzar mis metas profesionales.	34	30,6%	43	38,7%	29	26,1%	4	3,6%	1	0,9%

I11	El trabajo me permite seguir desarrollando mis destrezas y habilidades.	31	27,9%	54	48,6%	21	18,9%	4	3,6%	1	0,9%
I12	Las habilidades y destrezas desarrolladas en mi cargo son importantes para alcanzar mis objetivos profesionales.	27	24,3%	48	43,2%	34	30,6%	1	0,9%	1	0,9%
I13	Ser trabajador de esta empresa aporta a mi crecimiento profesional.	37	33,3%	41	36,9%	28	25,2%	4	3,6%	1	0,9%
I14	El crecimiento profesional alcanzado en mi cargo me motiva a continuar en la empresa.	31	27,9%	48	43,2%	27	24,3%	5	4,5%	0	0,0%
I15	La ayuda que brindo a mi familia, por medio de mi cargo, me motiva a continuar laborando en la empresa.	0	0,0%	12	10,8%	19	17,1%	61	55,0%	19	17,1%
I16	La ayuda que brindo a mis amigos, por medio de mi cargo, me motiva a continuar laborando en la empresa.	26	23,4%	53	47,7%	27	24,3%	4	3,6%	1	0,9%
I17	La ayuda que brindo a la comunidad, por medio de mis recursos, me motiva a continuar en la empresa.	31	27,9%	48	43,2%	28	25,2%	3	2,7%	1	0,9%
I18	La ayuda que la empresa brinda a la comunidad, me motiva a continuar como colaborador.	32	28,8%	47	42,3%	27	24,3%	4	3,6%	1	0,9%
I19	El beneficio propio es aquello que me motiva a continuar como colaborador en la empresa.	18	16,2%	20	18,0%	23	20,7%	35	31,5%	15	13,5%
I20	Ser reconocido por otros, me motiva a continuar como colaborador en la empresa.	33	29,7%	48	43,2%	24	21,6%	5	4,5%	1	0,9%

La aplicación del cuestionario para medir la motivación de trabajadores en un Call Center de Guayaquil permitió conocer sus percepciones respecto a esta variable (anexo 9). El primer ítem muestra que el 76,5% de los encuestados están en desacuerdo y muy en desacuerdo con que la empresa les brinde incentivos económicos que motiven su desenvolvimiento, demostrando que dichos incentivos, en la mayoría de casos, no promueven el buen desenvolvimiento de los trabajadores de la empresa.

Pasando al segundo ítem, las respuestas dejan constancia que la mayoría de trabajadores está en desacuerdo y muy en desacuerdo (69,30%) en estar satisfecho con los incentivos económicos ofrecidos, es decir que no cumplen sus expectativas y, en consecuencia, no logran la satisfacción de los encuestados.

De igual manera, en el tercer ítem las respuestas demuestran que un 70,2% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con que los incentivos económicos que reciben motivan su buen desenvolvimiento. Por ende, la mayoría de trabajadores niega que estos incentivos despierten su interés por alcanzar un mejor desempeño, lo cual se verá reflejado en su nivel de eficiencia en el desarrollo de las tareas.

En el cuarto ítem, se observa una concentración similar de las respuestas, indicando el 70,20% de los trabajadores que están en desacuerdo y muy en desacuerdo respecto a estar satisfechos con los incentivos económicos que entrega la empresa. Esto resulta lógico, considerando que la mayoría de los encuestados concuerda que dichos incentivos tampoco logran motivar su buen desenvolvimiento.

Continuando con las retribuciones que reciben los trabajadores, en el quinto ítem el 73,8% indicó estar en desacuerdo y muy en desacuerdo respecto a recibir retribuciones satisfactorias, dejando entrever que el pago recibido por ejecutar sus tareas no cumple las expectativas para la mayoría de los encuestados que laboran en el Call Center. Del mismo modo, en el ítem 6 el 72,0% demuestra estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con que estas retribuciones compensen su esfuerzo en la ejecución de las tareas asignadas, dejando evidencia de una percepción negativa de los encuestados sobre su pago, al que perciben en su mayoría como insatisfactorio.

En el ítem 7, el 68,40% de los trabajadores señala que laborar en esta empresa no le da un status social superior, lo cual significa que la mayoría no siente que su imagen mejore al prestar sus servicios en el Call Center, contrario a un 3,6% que sí lo percibe. Mientras tanto, el ítem 8 arroja que el 70,2% de los trabajadores está en desacuerdo y muy en desacuerdo con que trabajar en esta empresa les permita ser reconocido por otros, demostrando que para la mayoría de consultados trabajar en la compañía no hace ninguna diferencia en su imagen ante la sociedad.

En el ítem 9, el 69,30% muestra estar en desacuerdo y muy en desacuerdo en que su deseo de aprender lo motive a seguir en el cargo, demostrando que otros motivos incitan a la mayoría de los trabajadores a continuar sus labores a pesar que los incentivos no resultan del todo satisfactorios. Además, si se observa el ítem 10, un gran número de consultados percibe que este trabajo no les permite obtener conocimientos que necesitan para lograr sus metas profesionales, postura que mantiene el 60,30%, manteniendo la creencia que trabajar en la empresa no aportará a sus saberes.

En cuanto a las destrezas y habilidades de los trabajadores, según las respuestas en el ítem 11, el 76,50% indicó estar en desacuerdo y muy en desacuerdo respecto a que ocupar este cargo aporte al desarrollo de las mismas, dejando constancia de que sienten que desenvolverse en el puesto no les ayuda a su crecimiento como profesionales.

De igual manera, el ítem 12 refleja que, para la mayoría de trabajadores, las habilidades y destrezas que han desarrollado en su cargo no aportan al alcance de sus objetivos profesionales, postura que mantiene el 67,50% de encuestados al mostrar estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con el enunciado. En el ítem 13, los trabajadores destacan una percepción negativa respecto a que trabajar en la empresa aporte a su crecimiento profesional, siendo observado por el 70,20% de los consultados al estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con el enunciado. Esto refuerza la idea de que, en efecto, para la mayoría el desempeñarse en esta organización no contribuye a su desarrollo como profesionales.

Además, al observar el ítem 14, está claro que el crecimiento profesional alcanzado en este cargo no es un factor que los motive a permanecer en el cargo,

siendo evidenciado al conocer que el 71,1% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con este ítem. Por ende, el trabajar en esta empresa por sí solo, no constituye un logro para los encuestados que incida en su decisión de mantenerse en el cargo.

Pasando al siguiente ítem, las respuestas señalan que el 82,1% de estos trabajadores están de acuerdo y muy de acuerdo en que la ayuda que brindan a su familia los motiva a mantenerse en el cargo. Esto demuestra que los encuestados se mantienen trabajando, a pesar de toda la insatisfacción que perciben, por el hecho de ayudar a sus familiares.

A contrario, en el ítem 16 muestran estar en desacuerdo y muy en desacuerdo, en un 71,10%, respecto a que la ayuda a la comunidad los incite a trabajar en la empresa, demostrando que no es para ellos prioridad mantenerse en este cargo para contribuir a la sociedad. De igual manera, tampoco es relevante para ellos la ayuda que la empresa pueda dar a la sociedad, respondiendo el 71,1% estar en desacuerdo y muy en desacuerdo en el ítem 17.

En el ítem 19 la mayoría de los consultados dan a notar que el beneficio propio también los incita a continuar sus funciones en la empresa, considerando que el 45,0% de trabajadores están de acuerdo y muy de acuerdo con este enunciado, mientras un 20,7% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Esto muestra que no solo la ayuda a su familia los incita a continuar trabajando, sino también el beneficio que, por medio de desempeñarse en su cargo, logran obtener para sí mismos, lo cual puede estar asociado al sueldo recibido.

Cerrando este cuestionario, el ítem 20 permite observar que un 72,90% de trabajadores está en desacuerdo y muy en desacuerdo con respecto a que, ser reconocido por otros, los motive a continuar en la empresa. De esta manera, gran parte del equipo humano de este Call Center no considera importante que otros los reconozcan, sino más bien, el beneficio de sus familiares y el suyo propio, lo cual que los incita a continuar en este cargo.

Anexo 10. Tabla de frecuencias por ítems - VD Desempeño laboral

	Muy en desacuerdo (1)		En desacuerdo (2)		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)		De acuerdo (4)		Muy de acuerdo (5)	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
I1 Comprendo fácilmente mis tareas específicas asignadas (propias de mi cargo)	1	0,9%	25	22,5%	42	37,8%	42	37,8%	1	0,9%
I2 Si lo necesito, puedo acceder fácilmente a información para comprender mejor la tarea específica a desarrollar.	30	27,0%	42	37,8%	26	23,4%	12	10,8%	1	0,9%
I3 Mi capacidad es suficiente para desarrollar las tareas específicas que me son asignadas.	7	6,3%	35	31,5%	31	27,9%	38	34,2%	0	0,0%
I4 Puedo cumplir mis tareas específicas asignadas sin que termine muy cansado.	27	24,3%	39	35,1%	33	29,7%	11	9,9%	1	0,9%
I5 Comprendo fácilmente mis tareas no específicas asignadas (no relacionadas a mi cargo)	33	29,7%	45	40,5%	29	26,1%	3	2,7%	1	0,9%
I6 Si lo necesito, puedo acceder fácilmente a información para comprender mejor la tarea no específica a desarrollar.	32	28,8%	48	43,2%	26	23,4%	4	3,6%	1	0,9%
I7 Mi capacidad es suficiente para desarrollar las tareas no específicas que me son asignadas.	27	24,3%	47	42,3%	32	28,8%	4	3,6%	1	0,9%
I8 Puedo cumplir mis tareas no específicas asignadas sin que termine muy cansado.	32	28,8%	50	45,0%	26	23,4%	3	2,7%	0	0,0%
I9 Poseo habilidades suficientes para escribir un informe laboral de forma comprensiva.	31	27,9%	47	42,3%	29	26,1%	3	2,7%	1	0,9%
I10 Soy incitado por mis superiores para dar mi opinión escrita sobre un problema o situación en el trabajo.	31	27,9%	39	35,1%	36	32,4%	4	3,6%	1	0,9%
I11 Poseo habilidades suficientes para hablar frente a mis compañeros y superiores.	31	27,9%	50	45,0%	25	22,5%	4	3,6%	1	0,9%

I12	Soy incitado por mis superiores para dar mi opinión oral sobre un problema o situación en el trabajo.	30	27,0%	50	45,0%	27	24,3%	4	3,6%	0	0,0%
I13	Me siento comprometido con las tareas que me son asignadas en la empresa.	30	27,0%	47	42,3%	31	27,9%	2	1,8%	1	0,9%
I14	Siento que la empresa valora el esfuerzo que demuestro al cumplir mis funciones.	35	31,5%	37	33,3%	34	30,6%	4	3,6%	1	0,9%
I15	Conozco claramente las políticas que debo cumplir en la empresa.	25	22,5%	57	51,4%	25	22,5%	3	2,7%	1	0,9%
I16	Cumplo con efectividad las políticas que la empresa ha planteado.	33	29,7%	45	40,5%	28	25,2%	4	3,6%	1	0,9%
I17	El comportamiento que mantengo en mi cargo, es aquel que se espera de un buen trabajador.	1	0,9%	18	16,2%	43	38,7%	49	44,1%	0	0,0%
I18	La empresa incita a sus trabajadores a mantener un buen comportamiento mientras ejercemos funciones.	32	28,8%	46	41,4%	28	25,2%	4	3,6%	1	0,9%
I19	El supervisor se muestra siempre predispuesto a colaborar con sus subordinados en las tareas.	32	28,8%	49	44,1%	26	23,4%	3	2,7%	1	0,9%
I20	El supervisor colabora de forma activa, para el alcance de las metas del área.	29	26,1%	45	40,5%	32	28,8%	4	3,6%	1	0,9%
I21	Los compañeros siempre están predispuestos a colaborar entre sí.	30	27,0%	48	43,2%	29	26,1%	4	3,6%	0	0,0%
I22	El nivel de colaboración actual entre compañeros, permite alcanzar mejores resultados en el área.	37	33,3%	38	34,2%	32	28,8%	3	2,7%	1	0,9%
I23	El liderazgo que ejerce el supervisor, logra que me sienta comprometido con mis tareas.	28	25,2%	50	45,0%	28	25,2%	4	3,6%	1	0,9%
I24	El liderazgo del supervisor resulta efectivo para guiar a sus subordinados al logro de los objetivos organizacionales.	26	23,4%	53	47,7%	29	26,1%	3	2,7%	0	0,0%

I25	El supervisor, en su papel de líder, demuestra interés en las tareas que realiza.	30	27,0%	44	39,6%	33	29,7%	3	2,7%	1	0,9%
I26	El supervisor, en su papel de líder, demuestra interés en el bienestar de sus subordinados.	32	28,8%	39	35,1%	36	32,4%	3	2,7%	1	0,9%
I27	Las tareas se encuentran organizadas de forma coherente para cada trabajador.	35	31,5%	43	38,7%	28	25,2%	4	3,6%	1	0,9%
I28	Cada trabajador conoce sin problemas las tareas que debe ejecutar.	3	2,7%	36	32,4%	48	43,2%	23	20,7%	1	0,9%
I29	Dispone de los recursos que necesita para el desempeño de las tareas que le son asignadas.	1	0,9%	21	18,9%	48	43,2%	41	36,9%	0	0,0%
I30	Los recursos que dispone para ejecutar sus tareas aportan a su desempeño.	30	27,0%	45	40,5%	32	28,8%	4	3,6%	0	0,0%

En el cuestionario que mide el desempeño laboral, el primer ítem muestra que el 37,8% de los trabajadores está de acuerdo respecto a comprender fácilmente las tareas propias de su cargo; sin embargo, en un mismo porcentaje, se registran trabajadores que no están de acuerdo ni en desacuerdo con este enunciado, mientras un 22,5% está en desacuerdo.

Lo observado demuestra que existen opiniones divididas respecto a la comprensión de las tareas específicas, significando que existen trabajadores que no logran comprender con claridad cómo ejecutar estas tareas vinculadas directamente a su cargo. El acceso a información para comprender sus tareas específicas es otro problema, mostrando el segundo ítem que un 64,8% de los trabajadores está en desacuerdo y muy en desacuerdo a acceder fácilmente a información para comprender estas tareas, siendo una limitación que les puede impedir su ejecución efectiva.

Sin embargo, pasando al tercer ítem, un 34,2% de estos trabajadores está de acuerdo con tener capacidad suficiente para desarrollar las tareas específicas, es decir que no tendrán mayor problema en su ejecución, al contrario del 31,5% que indicó estar en desacuerdo y demuestra que sus capacidades aún son limitadas para su desenvolvimiento efectivo.

Los hallazgos reflejan otro problema, siendo el cuarto ítem en donde el 59,40% señaló que termina muy cansado al culminar sus tareas específicas, mientras un 29,7% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es así, como se determina que el trabajo demanda un alto nivel de esfuerzo para la mayor parte del talento humano, ocasionando desgaste en el cumplimiento de sus tareas.

En cuanto a las tareas no específicas, dentro del quinto ítem el 70,20% se muestra en desacuerdo y muy en desacuerdo frente a comprender fácilmente estas tareas, es decir aquellas no relacionadas a su cargo, lo cual puede ocasionar la pérdida de productividad. Además de eso, el sexto ítem deja constancia que acceder fácilmente a información que les ayude a comprender estas tareas les resulta casi imposible, ya que el 72,00% se mantiene en desacuerdo y muy en desacuerdo con este enunciado. Esto significa que no solo es un problema la comprensión de las tareas no específicas, sino también el acceso a información de apoyo.

A ello se debe incluir la capacidad para desarrollar estas tareas, en donde el 66,60% de los encuestados indicó estar en desacuerdo y muy en desacuerdo respecto a tener capacidad suficiente para llevarla a cabo, situación que incidirá en la efectividad con la cual cumple con estas tareas.

Del mismo modo, el 73,80% de los trabajadores se mostró en desacuerdo y muy en desacuerdo con el octavo ítem, significando que en su mayoría perciben que el cumplimiento de estas tareas les genera mucho cansancio, lo cual puede ocasionar problemas en su rendimiento ante un mayor desgaste.

Los trabajadores también reflejan habilidades insuficientes para escribir informes, siendo evidenciable en el 70,20% que indicó estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con poder redactarlos de forma comprensiva. De esta manera, tendrán problemas para informar con claridad sucesos que requieran la atención de un superior.

Mientras tanto, en el décimo ítem se observa que el 63,00% está en desacuerdo y muy en desacuerdo respecto a estar siendo motivado para dar su opinión escrita. Lo expuesto deja constancia que, no solo presentan problemas para elaborar informes escritos, sino que tampoco existe interés de los superiores en motivar a sus subordinados para que comuniquen novedades por esta vía.

Ocurre de forma similar con hablar en público, en donde el 72,90% de los encuestados se mostró en desacuerdo y muy en desacuerdo sobre tener habilidades que les permitan hablar frente sus compañeros y superiores, lo que afectará la comunicación interna. Sin embargo, este no es el único problema, ya que el ítem 12 refleja que la mayoría de los trabajadores (72,00%) considera que no es incitado por sus superiores para dar una opinión oral sobre alguna situación o problema. Así, queda constancia que la opinión de los trabajadores no se toma en cuenta en la mayoría de casos, pudiendo afectar la detección y corrección de problemas con rapidez.

A su vez, el 69,30% de los encuestados en el ítem 13 muestran estar en desacuerdo y muy desacuerdo con desempeñar sus tareas con compromiso, lo que significa que la mayoría de los trabajadores las lleva a cabo sin ánimos y esto se verá reflejado en una menor productividad y desempeño del equipo humano.

Pasando al ítem 14, el 64,8% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con que la empresa valore su esfuerzo al cumplir las tareas, situación que puede

llevar al desánimo de los trabajadores y mermar su compromiso que, como ya se evidenció, en su mayoría no es favorable. Otro problema que se está viendo reflejado es el desconocimiento de las políticas de la empresa, siendo notorio en el 73,90% de los trabajadores quienes mostraron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con el ítem 15. Es así como el mayor número de trabajadores demuestra no tener claras estas políticas, situación que puede llevar a su incumplimiento.

Esto se sustenta en el ítem 16, en donde un 70,20% (78) muestra estar en desacuerdo y muy en desacuerdo en el cumplimiento efectivo de estas políticas. Por ende, queda justificado que un desconocimiento de las políticas lleva a un mayor índice de incumplimiento por parte del equipo humano en el Call Center. Sin embargo, contrario a esto, en el ítem 17 un 44,1% indica mantener un comportamiento que se espera de un buen trabajador, destacando además un 38,7% que no está de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado. Lo expuesto deja constancia que, si bien la mayoría de encuestados considera que es un buen elemento para la empresa, otros se muestran inseguros.

Mientras tanto, en el ítem 18 se muestra una deficiencia de la empresa, observando que el 70,20% está en desacuerdo y muy en desacuerdo respecto a que son incitados a mantener un buen comportamiento. Por lo señalado, queda constancia que los trabajadores que deciden mantener un buen comportamiento, lo hacen por iniciativa propia, ya que en la mayoría de casos no se promueve en la empresa.

Pasando al ítem 19, se refleja otro problema de la empresa, en donde el 72,90% muestra una respuesta contraria al ítem, dejando por sentado que el supervisor no está predispuesto a colaborar hacia sus subordinados, dejando constancia que los encuestados no perciben ese apoyo por parte de sus jefes, y que puede ser decisivo para que se comprometan con sus tareas.

Esta postura se refuerza en el ítem 20, en donde el 66,60% de los encuestados niega que el supervisor colabore activamente para alcanzar las metas. Por lo descrito, queda en evidencia que los subordinados, en su mayoría, perciben que el supervisor no les brinda suficiente apoyo. La falta de apoyo también existe entre compañeros, mostrando el ítem 21 que el 70,20% está en

desacuerdo y muy en desacuerdo frente a que están siempre predispuestos a colaborar entre sí.

Por ende, se puede determinar que los trabajadores se desenvuelven en un entorno en donde prima la falta de colaboración, no solo del supervisor, sino también de sus compañeros de área. En cuanto al liderazgo del supervisor, los resultados arrojan que el 70,20% de los trabajadores muestran estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con que logre comprometerlos con sus tareas, e incluso en el ítem 24 se observa que el 71,10% coincide que este liderazgo no es efectivo para guiarlos hacia los objetivos. Esto deja constancia de un débil liderazgo en el Call Center, que puede ocasionar que no se alcancen altos niveles de desempeño.

Tal es el caso, que las respuestas en los ítems 25 y 26 dejando constancia de un alto porcentaje de desacuerdo y muy en desacuerdo respecto a que el líder demuestre interés en las tareas (66,60%) y en el bienestar de sus trabajadores (63,90%). Esto refuerza la idea anterior de que el liderazgo ejercido por los supervisores es débil, y poco contribuye al logro de un mejor desempeño por parte de los trabajadores.

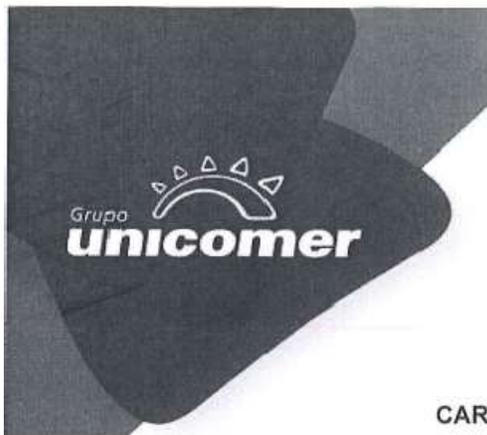
Pasando al ítem 27, los resultados permiten determinar que, para los trabajadores, el 70,20% muestra un gran desacuerdo frente a la organización coherente de las tareas, dejando en claro que existe una desorganización en el Call Center que impedirá que los miembros del equipo humano puedan desarrollar sus tareas sin problemas. Un escenario poco alentador es también visible en el ítem 28, en donde el 43,2% de los trabajadores no está de acuerdo ni en desacuerdo frente a conocer las tareas a ejecutar, seguido de un 32,4% que mostró estar en desacuerdo con este ítem.

Dicho de otro modo, tanto la organización como el conocimiento claro sobre las tareas, resultan poco favorables en el Call Center objeto de estudio. En el ítem 29, se evalúa la disponibilidad de los recursos, observando que el 43,2% de los trabajadores está indeciso con su respuesta, mientras que un 36,9% considera que dispone de los recursos que necesita, aunque no atribuyen a esto el logro de un buen desempeño.

Lo antes señalado se comprueba en el último ítem, en donde el 67,50% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con que estos recursos aportan a su

desempeño. De esta manera, queda claro que los recursos disponibles no significan un aporte al desempeño óptimo del equipo humano y, con estas respuestas, está claro que se requiere una mejora inmediata de dicho desempeño, al igual que la motivación del personal.

Anexo 11 Carta de autorización del Call Center en Guayaquil



CARTA DE CONSENTIMIENTO

Señor: Ing. Edwin Patricio Cruz Salazar.

Asunto: **Consentimiento para realizar encuesta en la empresa, Grupo Unicomer – Área Unicoservi.**

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, en base a su petición en pro al cumplimiento y culminación de su programa de Maestría en Administración de Negocios -MBA de la Universidad César Vallejo.

Presto mi consentimiento para la recolección de datos/la realización de la encuesta propuesta usted, en la empresa **Grupo Unicomer – Área Cobranzas /Unicoservi**, ubicado en la Ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas calles de Urdesa Norte, Parque Empresarial Colon, Empresarial 3 oficina 2; en nombre del proyecto de investigación es: **“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores en un Call Center de Guayaquil, 2022”**, proceder con la tabulación de datos por medio de encuesta, información necesaria para poder con el desarrollar su trabajo de investigación, la cual servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted.

Atentamente

Ing. Gabriela Estefanía Canales Muñoz.

CC:

Cargo: Supervisora Call Center Unicoservi.

Empresa: Grupo Unicomer – Área Cobranzas /Unicoservi.

Dirección: Parque Empresarial Colon, Empresarial 3 oficina 2.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La motivación y su influencia en el desempeño laboral en un Call Center de Guayaquil, 2022.", cuyo autor es CRUZ SALAZAR EDWIN PATRICIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME DNI: 09225053 ORCID: 0000-0003-1241-2785	Firmado electrónicamente por: AJZUNIGAC el 09- 01-2023 21:25:36

Código documento Trilce: TRI - 0515674