



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

Motivación y desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, de
la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C - Lima

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Tavara Durand, Susan Pamela (orcid.org/0009-0001-7142-2062)

ASESOR:

Mg. Cardenas Canales, Daniel (orcid.org/0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

Mi trabajo está dedicado a mi familia, a mi madre, padre y a mi hijo, que me han dado su infinito apoyo a lo largo de mi vida, con la finalidad de superarme cada día, con el propósito de ser una mejor persona con el paso que estoy dando en este difícil y arduo camino, gracias a ustedes podré llegar a cumplir mis metas y objetivos que tengo propuestos para vosotros.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de compartir mis conocimientos con los seres que me acompañaron a lo largo de este tiempo universitario, agradezco infinitamente a mi madre por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, a mis abuelos que me guiaron por el buen camino con sus hermosas enseñanzas y a mis profesores que ciclo a ciclo me otorgaron sus conocimientos relativos de la vida universitaria, agradezco de corazón y vida a todos ellos porque gracias a ellos estoy en esta oportunidad de compartir mi aprendizaje adquirido.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

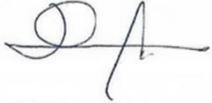
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DANIEL CÁRDENAS CANALES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC- LIMA ESTE, asesor de la Tesis titulada: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA, DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C - LIMA", cuyo autor es TAVARA DURAND SUSAN PAMELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, 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, 30 de noviembre de 2016

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DANIEL CÁRDENAS CANALES DNI: 07279232 ORCID: 0000-0002-8033-3424	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Yo, TAVARA DURAND SUSAN PAMELA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA, DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C - LIMA", es de mí autoría, por lo tanto, declaro que el Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
TAVARA DURAND SUSAN PAMELA DNI: 47883055 ORCID: 0009-0001-7142-2062	

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de la variable motivación</i>	14
Tabla 2: <i>Operacionalización de la variable desempeño laboral</i>	15
Tabla 3: <i>Validación por juicio de expertos en la primera variable motivación</i> ...	18
Tabla 4: <i>Validación por juicio de expertos en la variable desempeño Laboral</i> .	19
Tabla 5: <i>Juicio de expertos</i>	19
Tabla 6: <i>Fiabilidad de la variable motivación</i>	20
Tabla 7: <i>Fiabilidad de la variable desempeño laboral</i>	20
Tabla 8: <i>Distribución de frecuencia para motivación y desempeño laboral</i>	22
Tabla 9: <i>Distribución para necesidades fisiológicas y desempeño laboral</i>	23
Tabla 10: <i>Distribución para necesidades de seguridad y desempeño laboral</i> ...	24
Tabla 11: <i>Distribución para necesidades sociales y desempeño laboral</i>	25
Tabla 12: <i>Distribución para necesidades de estima y desempeño laboral</i>	26
Tabla 13: <i>Distribución para autorrealización y desempeño laboral</i>	27

RESUMEN

Este desarrollo de investigación tiene como objetivo determinar qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C - Lima. La población estuvo conformada por 100 trabajadores que laboran actualmente en la empresa, se determinó una muestra relativa que arrojó un resultado de 80 trabajadores, se procedió con el análisis mediante la estadística descriptiva en el software SPSS. Los resultados mostraron que la motivación si afecta el desempeño del trabajador, cuando la motivación es muy buena, el desempeño laboral también es muy bueno 72%. Asimismo, cuando la motivación es buena el desempeño también es bueno con un 26%. A través de la contrastación de la prueba de hipótesis existe relación entre la motivación y desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones; hipótesis que es confirma por la prueba estadística Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.935 con un nivel de significación bilateral de 0.000; es decir si se confirma la hipótesis de que existe correlación nos indica que existe un 93.5% de correlación entre las dos variables. La cual podría ser calificada como un nivel de correlación fuerte.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, productividad, importancia.

ABSTRACT

This research development aims to determine what relationship exists between motivation and work performance in the area of telephone collection, Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C - Lima. The population was made up of 100 workers who currently work in the company, a relative sample was determined that yielded a result of 80 workers, the analysis was carried out using descriptive statistics in the SPSS software. The results showed that motivation does affect the worker's performance, when motivation is very good, job performance is also very good 72%. Likewise, when motivation is good, performance is also good with 26%. Through the contrast of the hypothesis test, there is a relationship between motivation and work performance in the telephone collection area, of the Servicios Cobranzas e Inversiones company; hypothesis that is confirmed by the Spearman statistical test that shows a correlation coefficient of 0.935 with a bilateral significance level of 0.000; That is, if the hypothesis that there is correlation is confirmed, it indicates that there is a 93.5% correlation between the two variables. Which could be classified as a strong level of correlation.

Keywords: motivation, job performance, productivity, importance.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a, IOPENER INSTITUTE, es una firma internacional de consultora para organizaciones para alcanzar sus metas, indican que los empleados Holandeses se sienten un 57,2 % de su tiempo motivados en su centro laboral, a diferencias de los Suizos, Italianos y Alemanes. Así mismo indican que los responsables de la motivación del personal, son los directivos ejecutivos, la dirección empresarial y los responsables operativos, además los datos recogidos de los entrevistados muestran que los empleados que dicen sentirse felices y motivados en su puesto de trabajo son productivos el 80 % de la semana laboral. I OPENER indica que la motivación es el concepto en componentes clave como reconocimiento, respeto y tiempo dedicado a una tarea, lo que está claro es que no es un asunto de dinero en las empresas de Europa. (Diario gestión, 2014, p. 14)

El diario Gestión nos menciona que SUPERA, es una organización dedicada a la investigación, realizó una encuesta a 1500 trabajadores en Lima, Arequipa y Chiclayo, indicando que un 45% de peruanos no se sienten valorados por su organización. Así mismo los encuestados indicaron que las ideas y opiniones de los trabajadores no son tomadas en cuenta en la empresa donde laboran. En cuanto a la comunicación, los colaboradores manifestaron que no tienen una buena comunicación con su jefe directo también mencionaron que su salario es bajo y por último el estudio dio a conocer de qué manera se podría motivar a los trabajadores por lo cual se destacó que con un mayor reconocimiento, capacitaciones constantes, mejor comunicación, un mejor trato en el centro de trabajo y un aumento de salario influirían en la motivación para que los trabajadores tengan un desempeño óptimo y sean más productivos. (Diario gestión, 2014, p. 18)

Ante el escenario mencionado en la presente investigación sobre la plataforma de cobranza telefónica de la entidad Servicios Cobranzas e Inversiones, se perciben los siguientes hechos como: ausentismo de personal, falta de interés laboral, renuncias de personal, falta de reconocimiento. Esto se debe a que la empresa no valora al personal con retribuciones por el desempeño que realizan. Las comisiones no son las adecuadas según el trabajo que se realiza, puesto que el

personal llega a las metas, pero estas no son retribuidas de acuerdo con lo que se espera, causando insatisfacción y descontento por parte del personal.

Como interrogante se formuló lo siguiente: ¿Cuál es la correspondencia coexistente mediante las incógnitas conceptuales en el ámbito telefónico en la entidad constituida? asimismo, como interrogaciones específicas: a) ¿Cuál es la correspondencia coexistente entre las necesidades fisiológicas y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida? b) ¿Cuál es la correspondencia coexistente entre las necesidades de seguridad y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida? c) ¿Cuál es la correspondencia coexistente entre las necesidades sociales y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida? d) ¿Cuál es la correspondencia coexistente entre las necesidades de estima y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida? e) ¿Cuál es la correspondencia coexistente entre las necesidades de autorrealización y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida?

La investigación actual encuentra su justificación en el ámbito teórico debido a que, según diversas teorías, el problema de la motivación en los trabajadores está actualmente en un nivel bajo. Esto se debe a una falta de acción adecuada para mejorarla, sin tener en cuenta que esta situación afecta negativamente el desempeño laboral, lo que a su vez genera deficiencias en la organización.

La indagación actual encuentra su justificación en el ámbito práctico al buscar perfeccionar y fortificar la entidad para contraponer exitosamente los desafíos corporativos actuales. El propósito es crear un entorno propicio para que los empleados se sientan motivados e identificados con la compañía, lo que les permitirá desempeñarse de manera óptima. Además, se busca proporcionar un conjunto de ideas motivacionales para optimizar el rendimiento laboral dentro de la entidad. Se reconoce la necesidad de mejorar la capacitación constante, bonos, reconocimiento de logros, ascensos, programas de desarrollo profesional mejor ambiente laboral para modificar las actitudes y conductas de los colaboradores lo cual es el impulso para desarrollar sus capacidades y desempeño laboral.

Con el propósito del estudio, se emplearán técnicas de investigación, incluyendo el uso de cuestionarios, los cuales servirán para evaluar la metodología científica al plantear preguntas y proporcionar la información necesaria. Esto se llevará a cabo a través de la identificación de las variables conceptuales que se van a evaluar.

En la actualidad, las empresas están enfocadas en ser altamente competitivas y, por lo tanto, implementan estrategias para destacarse en el mercado. Sin embargo, a menudo pasan por alto el hecho de que el éxito en el logro de los objetivos depende en gran medida de las personas que trabajan en ellas. Por esta razón, es crucial proporcionar una motivación adecuada a los empleados, lo cual se verá reflejado en el desempeño laboral, al que se debe hacer seguimiento mediante la evaluación y fortalecimiento de manera que cada trabajador tiene que estar cómodo en la empresa donde se encuentra laborando y que sus necesidades primarias tanto como las secundarias se realicen, proporcionarles oportunidades para crecimiento laboral y profesional, fomentar su integración y reconocer sus logros y desempeño sobresaliente son aspectos clave. Además, es importante que su contribución conduzca a la mejora de la sociedad en general y que cada individuo tenga una idea clara de las condiciones que deberían existir en la empresa a la que pertenecen.

Asimismo, se planteó como hipótesis general: Existe correspondencia mediante las incógnitas conceptuales en el ámbito telefónico en la entidad constituida. De manera importante, consideramos las siguientes suposiciones específicas: a) Existe correspondencia entre las necesidades fisiológicas y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida. b) Existe correspondencia entre las necesidades de seguridad y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida. c) Existe correspondencia entre las necesidades sociales y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida. d) Existe correspondencia entre las necesidades de estima y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida. e) Existe correspondencia entre las necesidades de autorrealización y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida.

Siguiendo esa misma dirección, se fijó como objetivo principal: Identificar qué correspondencia existente mediante las incógnitas conceptuales en el ámbito telefónico en la entidad constituida. Los objetivos específicos se fundaron; Identificar qué correspondencia existente entre las necesidades fisiológicas y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida. Identificar qué correspondencia existente entre las necesidades de seguridad y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida. Identificar qué correspondencia existente entre las necesidades sociales y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida. Identificar qué correspondencia existente entre las necesidades de estima y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida. Identificar qué correspondencia existente mediante las necesidades de autorrealización y la incógnita conceptual en el ámbito telefónico en la entidad constituida.

II. MARCO TEÓRICO

Enríquez (2014) en su indagación tuvo como propósito evaluar y conocer el nivel de motivación y desempeño que estaban desarrollando los empleados de dicha institución, por lo que se buscó analizar la relación sea positiva o negativa entre las variables; tuvo como soporte teórico Comportamientos de las personas Chiavenato, como la motivación intrínsecos y extrínseco Bruce y Pepitone. Su investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, cuantitativa, tomó en cuenta la población conformada por 88 empleados del Instituto de la Visión Montemorelos, 25 del Instituto de la Visión Ensenada, 51 del Instituto de la Visión Tabasco, en un total de 164 empleados y se aplicó la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos enfocados a las variables. Se concluye esta investigación que con los instrumentos utilizados se obtuvo un resultado positivo de un Rho de 0.753 y un coeficiente de correlación de 0.000 que quiere indicar una moderada relación de motivación y desempeño laboral del empleado pese a la diferencia de áreas, género, edad etc.

Se escogió esta tesis porque aporta en la medición de la motivación del personal en la evaluación y en conocer aspectos importantes del desempeño.

Delgado y Antonio (2010) llevaron a cabo una indagación con el propósito de examinar cómo la motivación laboral influye en el rendimiento organizacional de los empleados en la Empresa de Bienes Raíces "Multiviviendas, C.A.". Para ello, utilizaron la teoría de Herzberg sobre motivación-higiene como base teórica. El estudio se enmarca dentro de una metodología descriptiva, correlacional y cuantitativa de diseño no experimental. La población objetivo incluyó a todos los trabajadores de la empresa. Los resultados arrojaron un Rho de 6.54 y un coeficiente de correlación de 0.001, indicando que la mayoría de los empleados están familiarizados y se identifican con los elementos de gestión de la empresa (visión, misión, objetivos y valores). Sin embargo, algunas entrevistas revelaron que parte de la población tiene un conocimiento superficial de estos elementos debido a la falta de un proceso de inducción adecuado para los nuevos empleados. Además, se señaló un bajo nivel de desempeño entre los colaboradores asignados.

Se escogió esta tesis porque aporta respecto a su marco teórico y resalta la importancia de tener conocimiento sobre la gestión de la empresa donde se labora fundamental que es informar y brindar inducción a los nuevos colaboradores para un buen desempeño.

Olvera (2013) en su indagación tuvo como propósito identificar los factores motivacionales que impactan en el rendimiento laboral del personal administrativo. Para este fin, se apoyó en diversas teorías, incluyendo la jerarquía de necesidades de Maslow, la teoría de los dos factores de Herzberg, la teoría de McClelland, la teoría ERC de Alderfer, la teoría de las expectativas y la teoría de la equidad. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y correlacional. La muestra consistió en 38 colaboradores del área administrativa, utilizando como técnica de recolección de datos el cuestionario. Los resultados mostraron un Rho de 4.75 y un coeficiente de correlación de 0.000, indicando que los factores que influyen en el desempeño laboral se encuentran principalmente en el entorno laboral, como el trabajo en equipo y la seguridad e higiene, los cuales son considerados motivadores extrínsecos, obteniendo un resultado negativo en la relación entre estos factores y el desempeño laboral.

Se escogió esta investigación porque aporta un mejor entendimiento respecto al marco teórico en el que cita autores como Maslow y McClellan. Y los factores que afectan al desempeño laboral.

Peña (2014) en su indagación se propuso analizar la influencia de la motivación del personal en la productividad de la microempresa "La Cabaña", centrándose en la Teoría de la Motivación Humana de Abraham Maslow, la cual se basa en la jerarquía de necesidades que afectan el comportamiento humano y reconoce que estas necesidades evolucionan a lo largo de la vida. La indagación adoptó un enfoque descriptivo, correlacional y cuantitativo, utilizando técnicas e instrumentos como la observación, el cuestionario y la entrevista para recopilar información de los actores involucrados. Los resultados revelaron un Rho de 6.500 y un coeficiente de correlación de 0.000, indicando que los objetivos alcanzados y los esfuerzos de los trabajadores no son reconocidos por la gerencia debido a un bajo nivel de preparación de los supervisores y la falta de sistemas de

capacitación que podrían actuar como impulsores de una mayor productividad.

Se escogió esta indagación porque aporta con su marco teórico una mejor comprensión acerca de la importancia de la motivación para el desarrollo del personal, como también

Gonzales (2013) en su indagación tuvo como propósito principal identificar la conexión entre la gestión del desempeño y la motivación de los empleados del área de mantenimiento y servicios de una empresa, basándose en la teoría de Frederick Herzberg. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque descriptivo correlacional. Para recopilar datos, se emplearon observaciones estructuradas y encuestas con escalas estandarizadas, las cuales permitieron entender el comportamiento tanto de los trabajadores como de los supervisores, así como las percepciones del personal en áreas como servicio automotriz, planchado y pintura hacia sus respectivos líderes. Los resultados arrojaron un Rho de 0.834 y un coeficiente de correlación de 0.001, indicando una relación entre la gestión del desempeño y la motivación. Sin embargo, se concluyó que la gestión del desempeño en la empresa evaluada era ineficaz, ya que la mayoría de los trabajadores mostraban niveles de motivación negativos.

Bisetti (2015) en su indagación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno. Para ello, se basó en la Teoría de las necesidades de McClelland y la Teoría de la Motivación de Chiavenato como fundamentos teóricos. La metodología empleada fue de tipo descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo, utilizando una muestra de 151 efectivos seleccionados de un total de 250. Los instrumentos utilizados fueron la escala de motivación laboral y un cuestionario de desempeño laboral. Los resultados obtenidos mostraron un Rho de 0.360 y un coeficiente de correlación de 0.000, lo que indica una relación baja entre la motivación y el desempeño laboral según los hallazgos de la investigación.

Se escogió esta tesis por su aporte metodológico y debido a que busco conseguir información evidente de cómo está funcionando el grado de estimulación del personal.

Variable de motivación

Según Maslow (como se citó en Chiavenato, 2009), la motivación se define como el impulso que impulsa a las personas a compensar sus exigencias. Asimismo, destaca la Jerarquía de las Necesidades, que es ampliamente reconocida en este campo en cuanto a la motivación realizada por Abram Maslow nos menciona que en cada ser humano existen cinco niveles de necesidades y están organizadas de manera ascendente en relación a la conducta humana también nos indica que es fundamental satisfacer las necesidades básicas para poder escalar hacia la siguiente esta jerarquía es representada en una pirámide que nos muestra dos grupos, necesidades primarias compuestas por las necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, además, las necesidades secundarias compuestas por las necesidades sociales, necesidades de estima y necesidades de autorrealización. (p. 43)

Necesidades fisiológicas: son fundamentales en la existencia humana, abarcando aspectos como la alimentación, el agua, el calor y el abrigo. Maslow sostiene que estas necesidades son de suma importancia para cada individuo, y si no se satisfacen adecuadamente, ninguna otra motivación será capaz de impulsar al ser humano.

Necesidades de seguridad: De acuerdo con estas necesidades las personas en su mayoría requieren protegerse y no encontrarse con algún peligro real o imaginario lo que conlleva a la búsqueda de protección. Ante ello en las empresas los colaboradores tienden a encontrarse con el temor e inseguridad de perder su puesto laboral.

Necesidades sociales: Durante la vida cotidiana las personas tienen por necesidad el querer conocerse con otras personas, relacionarse, agruparse, participar, asociarse, sea en el ámbito familiar, amistad, laboral como también ser parte de un grupo y sentirse aceptados.

Necesidades de estima: están relacionadas con la manera en que se valoran las personas, es decir en cuanto a la autovaloración y la autoestima, el satisfacer estas necesidades conllevan a tener confianza en sí mismos en el caso de que

estas necesidades no sean satisfechas generan sentimientos de inferioridad, dependencia, desamparo como también desanimo.

Necesidades de autorrealización: determinadas como necesidades más elevadas las que se encuentran en el nivel más alto de la jerarquía. Estas motivan a las personas para emplear sus capacidades y desarrollarlas a lo largo de su vida lo cual es un impulso de superación para el logro de los objetivos.

Según Herzberg (como se citó en Robbins, 2004), la motivación es el resultado de la interacción entre dos factores, también conocidos como la Teoría de motivación e higiene. Herzberg sostiene que la motivación para trabajar proviene de dos factores o dimensiones que están basados de manera interna y externa: factores higiénicos y factores motivacionales. (p. 150)

Según McClelland (como se citó en Robbins, 2004), la motivación de una persona proviene de satisfacer tres necesidades básicas, según la perspectiva de la Teoría de las Necesidades Adquiridas. Esta teoría sostiene que las condiciones laborales están vinculadas a tres necesidades fundamentales. Estas dimensiones son reconocidas por el autor como logro, poder y afiliación.

Zapata, Napán & Meza (2023) plantean que la motivación se refiere al impulso de esforzarse para lograr los propósitos determinados por la compañía, y esto está relacionado con la satisfacción de necesidades personales específicas.

Bohórquez et al. (2020) sugiere que la motivación se asocia frecuentemente con los estímulos debido al entusiasmo evidente en los empleados, lo que tiene un impacto positivo en el comportamiento individual al impulsarlos a alcanzar sus metas dentro de la empresa.

Manjarrez, Boza & Mendoza (2020) señalan que la motivación suele ser un aspecto difícil de gestionar en la mayoría de los contextos. En caso de que un empleado carezca de habilidades para realizar sus tareas, podría ser enviado a recibir capacitación para adquirir nuevos conocimientos y destrezas laborales.

Variable de desempeño laboral

Robbins (2004) se describe el desempeño como las acciones y comportamientos que un empleado demuestra, los cuales son relevantes para conseguir los propósitos de la institución y pueden evaluarse considerando las habilidades individuales y la contribución al éxito organizacional

Asistencia y puntualidad: El apego a los horarios predefinidos por la compañía es esencial para evaluar la eficacia del empleado en la entrega de informes o el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

Trabajo en equipo: Se trata de la colaboración entre cada departamento con los demás, incluso aquellos que no están directamente relacionados, lo que implica estar dispuesto a trabajar en conjunto por el bienestar general de la compañía.

Productividad: Cuando el empleado, al realizar sus labores asignadas, emplea habilidades, recursos o tiempo adicionales a lo requerido para garantizar la calidad necesaria en la finalización de sus tareas laborales.

Respeto y responsabilidad: La competencia para completar las labores necesarias dentro de los plazos definidos y según las especificaciones solicitadas.

Calidad de trabajo: Compuesto por la calidad del producto final, siguiendo los procesos establecidos y asignados por la empresa para garantizar una ejecución eficiente del trabajo.

Salgado, Blanco & Moscoso (2019) eligen en base a cómo influyen en la competencia, la cual se evalúa mediante diferentes valoraciones generadas por intervenciones adicionales que complementan este proceso.

Rich, Lepine & Crawford (2017) utiliza revisiones de rendimiento como base para sugerir mejoras en el entorno laboral en el sector, detectando acontecimientos de producción con el fin de recomendar nuevas medidas para aumentar la eficiencia.

Vargas & Flores (2019) se observa que una contribución acumulativa resulta de esfuerzos colectivos sostenidos que demandan ajustes coordinados en el sistema con el fin de mejorar las funciones previamente establecidas.

Chiavenato (2009) la productividad de los empleados en una organización está influenciada por múltiples circunstancias. El rendimiento varía entre individuos y situaciones debido a diversos factores que ejercen su influencia. Además, el esfuerzo individual está determinado por las condiciones personales de cada individuo y su percepción del rol que deben cumplir. Por lo tanto, queda claro que el rendimiento está condicionado por todas las variables que lo afecta. (p. 246)

Ye, Liu & Gu (2019) sugiere que los trabajadores que comprenden sus responsabilidades demuestran habilidades adecuadas para abordar las tareas asignadas y, además, fortalecen de manera efectiva su desempeño mediante el desarrollo operativo.

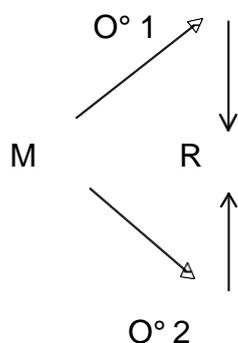
Stoner (2010), el rendimiento se define como la efectividad de los empleados que trabajan dentro de las organizaciones. En este sentido, el desempeño de los individuos se caracteriza por la combinación de su comportamiento y sus logros. Este concepto define la productividad laboral, es decir, la habilidad de una persona para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente, produciendo más en menos tiempo, con menos esfuerzo y manteniendo altos estándares de calidad, tal como destaca el autor mencionado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

La presente indagación es de nivel descriptivo correlacional, con enfoque transversal, no experimental. Asimismo, Escudero y Cortez (2018), se adoptó un enfoque cuantitativo en la investigación, considerando la importancia tanto absoluta como relativa de los enigmas y empleando medidas estadísticas para describir su comportamiento.

Hernández y Mendoza (2018) realizan una investigación de carácter cuantitativo dirigida a analizar un problema específico en su totalidad, considerando tanto su panorama general como sus aspectos particulares. Dentro de este tipo de estudio, todos los datos pueden ser cuantificados y evaluados en términos numéricos.



M = Muestra (empresa)

O°1 = Observar de la V. 2 (qué relación existe en el desempeño laboral)

O°2= Observar a la V. 1

R = Correlación entre dichas variables

Hernández, Fernández y Baptista (2010) describen la investigación esencial como aquella que tiene como objetivo identificar con precisión las características, particularidades y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos u otros fenómenos que están siendo analizados

La investigación es descriptiva correlacional con el fin de determinar la correspondencia existente mediante las incógnitas conceptuales en el ámbito telefónico de la entidad estudiada.

Sánchez y Mejía (2018) clasifican este tipo de indagación como mecanismos no experimentales, resaltando que el científico emplea el procesamiento diseñado de exploración para manejar y supervisar los factores que están siendo examinados.

Arias y Covinos (2021) examinan la dependencia entre los enigmas de interés para comprender el procedimiento de una variable en correspondencia con otra incógnita asociada, sin buscar predominancia o importancia particular.

3.2. Variables y operacionalización

Tamayo (2003), explica que la definición operativa de cada variable identificada en la investigación implica descomponerla en aspectos más simples que faciliten su medición de manera precisa. Estos aspectos se agrupan bajo términos como indicadores y, si es necesario, subindicadores. (p. 160)

Arroyo (2022) abarca todos los aspectos o atributos susceptibles de ser alterados y que experimenten algún tipo de transformación, ya sea indiscutible o sutil. En este marco, exhorta a los científicos a ahondar en la comprensión de esta noción, promoviendo una exploración más exhaustiva.

Ñaupas et al. (2018), se realizan una sucesión de procesamientos esenciales, que incluyen la validación de las incógnitas utilizadas y la confirmación de múltiples soluciones propuestas por el procesamiento sistemático.

Fuentes et al. (2020) establecen que la unidad de estudio será el foco principal de la investigación y su respectiva operacionalización, abarcando todo lo que pueda ser observado, medido y modificado, según sea necesario.

Cohen (2019) resalta que, a través del respaldo de la indagación ejecutiva, se establecen diferentes medidas de diseño y se crean incentivos que se validan en procesos específicos para influir en las consultas individuales.

Tabla 1

Operacionalización de la variable motivación

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
MOTIVACIÓN	Según Maslow (como se citó en Chiavenato, 2009) “Sostiene que la motivación se describe como la fuerza interna que impulsa a las personas a buscar la satisfacción de sus necesidades” (p. 41).	Basándose en la motivación, estos aspectos serán evaluados considerando sus diferentes dimensiones mediante el uso de indicadores detallados en un cuestionario tipo Likert. Esto permitirá recopilar información que será analizada para obtener datos relevantes.	Necesidades Fisiológicas	Comodidad física	1 al 7	ORDINAL
				Necesidades básicas		
				Periodos de descanso		
			Necesidades de Seguridad	Protección	8 al 13	
				Remuneración		
				Estabilidad		
			Necesidades Sociales	Relación laboral	14 al 18	
				Integración		
			Necesidades de Estima	Consideración	19 al 24	
				Incentivo		
				Reconocimiento		
			Necesidades de Autorrealización	Crecimiento personal	25 al 30	
Oportunidad laboral						

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Según Robbins (2004) "Define el rendimiento como los comportamientos que los empleados exhiben y que son pertinentes para alcanzar los objetivos de la organización. Estos comportamientos pueden evaluarse en función de las habilidades individuales de cada persona y su contribución al éxito de la entidad" (p. 370).	Basándose en el desempeño laboral, estos aspectos serán evaluados considerando sus diferentes dimensiones mediante el uso de indicadores detallados en un cuestionario tipo Likert. Esto permitirá recopilar información que será analizada para obtener datos relevantes.	Asistencia y Puntualidad	Horario de trabajo	1 al 5	ORDINAL
				Ausencia Laboral		
				Puntualidad		
			Trabajo en Equipo	cooperación	6 al 11	
				Coordinación		
				Participación		
			Productividad	Metas	12 al 16	
				Plazos		
				Recaudación		
			Responsabilidad	Compromiso	17 al 22	
				Respeto		
				Capaz		
			Calidad de Trabajo	Cumplimiento	23 al 30	
				Pro actividad		
				Respuesta oportuna		
				Eficaz		
				Eficiente		

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Salgado (2018) resaltó que se refiere a un conjunto de personas seleccionadas de la población mediante un procesamiento específico, que puede ser probabilístico o no probabilístico en la mayoría de los casos.

Hernández, Fernández y Baptista (2016) explican las compilaciones como la selección de diferentes partes o elementos, que juntos forman la totalidad del fenómeno. Esta práctica evidencia la unidad de análisis al centrarse en los rasgos más frecuentes que son observables dentro de un lapso específico.

Darío (2016) describe el proceso de incluir a todas las personas relevantes para la investigación, las cuales son seleccionadas de forma directa de acuerdo con los propósitos del estudio.

Gómez (2016) hace hincapié en la relevancia de tener en cuenta las particularidades de los depósitos poblacionales, así como los aspectos vinculados con el lugar y el momento en que se lleva a cabo la indagación.

Hernández (2018) explica el alcance como la extensión a la que los resultados del estudio son aplicables a una cantidad determinada de elementos. Este conjunto puede variar entre infinito y finito, y refleja la inclusión de los elementos objeto de investigación en su totalidad.

Según Tamayo y Tamayo (2009), se trata del conjunto completo del fenómeno bajo exploración, donde las unidades poblacionales comparten una característica común que es objeto de estudio y que constituye las reseñas de la indagación. En este caso particular, la población está compuesta por 100 empleados.

3.3.2. Muestra

La muestra es una cierta parte de la población seleccionada para investigar con el fin de recolectar datos.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En esta investigación se tomará como población a 80 colaboradores en el ámbito telefónico de la entidad estudiada.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan que se refiere a un segmento específico de la población de interés del cual se recolectarán datos, y es vital que esté precisamente definido o delimitado de antemano. Además, es fundamental que esta muestra sea representativa de toda la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arias (2006), señala que las diversas técnicas de investigación son los distintos métodos, enfoques o procedimientos estadísticos que utiliza el investigador para obtener o recopilar datos e información con el fin de garantizar la validez del instrumento.

Yuni y Urbano (2006), las técnicas de indagación se refieren a los distintos métodos, modalidades o procedimientos que utiliza el investigador para adquirir o recopilar datos e información.

Camacho, Jordán y Contreras (2017) describen un mecanismo secuencial de reorganización que implica la aplicación de sistemáticas o procesamientos instrumentales con la meta de otorgar la técnica manipulado en la indagación.

La encuesta es el procedimiento de la investigación con la cual se recogerá información para poder analizar los datos que nos brindará la población o muestra con el fin de obtener un resultado veraz.

Ríos (2017), este enfoque implica la recopilación de testimonios, tanto verbales como escritos, utilizando un conjunto de preguntas especialmente diseñadas para evaluar a toda la población, en contraste al estudio de una muestra particular.

Este estudio será sometido a la valoración de cinco especializados, incluyendo dos metodólogos y tres especialistas en la temática. Se empleará el método de promedios, donde se tabularán los datos de cada validador según el informe de opinión en el instrumento de indagación, obteniendo así la suma de los criterios. Posteriormente, se aplicará la fórmula correspondiente.

Tabla 3*Validación por juicio de expertos en la primera variable motivación*

VARIABLE - MOTIVACIÓN						
CRITERIOS	EXPERTO N° 1	EXPERTO N° 2	EXPERTO N° 3	EXPERTO N° 4	EXPERTO N° 5	
CLARIDAD	75%	80%	73%	75%	75%	378
OBJETIVIDAD	75%	80%	73%	75%	75%	378
PERTINENCIA	75%	80%	73%	75%	80%	383
ACTUALIDAD	75%	80%	73%	75%	80%	383
ORGANIZACIÓN	75%	80%	73%	75%	80%	383
SUFICIENCIA	75%	80%	73%	75%	75%	378
INTENCIONALIDAD	75%	80%	73%	75%	75%	378
CONSISTENCIA	75%	80%	73%	75%	80%	383
COHERENCIA	75%	80%	73%	75%	75%	378
METODOLOGÍA	75%	80%	73%	75%	80%	383
TOTAL						3805

Fuente: Elaboración propia

$$\square = \frac{3805}{10 * 5} = 76\%$$

Según el juicio de los expertos el instrumento de medición es considerado como muy bueno con un promedio de 76%.

El promedio de validación total del instrumento motivación se logró un 76% de validez, obteniendo una calificación de muy bueno (61 – 80%).

Tabla 4*Validación por juicio de expertos en la primera variable desempeño laboral*

VARIABLE - DESEMPEÑO LABORAL						
CRITERIOS	EXPERTO N° 1	EXPERTO N° 2	EXPERTO N° 3	EXPERTO N° 4	EXPERTO N° 5	
CLARIDAD	75%	80%	78%	75%	75%	383
OBJETIVIDAD	75%	80%	78%	75%	75%	383
PERTINENCIA	75%	80%	78%	75%	80%	388
ACTUALIDAD	75%	80%	78%	75%	80%	388
ORGANIZACIÓN	75%	80%	78%	75%	80%	383
SUFICIENCIA	75%	80%	78%	75%	75%	383
INTENCIONALIDAD	75%	80%	78%	75%	75%	383
CONSISTENCIA	75%	80%	78%	75%	80%	388
COHERENCIA	75%	80%	78%	75%	75%	383
METODOLOGÍA	75%	80%	78%	75%	80%	388
TOTAL						3850

Fuente: Elaboración propia

$$\square = \frac{3805}{10 * 5} = 76\%$$

El promedio de validez total del instrumento de desempeño laboral alcanzó el 77%, lo que corresponde a una calificación de "muy bueno" dentro del rango del 61 al 80%. A continuación, se presentan los cinco expertos que participaron en la validación del instrumento.

Tabla 5*Juicio de expertos*

Experto N° 1	Suasnabar Ugarte, Federico A.
Experto N° 2	Flores Bolivar, Luis
Experto N° 3	Graus Cortez, Lupe Esther
Experto N° 4	Perez Perez Miguel Angel
Experto N° 5	Sanchez Díaz Sebastián

Se calculará utilizando el software SPSS para determinar el coeficiente alfa de Cronbach, que es un indicador de la consistencia interna del instrumento. Este coeficiente varía entre 0 y 1, siendo deseable un valor mínimo de 0.7. Además, el análisis nos ayudará a verificar la fiabilidad del instrumento evaluado y a identificar posibles datos defectuosos. Por consiguiente, nos permitirá obtener conclusiones más precisas o, en su defecto, confirmar la confiabilidad del instrumento para realizar comprobaciones constantes y equilibradas.

Fiabilidad de la variable: Motivación.

Tabla 6

Fiabilidad de la variable motivación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	30

Después de procesar los fundamentos en el software estadístico, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,883 para el interrogatorio que evaluaba el enigma de motivación, aplicado a 80 colaboradores de la entidad estudiada. Este resultado indica un nivel satisfactorio de consistencia entre los ítems del cuestionario, lo que sugiere una buena fiabilidad del mismo.

Fiabilidad de la variable: Desempeño laboral.

Tabla 7

Fiabilidad de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	30

Después de analizar los fundamentos en el software estadístico, se encontró un coeficiente de confiabilidad de 0,838 para el interrogatorio sobre el enigma de motivación, aplicado a 80 empleados de la entidad estudiada. Esto indica un buen equilibrio entre los ítems del cuestionario, lo que refleja una sólida confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

Posteriormente, se beneficia de un diseño metodológico bien definido, que incluye la identificación de problemas, objetivos e hipótesis, así como una matriz de operacionalización detallada. Esta estructura facilita la elaboración efectiva de la encuesta y el cuestionario al proporcionar una comprensión clara de las variables a abordar. Además, se ha establecido la muestra de estudio necesaria para la aplicación de la técnica, lo que contribuye a la coherencia y la eficacia del proceso.

3.6. Métodos de análisis de datos

En esta averiguación específico, se llevarán a cabo diversos procesamientos técnicos y se utilizará como herramienta de apoyo el mecanismo estadístico donde se ingresarán las filaciones conseguidos de la encuesta propuesta a los empleados del ámbito telefónico de la entidad experimentada. Utilizando los resultados para determinar la correspondencia de las incógnitas planteadas.

3.7. Aspectos éticos

Se afirma que las fuentes empleadas en esta investigación son fiables, y se garantizará la confidencialidad de la información obtenida por parte de los empleados de la institución investigada. Se empleará de manera responsable toda información obtenida durante la investigación con el fin de no perjudicar por ningún motivo dicha empresa.

IV. RESULTADOS

Tabla 8

Distribución de frecuencia para motivación y desempeño laboral

TABLA CRUZADA MOTIVACION* DESEMPEÑO LABORAL				
MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL		TOTAL	RHO
	BUENO	MUY BUENO		SPEARMAN
BUENO	26%	0%	26%	RHO = 0.935
MUY BUENO	2%	72%	74%	
TOTAL	28%	72%	100%	SIG (BILATERAL) = 0.000

Interpretación:

Al analizar los datos presentados en la tabla, se puede concluir que la motivación se encuentra en un nivel muy alto, representando el 74%, mientras que el 26% restante se sitúa en un nivel bueno. Por otro lado, el desempeño laboral es catalogado como excelente en un 72% de los casos.

Sin embargo, el objetivo principal de esta investigación es identificar la conexión mediante las incógnitas conceptuales en el ámbito de la cobranza telefónica, específicamente en Servicios Cobranzas e Inversiones. Los hallazgos revelan que cuando la motivación es muy buena, el desempeño laboral también alcanza un nivel muy bueno, representando el 72%. Por otro lado, cuando la motivación es considerada como buena, el rendimiento laboral también se sitúa en un nivel bueno, alcanzando el 26%.

Además, nuestra hipótesis general plantea que existe una conexión entre las incógnitas conceptuales en el ámbito de la cobranza telefónica de Servicios Cobranzas e Inversiones. Esta hipótesis se valida mediante el artilugio estadístico Spearman, la cual arroja un factor correlacional de 0.935 con una nivelación significativa bilateral de 0.000. En otras palabras, la confirmación de esta hipótesis indica una correlación del 93.5% entre ambas incógnitas, lo cual sugiere una conexión fuerte entre ellas.

Tabla 9*Distribución de frecuencia para necesidades fisiológicas y desempeño laboral*

TABLA CRUZADA NECESIDADES FISIOLÓGICAS* DESEMPEÑO LABORAL				
NECESIDADES FISIOLÓGICAS	DESEMPEÑO LABORAL		TOTAL	RHO
	BUENO	MUY BUENO		SPEARMAN
REGULAR	4%	0.0%	4%	RHO = 0.807
BUENO	22%	12%	34%	
MUY BUENO	2%	60%	62%	SIG (BILATERAL) = 0.000
TOTAL	28%	72%	100%	

Interpretación:

En cuanto a las necesidades fisiológicas, una faceta de la motivación, se observa que se dividen en tres categorías. El 62% de los encuestados indican que estas necesidades son muy buenas, seguido por un 34% que las consideran buenas, mientras que solo un 4% opina que son regulares.

No obstante, el primer objetivo esta investigación es identificar la conexión entre las necesidades fisiológicas y la incógnita conceptual en la entidad estudiada. Los hallazgos revelan que cuando las necesidades fisiológicas son muy buenas, el desempeño laboral también alcanza un nivel muy bueno, representando el 60%. Por otro lado, cuando las necesidades fisiológicas son consideradas como buena, el desempeño laboral también se sitúa en un nivel bueno, alcanzando el 22%.

Además, nuestra primera hipótesis específica plantea que existe conexión entre las necesidades fisiológicas y la incógnita conceptual en la entidad estudiada. Esta hipótesis se valida mediante el artilugio estadístico Spearman, la cual arroja un coeficiente de correlacional de 0.807 con una nivelación significativa bilateral de 0.000. En otras palabras, la confirmación de esta hipótesis indica una correlación del 80.7% entre ambas incógnitas, lo cual sugiere una conexión fuerte entre ellas.

Tabla 10*Distribución de frecuencia para necesidades de seguridad y desempeño laboral*

TABLA CRUZADA NECESIDADES DE SEGURIDAD* DESEMPEÑO LABORAL				
NECESIDADES DE SEGURIDAD	DESEMPEÑO LABORAL		TOTAL	RHO
	BUENO	MUY BUENO		SPEARMAN
REGULAR	4%	0.0%	4%	RHO = 0.767
BUENO	24%	52%	76%	
MUY BUENO	0.0%	20%	20%	SIG (BILATERAL) = 0.000
TOTAL	28%	72%	100%	

Interpretación:

En cuanto a las necesidades de seguridad, una faceta de la motivación, se observa que se dividen en tres categorías. El 76% de los encuestados indican que estas necesidades son buenas, seguido por un 20% que las consideran muy buenas, mientras que solo un 4% opina que son regulares.

No obstante, el segundo objetivo esta investigación es identificar la conexión entre las necesidades de seguridad y la incógnita conceptual en la entidad estudiada. Los hallazgos revelan que cuando las necesidades de seguridad son buenas, el desempeño laboral también alcanza un nivel bueno, representando el 24%. Por otro lado, cuando las necesidades de seguridad son consideradas como buena, el desempeño laboral también se sitúa en un nivel muy bueno, alcanzando el 20%.

Además, nuestra segunda hipótesis específica plantea que existe conexión entre las necesidades de seguridad y la incógnita conceptual en la entidad estudiada. Esta hipótesis se valida mediante el artilugio estadístico Spearman, la cual arroja un coeficiente de correlacional de 0.767 con una nivelación significativa bilateral de 0.000. En otras palabras, la confirmación de esta hipótesis indica una correlación del 76.7% entre ambas incógnitas, lo cual sugiere una conexión fuerte entre ellas.

Tabla 11*Distribución de frecuencia para necesidades sociales y desempeño laboral*

TABLA CRUZADA NECESIDADES SOCIALES* DESEMPEÑO LABORAL				
NECESIDADES SOCIALES	DESEMPEÑO LABORAL		TOTAL	RHO
	BUENO	MUY BUENO		SPEARMAN
BUENO	10%	8%	18%	RHO = 0.330
MUY BUENO	18%	64%	82%	
TOTAL	28%	72%	100%	SIG (BILATERAL) = 0.019

Interpretación:

En cuanto a las necesidades sociales, una faceta de la motivación, se observa que se dividen en dos categorías. El 82% de los encuestados indican que estas necesidades son muy buenas, seguido por un 18% que las consideran buenas.

No obstante, el tercer objetivo esta investigación es identificar la conexión entre las necesidades sociales y la incógnita conceptual en la entidad estudiada. Los hallazgos revelan que cuando las necesidades sociales son buenas, el desempeño laboral también alcanza un nivel muy bueno, representando el 64%. Por otro lado, cuando las necesidades sociales son consideradas como buena, el desempeño laboral también se sitúa en un nivel bueno, alcanzando el 10%.

Además, nuestra tercera hipótesis específica plantea que existe conexión entre las necesidades sociales y la incógnita conceptual en la entidad estudiada. Esta hipótesis se valida mediante el artificio estadístico Spearman, la cual arroja un coeficiente de correlacional de 0.330 con una nivelación significativa bilateral de 0.019. En otras palabras, la confirmación de esta hipótesis indica una correlación del 76.7% entre ambas incógnitas, lo cual sugiere una conexión débil entre ellas.

Tabla 12*Distribución de frecuencia para necesidades de estima y desempeño laboral*

TABLA CRUZADA NECESIDADES DE ESTIMA* DESEMPEÑO LABORAL				
NECESIDADES DE ESTIMA	DESEMPEÑO LABORAL		TOTAL	RHO
	BUENO	MUY BUENO		SPEARMAN
BUENO	26%	16%	42%	RHO = 0.754
MUY BUENO	2%	56%	58%	
TOTAL	28%	72%	100%	SIG (BILATERAL) = 0.000

Interpretación:

En cuanto a las necesidades de estima, una faceta de la motivación, se observa que se dividen en dos categorías. El 58% de los encuestados indican que estas necesidades son muy buenas, seguido por un 42% que las consideran buenas.

No obstante, el cuarto objetivo esta investigación es identificar la conexión entre las necesidades de estima y la incógnita conceptual en la entidad estudiada. Los hallazgos revelan que cuando las necesidades de estima son muy buenas, el desempeño laboral también alcanza un nivel muy bueno, representando el 56%. Por otro lado, cuando las necesidades sociales son consideradas como buena, el desempeño laboral también se sitúa en un nivel bueno, alcanzando el 26%.

Además, nuestra cuarta hipótesis específica plantea que existe conexión entre las necesidades de estima y la incógnita conceptual en la entidad estudiada. Esta hipótesis se valida mediante el artilugio estadístico Spearman, la cual arroja un coeficiente de correlacional de 0.754 con una nivelación significativa bilateral de 0.000. En otras palabras, la confirmación de esta hipótesis indica una correlación del 75.4% entre ambas incógnitas, lo cual sugiere una conexión moderada entre ellas.

Tabla 13*Distribución para necesidades de autorrealización y desempeño laboral*

TABLA CRUZADA NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN* DESEMPEÑO LABORAL				
NECESIDADES DE AUTOREALIZACION	DESEMPEÑO LABORAL		TOTAL	RHO
	BUENO	MUY BUENO		SPEARMAN
REGULAR	2%	0.0%	2%	RHO = 0.531
BUENO	26%	32%	58%	
MUY BUENO	0.0%	40%	40%	SIG (BILATERAL) = 0.000
TOTAL	28%	72%	100%	

Interpretación:

En cuanto a las necesidades de seguridad, una faceta de la motivación, se observa que se dividen en tres categorías. El 58% de los encuestados indican que estas necesidades son buenas, seguido por un 40% que las consideran muy buenas, mientras que solo un 2% opina que son regulares.

No obstante, el quinto objetivo esta investigación es identificar la conexión entre las necesidades de autorrealización y la incógnita conceptual en la entidad estudiada. Los hallazgos revelan que cuando las necesidades de autorrealización son buenas, el desempeño laboral también alcanza un nivel bueno, representando el 26%. Por otro lado, cuando las necesidades sociales son consideradas como muy buena, el desempeño laboral también se sitúa en un nivel muy bueno, alcanzando el 40%.

Además, nuestra cuarta hipótesis específica plantea que existe conexión entre las necesidades de autorrealización y la incógnita conceptual en la entidad estudiada. Esta hipótesis se valida mediante el artilugio estadístico Spearman, la cual arroja un coeficiente de correlacional de 0.531 con una nivelación significativa bilateral de 0.000. En otras palabras, la confirmación de esta hipótesis indica una correlación del 53.1% entre ambas incógnitas, lo cual sugiere una conexión moderada entre ellas.

V. DISCUSIÓN

Las decisiones se toman de manera cotidiana, sin embargo, la efectividad de estas decisiones depende de la gestión que lleve a cabo el gerente. La falta de motivación entre los trabajadores puede ser resultado de las decisiones tomadas para mejorar su rendimiento. Las ponderaciones adquiridas fueron aprobadas por especialistas en indagación, confirmando su fiabilidad. La población total consiste en 100 trabajadores, de los cuales se seleccionó una muestra de 80 empleados. Se empleó un enfoque metodológico hipotético y deductivo, que implica investigar sobre la problemática y recurrir a la experiencia de otros autores antes de iniciar la exploración propia. Inicialmente se llevó a cabo una prueba piloto, sin embargo, posteriormente se procedió a encuestar a toda la población para obtener resultados definitivos. El instrumento utilizado fue validado y revisado por profesionales del área, lo que confirmó su fiabilidad. Durante la etapa de encuesta no hubo inconvenientes, ya que se obtuvo la autorización requerida y las condiciones de las instalaciones fueron seguras. Se llevaron a cabo análisis detallados y exhaustivos, sin dejar pasar ningún dato importante. Para evaluar la fiabilidad y validez de los datos respecto a las variables y dimensiones del estudio, se utilizó el software SPSS para realizar análisis de tablas cruzadas. A pesar de algunas limitaciones debido a los horarios de trabajo de los empleados, estas se superaron realizando las encuestas durante los descansos, asegurando así la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Este hallazgo puede ser extrapolado, siempre y cuando la investigación futura esté dirigida al sector de servicios. Además, las derivaciones conseguidas están específicamente relacionadas con las incógnitas conceptuales en el área de cobranza telefónica de la entidad estudiada. La presente investigación podría ser aplicable a otros contextos donde existan problemas similares de bajo rendimiento y motivación entre los trabajadores, al considerar diversos factores que puedan afectar estos aspectos. En la actualidad globalizada, es común observar que muchas empresas enfrentan problemas de ambiente laboral deficiente y bajo rendimiento, como lo evidencian las publicaciones anuales de organizaciones como Great Place to Work. Numerosas empresas no son reconocidas por estos factores.

El propósito de este estudio fue investigar la correspondencia mediante las incógnitas conceptuales en el área de cobranza telefónica de Servicios Cobranzas e Inversiones SAC. Según los resultados obtenidos, se encontró una asociación positiva entre la motivación y el rendimiento laboral de los empleados de esta empresa. Esto se evidencia mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que arrojó un valor calculado de 0.935, indicando una correlación alta del 93.5% entre ambas variables. Además, se observó una significancia bilateral de 0.000, lo que confirma la existencia de una relación significativa. Según el criterio de Spearman, para aceptar la hipótesis de investigación, el valor debe ser menor a 0.05, y en este caso, es considerablemente menor. Además, al analizar la tabla número 1, se observa que cuando la motivación es muy buena, el rendimiento laboral también es muy bueno en un 72%.

Por otro lado, cuando la motivación es buena el desempeño también es bueno con un 26%, entonces se puede decir que hay que fortalecer a un más la motivación para un mejor desempeño del trabajador. Por otro lado, si existe una relación entre la necesidades fisiológicas y desempeño laboral de los trabajadores en el área de cobranza telefónica de la empresa servicio cobranzas e inversiones SAC con un valor Sig. Bilateral es 0.000 menor que $p=0.05$, el coeficiente de Rhode Spearman 0.807, es moderada al 80.7%, observando la tabla nº 2 cuando las necesidades fisiológicas son muy buenas, el desempeño laboral es muy bueno con un 60%. En otro extremo cuando las necesidades fisiológicas están en un nivel bueno, el desempeño está en un nivel bueno con un 22%. Además, se determinó que si existe una relación entre necesidades de seguridad y el desempeño laboral siendo un valor Sig. Bilateral de 0.000 es menor a $p = 0.05$, y en el coeficiente Rho de Spearman es de 0.767; dicha correlación encontrada es moderada de 76.7%, observando la tabla nº 3 cuando las necesidades de seguridad son buenas, el desempeño laboral es bueno con un 24%.

En otro extremo cuando las necesidades de seguridad están en un nivel muy bueno, el desempeño está en un nivel muy bueno con un 20% lo cual se pueda decir que efectivamente la necesidad de seguridad es un factor importante y fundamental que se debe de fortalecer para un mejor desempeño del trabajador. También se determinó que si existe una relación entre las necesidades sociales y

el desempeño laboral siendo un valor Sig. Bilateral de 0.019 que es menor a $p=0.05$, y el coeficiente Rho de Spearman es de 0.330; dicha correlación encontrada es débil al 33%, observando la tabla nº 4 cuando las necesidades sociales son muy buenas, el desempeño laboral es muy bueno con un 64%. En otro extremo cuando las necesidades sociales están en un nivel bueno, el desempeño está en un nivel bueno con un 10%. Por otro lado, si existe una relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral, porque el valor Sig. (Bilateral) es de 0.000 es menor a $p = 0.05$ y el coeficiente de correlación Spearman 0.754, dicha correlación es moderada de 75.4% observando la tabla nº 5 cuando las necesidades de estima son muy buenas, el desempeño laboral es muy bueno con un 56%.

En otro extremo cuando las necesidades de estima están en un nivel bueno, el desempeño está en un nivel bueno con un 26%. Por último, si existe una relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral, porque el valor Sig. (Bilateral) es de 0.000 es menor a $p = 0.05$ y el coeficiente de correlación Spearman 0.531, dicha correlación es moderada de 53.1% observando la tabla nº 6 cuando las necesidades de autorrealización son buenas, el desempeño laboral es bueno con un 26%. En otro extremo cuando las necesidades de autorrealización están en un nivel muy bueno, el desempeño está en un nivel muy bueno con un 40%.

De acuerdo con la investigación de Enríquez (2014) en su indagación tuvo como objetivo evaluar y conocer el nivel de motivación y desempeño que estaban desarrollando los empleados de dicha institución, por lo que se buscó analizar la relación sea positiva o negativa entre las variables. Su investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, cuantitativa, tomó en cuenta la población conformada por 88 empleados del Instituto de la Visión Morelos, 25 del Instituto de la Visión Ensenada, 51 del Instituto de la Visión Tabasco, en un total de 164 empleados y se aplicó la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos enfocados a las variables. Se concluye esta investigación que con los instrumentos utilizados se obtuvo un resultado positivo de un Rho de 0.753 y un coeficiente de correlación de 0.000 que quiere indicar una moderada relación de motivación y desempeño laboral del empleado pese a la diferencia de áreas,

género, edad etc. A diferencia de la presente investigación se trabajó con una población total de 100 trabajadores y realizándose una muestra el cual nos arrojó un total de 80 trabajadores. Se buscó determinar qué correspondencia existe mediante las incógnitas conceptuales en el área de cobranza telefónica, Servicios Cobranzas e Inversiones. Según con los resultados mostrados existe una significancia bilateral de 0.000 y una Rho de 0.935 lo cual refleja que esta es fuerte o perfecta esto quiere decir que si existe relación ya que según Spearman para aceptar la hipótesis de la investigación tiene que ser menor a 0.05, vemos que afectivamente es menor y según en la tabla nº1 cuando la motivación es muy buena, el desempeño laboral también es muy bueno 72%. Por otro lado, cuando la motivación es buena el desempeño también es bueno con un 26%, entonces se puede decir que hay que fortalecer a un más la motivación para un mejor desempeño del trabajador, puesto que cada trabajador se desarrolla y desenvuelve mejor cuando está motivado dentro de su trabajo.

Se coincide con Enríquez (2014) en cuanto a la importancia del proceso de motivación en las actividades laborales del trabajador. Es relevante destacar que las dos variables propuestas por el autor citado son similares, lo que lleva a ambas partes a concluir que la motivación es un factor fundamental y que tiene una alta correlación con el desempeño del trabajador.

De acuerdo con la investigación de Delgado y Antonio (2010) en su indagación tuvo como objetivo analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la Empresa de Bienes - Raíces "Multiviviendas. El estudio se caracterizó por ser descriptivo, correlacional y de diseño cuantitativo no experimental. La población de interés fueron todos los empleados que trabajan en la entidad. Se concluye esta tesis con un Rho de 6.54 y un coeficiente de correlación de 0.001, lo que sugiere que la mayoría de los empleados poseen conocimiento y se identifican con los elementos que constituyen la gestión de la empresa en la que trabajan (Visión, Misión, Objetivos y Valores). Sin embargo, durante las entrevistas, una parte de la población expresó no tener un entendimiento profundo de estos elementos de la empresa donde laboran. Estos resultados indican la falta de un proceso adecuado de inducción para los nuevos empleados, lo que también revela un bajo nivel de

desempeño por parte de los colaboradores. En contraste con este estudio, se abordó una población completa de 100 empleados, de los cuales se tomó una muestra que resultó en un total de 80 colaboradores. Se buscó determinar qué correspondencia existe mediante las incógnitas conceptuales en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C. Según con los resultados mostrados existe una significancia bilateral de 0.000 y una Rho de 0.935 lo cual refleja que esta es fuerte o perfecta esto quiere decir que si existe relación ya que según Spearman para aceptar la hipótesis de la investigación tiene que ser menor a 0.05, vemos que afectivamente es menor y según en la tabla nº1 cuando la motivación es muy buena, el desempeño laboral también es muy bueno 72%.

Por otro lado, cuando la motivación es buena el desempeño también es bueno con un 26%, entonces se puede decir que hay que fortalecer a un más la motivación para un mejor desempeño del trabajador. Además, se puede decir que las necesidades fisiológicas según la tabla nº 2 cuando las necesidades fisiológicas son muy buenas, el desempeño laboral es muy bueno con un 60. En otro extremo cuando las necesidades fisiológicas están en un nivel bueno, el desempeño está en un nivel bueno con un 22%. Según lo dicho por el autor las necesidades básicas y los periodos de descanso son fundamentales para aumentar el desempeño del trabajador.

Se coincide con Delgado y Antonio (2010) sostiene que en la era de la globalización, las grandes empresas deben adaptarse a este contexto, lo que implica fomentar un ambiente laboral motivador, esto generara un mejor desempeño y poder alcanzar los resultados de la empresa, por lo tanto, ambos concluimos que la motivación es fundamental dentro del área de trabajo, con ello se mejorara un mejor desempeño aumentado el rendimiento y alcanzando metas.

Olvera (2013) en su indagación tuvo como objetivo establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal Administrativo. Tuvo como soporte teórico la teoría de Maslow, la teoría de los dos factores, teoría de McClellan, Teoría ERC de Alderfer, teoría de las expectativas y teoría de la equidad; Su investigación fue de tipo descriptiva, no experimental,

correlacional. Tomó como población a 38 colaboradores del área administrativa utilizando el cuestionario como técnica de recolección. Se concluye con un Rho de 4.75 y un coeficiente de correlación de 0.000 que los factores que intervienen en el desempeño son los que comprenden del entorno laboral tales como trabajo en equipo y Seguridad e Higiene que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos obteniendo un resultado negativo. A diferencia del estudio actual, se abordó un grupo completo de 50 empleados en lugar de realizar una muestra selectiva, optando por un censo. Este estudio adopta un enfoque descriptivo correlacional de naturaleza transversal, con un diseño no experimental debido a que no se intervienen las variables, siguiendo una metodología aplicada.

Se buscó determinar la correspondencia que existe entre las incógnitas conceptuales en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C. Según con los resultados mostrados existe una significancia bilateral de 0.000 ya que es menor a $p=0.05$ lo permitido según Spearman y una Rho de 1.000 lo cual refleja que esta es fuerte o perfecta, según la tabla nº 10 se muestra que cuando la organización se encuentra en un nivel regular de 20% el rendimiento laboral también se encuentra en el mismo nivel y cuando se encuentra en un nivel bueno el rendimiento laboral también se encuentra en un nivel bueno de 20%, esto quiere decir que este factor organización es importante y se debe fortalecer. Contrario al enfoque de la investigación actual, se abordó un conjunto completo de 100 trabajadores, pero se empleó una muestra que resultó en 80 trabajadores seleccionados para el estudio. Se buscó determinar qué correspondencia existente mediante las incógnitas conceptuales en el área de cobranza telefónica, Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C.

Según con los resultados mostrados existe una significancia bilateral de 0.000 y una Rho de 0.935 lo cual refleja que esta es fuerte o perfecta esto quiere decir que si existe relación ya que según Spearman para aceptar la hipótesis de la investigación tiene que ser menor a 0.05, vemos que afectivamente es menor y según en la tabla nº1 cuando la motivación es muy buena, el desempeño laboral también es muy bueno 72%. Por otro lado, cuando la motivación es buena el desempeño también es bueno con un 26%, entonces se puede decir que hay que fortalecer a un más la motivación para un mejor desempeño del trabajador.

Además, se puede decir que las necesidades de seguridad según la tabla nº 3 cuando las necesidades de seguridad son buenas, el desempeño laboral es bueno con un 24%. En otro extremo cuando las necesidades de seguridad están en un nivel muy bueno, el desempeño está en un nivel muy bueno con un 20% lo cual se pueda decir que efectivamente la necesidad de seguridad es un factor importante y fundamental que se debe de fortalecer para un mejor desempeño.

Se coincide con Olvera (2013) hasta el punto de que ambas investigaciones son significativas y que la dimensión necesidad de seguridad está en un nivel moderado, se puede decir que la motivación es importante en toda actividad que realicen los trabajadores. Por otro lado, la remuneración y la estabilidad que se le brinda a cada trabajador deben estar conforme a lo que se establece en el contrato, es por ello que al estar motivado se logra mejor transcendencia de los propósitos direccionados y un superior desenvolvimiento funcional.

Peña (2014) en su indagación tuvo como objetivo explicar la influencia de la motivación del personal en la productividad de la microempresa la cabaña en el periodo 2013. Fue de tipo descriptiva, correlacional, cuantitativa, adoptando un enfoque cuantitativo. Se realizó la recolección de datos de los participantes mediante métodos e instrumentos convencionalmente reconocidos como la observación, el cuestionario y la entrevista. Los hallazgos mostraron un Rho de 6.500 y un coeficiente correlación de 0.000, lo que sugiere que el reconocimiento de los objetivos alcanzados y el esfuerzo de los trabajadores por parte de sus superiores es inadecuado. Esto se atribuye a un bajo nivel de preparación por parte del jefe y a la falta de programas de capacitación que podrían actuar como impulsores de una mayor productividad, por otro lado, las necesidades sociales y estima brindan al trabajador estabilidad laboral e integración mutua con los jefes, obteniendo un Rho de 0.456 y 0.686 respectivamente.

Contrario a este estudio, se empleó una población completa de 100 trabajadores, de los cuales se seleccionó una muestra que consistió en un total de 80 empleados. Se buscó determinar qué correspondencia existente mediante las incógnitas conceptuales en el área de cobranza telefónica, Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C. Según con los resultados mostrados existe una significancia

bilateral de 0.000 y una Rho de 0.935 lo cual refleja que esta es fuerte o perfecta esto quiere decir que si existe relación ya que según Spearman para aceptar la hipótesis de la investigación tiene que ser menor a 0.05, vemos que afectivamente es menor y según en la tabla nº1 cuando la motivación es muy buena, el desempeño laboral también es muy bueno 72%.

Por otro lado, cuando la motivación es buena el desempeño también es bueno con un 26%, entonces se puede decir que hay que fortalecer a un más la motivación para un mejor desempeño del trabajador. Por otro lado, el autor hace mención que las dimensiones necesidades sociales y necesidades de estima están en un nivel bajo y moderado respectivamente y según con los resultados obtenidos según la tabla nº 4 cuando las necesidades sociales son muy buenas, el desempeño laboral es muy bueno con un 64%. En otro extremo cuando las necesidades sociales están en un nivel bueno, el desempeño está en un nivel bueno con un 10%. Además, si existe una relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral, porque el valor Sig. (Bilateral) es de 0.000 es menor a $p=0.05$ y el coeficiente de correlación Spearman 0.754, dicha correlación es moderada de 75.4% observando la tabla nº 5 cuando las necesidades de estima son muy buenas, el desempeño laboral es muy bueno con un 56%.

En otro extremo cuando las necesidades de estima están en un nivel bueno, el desempeño está en un nivel bueno con un 26%. Esto quiere decir que la relación laboral es fundamental para la integración de nuevos trabajadores como de los antiguos, asegurando que el ambiente laboral se armónico y con buen clima. En la empresa existe poco reconocimiento y los incentivos no son de acuerdo a las atenciones brindadas.

Se coincide con Peña (2014) hasta el punto de que ambas investigaciones son significativas y que la dimensión necesidad de estima y necesidades sociales está en un nivel moderado, se puede decir que la motivación es importante ya que ayuda a la integración y tener mejor relación en el trabajo considerando reconocer el esfuerzo que cada uno pone al lograr las metas.

Gonzales (2013) en su indagación tuvo como objetivo identificar la relación entre la gestión del desempeño y la motivación de los trabajadores del área de

mantenimiento y servicios de la empresa, tomando como teoría Frederick Herzberg en el que se empleó un tipo de estudio descriptivo correlacional. Se utilizaron métodos de recolección de datos tales como la observación estructurada y encuestas con escalas estandarizadas. Estos recursos facilitaron el examen del comportamiento tanto de los empleados como de los supervisores, así como las opiniones del personal de los departamentos de servicio automotriz, planchado y pintura en relación con sus respectivos jefes. Se concluyó con un Rho de 0.834 y un coeficiente de correlación de 0.001 que existe una correspondencia existe mediante las incógnitas conceptuales, lo que determina que la gestión del desempeño de la entidad examinada es deficiente, dado que la mayoría de los empleados muestran niveles de motivación negativos. Por un lado, en un mundo globalizado la necesidad de autorrealización se vuelve un eje importante según los resultados Rho con moderada relación que se tiene es de 0.976 se debe a la complejidad de ser uno de los mejores empleados.

Contrario al enfoque de este estudio, se contó con una población total de 100 trabajadores y se aplicó un muestreo que resultó en la selección de 80 individuos para la indagación aplicada. Se buscó determinar qué correspondencia mediante las incógnitas conceptuales en el ámbito telefónico de la entidad estudiada. Según con los resultados mostrados existe una significancia bilateral de 0.000 y una Rho de 0.935 lo cual refleja que esta es fuerte o perfecta esto quiere decir que si existe relación ya que según Spearman para aceptar la hipótesis de la investigación tiene que ser menor a 0.05, vemos que afectivamente es menor y según en la tabla nº 6 con respecto a la dimensión necesidades de autorrealización cuando las necesidades de autorrealización son buenas, el desempeño laboral es bueno con un 26%. En otro extremo cuando las necesidades de autorrealización están en un nivel muy bueno, el desempeño está en un nivel muy bueno con un 40%. Esto quiere decir que el crecimiento de cada trabajador es fundamental para saber si al estar motivado aumento su crecimiento, la oportunidad laboral como meta para cada trabajador.

Se coincide con Gonzales (2013) hasta el punto de que ambas investigaciones son significativas y que la dimensión necesidad de autorrealización está en un nivel moderado, se puede decir que la motivación es importante en toda actividad

para desarrollar un crecimiento y obtener más oportunidades laborales, esto dependerá del desempeño de cada trabajador. que se le brinda a cada trabajador debe estar conforme a lo que se establece en el contrato, es por ello que al estar motivado se logra promover los propósitos y un desenvolvimiento funcional.

Bisetti (2015) en su indagación tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y desempeño laboral en el personal subalterno, tomó como teoría de soporte, Teoría de las necesidades de McClellan y Teoría de la Motivación Chiavenato. Su investigación fue de tipo descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo, tomo como muestra a 151 efectivos del total de 250, utilizó como instrumento la escala de motivación laboral y cuestionario de desempeño laboral. Se concluye con un Rho de 0.360 y un coeficiente de correlación de 0.000 que la investigación dio como resultado una baja relación entre la motivación y desempeño laboral del personal subalterno. En contraste con el estudio actual, se abordó una población completa de 100 trabajadores, mientras que se realizó una muestra que incluyó a un total de 80 trabajadores seleccionados para el análisis. Se buscó determinar qué correspondencia existente mediante las incógnitas conceptuales en el ámbito telefónico de la entidad aplicada. Según con los resultados mostrados existe una significancia bilateral de 0.000 y una Rho de 0.935 lo cual refleja que esta es fuerte o perfecta esto quiere decir que si existe relación ya que según Spearman para aceptar la hipótesis de la investigación tiene que ser menor a 0.05, vemos que afectivamente es menor y según en la tabla nº1 cuando la motivación es muy buena, el desempeño laboral también es muy bueno 72%. Además, cuando la motivación es buena el desempeño también es bueno con un 26%, entonces se puede decir que hay que fortalecer la motivación para un mejor desempeño del trabajador, puesto que cada trabajador de desarrolla y desenvuelve mejor cuando está motivado dentro de su trabajo.

Se coincide con Bisetti (2015) en la medida en que el proceso de motivación desempeña un papel crucial en las actividades llevadas a cabo por el trabajador. Es relevante destacar que las dos variables propuestas por el autor que menciono son idénticas. Por lo tanto, ambos llegamos a la conclusión de que la motivación es fundamental y que tiene una fuerte correlación con el desempeño laboral del individuo.

VI. CONCLUSIONES

Considerando los hallazgos del estudio y la respectiva deliberación, se han obtenido las sucesivas consumaciones:

1. Se evidencia una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados en el departamento de cobranza telefónica de Servicio Cobranzas e Inversiones. Esta relación se sustenta en la tabla nº 1, donde se observa un coeficiente correlacional de 0.935 mediante el artificio Spearman, indicando una correspondencia fuerte o perfecta. Además, se confirma la aceptación total de la hipótesis de investigación con una significancia (Bilateral) 0.000, lo cual es menor a $p=0.05$ según Spearman, ratificando así la relevancia de la relación encontrada. Estos resultados respaldan la posibilidad de llevar a cabo una nueva investigación en otras áreas e incluso en las oficinas centrales, dado que son estas últimas las que designan las jefaturas y, por ende, tienen un impacto directo en la motivación de los empleados.
2. En relación con la primera hipótesis específica, se establece que hay una correlación moderada entre las necesidades fisiológicas y el desempeño de los empleados en el área de cobranza telefónica de Servicio Cobranzas e Inversiones. Este hallazgo se basa en el resultado obtenido en la tabla nº 2, donde se registra un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.807, indicando una correlación de magnitud moderada. Además, se confirma la aceptación total de la hipótesis específica 1 de la investigación con una significancia (Bilateral) de 0.000, que es menor a $p=0.05$ según Spearman, lo cual valida la relevancia de la relación identificada. Estos resultados respaldan la sugerencia de realizar una nueva investigación sobre las necesidades básicas, ya que no solo la motivación se vincula con un bajo desempeño, sino que es necesario explorar más a fondo los factores que afectan al trabajador.
3. Con respecto a la segunda hipótesis específica, se concluye que existe una relación entre las necesidades de seguridad y el desempeño laboral de los empleados en el área de cobranza telefónica de Servicio Cobranzas e

Inversiones. Esto se basa en el resultado obtenido en la tabla nº 2, donde se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.767, lo que indica una correlación moderada. Además, se confirma la aceptación de la hipótesis específica 2 propuesta, dado que la significancia (Bilateral) es de 0.000, menor a $p=0.05$ según Spearman. Estos hallazgos respaldan la idea de que las necesidades de seguridad están relacionadas con el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, lo que sugiere la importancia de considerar estos aspectos en la gestión de recursos humanos.

4. En referencia a la tercera hipótesis específica, se establece que hay una relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral de los empleados en el área de cobranza telefónica de Servicio Cobranzas e Inversiones. Esto se apoya en el resultado obtenido en la tabla nº 3, donde se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.330, indicando una correlación baja. Además, se confirma la aceptación de la hipótesis específica 3 propuesta, ya que la significancia (Bilateral) es de 0.000, menor a $p=0.05$ según Spearman. Estos resultados sugieren que, aunque existe una relación entre las necesidades sociales y el desempeño laboral, esta correlación es de baja magnitud en el contexto del área de cobranza telefónica, lo que puede implicar la necesidad de considerar otros factores para comprender completamente el impacto de las necesidades sociales en el rendimiento laboral
5. Con respecto a la cuarta hipótesis específica, se concluye que existe una relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral de los empleados en el área de cobranza telefónica de Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C - Lima. Esto se basa en el resultado obtenido en la tabla nº 4, donde se registra un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.754, indicando una correlación moderada. Además, se confirma la aceptación de la hipótesis específica 4 propuesta, dado que la significancia (Bilateral) es de 0.000, menor a $p=0.05$ según Spearman. Estos hallazgos respaldan la idea de que las necesidades de estima están relacionadas con el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, lo que subraya la

importancia de considerar estos aspectos en la gestión del personal y el desarrollo del rendimiento laboral

6. En relación con la quinta hipótesis específica, se sostiene que hay una relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral de los empleados en el área de cobranza telefónica de Servicio Cobranzas e Inversiones. Esto se fundamenta en el resultado obtenido en la tabla nº 5, donde se muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.531, indicando una correlación moderada. Además, se confirma la aceptación de la hipótesis específica 5 propuesta, ya que la significancia (Bilateral) es de 0.000, menor a $p=0.05$ según Spearman. Estos hallazgos respaldan la noción de que las necesidades de autorrealización están vinculadas al desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, lo que sugiere la importancia de atender estas necesidades para promover un mayor rendimiento y satisfacción laboral

VII. RECOMENDACIONES

Las siguientes sugerencias han sido formuladas:

1. Se ha observado una correspondencia sólida mediante las incógnitas conceptuales en el ámbito telefónica de la entidad experimentada. En base a esto, se sugiere al gerente que preste mayor atención a sus trabajadores, ofreciendo capacitaciones y actividades recreativas con el fin de fomentar su motivación y, por ende, mejorar su desempeño laboral. Esto se evidencia en el gráfico número 1, donde la motivación ha sido calificada como "muy buena" con un 74%.
2. Se ha observado una correspondencia moderada entre las necesidades fisiológicas y la incógnita conceptual en el ámbito telefónica de la entidad experimentada. Además, según el gráfico número 2, se ha encontrado una valoración muy favorable del 62% para esta dimensión. Por lo tanto, se recomienda al gerente que mejore aún más la comodidad de los trabajadores y preste más atención al periodo de descanso, ya que algunos empleados pueden no estar satisfechos con su tiempo de descanso actual.
3. Se ha observado una correspondencia moderada entre las necesidades de seguridad y la incógnita conceptual en el ámbito telefónica de la entidad experimentada. Además, según el gráfico número 3, se ha detectado un nivel bueno del 76%. En base a esto, se recomienda al gerente que se enfoque en gestionar la remuneración de los trabajadores y desarrolle un plan para garantizar la estabilidad en la vida laboral de cada empleado.
4. Se ha observado una correspondencia baja entre las necesidades sociales y la incógnita conceptual en el ámbito telefónica de la entidad experimentada. Además, el gráfico número 4 muestra una calificación de "muy buena" del 82%. Por lo tanto, se sugiere al gerente que refuerce la conciencia de los empleados sobre la importancia de la integración y las relaciones laborales, ya que esto impacta en el rendimiento del trabajador. Se pueden realizar reuniones externas con el fin de fortalecer aún más la integración.

5. Se ha observado una correspondencia moderada entre las necesidades de estima y la incógnita conceptual en el ámbito telefónica de la entidad experimentada. Además, el gráfico número 5 muestra una calificación de "muy bueno" del 58%. Por lo tanto, se sugiere al gerente que refuerce aún más esta dimensión y sus indicadores para mejorar la gestión del área y tener un mayor control sobre ella, lo que ayudaría a reducir las deficiencias que se presentan en este ámbito.

6. Se ha observado una correspondencia moderada entre las necesidades de autorrealización y la incógnita conceptual en el ámbito telefónica de la entidad experimentada. Además, el gráfico número 6 muestra una calificación de "bueno" del 58%. En base a esto, se puede sugerir al gerente que proporcione más oportunidades de desarrollo y opciones de carrera para el personal.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *Introducción a la Técnica de Investigación en ciencias de la Administración y del Comportamiento* (8° ed.). Editorial Trillas.
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1° ed.). Editorial Enfoques Consulting EIRL.
- Arroyo, J. (2022). Las variables como elemento sustancial en el método científico. *Revista Educación*, 46(1), 1-10.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/45609/49356>
- Bisetti, J. (2015). *Escuela académico profesional de psicología motivación y Desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada Del Perú 2018* [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo] Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lang=es
- Camacho, G., Jordán, A., y Contreras, G. (2017). *Metodología de la investigación educacional* (1° ed.). Editorial Académica Universitaria.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (8° ed.). Editorial Pearson.
- Chiavenato, I (2011). *Administración de Recursos humanos* (8° ed.). Editorial Pearson.
- Cohen, N. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Editorial Teseo.
- Darío, H. (2016). *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación* (1° ed.). Editorial UniRio.
- Delgado, M., y Antonio, A (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el*

Desempeño organizacional [Tesis de postgrado, Universidad Central de Venezuela] Archivo digital.

<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/3527/1/Completo..pdf>

Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la visión en México* [Tesis de postgrado, Universidad de Morelos] Archivo digital.

<https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/99>

Escudero, C, & Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Universidad Técnica de Machala.

Fuentes, D., Malvaceda, E.; Diaz, J. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables* (1° ed.). Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de a investigación científica* (2° ed.). Editorial Brujas.

Gonzales, S. (2013). Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad San Martín de Porres*, 5(1), 14-34.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1653/sme_v5n1_art2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Fundamentos de metodología de la investigación* (1° ed.). Editorial McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Grall - Hill inter Americana, SA.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación* (6° ed.). Editorial MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA.

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana* (5° ed.). Narcea Ediciones.
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lang=es
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad* (5° ed.). Ediciones Díaz de Santos.
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis* (5° ed.). Ediciones de la U.
- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos* [Tesis de postgrado, Universidad de Guayaquil, Ecuador] Archivo digital. <https://repositorio.ug.edu.ec/items/c83bb41f-9c3c-4075-ae44-031c308e3c89>
- Peña, P. (2014). *La motivación del personal y la productividad de la Microempresa la cabaña en el periodo 2013* [Tesis de postgrado, Universidad Nacional Tecnológica del cono sur de Lima] Archivo digital. <http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/handle/123456789/9>
- Rich, B., Lepine, J., & Crawford, E. (2017). Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance. *Academy of Management Executive*, 53(3), 2017. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>

- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1° ed.). Edición Servicios Académicos Internacionales S.L.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (7° ed.). Ediciones Pearson.
- Robbins, S (2009). *Comportamiento Organizacional* (13° ed.). Ediciones Pearson.
- Sánchez, C y Mejía K (2018), *Manual de termino de investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Salgado, C. (2018). *Manual de investigación* (1° ed.). Perú: Fondo editorial de la Universidad Marcelino Champagnat.
- Salgado, J., Blanco, S., & Moscoso, S. (2019). Subjective well-being and job performance: testing of a suppressor effect. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(2), 93-102.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000200006&lang=es
- Siccia, S. (07 de octubre 2015). Diario Gestión
- Stoner (2010). *Administración de Recursos Humanos* (2° ed.). Editorial McGraw Hill.
- Tamayo, M. (2003). *Proceso de la investigación Científica* (1° ed.). Editorial Limusa S.A.
- Tamayo y Tamayo (2009). *El proceso de la investigación científica* (1° ed.). Editorial Limusa.
- Vargas, S., & Flores, M. (2019). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Library research*, 33(79), 149-176. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149&lang=es
- Ye, Z., Liu, H., & Gu, J. (2019). Relationships between conflicts and employee

perceived job performance: Job satisfaction as mediator and collectivism as moderator. *International Journal of Conflict Management*, 30(5), 706-728.
<https://www.proquest.com/docview/2301913866/fulltextPDF/322EB0218CCF473BPQ/6?accountid=37408>

Yuni, T., y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de Investigación* (2° ed.). Editorial Brujas.

Zapata, Z., Napán, A., & Meza, R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *Revista Científica de la UCSA*, 10(2), 20-31.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522023000200020&lang=es

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables motivación y desempeño laboral

MATRIZ DE CONSISTENCIA - MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA DE LA EMPRESA COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C - LIMA -								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1 MOTIVACIÓN					
¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C - Lima - 2017?	Identificar qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C - Lima - 2017.	Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C - Lima - 2017.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS			
			NECESIDADES FISIOLÓGICAS	Comodidad física	1, 2,3, 4,5,6,7			
				Necesidades básicas				
				Periodos de descanso				
			NECESIDADES DE SEGURIDAD	Protección	8,9,10, 11,12,13			
				Remuneración				
				Estabilidad				
			NECESIDADES SOCIALES	Relación laboral	14,15,16,17, 18,			
				Integración				
			NECESIDADES DE ESTIMA	Consideración	19,20,21, 22,23,24			
Incentivo								
Reconocimiento								
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN	Crecimiento personal	25,26,27,28,29, 30			
				Oportunidad laboral				
¿Qué relación existe entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C – Lima – 2017?	Identificar la relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C – Lima – 2017	Existe relación entre las necesidades fisiológicas y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C – Lima – 2017	VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL					
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS			
			ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	Horario de trabajo	1,2,3,4,5			
				Ausencia laboral				
				puntualidad				
			TRABAJO EN EQUIPO	Cooperación	6,7,8,9, 10,11			
				Coordinación				
				Participación				
			¿Qué relación existe entre las	Identificar la relación entre las	Existe relación entre las			

necesidades sociales y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C - Lima - 2017?	necesidades sociales y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C – Lima – 2017	necesidades sociales y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C – Lima – 2017	PRODUCTIVIDAD	Metas	12,13,14,15,16
¿Qué relación existe entre las necesidades de estima y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C – Lima - 2017?	Identificar la relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C – Lima – 2017	Existe relación entre las necesidades de estima y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C – Lima – 2017		Plazos	
				Recaudación	
¿Qué relación existe entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C – Lima - 2017?	Identificar la relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C – Lima – 2017	Existe relación entre las necesidades de autorrealización y el desempeño laboral en el área de cobranza telefónica, Servicio Cobranzas e Inversiones S.A.C – Lima – 2017	RESPONSABILIDAD	Compromiso	17,18,19,20,21,
				Respeto	
				Capaz	
			CALIDAD DE TRABAJO	Cumplimiento	23,24,25,26,27,28,29,30,24,26
				Proactividad	
				Respuesta oportuna	
Eficaz					
	Eficiente				

Anexo 2: Tabla de especificaciones Motivación

TABLA DE ESPECIFICACIONES				
VARIABLE 1	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	CANTIDAD DE ÍTEMS
MOTIVACIÓN	NECESIDADES FISIOLÓGICAS	25%	Comodidad física	1 al 7
			Necesidades básicas	
			Periodo de descanso	
	NECESIDADES DE SEGURIDAD	15%	Protección	8 al 13
			Remuneración	
			Estabilidad	
	NECESIDADES SOCIALES	15%	Relación laboral	14 al 18
			Integración	
	NECESIDADES DE ESTIMA	25%	Consideración	19 al 24
			Incentivo	
			Reconocimiento	
	NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN	20%	Crecimiento personal	25 al 30
			Oportunidad laboral	
			Resolución de problemas	

Anexo 3: Tabla de especificaciones Desempeño laboral

TABLA DE ESPECIFICACIONES				
VARIABLE 2	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	CANTIDAD DE ITEMS
DESEMPEÑO LABORAL	ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	25%	Horario de trabajo	1 al 7
			Ausencia Laboral	
			Puntualidad	
	TRABAJO EN EQUIPO	15%	Cooperación	8 al 13
			Coordinación	
			Participación	
	PRODUCTIVIDAD	15%	Metas	14 al 18
			Plazos	
			Recaudación	
	RESPONSABILIDAD	25%	Compromiso	19 al 24
			Respeto	
			Capaz	
	CALIDAD DE TRABAJO	20%	Cumplimiento	25 al 30
			Pro actividad	
			Respuesta Oportuna	
Eficaz				
Eficiente				

Anexo 4: Cuestionario de la variable Motivación

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

El siguiente instrumento tiene como objetivo medir la motivación de los trabajadores de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones S.A.C. a continuación usted encontrará una serie de preguntas cada una tiene opciones de respuesta a las que se ha hecho corresponder una escala de cuantitativa de frecuencia, con categorías de 1 al 4 la escala menciona es la siguiente.

Lea cuidadosamente cada afirmación y seleccione una respuesta de acuerdo con su opinión, marcando con una "X".

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

Edad _____ Sexo (M) (F)

INDICADORES	PREGUNTAS				
	N	CN	A	CS	S
	VI: MOTIVACIÓN				
	NECESIDADES FISIOLÓGICAS				
	1	2	3	4	5
COMODIDAD FÍSICA.	1. El espacio donde realiza su trabajo es el adecuado.				
	2. La empresa cuenta con la infraestructura adecuada en las diferentes áreas de trabajo				
NECESIDADES BÁSICAS.	3. La empresa facilita los instrumentos necesarios para el desarrollo de sus actividades laborales.				
	4. Los beneficios económicos que recibe por su trabajo satisfacen sus necesidades básicas.				
PERIODOS DE DESCANSO	5. En su centro de trabajo reconocen los días de descanso.				
	7. La empresa reconoce el periodo de vacaciones.				
INDICADORES	NECESIDADES DE SEGURIDAD				
PROTECCIÓN	8. La empresa presenta la seguridad adecuada en las instalaciones de sus herramientas de trabajo.				
	9. La empresa cuenta con las normas de señalización en caso de sismo.				
REMUNERACIÓN	10. La remuneración que recibe es proporcional a las actividades que realiza en su centro laboral.				
	11. Recibe los beneficios de ley como (asignación familiar, gratificación, utilidades)				
ESTABILIDAD	12. Recibe el sueldo en la fecha establecida por la empresa.				
	13. Es seguro el contrato laboral.				
INDICADORES	NECESIDADES SOCIALES				
RELACIÓN LABORAL	14. Mantiene una relación cordial con sus compañeros de trabajo.				
	15. El supervisor establece una relación cordial con los colaboradores.				

INTEGRACIÓN	16. En la empresa se fomenta el desarrollo de actividades recreativas.						
	17. Realizan reuniones de confraternidad en el área de oficina.						
	18. El supervisor alienta a los trabajadores antes de empezar con sus labores.						
INDICADORES	NECESIDADES DE ESTIMA						
CONSIDERACIÓN	19. El supervisor toma en cuenta sus opiniones.						
	20. El supervisor valora las habilidades que muestra en el proceso de sus labores.						
INCENTIVO	21. La empresa brinda remuneración extra por alcanzar una meta.						
	22. Recibe algún premio por alcanzar una meta.						
RECONOCIMIENTO	23. Se reconoce el esfuerzo por alcanzar el objetivo del mes.						
	24. La empresa brinda alguna certificación en reconocimiento al desempeño de sus labores.						
INDICADORES	NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN						
CRECIMIENTO PERSONAL	25. El trabajo le permite crecer y realizarse de manera personal.						
	26. La empresa permite acceder a créditos estudiantiles.						
	27. El centro de trabajo brinda convenios, descuentos académicos.						
OPORTUNIDAD LABORAL	28. La empresa brinda línea de carrera.						
	29. La empresa realiza convocatorias internas y externas para ingresar a otros puestos laborales.						
	30. La empresa realiza convocatorias internas para tomar otros puestos laborales.						

Anexo 5: Cuestionario de la variable Desempeño laboral

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.

El siguiente instrumento tiene como objetivo medir el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servicio Cobranza e Inversiones S.A.C. a continuación usted encontrará una serie de preguntas cada una tiene opciones de respuesta a las que se ha hecho corresponder una escala de cuantitativa de frecuencia, con categorías de 1 al 4 la escala menciona es la siguiente.

Lea cuidadosamente cada afirmación y seleccione una respuesta de acuerdo con su opinión, marcando con una "X".

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

Edad _____ Sexo (M) (F)

INDICADORES	PREGUNTAS				
	N	CN	A	CS	S
	V2: DESEMPEÑO LABORAL				
	ASISTENCIA				
	1	2	3	4	5
AUSENCIA LABORAL	1. Se justifica la ausencia laboral.				
HORARIO DE TRABAJO	2. Se respeta el horario de refrigerio.				
	3. Cumple con el horario de trabajo				
PUNTUALIDAD	4. Se es puntual con el horario de ingreso al trabajo.				
	5. Se es puntual en las reuniones de trabajo.				
	TRABAJO EN EQUIPO				
COOPERACIÓN	6. Se muestra cooperación entre compañeros.				
	7. Se comparte información que ayuda a realizar el trabajo.				
COORDINACIÓN	8. El supervisor trabaja en coordinación con usted.				
	9. Se trabaja en coordinación con los compañeros.				
PARTICIPACIÓN	10. Se muestra participación constante en la empresa.				
	11. Participa en las actividades recreativas que organiza la empresa.				
	PRODUCTIVIDAD				
METAS	12. Logra superar las metas asignadas por el supervisor.				
	13. Se cumple con las metas establecidas por el área de trabajo				
PLAZOS	14. Se remite la información en el plazo establecido.				
	15. Se indica a los clientes el plazo para el pago de sus cuentas.				

RECAUDACIÓN	16. Recauda las cuotas asignadas en tiempo determinado.						
INDICADORES	RESPONSABILIDAD						
COMPROMISO	17. Demuestra compromiso en las actividades que realiza.						
	18. Se compromete con la empresa en las labores asignadas.						
RESPECTO	19. Respeta al cliente cuando le hacen consultas.						
	20. Respeta las obligaciones que se le asignan.						
CAPAZ	21. Muestra capacidad ante la problemática de un cliente.						
	22. Soluciona los problemas que consulta el cliente.						
INDICADORES	CALIDAD DE TRABAJO						
CUMPLIMIENTO	23. Cumple con la solicitud de un cliente ante un problema.						
	24. Brinda la información que corresponde al cliente.						
PROACTIVIDAD	25. Muestra una actividad colaboradora.						
	26. Responde la solicitud de un cliente ante un problema.						
RESPUESTA OPORTUNA	27. Brinda una respuesta oportuna ante el reclamo de un cliente crítico.						
	28. Da respuestas ante las consultas del cliente.						
EFICAZ	29. Realiza su trabajo de manera eficaz.						
EFICIENTE	30. Es eficiente en el ámbito laboral.						

Anexo 5: Formato de validación del cuestionario



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Miguel Angel Pérez Póez.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: EPG.
 I.3. Especialidad del experto: Magister en Filosofía.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
 ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA, DE LA EMPRESA SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES
 S.A.C - LIMA – 2016.
 I.5. Autor del instrumento: TAVARA DURAND SUSAN PAMELA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Motivación.				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en Desempeño Laboral				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACIÓN

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

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

VII. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

EL Instrumento es aplicable

VIII. PROMEDIO DEVALORACION:

751

San Juan de Lurigancho, 20 de 05 del 2017


Firma de experto informante
DNI: *87676535*

Mgtr. Miguel Ángel Pérez Pérez
Registro: A 517398

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Miguel Angel Pérez Pérez.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: EPC.
 I.3. Especialidad del experto: Magister en Filosofía.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
 ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA, DE LA EMPRESA SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES
 S.A.C - LIMA - 2016.
 I.5. Autor del instrumento: TAVARA DURAND SUSAN PAMELA.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Desempeño laboral.				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en Desempeño laboral.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75/.	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

El instrumento es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75 %

San Juan de Lurigancho, 20 de 05 del 2017



 Firma de experto informante
 DNI:07636535.....

.....
 Mgtr. Miguel Ángel Pérez Pérez
 Registro: A 517398

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: D^r/Mg.: Sebastián Sánchez Díaz
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC. posgrado EPG LE
 I.3. Especialidad del experto: Metodologo Investigación.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
 ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA, DE LA EMPRESA SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES
 S.A.C - LIMA - 2016.
 I.5. Autor del instrumento: TAVARA DURAND SUSAN PAMELA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Motivación.				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en Desempeño Laboral				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.				75	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					77.5%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACIÓN

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

775

San Juan de Lurigancho, de del 2017

[Handwritten Signature]
Firma de experto informante
DNI: *0984807*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Sebastián Sanchez Díaz
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC Posgrado EPG LE
 1.3. Especialidad del experto: Meteclogo Investigacion.
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
 ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA, DE LA EMPRESA SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES
 S.A.C - LIMA - 2016.
 1.5. Autor del instrumento: TAVARA DURAND SUSAN PAMELA.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Desempeño laboral.				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en Desempeño laboral.				75	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					77.51	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

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

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

VII. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

..... *EL instrumento es aplicable*

.....

VIII. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 20 de 05 del 2017

Miguel Ángel Pérez Pérez

.....

Firma de experto informante

DNI: *87676535*

.....

Mgr. Miguel Ángel Pérez Pérez
Registro: A 517398



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUASNBAR UCARTE, FEDERICO ALFREDO.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV.
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA, DE LA EMPRESA SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C - LIMA - 2016.
 I.5. Autor del instrumento: TAVARA DURAND SUSAN PAMELA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Motivación.				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en Desempeño Laboral				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					70	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACIÓN

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

En Confianza

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 19 de 5 del 2017

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante

DNI: 09078477

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUASNABAR UGARTE, FEDERICO ALBERTO.

I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV

I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS.

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA, DE LA EMPRESA SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C - LIMA - 2016.

I.5. Autor del instrumento: TAVARA DURAND SUSAN PAMELA.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Desempeño laboral.				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en Desempeño laboral.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

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

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

VII. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Es Confirma.

VIII. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 19 de ✓ del 2017

79%

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante
 DNI: 03.018.977

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Sraus Coetz Lupe
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente.
- I.3. Especialidad del experto: Gestión y Planificación.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA, DE LA EMPRESA SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C - LIMA – 2016.
- I.5. Autor del instrumento: TAVARA DURAND SUSAN PAMELA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				73%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				73%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				73%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Motivación.				73%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en Desempeño Laboral				73%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				73%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.				73%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				73%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				73%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				73%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					73%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACIÓN

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



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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

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

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho de del 2017

73%

Firma del experto informante

DNI 075 39 368

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Graus Cortez Lupe
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
 1.3. Especialidad del experto: Gestión y planificación
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA, DE LA EMPRESA SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C - LIMA - 2016.
 1.5. Autor del instrumento: TAVARA DURAND SUSAN PAMELA.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Desempeño laboral.				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en Desempeño laboral.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

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



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

VII. OPINIÓN DE APLICACIÓN

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

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

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho de del 2017

75%


Firma del experto informante
DNI 07539368



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. FLORES BOLIVAR LUIS ALBERTO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
- I.3. Especialidad del experto: RR. HH.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA, DE LA EMPRESA SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C - LIMA - 2016.
- I.5. Autor del instrumento: TAVARA DURAND SUSAN PAMELA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : MOTIVACIÓN

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 19 de Mayo del 2017

80%

.....
 Firma de experto informante
 DNI: 70352413

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. FLORES BOLIVAR LUIS ALBERTO.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV.
 I.3. Especialidad del experto: RR. HH.
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
 ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA, DE LA EMPRESA SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES
 S.A.C - LIMA - 2016.
 I.5. Autor del instrumento: TAVARA DURAND SUSAN PAMELA.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

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

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

VII. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

VIII. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 19 de *MAYO* del 2017



.....
 Firma de experto informante

DNI: ...70352413.....

Anexo 6: Autorización de entidad



SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

03 de Julio del 2017

Señor Autoridad
SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C.

Estimado Señor:

Me place extenderles un cordial saludo, en ocasión de solicitarle que mi persona TAVARA DURAND, SUSAN PAMELA Ex colaboradora con N° DNI 47883055 de término de Administración de Empresas de la Universidad Privada Cesar Vallejo solicito el debido permiso de usted para realizar el Proyecto de Tesis en su prestigiosa empresa **SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C** y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que me permitan desarrollar mi proyecto de trabajo de grado o fin de carrera. .

Dado que la empresa **SERVICIO COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C** es una empresa de prestigio _ he decidido visitar sus instalaciones para obtener información que me permitan completar mi Proyecto de Grado sobre el tema de investigación relacionado a la **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE COBRANZA TELEFÓNICA DE LA EMPRESA SERVICIO COBRANZA E INVERSIONES S.A.C LIMA 2017**. En adicción consideran oportuno para su empresa, la sociedad y mi persona que se realice mi proyecto de tesis en la misma, y cuyo estudio y/o proyecto de tesis contribuirá e impactara en su empresa positivamente: **EN COMO LA MOTIVACIÓN IMPACTARA EN EL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR PARA MEJORES RESULTADOS Y OBJETIVOS.**

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

TAVARA DURAND, SUSAN PAMELA.
ESTUDIANTE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cris Leydi Quispe Salas'.

CRIS LEYDI QUISPE SALAS
Jefe de Operaciones de Cobranza Telefónica
Cobranza Telefónica - SCI