



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un
call center del Cercado de Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:

Bailetti Zúñiga, Linda Victoria (ORCID: 0000-0001-5755-378X)

ASESORA:

Dra. Calizaya Vera, Jessica Martha (ORCID: 0000-0003-2448-3759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicado a mis padres Juan y Victoria que siempre se han preocupado por ayudarme a lograr mis metas, a mis hermanos Cinthia y Cristhian por alentarme a seguir y alcanzar mis sueños, a mis sobrinos que los amo mucho, gracias por ser mi motor y motivo en estos tiempos de preparación profesional.

Agradecimiento

En primero lugar a Dios por haber estado presente en todo momento de mi vida, por sus cuidados y por ayudarme en cada decisión para mejorar como persona y por los proyectos que seguiré cumpliendo, por haber puesto a una gran profesional como lo es mi asesora Dra. Jessica Calizaya, siempre estaré agradecida por su apoyo y empuje para llegar al punto en el que me encuentro.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract... ..	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	29
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad de las variables motivación Laboral y desempeño Laboral.....	17
Tabla 2: Correlación entre motivación laboral y desempeño laboral	17
Tabla 3: Correlación entre la dimensión factores motivacionales y el desempeño laboral.....	18
Tabla 4: Correlación entre la dimensión factor higiénico y el desempeño laboral... ..	18
Tabla 5: Correlación entre la dimensión conocimiento del personal y la motivación laboral.....	19
Tabla 6: Correlación relación entre la dimensión personalidad y la motivación laboral	19
Tabla 7: Evidencia de validez del Cuestionario de motivación laboral de Sonia Palma Carrillo (ML-SPC).....	42
Tabla 8: Evidencia de validez del Cuestionario desempeño laboral de Sonia Palma Carrillo (DL- SPC)	42
Tabla 9: Confiabilidad por Alfa de Cronbach de la variable motivación laboral	43
Tabla 10: Confiabilidad por Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral	43

Resumen

El presente estudio permitió “Determinar la relación entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020”. Se formuló la hipótesis general “Existe relación entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima”. Se realizó una investigación no experimental de tipo descriptivo, correlacional, se utilizó el método cuantitativo, la muestra de estudio es el muestreo no probabilístico por conveniencia. La población de estudio corresponde a los 234 trabajadores donde los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos determinando su confiabilidad mediante el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach. Se llegó a concluir que, existe una correlación directa y significativa entre motivación laboral y desempeño laboral ($r= ,518^{**}$; $p<0.05$), en cuanto a los objetivos específicos, se evidencio una correlación directa y significativa entre la dimensión factor motivacional y el desempeño laboral ($r=,451$) y una correlación directa y significativa entre la dimensión factor higiénico y el desempeño laboral ($r= ,479$). Por otro lado, se demostró una correlación directa y significativa entre la dimensión conocimiento del personal y la motivación laboral ($r=,581$) y una correlación directa y significativa entre la dimensión conocimiento del personal y la motivación laboral ($r=,225$).

Palabras claves: Motivación laboral, desempeño laboral, trabajadores de call center

Abstract

The present study allowed, "To determining the relationship between work motivation and work performance of the workers of a Call Center in the Cercado de Lima 2020". The general hypothesis was formulated "There is a relationship between work motivation and work performance of workers in a Call Center in the Cercado de Lima". In the experimental, a descriptive, correlational investigative was carried out, the quantitative method was used; the study teacher was the teacher in the probabilistic for convenience. The study population corresponds to 234 workers, of whom the data collection instruments were used, which were validated by expert judges, determining their reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic. If I conclude that there is a direct and significant correlation between work motivation and work performance ($r = .518^{**}$; $p < 0.05$), in terms of specific objectives, a direct and significant correlation is evidenced between the dimension motivational factor work performance ($r = .451$) and a direct and significant correlation between the hygiene factor dimension and job performance ($r = .479$). On the other hand, there was a direct and significant correlation between the personal dimension and work motivation ($r = .581$) and a direct and significant correlation between the personal dimension and work motivation ($r = .225$).

Key words: Job motivation, job performance, call center workers

I. INTRODUCCIÓN

En estos últimos tiempos hemos visto el crecimiento de las empresas de telecomunicaciones. En Latinoamérica hubo un fuerte impacto en la expansión de estas y sin duda, ha cambiado la forma de relacionarnos, también la forma de leer, de escribir, de graficar. Por esta razón el aporte de las telecomunicaciones contribuye al avance socioeconómico de muchas empresas que se dedican a este rubro. El Perú no estuvo ajeno a esta nueva adaptación en la tecnología, y la tomo como oportunidad de negocio, así nacieron los Call Center que surgen de la obligación de brindar una atención a cada uno de los usuarios para poder satisfacer sus necesidades aplicada a la innovación y actualización de tecnología. Las empresas de telecomunicaciones hoy en día están dedicadas a cumplir objetivos, sin tener en cuenta muchas veces el nivel motivacional de su personal, ya que, no solo basta con una capacitación constante, que los haga sentir seguros, sino también con incentivos que provoquen alcanzar metas propias. Sin embargo estas empresas aun no llegan a considerar que su capital humano es su mejor herramienta de progreso y se debería de enfocar en el desempeño que otorga cada personal para llegar a cumplir objetos.

Los call center dan servicios a cada uno de sus usuarios de acuerdo a las necesidades que cada uno de estos tiene, pero no están al tanto de sus colaboradores en el entorno de la organización, y es importante poder potenciar sus habilidades ya que si ellos no están contentos con sus labores se perdería la eficacia en la atención, por lo cual resultaría un fracaso ver a sus empleados sin dirección a cumplir metas.

Se considera que por su parte el desempeño laboral está sujeto a la motivación y esta puede mejorar gracias a los incentivos que puede proporcionar la empresa a los trabajadores a la hora de realizar el alcance de sus objetivos, proporcionando el cumplimiento de metas debido a la buena labor de sus trabajadores, entonces podemos indicar que en cada periodo de nuestras vidas los humanos necesitamos de reconocimiento para afianzar el desempeño y lograr metas.

Entonces los call center son empresas de telecomunicaciones y como toda organización surgen incomodidades por parte de los trabajadores y esto se ha visto reflejado en que muchos de los asesores optan por renunciar y esto también repercute en el desempeño laboral de los que aún se quedan laborando ya que no sienten el apoyo por parte de la compañía y la falta de reconocimiento no los está ayudando al cumplimiento de metas lo cual disminuye y perjudica la producción de ventas, para que los empleados sean efectivos en la organización, se pudo comprobar que en el proceso de conexión hay deficiencias para ejecutar un adecuado servicio.

“Inculcar la motivación no es fácil, pero es necesario si desea que sus empleados crezcan y se mantengan satisfechos con sus trabajos. Es el factor impulsor que lleva a las personas a trabajar más duro, lo que significa más productividad para su organización, y el factor contribuyente más importante para la satisfacción general, lo que conduce a una mayor retención de empleados” (Demers, 2015, p.2).

Sabemos que el trabajo que realiza cada colaborador dentro de la organización debe aportar un rendimiento óptimo para el alcance de la meta propuesta. “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo” (Palaci, 2005, p.155). Por ello cada empresa debería estar alineada a las necesidades que tiene cada colaborador para poder llegar a la proyección esperada.

“En países como Estados Unidos la desmotivación laboral presente una pérdida anual que va en un aproximado de 25,000 millones de dólares, por otro lado México al menos 4.5 millones de empleados entre las edades de 20 y 40 años demuestran falta de motivación, esto ocasiona que grado de productividad baje en un 40% en las empresas” (IMSS, 2010, párr.2).

Entonces surge esta pregunta que se intenta responder mediante esta investigación: ¿Cuál será la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un call center del Cercado de Lima 2020?

Con esta investigación se pretende brindar estrategias para que la motivación en los trabajadores se fortalezca y disminuya la falta de identidad con la empresa, ausentismo, cambio de áreas y así el ambiente de trabajo sea más óptimo para que se puedan ver reflejados los objetivos fijados en la producción de la organización.

El principal aporte en este trabajo de investigación es buscar soluciones realistas a los problemas y dar alternativas que beneficien a incrementar su grado de motivacional para generar un mayor impacto en las labores de los colaboradores. Se utilizaron dos herramientas para la recopilación de información para poder indagar las variables de estudio ya que servirá para posteriores realidades problemáticas similares. En esta investigación se buscó relacionar las variables en estudio para las empresas de call center para que tomen un adecuado manejo de acciones correctivas para que la relación con los trabajadores sea positiva.

El objetivo de este estudio fue: Determinar la relación entre motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020. Como objetivos específicos se propone: Determinar la relación entre la dimensión factores motivacionales y el desempeño laboral. Determinar la relación entre la dimensión factor higiénico y el desempeño laboral. Determinar la relación entre la dimensión conocimiento del personal y la motivación laboral. Determinar la relación entre la dimensión personalidad y la motivación laboral.

La hipótesis general es: Existe relación directa y significativa entre motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020. Como hipótesis específicas se propone: Existe relación directa y significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores. Existe relación directa y significativa entre el factor higiénico y el desempeño laboral de los trabajadores. Existe relación directa y significativa entre el conocimiento del personal y la motivación laboral. Existe relación directa y significativa entre la personalidad y la motivación laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Según Huilcapi, et al. (2017), en su estudio: *Motivación, las teorías y su relación en el ambiente empresarial*. Su objetivo fue identificar el estado motivacional del personal y gerentes. Fue un estudio descriptivo y estuvo conformado por una muestra de 180 trabajadores a los que se les realizó un cuestionario de Pearson. La investigación tuvo como resultado que en el 53% de empleados la motivación influye en la productividad. Concluyó que el motivar al personal es imprescindible para la administración de las empresas porque ayuda a que las conductas sean positivas y estas mejoran el desempeño en la empresa.

Para Sum, M. (2015), en la investigación: *Motivación y Desempeño Laboral en el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Su estudio pretende verificar la conexión entre el motivo que impulsa a los trabajadores de impulsar logros propuestos por la empresa. Fue de análisis descriptivo-correlacional y uso un instrumento psicométrico para verificar el grado motivacional con la escala de Likert. El estudio fue con 34 trabajadores del Departamento Administrativo. El experto concluyó que había similitud de las variables estudiadas obteniendo un resultado de correlación del 80% y en la Significancia =0%, llegando a establecer que al tener un buen nivel motivacional en los empleados será mejor los logros que se desean alcanzar.

Rivera, Nathalie. (2019), en su Tesis: *Relación entre Motivación Laboral y Retención de empleados del Área de Operaciones de una empresa Aseguradora de Lima 2018*. Tuvo como objetivo verificar cuales son las situaciones que interfieren para mantener al colaborador estable dentro de la organización. Fue un estudio de tipo correlacional-cuantitativo, la población de estudio fue de 198 colaboradores, la muestra fue no probabilística encuestando a 122 trabajadores. Los principales resultados fueron 0.98 de correlación. Entonces verificó que la variable motivación laboral y las condiciones motivacionales internas corresponden de forma eficaz con la retención de los trabajadores de la organización.

Cubas, Nilda. (2016), en su investigación: *La Motivación y su influencia en el Rendimiento Laboral del personal en la I.E- AEU Deportivo SAC-Chiclayo*. Investigó las pretensiones y conductas que se deseaba tener para que el desempeño de los

trabajadores aumente de manera positiva en las actividades de la compañía. Fue una investigación descriptivo-correlacional, no probabilística, se estudió a 32 miembros de la empresa; los instrumentos empleados fueron cuestionario escala de Likert. Para los resultados se utilizó la correlación de Pearson obteniendo un 38.4% que presenta una correspondencia baja positiva entre el estudio realizado. Se determinó que mientras más actividades se realicen para motivar al personal se logrará un buen grado de desempeño en el trabajo.

Bobadilla, California. (2017), en su estudio: *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*. Tuvo como propósito realizar un análisis en el talento humano, aceptando la importancia de verificar el comportamiento de los empleados en su contexto laboral, ya que emplean un aporte principal en la formación del personal, expertos en dar distintas soluciones que se les presente en su lugar de trabajo. Fue un estudio tipo descriptiva- correlacional, los empleados que participaron fueron 250 trabajadores, la muestra fue de 104 trabajadores, su muestreo fue no probabilístico, criterio no intencional; utilizaron la Escala de Likert. Se concluyó que los resultados expresaron 8.8% lo que demuestra una correspondencia baja positiva de las variables de estudio.

Choquejahuá, Lizbet. (2017), la investigación: *Estrés Laboral y su relación con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2016*. Tuvo la intención de aumentar la eficacia entre los empleados desarrollando un ambiente óptimo partiendo de la técnica de avance de la institución. Su estudio fue descriptivo -correlacional, los trabajadores para esta investigación fueron de 1050 obtenido una muestra de 67 empleados. Usó la técnica de la entrevista con la escala de Likert. Los resultados se describieron con las tablas de objetividad y la prueba de r-Pearson, demostrando el grado de correlación de las variables. Se concluyó que el 50% del estrés en las labores está vinculado con el desempeño laboral.

Moreno Lesly, Ramírez Katya, Tamani Giuliana. (2016), en la tesis: *El desarrollo del Personal y su Influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Fondecyt*. Su objetivo fue tener datos que le ayude verificar si el desarrollo personal aporta en el rendimiento de los trabajadores para plasmar acciones que ayuden al crecimiento profesional. Fue una investigación descriptiva-correlacional, y estudió a 105 trabajadores.

El instrumento que utilizaron fue el cuestionario de Bernal (2013). Afirmó que hay conexión con las funciones de los colaboradores, en donde la correlación es 0.44 y representa que esto no es significativamente elevado, pero infiere en otras causas que evaluaron y el valor $p = ,000$ por lo que afirma que el desarrollo del personal impacta positivamente en el resultado laboral.

Esta investigación se enfocará en la Teoría del factor dual de Herzberg. Ya que sus estudios se basan en lo laboral. Para Herzberg (1967), de acuerdo a sus investigaciones evidenció que los empleados encuestados que se sentían bien en su trabajo, atribuyen de manera positiva a la organización, indicando las siguientes cualidades internas: el éxito, la gratitud, el esfuerzo, el compromiso, el progreso, etc. Cuando presentaban insatisfacción afectaban a las metas propuestas, la política de la empresa, las situaciones interpersonales, etc.; entonces se comprobó que las situaciones presentadas, no siempre son las mismas, por ello se consideran las siguientes dimensiones:

Los factores motivacionales llamado también motivación intrínseca, se centra en la indagación del desarrollo y crecimiento personal. En estos tiempos la mayoría de trabajos pueden ser engorrosos e interesantes a la vez; entonces lo que se buscó con esta dimensión es lograr que los trabajadores se sientan complacidos en la hora de realizar sus jornadas como en sus tiempos de descanso. En ello es lo que la organización se debe de concentrar para crear un ambiente de trabajo idóneo y facilite a que los empleados tengan razones para alcanzar metas, aprender, colaborar y ser considerado.

Puede ocurrir que tras un estímulo externo, los trabajadores puedan reaccionar de tal forma que puedan reforzar su estímulo interno, como lo es realizar funciones donde el resultado termine por atraer lo indispensable para que se mantenga el interés. Entonces los indicadores que se investigaron fueron:

Competencia: Son las capacidades, conocimientos, aptitudes y habilidades que puede tener cada empleado para que pueda realizar sus proyectos personales. Las

Competencias pueden definir las diferencias que se tienen del resto de individuos que se encuentran en el mismo ambiente.

Curiosidad: Esta es una cualidad innata que tiene cada trabajador y se relaciona con su conocimiento. La curiosidad va orientada a la motivación que tiene cada individuo en función a sus metas. Cada uno tiene un interés diferente esto conlleva a que la curiosidad pueda responder de diferentes maneras hacia distintos estímulos externos.

Autodeterminación: Es un talento individual, donde se implica tomar decisiones críticas en el funcionamiento de objetivos y metas que ayudan a que los trabajadores se proyecten en todo los aspectos.

Interrelación: Como sabemos que la motivación se trabaja de forma individual, entonces las relaciones interpersonales influyen a que cada trabajador pueda tomar sus propias decisiones en cuanto a sus intereses.

En cuanto a los Factores Higiénicos conocida también como motivación extrínseca, se relaciona a una actividad o trabajo que es ubicada fuera de la misma o está sometido a circunstancias o elementos externos. En este factor los estímulos positivos o negativos son externos y no pueden ser controlados por los empleados. Estos tipos de recompensas o compensaciones que se obtienen o se les brinda es por realizar alguna actividad o labor específica.

Un claro ejemplo de motivación externa es el salario que un empleado percibe a cambio de ejecutar un trabajo. También pueden ser los incentivos o premios que puede recibir por llegar a metas trazadas.

En estos indicadores no es necesario el desarrollo de uno para empezar con el siguiente. Es decir un trabajador puede empezar con el indicador que desee y evolucionar o sostenerse en uno solo constantemente. Estos factores fueron constituidos por los siguientes indicadores:

Motivación externa: En esta fase la motivación está definida plenamente por factores externos. Aquí el trabajador no ejerce dominio solo ejecuta el trabajo por solicitud de la empresa, esperando una compensación.

Motivación introyectada: Esta segunda fase el objetivo sigue siendo una demanda externa, desarrollando una satisfacción interna. Está vinculada con el nivel de aprecio

y el trabajo propio. En esta fase el trabajador muestra una dependencia en sus labores.

Motivación regulada por identificación: Esta tercera fase el trabajador conserva su conducta o realiza la tarea por situaciones externas a ella. Aquí desarrolla, más independencia y aptitud para ejercer juicio en torno a su retribución.

Motivación por integración: Este tipo de motivación se logra cuando el trabajador asume los objetivos como propios y va en armonía con sus valores.

Todas aquellas condiciones descritas hicieron que esta investigación aborde de manera independiente cada dimensión que se estudió por lo que hace que la motivación vaya de la mano con la acción para poder plantear alternativas que activen de manera positiva lo que siente, piense y cree cada trabajador para el logro de metas establecidas.

Por otra parte todas las organizaciones están enfocadas en los logros de su personal, pero solo algunas de ellas cuentan con las estrategias para poder maximizar metas. Arias (2012) nos dice: “El desempeño laboral, (...) reconoce las siguientes dimensiones que se constituyen en el conocimiento del personal y la personalidad “(p. 337). Por ello las empresas reconocen desde un inicio las capacidades de sus trabajadores y fortalecen sus habilidades ubicándolos en áreas para que se desarrollen y se superen así mismo.

Asimismo, el autor propuso considerar las siguientes dimensiones:

La primera es la dimensión conocimiento del personal, en el cual según Emagíster (2018), precisa que una de las habilidades en el conocimiento del personal son el entendimiento de la actividad, ya que permiten destacar y demostrar las competencias como profesionales, estas se logran y mejoran a través del tiempo; se tomaron los siguientes indicadores: el conocimiento, los aspectos conceptuales, procedimientos, asimilación, puesto de trabajo, (p. 1).

Sin embargo dejan de lado los intereses y el desarrollo del trabajador y por ello pocas veces se toman soluciones razonables e imparciales.

Los trabajadores deben contar con el apoyo de un conjunto de capacidades

conceptuales para llevar a cabo una función laboral; estas deberán permitirles desarrollar habilidades y experiencias para dirigir de forma correcta los grupos de trabajo, analizar los métodos de la empresa y aprovechar las innovaciones tecnológicas que están unidas a las oportunidades de empleo. Para definir el grado de conocimiento del empleado se consideró los siguientes indicadores:

Aspectos conceptuales, menciona el uso de terminologías propias de la empresa que es determinada por la organización.

Procedimientos, aquí los colaboradores comprenden y realizan las funciones y actividades planteadas en base a la organización.

Asimilación, es la habilidad que tiene cada colaborador para comprender la estructura de la organización y aplicar los lineamientos para alcanzar las metas asignadas.

Puesto de trabajo, describe a todo empleado en cuanto al entendimiento de funciones en un determinado puesto y lograr que las actividades se realicen de acuerdo a lo deseado.

Por otro lado, la segunda dimensión es la personalidad, Artículos Corentt (2014) señala, que la personalidad de los trabajadores son las capacidades técnicas, psicológicas y sociales para lograr con éxito una actividad o un trabajo asignado en un tiempo determinado (p. 2), se entiende que los empleados de una organización son capaces de analizar y ejercer con responsabilidad las actividades asignadas dentro del área de trabajo. Por ello estas formas están vinculadas a relacionarse con personas orientadas a sus pensamientos y emociones hacia metas particulares. Entonces el reconocimiento oportuno que se le hace a cada trabajador permitió afianzar sus habilidades y lograr significativamente un avance y desarrollo para la organización. Para entender la personalidad de cada colaborador se estudió los siguientes indicadores:

Veracidad, hace mención a la confianza de los empleados en el cumplimiento de sus labores.

Actitudes, es el comportamiento de cada trabajador en su área de trabajo, pueden manifestar una conducta relacionada con el lugar que le asignaron o pueden evidenciar actitudes negativas al desarrollarlas.

Emociones, aquí el conjunto de actitudes determina el nivel anímico de los colaboradores, pueden manifestar felicidad, descontento o temor. Va vinculado con

las reacciones frente a situaciones de ansiedad y tensión.

Relaciones, es el progreso de conexión afectiva que hay entre los empleados que comparten un mismo ambiente laboral.

Las condiciones abordadas anteriormente ayudó a que podamos centrarnos en cada una de ellas y comprobar que tanto influyen en el desarrollo de logros para la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Fue básica ya que recopiló conocimientos previos para seguir adaptando nuevas ideas al estudio. Muntané (2010) nos dice: “Se denomina investigación básica ya que comienza en un marco teórico y perdura en él. Su propósito es aumentar las investigaciones científicas sin compararlas en alguna situación práctica” (p.1). Por lo tanto este tipo de investigación nos permitió ampliar conocimientos para futuras investigaciones con el fin de construir información.

Diseño de investigación

Según Hernández, et al., (2014) menciona que el diseño de investigación no experimental de tipo transeccional o transversal hace uso de recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Tiene como intención describir las variables analizando la incidencia e interacción en un momento dado. (p. 25). En el estudio no se manipularon las variables dado que se realizó en un ambiente ya existente, sin alteraciones.

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Motivación laboral

En cuanto a la definición conceptual encontramos que la motivación laboral hace mención a las estrategias que puede emplear una empresa a mantener implicados a sus empleados para desarrollar un alto rendimiento. Bruner (1996), afirma que la motivación laboral consiste en mantener culturas y valores corporativos que implican un buen desempeño, ya que es esencial reflexionar sobre qué hacer para estimular a los individuos y a los grupos para que den lo mejor de sí, de manera que favorezcan los intereses organizacionales y personales (p. 74).

En tal sentido la definición operacional se realizó mediante la administración del

Cuestionario de motivación laboral de Sonia Palma Carrillo (ML-SPS) en trabajadores de un call center para identificar sus dos dimensiones (factores motivacionales e higiénicos).

Se trabajó con los indicadores factores motivaciones (Competencia, curiosidad, autodeterminación, interrelación) y los indicadores del Factor higiénico (externa, introyectada, regulada por identificación, integración); en la escala de medición se trabajó con la ordinal en la escala Likert.

3.2.2 Desempeño laboral

Como definición conceptual, la productividad de cada trabajador se consideró de acuerdo a las metas alcanzadas. “Esto significa que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador donde ejecuta funciones optimas dentro de una compañía. También el desempeño es situacional porque varía de un individuo a otro” (Chiavenato, 2011, p. 98). Cuando se habla del empeño que realiza el colaborador dentro de la empresa se valora la actividad que realiza para la proyección establecida.

Por ello la variable desempeño laboral se desarrolló usando la escala de Likert en el cuestionario de Sonia Palma Carrillo (DL- SPC), en el cual se identificaron las dimensiones: conocimiento del personal y personalidad.

Teniendo como indicadores del Conocimiento del personal (Aspectos conceptuales, procedimientos, asimilación, puesto de trabajo) y en Personalidad los indicadores (Veracidad, actitudes, emociones, relaciones). La escala de medición con la que se trabajó fue Ordinal, escala Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La organización que se investigó fue un Call center donde se trabajó con una población conformada por 600 asesores. Cabe señalar que esta cantidad tendrá como lugar de estudio la Sede del Cercado de Lima. Tamayo (2012) refiere que, “La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, la cual tienen semejanzas en general, por lo que ayuda a recolectar información para la investigación” (párr.1).

Criterios de inclusión

El estudio consideró como criterios de inclusión a los empleados entre las edades de 18 a 50 años de ambos sexos, que contaran con equipo tecnológico que les permitan acceder al link virtual y que tuvieran acceso a internet para completar el formulario y que mediante su autorización en el consentimiento informado aceptaran participar del estudio.

Criterios de exclusión

Teniendo en cuenta que en los criterios de exclusión se consideró a los asesores que se encontraban con situación laboral de suspensión perfecta y que no estuvieron en el rango de edad entre los 18 a 50 años, teniendo en cuenta que el tiempo de trabajo no haya sido inferior a los tres meses y sobre todo el personal que no haya completado el cuestionario de manera correcta e incompleta.

Muestra

La investigación estuvo conformada por 234 asesores y para ello se empleó la fórmula de Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Tamayo y Tamayo (2006), la define como: “Es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres del universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción considerada” (p.76).

Muestreo

Siguiendo ello, Cuestas (2009) indica que: “El muestreo no probabilístico por conveniencia es una técnica donde las muestras se obtienen de un proceso que no brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados”. Por ello el tipo de muestreo que se utilizó es no probabilística ya que fue sometida según la apreciación del investigador para seleccionar al objeto de estudio, que pertenece a este sector. Siendo orientada a las características de la investigación.

Unidad de análisis

Los asesores de una empresa de Call center.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se estableció la técnica cuantitativa del instrumento bajo la modalidad del cuestionario. Por lo que la encuesta logró un alcance informativo en una muestra de individuos con una relación a un tema similar. Por consiguiente el cuestionario abarcó una serie de preguntas que son contestadas por las encuestas (Fidias, 2012).

Para la recopilación de los datos se aplicó la escala de ML-SPC y la escala de DL-SPC de la psicóloga peruana Sonia Palma Carrillo (2005), que puede desarrollarse de manera individual o colectiva.

Se trabajó con la escala de Likert basada en los planteamientos teóricos de Herzberg, en la escala de motivación laboral (ML-SPC) de la psicóloga Sonia Palma Carrillo, se planteó una serie de preguntas relacionadas a cada una de las variables a estudiar. La variable motivación laboral se subdivide en dos dimensiones, la primera dimensión fueron los factores motivacionales que tuvo cuatro indicadores representados por los ítems del 1 al 4 y la segunda dimensión factor higiénico, tuvo cuatro indicadores representados en los ítems 5 al 8.

Mientras que la variable desempeño laboral se utilizó el instrumento de Sonia Palma Carrillo en su cuestionario escala de desempeño laboral (DL-SPC), en donde la dimensión conocimiento del personal fue representada en los ítems del 9 al 12 y la segunda dimensión personalidad representadas en los ítems 13 a 16.

Validez: Los instrumentos fueron corroborados por el criterio de Juicios de Expertos. Se contó con la participación de 03 Magísteres, quienes se encargaron de dar su conformidad de los cuestionarios usados para las variables, en donde se obtuvo a través del coeficiente V de Aiken los criterios: pertinencia, relevancia y claridad; donde emitieron su aprobación en el formulario de jueces expertos debidamente sellados y firmados, siendo estas adecuadas para el estudio.

Confiabilidad: Hace referencia a que los instrumentos usados midieron de forma estable y consistente, permitiendo el valor real de los indicadores, mediante la consistencia de la puntuación obtenida.

En su forma original el cuestionario motivación laboral (ML-SPC), obtuvo una confiabilidad de 0.84, mientras que en el cuestionario de desempeño laboral (DL-SPC) obtuvo 0.88 el cual se determinó mediante el Alfa de Cronbach.

Para el presente proyecto se realizó un estudio piloto con 56 asesores telefónicos donde se analizó a través de la consistencia interna, utilizando en Alfa de Cronbach cuyo resultado en la motivación laboral arrojó 0.835 y para el desempeño laboral fue de 0.715, pudiendo establecer que el instrumento es confiable.

3.5 Procedimiento

Se solicitó a la encargada del área de recursos humanos de la empresa, el permiso para la recolección de la información mediante los cuestionarios, posteriormente se hizo la entrega del respectivo documento, luego se validó por tres jueces expertos la claridad, pertinencia y relevancia, aprobados ambos cuestionarios se procedió al envío de los formularios Online a los celulares de las personas encuestadas en los seis días de la semana, adicionándoles el consentimiento informado para corroborar su deseo de participar en el estudio.

No presentando inconvenientes se recolecto la muestra y se procedió al procesamiento de los datos, integrándose en un excel para ser procesado en el SPSS versión 25 y siguiendo el análisis de los resultados estos fueron contrastados con los objetivos e hipótesis planteadas.

Siendo finalmente presentado en un informe final para su publicación.

3.6 Método de análisis de datos

Se hizo uso del programa Microsoft Excel, para la realización de la base de datos del piloto según las respuestas obtenidas por los encuestados, luego se utilizó el procesamiento de la información mediante la estadística SPSS versión 25 para obtener la información de los datos, posibilitando precisar los resultados. Además, para hallar la validez de contenido se realizó por medio el coeficiente V de Aiken y para la confiabilidad se utilizaron los coeficientes de Alfa de Cronbach y Omega.

Posteriormente, se obtuvieron los resultados de la muestra, el cual se empleó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk para la determinación de la distribución de la muestra. Mohd y Bee (2011) mencionaron que la prueba de Shapiro- Wilk es considerada como una prueba más fuerte en todos los tipos de distribución y tamaño

de muestra. De esta manera, los resultados de la normalidad mostraron que ($p < 0.05$), indicando que la distribución de la muestra no se ajusta a una distribución normal, según los resultados de la normalidad de la muestra se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para realizar el análisis estadístico inferencial de las variables de estudio.

3.7 Aspectos éticos

Se dio cumplimiento a la ética profesional en todo tiempo de la realización del estudio, poniendo en práctica los principios morales y sociales, desde un enfoque práctico estableciendo reglas y normas conductuales. Guerrero et al. (2018), indica que el Informe Belmont, plantea tres principios éticos los que se aplicaron en este estudio, se puso en práctica los valores siguiendo estas normas:

Respeto a las personas (se desarrolló este principio mediante la evaluación anónima, expresando su conformidad a través del consentimiento informado); Justicia (se realizó este principio ya que cada participante fue tratado con igualdad, usando procedimientos razonables, no explotadores y bien considerados para asegurarse que se administraran correctamente) y Beneficencia (protegiéndose el bienestar de los participantes, manteniéndose la confiabilidad de los datos obtenidos en el estudio). Se mantuvo la objetividad, sin ningún conflicto de intereses, manteniendo la responsabilidad y no se alteró ningún resultado por el bien de la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de las variables motivación laboral y desempeño laboral

Variable	Dimensión	Estadístico	n	p
Motivación laboral	Factores motivacionales	,967	234	,000
	Factores higiénicos	,974	234	,000
	General	,985	234	,013
Desempeño laboral	Conocimiento del personal	,941	234	,000
	Personalidad	,939	234	,000
	General	,947	234	,000

Nota. n: muestra; p: significancia

En la tabla 1, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro- Wilk. Al respecto, Mohd y Bee (2011) refirieron que en la actualidad la prueba de Shapiro- Wilk es considerada como una prueba más eficaz en todos los tipos de distribución y tamaño de muestra. Además, los datos revelan que las variables no se ajustan a una distribución normal ya que el grado de significancia es menor a 0.05 para ambas variables. De esta manera se determinó el uso no paramétrico trabajando con el coeficiente de Rho Spearman.

Tabla 2

Correlación entre motivación laboral y desempeño laboral

Variable	Estadístico	Desempeño laboral
Motivación laboral	Rho de Spearman	,518**
	Sig. (Bilateral)	,000
	n	234

Tabla 2, se presenta una relación directa y significativa entre la motivación laboral y desempeño laboral, (Rho= ,518**; $p < 0.05$). Para Hernández y Fernández (1998) mencionan que los valores alcanzado que oscilan entre +0.51 a +0.75 es una correlación positiva considerable.

Tabla 3

Correlación entre la dimensión factores motivacionales y el desempeño laboral

Dimensión	Estadístico	Desempeño laboral
Factores motivacionales	Rho de Spearman	,451**
	Sig. (Bilateral)	,000
	n	234

Tabla 3, se evidenció una correlación directa y significativa entre la dimensión factores motivacionales y el desempeño laboral, (Rho= ,451**; $p < 0.05$). Asimismo, se aprecia en los resultados que tiene una correlación positiva media. Según Hernández y Fernández (1998) sostiene que los valores que oscilan entre +0.11 a +0.50 es una correlación positiva media.

Tabla 4

Correlación entre la dimensión factor higiénico y el desempeño laboral

Dimensión	Estadístico	Desempeño laboral
Factores higiénicos	Rho de Spearman	,479**
	Sig. (Bilateral)	,000
	n	234

Tabla 4, se observa una correlación directa y significativa entre la dimensión factor higiénico y el desempeño laboral, (Rho=,479**; $p < 0.05$), esto se debe a que el valor alcanzado oscila entre +0.11 a +0.50, siendo una correlación positiva media. (Hernández y Fernández, 1998).

Tabla 5

Correlación entre la dimensión conocimiento del personal y la motivación laboral

Dimensión	Estadístico	Motivación Laboral
Conocimiento del personal	Rho de Spearman	,581**
	Sig. (Bilateral)	,000
	n	234

Tabla 5, se obtiene una correlación directa y significativa entre la dimensión conocimiento del personal y la motivación laboral, (Rho=,581**; $p < 0.05$), esto se debe a que el valor alcanzado oscila entre +0.51 a +0.75 es una correlación positiva considerable (Hernández y Fernández, 1998).

Tabla 6

Correlación relación entre la dimensión personalidad y la motivación laboral

Dimensión	Estadístico	Motivación Laboral
Personalidad	Rho de Spearman	,225**
	Sig. (Bilateral)	,001
	n	234

Tabla 6, se evidenció una correlación directa entre la dimensión personalidad y la motivación laboral, (Rho =,225**; $p < 0.05$), Por su parte, Hernández y Fernández (1998) manifiestan que los valores hallados entre +0.11 a +0.50 es una correlación positiva media. De tal manera que los resultados encontrados revelan que la dimensión personalidad y la motivación laboral tienen una correlación significativa.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad, fortalecer las diferentes competencias de los colaboradores en las organizaciones desencadena un rol primordial para el logro de objetivos en las empresas, no obstante es necesario mejorar la participación de los trabajadores para el beneficio del desarrollo del personal. Asimismo, las organizaciones deben tomar la debida importancia con una mejor administración del talento humano, que permita gozar de un buen clima laboral, siendo productivos, eficaz y eficiente para su rendimiento laboral, de esta manera lograr un mejor ambiente de trabajo y una mejor calidad de vida para el personal, ya que hoy en día en medio de una era digital, unos de los elementos de suma importancia dentro del campo empresarial es el recurso humano capacitado, puesto que contribuye al desarrollo y crecimiento de las organizaciones. Siendo los gerentes y líderes quienes deben desarrollar competencias en el personal y tener la capacidad para motivarlos de forma constante, identificando los problemas y brindar herramientas para poder dar soluciones y de esta forma contribuir en el logro de resultados positivos en beneficio del éxito de las empresas. Chiang y San Martin (2015) refieren que la motivación está relacionada a la combinación de estímulos positivos que generan los seres humanos, la reacción innata de comportamiento y las necesidades que tienen los individuos en base a acciones que la persona realiza para cubrir sus propias necesidades.

Los resultados del presente estudio buscaron establecer la correlación entre motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un call center del Cercado de Lima, desarrollándose a continuación la información acorde con los objetivos e hipótesis formuladas.

En el objetivo general a través de los resultados, se identificó que existe una relación directa y significativa entre la motivación laboral y desempeño laboral ($Rho = ,518$). Dichos resultados son semejantes al estudio realizado por Sum (2015), quien determinó la influencia entre la motivación laboral y desempeño ($Rho = ,420$). Esto se confirma con el resultado de otra investigación que corresponde a Huamán (2018), quien encontró una correlación directa positiva media entre ambas variables, ($Rho = ,452$), refiere que ha mayor motivación tengan los trabajadores, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores. De igual forma Huilcapi (2017), encontró que la motivación influye en la productividad, el autor refirió que el motivar a los

colaboradores es de suma prioridad para la administración de las empresas ya que refuerza la conducta de forma positiva obteniendo un mejor rendimiento laboral. Por su parte, Cubas (2016), halló una relación directa entre las variables estudiadas ($Rho = ,384$). El autor de la investigación indicó que mientras se motive a los colaboradores, se lograrán mejores resultados en las metas de las organizaciones.

Este hallazgo es respaldado por la teoría dual de Herzberg (1967), quien realizó investigaciones basadas en lo laboral, el cual manifestó que cuando el personal se sentía a gusto en su trabajo, mostrará una actitud más positiva, asumiendo un mayor compromiso en las metas de su centro laboral. Por lo contrario, cuando el empleado se mostrara insatisfecho, se evidenciaría una falta de compromiso, bajo esfuerzo en el rendimiento laboral. No obstante, todo ello repercutiría en las metas y las políticas de la empresa, además de afectar a las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo. Referente a los resultados, es preciso señalar que hoy en día la motivación tiene una relación en el comportamiento del individuo, ya que las empresas requieren personas que tengan un rendimiento eficaz en su desempeño en la organización, pero para lograr ello, es importante reiterar que las personas tienen que estar motivadas constantemente ya sea de forma económica, incentivos, premios, reconocimiento al personal para que impulsen a reforzar o mejorar ciertas competencias en relación a la función que desempeñen, continuas capacitaciones, hacer línea de carrera, clima laboral favorable, etc. De manera que contribuya en cumplir las metas de la empresa, debido a que la clave del éxito es cuan motivado se encuentre el empleado y como su comportamiento se vea reflejado en el desarrollo de la organización, obteniendo así grandes beneficios tanto para el trabajador y para la empresa.

Referente al objetivo específico 1, se obtuvo que existe una relación directa y significativa entre los factores motivacionales y desempeño laboral, ($Rho = ,451$). Lo anterior es similar a lo obtenido por Zanabria (2018), quien realizó un estudio de factores de la motivación y desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud, encontrando relación positiva moderada entre la dimensión de factores intrínsecos y desempeño laboral ($r=,427$). Por su parte Rivera (2019), determinó que existe una relación positiva en las condiciones motivaciones internas y la retención (permanencia) de los empleados ($Rho = ,631$). Del mismo modo, Moreno, Ramírez y Tamani (2016), encontraron una correlación significativa entre el desarrollo del Personal y su influencia

en el desempeño laboral ($Rho = , 444$), concluyendo que el desarrollo del personal influye de forma positiva en el desempeño laboral de los empleados. En base a los resultados logrados en la teoría de Herzberg (1967), se indica que los factores motivacionales se enfocan en el desarrollo y crecimiento del trabajador, buscando de esta manera que el colaborador se sienta cómodo a la hora de trabajar, que tenga reconocimiento personal y social, mediante diplomas, ascensos, etc. Además de trabajar en un clima laboral agradable, la organización debe brindar confianza a los empleados para que puedan tomar decisiones en función a los objetivos y de esta manera mostrar entusiasmo al realizar sus actividades, contribuyendo a un mejor desempeño dentro de la organización.

Respecto al objetivo específico 2, se confirmó que existe una relación directa entre el factor higiénico y el desempeño laboral, ($Rho = , 479$). Estos resultados son similares a lo reportado por Zanabria (2018), quien encontró una correlación positiva moderada entre los factores extrínsecos y desempeño laboral ($r = , 490$ con una significancia de $p = , 001$). Esto se confirma con el resultado de otra investigación que corresponde a Rivera (2019) quien afirmó que las condiciones motivacionales externas se relaciona positivamente con la variable retención de los empleados ($Rho = , 282$).

A partir de lo hallado, la teoría de Herzberg (1967), señala que el factor higiénico también conocido como motivación extrínseca, hace referencia a estímulos positivos o negativos externos a la persona, ya que no pueden ser controladas por los colaboradores. Asimismo, estos tipos de reforzadores vendrían a ser las recompensas, compensaciones e incentivos económicos que se obtienen en base a la función o actividad que desempeñe el trabajador, el cual la empresa evaluará y brindará como medio de recompensa. Es preciso mencionar que la motivación externa influirá en el desempeño laboral del individuo, esto se debe a que el colaborador tendrá un mejor rendimiento por el trabajo realizado fortaleciendo un interés motivacional.

Referente al objetivo específico 3; se encontró una correlación directa entre el conocimiento del personal y la motivación laboral, ($Rho = , 581$). Emagíster (2018), hace mención que las habilidades son conocimientos específicos que tiene un profesional dentro de sus trabajos, facilitando la comprensión de lo que se le solicite, permitiendo la realización de diversas funciones de manera eficaz siguiendo las metas

trazadas por la organización. Esto nos señala que mientras mejor capacitado se encuentre el personal, será más productivo y eficaz, es decir, que mientras las organizaciones capaciten de forma constante a su personal, éstos tendrán mayor conocimiento gracias a las herramientas brindadas para su permanencia en el trabajo. Por lo cual, se sentirán con mayor seguridad en su proceso cognitivo, adquiriendo confianza en la toma de decisiones, de esta forma permitirá que haya un mayor incremento de motivación, ya que se sentirán complacidos a la hora de realizar sus funciones, siendo reconocidos por las habilidades que destaquen dentro del puesto laboral.

En relación con el objetivo específico 4, se halló evidencia de una relación directa entre la personalidad y la motivación laboral ($Rho = , 225$). Estos resultados son avalados por Corentt (2014), quien refiere que la personalidad de los empleados implican las capacidades técnicas, psicológicas y sociales, que intervienen en el desarrollo exitoso o no de un trabajo. Esto indica que los trabajadores de una organización son capaces de poder analizar y poder cumplir con sus responsabilidades asignadas y están asociadas a nuestros pensamientos y emociones para el logro de objetivos, desarrollando una actitud positiva y buenas relaciones interpersonales en su centro laboral; de esta forma el personal se sentirá motivado a la hora de realizar sus funciones en la empresa.

El estudio tiene como validez interna la evaluación del análisis metodológico a través de la validación de los instrumentos, el análisis estadísticos de los resultados; de tal manera que los datos fueron procesados de forma eficaz, obteniendo como resultado el logro de objetivos formulados al inicio de la investigación, encontrando una correlación directa y significativa entre las variables, es decir que la motivación que pueda tener el trabajador debe ser continua para el beneficio de metas a nivel personal, como también para los objetivos y metas de las empresas.

Además, se efectuó la validez externa ya que la investigación tiene una gran importancia dentro del campo empresarial, a su vez permite que otros investigadores que pretendan trabajar con las mismas variables, puedan utilizarlas como antecedentes para sus estudios. Hecho por el cual es necesario y primordial realizar el estudio de estas variables para fomentar la motivación intrínseca y extrínseca para

el desarrollo y crecimiento del personal y de esta forma conseguir mejores resultados dentro de las organizaciones.

Por otra parte, es importante indicar que en el proceso de la investigación se presentaron algunas limitaciones a causa del confinamiento social, ya que se tuvo que aplicar los instrumentos mediante formularios virtuales, lo cual se hubiera preferido evaluar a los colaboradores de manera presencial. También pudieron haber afectado el comportamiento de estas variables los cambios de las condiciones laborales (la suspensión perfecta o cese de labores, la sobre carga laboral) y todo lo que el trabajador haya tenido que vivir; por lo que resulta necesario e importante seguir estudiando ambas variables en diversos tipos de muestra.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: La motivación laboral se relaciona de manera directa moderada con el desempeño laboral, esto significa que a mayor sea el grado de motivación que tengan los trabajadores, mayor será el desempeño laboral que tengan dentro de la empresa call center. ($Rho=518$; $p<0.05$), esto quiere decir que se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

SEGUNDO: Existe relación directa y significativa entre la dimensión factores motivacionales y el desempeño laboral, ($Rho =,451$; $p <0.05$); con lo cual se acepta la hipótesis alterna 1 y se rechaza la hipótesis nula.

TERCERO: Existe relación directa y significativa entre la dimensión factor higiénico y el desempeño laboral, ($Rho=,479$; $p <0.05$), de esta forma se acepta a hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

CUARTO: Existe relación directa y significativa entre la dimensión conocimiento del personal y la motivación laboral, ($Rho=,581$; $p<0.05$). En conclusión, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

QUINTO: Existe relación directa y significativa entre la dimensión personalidad y la motivación laboral, ($Rho =,225$; $p<0.05$), con lo que se acepta la hipótesis específica 5 y se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al personal administrativo de la organización ejecutar un plan estratégico de fortalecimiento de la motivación dirigido a los trabajadores, considerando ciertos puntos como: las relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, políticas y normas de la organización, con la finalidad de que el empleado se muestre motivado a la hora de desempeñar sus funciones.

SEGUNDA: Efectuar investigaciones para relacionar la motivación laboral con otros tipos de variables como: satisfacción laboral, clima laboral y liderazgo transformacional que fomenta el cambio y la creatividad y/o de esa manera se amplíe un mayor conocimiento con la finalidad de obtener diferentes resultados en el estudio.

TERCERA: Se sugiere a los representantes del área de recursos humanos de la organización, considerar y evaluar el nivel de responsabilidad que tenga el trabajador a la hora de cumplir las tareas que se les designan, las condiciones laborales, la línea de carrera que busca el trabajador para ascender a distintos puestos de trabajo, además del desarrollo profesional, esto significa que los factores motivacionales tienen que mejorar dentro de la empresa, ya que un trabajador que se encuentre en constante motivación, tendrá un mayor desempeño laboral.

CUARTA: En base a los resultados obtenidos, instaurar talleres de capacitación virtual y/o presencial de forma continua para todo el personal que trabaje en la empresa, además de brindar un soporte emocional al empleado, siendo este un recurso humano que suma importancia dentro de una organización ya que contribuye para el logro de sus objetivos, metas, misión y visión.

QUINTO: Desarrollar actividades de integración a todos los trabajadores para fomentar un clima laboral adecuado, asimismo otorgar premios y/o incentivos a los que lleguen a la meta que se les designan por mes, además de brindar reconocimientos al mejor trabajador del mes por rendimientos; siendo los factores higiénicos extrínsecos que influyan en el desempeño del empleado, puesto que los incentivos son estímulos externos que influyen en el desempeño del colaborador.

REFERENCIAS

- Abarca, S. (2001). *Psicología de la motivación*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Balkar, B. (2015). The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers. *International Online Journal of Educational Sciences*, p.81-92
- Belmont, (2018). *Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y comportamental, Informe Belmont Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. http://www.conbieticamexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10.INTL_Informe_Belmont.pdf
- Bobadilla, C. (2017). *“Clima organizacional y Desempeño aboral en institutos superiores Tecnológicos de Huancayo”*. Facultad de Educación. Universidad Nacional del Centro. Perú
- Bolger, L. (2016). *An exploratory analysis of the motivational factors that impacts employee retention in Dublin Bus* (Doctoral dissertation, Dublin, National College of Ireland). Irlanda
- Campos-Arias, A., y Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Revista de SALUD Pública*, 10(5). 831-839.
- Correa, A., Bolívar, L., y Pérez, O. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12), 1-9. Colombia.
- Colan, J. (2013). *Desempeño en tiempos difíciles*. Ecuador. Biblioteca UNACH.
- Cubas, N. (2016). *“La Motivación y su influencia en el Rendimiento laboral en la I.E- ADEU Deportivo SAC- Chiclayo”*. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. Pimentel-Perú.
- Chiang, M. y San Marín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Santiago. Chile. http://www.scielo.cl/sielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-244492015000300001

Chitra, K., y Badrinath, V. (2014). Motivation: A catalyst to employee retention.

World Applied Sciences Journal, 32(4), 605-610. Estados Unidos

Choquejahu, L. (2017). “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano”. Facultad de Trabajo Social. Universidad Nacional del Altiplano Puno. Perú

Eberendu, A. y Kenneth-Okere, R. (2015). An empirical review of motivation as a constituent to employees’ retention. *International Journal of Engineering and Science*, 5, 6-15. Nigeria

Emagister.com. (enero de 2018). <https://www.emagister.com/blog/ha> (2018.01).
Habilidades Profesionales.

Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por el criterio de jueces. *Revista de psicología de la PUCP*. 6(1-2).
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicología/article/view/4555>

Fidias, G. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Editorial episteme.
<https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Frederick Herzberg Irving, (1959). *La motivación para trabajar*. Nueva York: Wiley

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Herzberg, F. (2008). *One more time how do you motivate employees?* Harvard Business Review Press. Estados Unidos.

Huilcapi, et al. (2017). *Motivación, las teorías y su relación en el ámbito empresarial*. Ecuador. <https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.311-333>

Huamani, N. (2015). “El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes de la área de transporte del metro de Lima”. Universidad Nacional de Tecnología. Lima

- Incacutipa, C., Milagros, Y., y Mamani Gamarra, J. (2014). *Satisfacción laboral y Motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio exterior y turismo-Puno-Perú, 2013*. Comuni@cción, 5(1), 05-13.
- Kassa, T. (2015). *Employee motivation and its effect on employee retention in Ambo mineral water factory*. Computer Science, 3(3). Ethiopia
- Rivera, N. (2019). “*Relación entre motivación y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima*”. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rosenbaum, B. (2013). *Como motivar a los empleados de hoy*. México. Editorial Mc Graw-Hill.
- Sum, M. (2015). “*Motivación y Desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 Quetzaltenango*”. Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/SumMonica.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2 Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Taylor, S. (2018). *Resourcing and talent management*. Kogan Page Publishers. Estados Unidos
- Torres, M., y Lajo, R. (2020), “*Relaciones entre ética profesional y desempeño laboral en profesores de un distrito el Cono Norte de Lima*”. *Revista de investigación en psicología*, Vol. 14, no. 1, 2012, P 79+. Gale OneFile. <http://link.gale.com/apps/doc/A298614390/PPPC?u=univcv&sid=PPPC&xid=2132c354>
- Moreno, L. (2016). *El desempeño del personal y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del MIES. Dirección Provincial Pichincha [Tesis de titulación. Universidad Central del Ecuador]*. <http://www.dspce.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/TUCE-0007'180.pdf>
- Mishra, S., & Mishra, S. (2017). *Impact of intrinsic motivational factors on employee retention among gen y: a qualitative perspective*. Parikalpana: KIIT Journal of Management, 13(1). India.

- Mohd, N. & Bee. Y. (2011). Power comparisons of shapiro-wilk, kolmogorov-smirnov, lilliefors and anderson-darling tests. *Journal of statistical modeling and analytics*, 2(1), 21-33.
- Rivera, N. (2019). “*Relación entre motivación y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima*”. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.
- UNMSM. (10 de octubre de 2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*. <http://www.redalyc.org/html/816/81632390009/>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XVI, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 493-505 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones*. Madrid, España
- Reguant-Álvarez, M., Vilà-Baños, R., y Torrado-Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE Revista d’Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45–60
<http://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>.
- Zanabria, S. (2018). “*Factores de motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud de San Antonio de Moquegua*”. Facultad de Ciencia Históricas Sociales. Universidad Cesar Vallejo. Perú
file:///C:/USER/Downloads/Zanabria_chs.pdf

Anexo 1: Matriz de consistencia

Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un call center del Cercado de Lima 2020					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál será la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020?	<p>Objetivo General Determinar la relación entre motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación directa y significativa entre motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020.</p>	<p>Motivación laboral</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Competencia Curiosidad Autodeterminación Interrelación M. Externa M. Introyectada M. Regulada por identificación Integración</p> <p>Aspectos conceptuales Procedimientos Asimilación Puesto de trabajo Veracidad Actitudes Emociones Relación</p>	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo Básica</p> <p>Nivel Descriptivo</p> <p>Correlacional Diseño No Experimental</p> <p>Corte Transversal</p>
	<p>Objetivos Específicos -Determinar la relación entre la dimensión factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020. -Determinar la relación entre la dimensión factor higiénico y el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020. -Determinar la relación entre la dimensión conocimiento del personal y la motivación laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020. -Determinar la relación entre la dimensión personalidad y la motivación laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020.</p>	<p>Hipótesis Específicas -Existe relación directa y significativa entre los Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020. -Existe relación directa y significativa entre el Factor higiénico y el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020. -Existe relación directa y significativa entre el conocimiento del personal y la motivación laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020. -Existe relación directa y significativa entre la personalidad y la motivación laboral de los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima 2020.</p>			

Variable 1: Motivación laboral Dimensión 1: Factores motivacionales
Dimensión2: Factores higiénicos

Variable 2: Desempeño laboral Dimensión 1: Conocimiento del personal
Dimensión 2: Personalidad

Anexo 2. Tabla de operacionalización de las variables

Motivación Laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores de un Call Centers del Cercado de Lima 2020

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Motivación laboral	Motivación laboral consiste en mantener culturas y valores corporativos que conlleven a un alto desempeño, por lo que es imprescindible reflexionar sobre qué hacer para estimular a los individuos y a los grupos para que den lo mejor de sí, de manera que favorezcan los intereses organizacionales y personales. (Bruner, 1996)	La variable motivación se realizará mediante un cuestionario donde se identificará los factores motivacionales y los factores higiénicos.	Factores motivacionales Factores Higiénicos	Competencia Curiosidad Autodeterminación Interrelación Externa Introyectada Regulada por identificación Integración	LIKERT	ENCUESTA	CUESTIONARIO
Desempeño laboral	Es la variable dependiente. Chiavenato (2011), define, el desempeño laboral como el comportamiento de la persona en el cargo que ocupa dentro de una organización. También el desempeño es situacional porque varía de una persona a otra. (p. 98).	La variable desempeño se realizará mediante un cuestionario en el cual se identificará la dimensión de conocimiento y personalidad con la técnica de encuestas.	Conocimiento del personal Personalidad	Aspectos conceptuales Procedimientos Asimilación Puesto de trabajo Veracidad Actitudes Emociones Relación			

Anexo 3. Instrumento para recolección de datos

CUESTIONARIO DE MOTIVACION LABORAL (ML-SPC)

Sonia Palma Carrillo (2004)

Edad:...

Sexo: F M

Instrucciones:

Conteste con una X marcando en la casilla correspondiente a la respuesta que considera más adecuada. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas; por lo tanto, lea con mucha atención cada una de las oraciones y conteste lo más sinceramente posible. **Utilice lapicero azul o negro para completar el cuestionario.**

Opciones de respuesta:

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

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Factores motivacionales						
1	¿Su puesto de trabajo tiene tareas y actividades desafiantes?					
2	¿La actividad que realiza le permite progresar en la empresa?					
3	¿Considera que la labor que realiza le permite alcanzar sus metas personales y profesionales?					
4	¿Entre compañeros se apoyan para lograr metas en equipo?					
Dimensión: Factores Higiénicos						
5	¿Considera que la remuneración que percibe va de acuerdo a la actividad que realiza?					
6	¿Usted recibe incentivos por parte de la institución?					
7	¿La empresa le brinda oportunidades de crecimiento económico?					
8	¿Considera que la empresa le proporciona recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo?					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL (DL-SPC)

Sonia Palma Carrillo (2005)

Edad: ... Sexo: F M

Instrucciones:

Conteste con una X marcando en la casilla correspondiente a la respuesta que considera más adecuada. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas; por lo tanto, lea con mucha atención cada una de las oraciones y conteste lo más sinceramente posible. **Utilice lapicero azul o negro para completar el cuestionario.**

Opciones de respuesta:

1= Total desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indeciso 4= En acuerdo 5=Total acuerdo

N°	PREGUNTAS	Total desacuer	En desacuer	Indeciso	En acuerdo	Total acuerd
Dimensión: Conocimiento del personal						
1	¿Su puesto de trabajo tiene tareas y actividades desafiantes?					
2	¿La actividad que realiza le permite progresar en la empresa?					
3	¿Considera que la labor que realiza le permite alcanzar sus metas personales y profesionales?					
4	¿Entre compañeros se apoyan para lograr metas en equipo?					
Dimensión: Personalidad						
5	¿Considera que la remuneración que percibe va de acuerdo a la actividad que realiza?					
6	¿Usted recibe incentivos por parte de la institución?					
7	¿La empresa le brinda oportunidades de crecimiento económico?					
8	¿Considera que la empresa le proporciona recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo?					

Anexo 4. Print del formulario virtual

MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER DEL CERCADO DE LIMA

Mis cordiales saludos,
Mi nombre es Linda Bailetti Zuñiga, soy estudiante de la Universidad César Vallejo, en la cual curso el XI ciclo de la carrera de Psicología.
Actualmente me encuentro realizando una investigación para Determinar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de un call center del Cercado de Lima 2020. Habiéndome presentado, los invito a participar en mi investigación.

Deseo informarles que la participación en este estudio es totalmente voluntaria, se les solicitará información sobre datos generales, asimismo estarán accediendo a la solución de 2 encuestas, es importante que cada pregunta sea resuelta con sinceridad. Mencionarles que no hay respuesta correctas ni incorrectas. Es fundamental informales que la información recolectada en este cuestionario es confidencial y se usaran exclusivamente para fines académicos.

Descripción (opcional)

CONSENTIMIENTO INFORMADO




En la actualidad estoy realizando una investigación sobre el tema: "Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un call center del Cercado de Lima 2020"; por ello quisiera contar con su valiosa colaboración. Por lo que, mediante el presente formulario se le solicita su consentimiento informado. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente con fines académicos.

De acuerdo a lo presentado anteriormente ¿Desea usted participar voluntariamente en la investigación*




Si acepto

Activar Win

Anexo 5. Carta de presentación para piloto

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
"Año de la Universalización de la Salud"
Los Olivos, 22 de Junio de 2020
<u>CARTA INV. N°966 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN</u>
Dr. Violeta Orozco Arbulú Representante Allus Spain SL Sucursal del Perú Jr. Carabaya 933- Cercado de Lima
Presente.-
De nuestra consideración:
Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. BAIETTI ZÚÑIGA LINDA VICTORIA , con DNI 44827855 estudiante de Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700268856, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CALL CENTER DEL CERCADO DE LIMA 2020" . Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.
Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, proporcionándole una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, ara solo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.
Atentamente,
 
Dra. Roxana Cárdenas Vila Coordinadora de la Escuela de Psicología Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 6: Carta de presentación para la muestra de la investigación

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
"Año de la Universalización de la Salud"
Los Olivos, 10 de septiembre de 2020
<u>CARTA INV. N°1822-2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN</u>
Srta. Thalía Valderrama Curo Representante Recursos Humanos Jr. Carabaya 933, Cercado de Lima – Konecta Perú
Presente.-
De nuestra consideración:
Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. BAILETTI ZÚÑIGA LINDA VICTORIA , con DNI 44827855 estudiante de Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700268856, quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CALL CENTER DEL CERCADO DE LIMA 2020" . Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.
Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, proporcionándole una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, ara solo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.
Atentamente,
 

Dra. Roxana Cárdenas Vila Coordinadora de la Escuela de Psicología Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7. Autorización de la institución para piloto

Solicitud de apoyo -Linda Bailetti Zuñiga

 **linda bailetti** <linda221187@gmail.com>
para violetaorozcoarbulu

16:15 (hace 2 minutos) ☆ ↶ ⋮

Buen día mi nombre es Linda Bailetti Zuñiga, el motivo de mi correo es para solicitar su apoyo para llevar a cabo mi estudio piloto dentro de su organización para mi investigación que lleva como título: "Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un call center del Cercado de Lima 2020"
A espera de su pronta respuesta
me despido



Violeta Orozco Arbulú
para mí

Buen dia Srta. Linda me llegó información sobre su solicitud para llevar a cabo su investigación con carta de la Universidad César Vallejo-Lima Norte, estamos gustosos en poder apoyarla, se le brindara todo el apoyo que esté a nuestro alcance por este medio ya que por motivos de confinamiento el personal de recursos humanos está laborando de manera remota.
De antemano brindarle la autorización para llevar a cabo su estudio en nuestra organización.
Buena suerte.

Anexo 8: Autorización para muestra de la investigación

SOLICITUD DE APOYO 2 m

De: tvalderrama 14

Para: libailetti@oper.grupokonecta.pe

Buen día Linda,

Te escribe Thalia Valderrama me asignaron poderte ayudar con lo solicitado, te informo que en todo lo que esté al alcance de la empresa en poderte brindar el apoyo para la realización de tu estudio lo realizaremos por este medio. Así que cuenta con nosotros para llevar a cabo tu investigación, todo lo estaremos coordinando por este medio

Buena suerte, ánimo!!

Thalia Valderrama Curo
Recursos Humanos – Movistar Out
tvalderrama@oper.grupokonecta.pe

Konecta – Site I
Jr. Carabaya 933 - Edificio Sudamérica
Lima, Perú
Anexo: 70311
Voice: 995607676
grupokonecta.com

Konecta

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Win

Anexo 9. Carta de solicitud del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud "

CARTA N°988 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos, 22 de Junio de 2020

Autores:

- Sonia Palma Carrillo

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **BAILETTI ZUÑIGA, LINDA VICTORIA**, con DNI: 44827855 estudiante del ciclo X de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula 6700268856, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de Licenciado en Psicología titulado: **"MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CALL CENTER DEL CERCADO DE LIMA ,2020"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se examinará el cuestionario, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para fines académicos y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar le los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 10. Autorización del uso del instrumento

PERMISO PARA USO DE INSTRUMENTOS

 **linda bailetti** <linda221187@gmail.com>
para palmacarrillosonia

21:02 (hace 0 minutos) ☆ ↶ ⋮

Buen día soy alumna de la Universidad César Vallejo, el motivo por el cual me dirijo a usted es solicitarle su apoyo para el uso de sus instrumentos para mi investigación que tiene como título: "Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un call center en el Centro de Lima 2020", para lo cual pido su apoyo para poder usar dichos instrumentos.
A la espera de su pronta respuesta
Muy agradecida



 **Sonia Palma Carrillo** <palmacarrillosonia@gmail.com>
para linda

Hola, encantada de poder ayudarte,
Tienes mi autorización.
Espero sea de gran ayuda para ti,
Suerte en tu investigación.
Saludos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Linda Victoria Bailetti Zúñiga**, estudiante de psicología de la Universidad Cesar Vallejo- Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un call center en el Cercado de Lima 2020”**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: Cuestionario de motivación laboral (ML) y el Cuestionario de desempeño laboral (DL). De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte. Bailetti Zúñiga Linda
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
Universidad Cesar Vallejo

Yo.....con número de DNI:
.....acepto participar en la investigación
“Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de un call center en el Cercado de Lima 2020” de la señorita Linda Victoria Bailetti Zúñiga.

Día /.... /...

Anexo 12. Resultados del piloto

Evidencia de validez del Cuestionario de motivación laboral de Sonia Palma Carrillo (ML-SPC)

Ítem	1º Juez			2º Juez			3º Juez			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí

Nota: No está de acuerdo =0, sí está de acuerdo=1, P=Pertinencia, R=Relevancia, C= Claridad

Evidencia de validez del Cuestionario desempeño laboral de Sonia Palma Carrillo (DL- SPC)

Ítem	1º Juez			2º Juez			3º Juez			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí

Nota: No está de acuerdo =0, sí está de acuerdo=1, P=Pertinencia, R=Relevancia, C= Claridad

Con respecto a la validez de contenido, se aprecia los valores de los criterios de pertinencia, relevancia, claridad y V de Aiken, observándose que los ítems cumplen con el criterio mínimo (<0.80), esto es corroborado por Ecurra (1988) quien señala que el valor adecuado de índice de acuerdo sea mayor a 0.80.

Confiabilidad por Alfa de Cronbach de la variable motivación laboral

Dimensión	Alpha de Cronbach	Número de elementos
Factores motivacionales	,742	4
Factores higiénicos	,775	4
Total	,835	8

La consistencia del instrumento fue sometida a la prueba del coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach. El cual se obtuvo que el resultado en la dimensión factores motivacionales fue de ,742 en la dimensión factores higiénicos fue de ,775. Revelando que los resultados muestran una fiabilidad excelente. Ante ello Hernández y Fernández (1998) refirieron que los valores superiores a ,70 son confiables.

Confiabilidad por Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral

Dimensión	Alpha de Cronbach	Número de elementos
Conocimientos personal	,695	4
Personalidad	,404	4
Total	,715	8

Se identificó la fiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de fiabilidad de Alpha de Cronbach, el cual se realizó por dimensiones obteniendo valores para la dimensión conocimientos del personal ,695 y en la dimensión personalidad es de ,404. Por su parte, Hernández y Fernández (1998) señalando que los valores superiores a ,70 muestran un gran grado de confiabilidad.

Anexo 13. Criterio de jueces expertos

Cuestionario de Motivación laboral (ML-SPC)

Juez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE MOTIVACION LABORAL

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Samantha Medina Oviedo de Hernández

DNI: 43141514

Formación académica del validador:

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Católica de Santa Marina - Arequipa	Licenciada en Psicología	2002-2006
02	Universidad Ricardo Palma	Magister Comportamiento Organizacional	2009-2011

Experiencia profesional del validador:

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Lima Norte	2014 a la actualidad	Docencia
02	Psicología Organizacional	Asesoría	Lima	2007 a la actualidad	Psi. Organizacional Independiente
03	Municipalidad de San Miguel	RR. HH	Lima	2013-2014	Contrataciones y RR.HH

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

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


 Samantha Medina O. de Hernández
 Mg. Comportamiento Organizacional y RR.HH.
 Lic. Psicología
 C.Ps.P. 13292

Firma del Experto Informante

Juez 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. MARIA ISABEL DENEGRI VELARDE

DNI: 08367190

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	LICENCIATURA	1989-1995
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	MAESTRIA	2015-2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	HC.PNP	PSICOLOGA	JESUS MARIA	1996-2010	PSICOLOGA CLINICA
02	IE. INFO ELITE	PSICOLOGA	CARABAYLLO	2005-2018	PSICOLOGA EDUCATIVA
03	UCV	DOCENTE	LOS OLIVOS	2015-2020	DOCENTE

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

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


 Mg. Maria Isabel Denegri Velarde
 C.Ps.P. 6737
 PSICOLOGA

Firma del Experto Informante

Juez 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO MOTIVACIÓN LABORAL

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Ángel Fernando la Torre Guerrero
DNI: 09961844

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

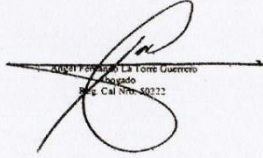
	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD FEDERICO VILLAREAL	LICENCIATURA	2000-2005
02	UNIVERSIDAD FEDERICO VILLAREAL	MAESTRIA	2012-2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	NOTARIA ESPINO ELGUERA	JEFE DEL DPTO DE CONTRATO	LIMA	1999-2009	PSICOLOGA CLINICA
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DOCENTE	LIMA-NORTE	2011 A LA ACTUALIDAD	DOCENCIA

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

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


 Ángel Fernando la Torre Guerrero
 Psicólogo
 DNI: 09961844

Firma del experto Informante

Cuestionario de Desempeño laboral (DL-SPC)

Juez 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: MARIA ISABEL DENEGRI VELARDE
DNI: 08367190

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	LICENCIATURA	1989-1995
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	MAESTRA	2015-2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	HC.PNP	PSICOLOGA	JESUS MARIA	1996-2010	PSICOLOGA CLINICA
02	IE.INFO ELITE	PSICOLOGA	CARABAYLLO	2005-2018	PSICOLOGA EDUCATIVA
03	UCV	DOCENTE	LOS OLIVOS	2015-2020	DOCENTE

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

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


 Mg. María Isabel Denegri Velarde
 CPE 0737
 PSICOLOGA

Firma del Experto Informante

Juez 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Samantha Medina Oviedo de Hernández

DNI: 43141514

Formación académica del validador:

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Católica de Santa Marina - Arequipa	Licenciada en Psicología	2002-2006
02	Universidad Ricardo Palma	Magister Comportamiento Organizacional	2009-2011

Experiencia profesional del validador:

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Lima Norte	2014 a la actualidad	Docencia
02	Psicología Organizacional	Asesoría	Lima	2007 a la actualidad	Psi. Organizacional Independiente
03	Municipalidad de San Miguel	RR. HH	Lima	2013- 2014	Contrataciones y RR.HH

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

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


Samantha Medina O. de Hernández
 Mg. Comportamiento Organizacional y RR.HH.
 Lic. Psicología
 C.P.S.P. 13232

Firma del Experto Informante

Juez 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Ángel Fernando la Torre Guerrero

DNI: 09961844

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

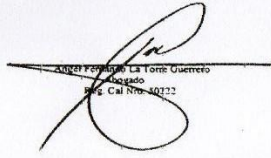
	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD FEDERICO VILLAREAL	LICENCIATURA	2000-2005
02	UNIVERSIDAD FEDERICO VILLAREAL	MAESTRIA	2012-2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	NOTARIA ESPINO ELGUERA	JEFE DEL DPTO DE CONTRATO	LIMA	1999-2009	PSICOLOGA CLINICA
02	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DOCENTE	LIMA-NORTE	2011 A LA ACTUALIDAD	DOCENCIA

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

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


Ángel Fernando la Torre Guerrero
 Psicólogo
 Dpto. Cal. Nro. 40232

Firma del experto Informante