



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Motivación y rendimiento laboral en asesores de ventas de  
una empresa retail - 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**AUTOR:**

García Julca, Javier Fermín (ORCID: 0000-0003-1998-4217)

**ASESOR:**

Mg. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-0565-0577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión del Talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**2022**

**DEDICATORIA:**

A mis padres, esposa, hijos, hermanas y sobrinas, quienes en este 2021, me apoyaron a incansablemente, a ellos les dedico este logro de mi vida profesional.

### **AGRADECIMIENTO:**

A Dios por brindarme salud, energía y paciencia, por ser mi compañía en cada paso difícil de este año. A mi asesor por tener paciencia y compartir sus conocimientos y poder lograr los objetivos de cada profesional, reflejados en su enseñanza de calidad.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable motivación	16
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable rendimiento laboral	17
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de la variable 1	19
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad de la variable 2	19
Tabla 5. Medidas de frecuencia de motivación	21
Tabla 6. Medidas de frecuencia de rendimiento laboral	22
Tabla 7. Medidas de frecuencia de la dimensión desempeño en la tarea	23
Tabla 8. Medidas de frecuencia de la dimensión desempeño en el contexto	24
Tabla 9. Medidas de frec de la dimensión comportamiento contraproducente	25
Tabla 10. Prueba de normalidad	26
Tabla 11. Coeficiente de Alfa de Cronbach	27
Tabla 12. Correlación entre motivación y rendimiento labora	28
Tabla 13. Correlación entre motivación y desempeño de tareas	29
Tabla 14. Correlación entre motivación y desempeño en el contexto	30
Tabla 15. Correlación entre motivación y comportamiento contraproducente	31

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Medidas de frecuencia de motivación	22
Figura 2. Medidas de frecuencia de rendimiento laboral	23
Figura 3. Medidas de frecuencia de dimensión desempeño en la tarea	24
Figura 4. Medidas de frecuencia de dimensión desempeño en el contexto	25
Figura 5. Medidas de frec de dimensión comportamiento contraproducente	26

## RESUMEN

La investigación denominada “Motivación y rendimiento laboral en asesores de ventas de una empresa retail – 2021” ha tenido como mira determinar la concordancia que existe entre la motivación y el rendimiento laboral en la empresa en materia de investigación.

El presente estudio se basó metodológicamente en un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional. Aplicándose a 85 asesores de venta de una empresa retail, dos cuestionarios como instrumentos que miden la motivación y el rendimiento laboral, los instrumentos fueron evaluados por juicio de expertos y con una prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach).

Según los resultados de las pruebas, se determinaron que existe correlación moderada entre la motivación y el rendimiento laboral en los asesores de venta de la empresa retail – 2021, cabe resaltar que en las dimensiones existen correlación moderada entre la motivación y el desempeño de tarea de los asesores, siendo un caso para el análisis y búsqueda de estrategias en la siguiente dimensión motivación y comportamiento contraproducentes obteniendo una relación baja.

**Palabras clave:** Motivación, rendimiento laboral, condiciones motivacionales.

## **ABSTRACT**

The research called "Motivation and job performance in sales consultants of a retail company - 2021" has aimed to determine the concordance that exists between motivation and job performance in the company in terms of research.

The present study was methodologically based on a quantitative, descriptive, correlational approach. Applying to 85 sales consultants from a retail company, two questionnaires as instruments that measure motivation and work performance, the instruments were evaluated by expert judgment and with a reliability test (Cronbach's Alpha).

According to the results of the tests, it was determined that there is a moderate correlation between motivation and job performance in the sales consultants of the retail company - 2021, it should be noted that in the dimensions there is a moderate correlation between motivation and job performance the advisers, being a case for the analysis and search for strategies in the next dimension, counterproductive motivation and behavior, obtaining a low ratio.

**Keywords:** Motivation, job performance, motivational conditions.



## I. INTRODUCCIÓN

En los lugares de trabajo, la mo. lo define como procesos internos que apoyan el comportamiento de una persona con el propósito de mejorar la capacidad para el logro de metas establecidas; Por ello, es muy importante conocer los factores que estimulan la agilidad humana, mediante el control e identificación correcta de las causas que influyen en la motivación (Peña, 2018).

En la actualidad, motivar el trabajo en todo el mundo es un tema de suma importancia, involucra varios factores. De acuerdo con Muñoz (2018) en su investigación, enfatizó la satisfacción laboral con sus dos factores, el aspecto social y los efectos secundarios entendidos como erosión, regresión e inestabilidad, que son algunas características de los vendedores y también mencionó la investigación de correlación. Objetivamente en la concordancia entre factores motivadores y el período de trabajo. Las conclusiones obtenidas de las pruebas muestran que las variables dinámicas se correlacionan de manera predecible con las dimensiones sociales y los resultados colaterales.

En América Latina, grandes fundamentos y puntos de motivación les han permitido lograr resultados proporcionados, por lo que trabajadores motivados brindarán a la empresa el desempeño adecuado, se fomentarán un sentido de perseverancia en el trabajo que realizan y lograrán el futuro a través de ventajas beneficiosas a la misma empresa. (Peña, 2018).

A nivel nacional en la investigación de motivación laboral, se ha encontrado que el 51,2% ha alcanzado un alto nivel de motivación en el trabajo, y el 74,4% tiene un nivel alto, existiendo correlación continua sobre la motivación y la satisfacción en el ámbito laboral (Coba, 2018).

La empresa Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. empresa de capital peruano, fundada el 15 de setiembre del 2008 según la inscripción sunat, se dedica exclusivamente a la comercialización al por mayor y menor de relojes de alta gama, en distintos centros comerciales a nivel nacional, la empresa Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. no fue ajena en afrontar situaciones muy complicadas con respecto a las ventas y con respecto a la motivación de los asesores de venta retail. Por lo tanto esto genera déficit de rendimiento laboral. Tras las medidas de la cuarentena las empresas en el territorio peruano y a nivel internacional han pasado situaciones económicas muy duras al afrontar la

pandemia, sobre todo al sector retail. Las empresas que se mantuvieron activas durante la pandemia en el medio empresarial retail se vieron con la necesidad de recortar la planilla de personal y a la vez disminuir el salario mensual ante la emergencia sanitaria, donde el empleador y el empleado llegaron a un acuerdo en reducción salarial, aproximadamente el 15 de junio del 2020, ya en la reactivación comercial, las empresas han tenido que adaptar planes de prevención y protocolos de bioseguridad, no siendo nada fácil para las empresas sin ingresos económicos durante cinco meses, las empresas al reactivarse aún han tenido que permanecer con una planilla del 50% de los empleados.

El problema general va plantearse de la siguiente forma: ¿Cuál es la relación que existe entre mo y re la en los asesores de venta de una empresa retail - 2021?. PE1:¿Cuál es la relación que existe entre condiciones motivacionales internas y desempeño en la tarea en los asesores de venta de una empresa retail - 2021?, PE2:¿Cuál es la relación que existe entre medios escogidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo y desempeño en el contexto en los asesores de venta de una empresa retail - 2021?, PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre Condiciones motivacionales externas y desempeño en la tarea en los asesores de venta de una empresa retail - 2021?

La presente investigación tiene como justificación, el determinar mediante teorías y conceptos, si la variable motivación interviene en el rendimiento del desempeño laboral en los asesores de venta de una empresa retail - 2021, de igual forma la presente investigación nos permitirá conocer y averiguar los factores que influyen que el asesor de venta necesiten un alto grado de motivación para lograr un adecuado rendimiento laboral.

Con relación al aspecto teórico, se está optimizando los conocimientos mediante la presente investigación, buscando ampliar conocimientos trascendentales, alineados de manera convincente y que tengan relación con la motivación, permitiendo la mejora de estrategias, garantizando la realización completa de dinámicas efectivas con la motivación. Cuando nos referimos al rendimiento laboral, se va necesitar distintos elementos para la elaboración adecuada, argumentando las necesidades y expectativas del personal. Desde una perspectiva teórica, el presente estudio tendrá como resultados la información recolectada y procesada a buen criterio.

Con respecto a la justificación práctica, el resultado de la presente investigación servirá para corroborar y fortalecer estrategias principalmente a empresas que presenten debilidades en los puntos que se está investigando, las autoridades y la población en general deberán estar comprometidos en mejorar el nivel de motivación con su personal, generando la mejora personal adecuada y garantizar un desempeño conveniente de sus actividades, teniendo en cuenta las dimensiones siguientes; condiciones motivacionales internas, medios preferidos para obtener retribuciones ansiadas en el trabajo y condiciones motivacionales externas.

La justificación metodológica, permite manifestar las variables en conceptos de dimensiones, así mismo la operacionalización de instrumentos ya validado y la unificación de la matriz de consistencia, para que en un futuro las contribuciones de este estudio se utilizaran para nuevos proyectos y ofertas que puedan contribuir con aumentar el rendimiento de la labor solicitada por las empresas con el objetivo en mejorar el rendimiento de la persona en el trabajo y satisfacción de la empresa.

Por otro lado, se tiene la finalidad del estudio, lo cual se define por el objetivo general. Determinar la relación que existe entre mo y ren lab en los asesores de venta de una empresa retail - 2021.. OE 1: Establecer la concordancia que existe entre Condiciones motivacionales internas y desempeño en la tarea en los asesores de venta de una empresa retail - 2021. OE2: Identificar la relación que existe entre medios distinguidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo y desempeño en el contexto del en los asesores de venta de una empresa retail - 2021. OE3: Indicar la relación que existe entre condiciones motivacionales externas y desempeño en el contexto del en los asesores de venta de una empresa retail - 2021.

Por otro lado, Hipótesis general: Existe relación entre mo y ren lab en los asesores de venta de una empresa retail - 2021. HE1: Existe relación entre Condiciones motivacionales internas y desempeño en la tarea en los asesores de venta de una empresa retail - 2021. HE2: Existe relación entre medio distinguido para obtener retribuciones deseadas en el trabajo y desempeño en el contexto en los asesores de venta de una empresa retail - 2021. HE3: Existe relación que

existe entre condiciones motivacionales externas y desempeño en la tarea en los asesores de venta de una empresa retail - 2021.

Es importante señalar que motivar a los empleados de una empresa les ayuda a desarrollar actividades y responsabilidades profesionales con total dedicación y servicio dentro de la empresa. Si los empleados están motivados, producen más para él y el desempeño es óptimo; Sin embargo, sin motivación, los trabajadores pueden no hacer bien su trabajo. Para mejorar los niveles de motivación, es de suma importancia que las empresa tengan asignado un presupuesto, para que el área de responsabilidad sea uno de los principales elementos de la organización para promover el necesario respeto por los empleados, a través de la educación continua, seminarios, conferencias, premios o recompensas hacia el beneficio imparciales y claves que la empresa se ha marcado.

## II. MARCO TEÓRICO

Prosiguiendo con la indagación, se tiene los precedentes nacionales, donde se ha llevado a cabo la verificación de diferentes investigaciones bastante resaltantes con interacción a nuestro asunto de indagación de diversos entornos. Córdor, en el análisis: "Factores motivacionales que determinan el desempeño laboral del personal del laboratorio clínico y rayos x del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima agosto 2017" tuvo como fin examinar componentes motivacionales y desempeño laboral del personal del nosocomio, teniendo una metodología de tipo no experimental, descriptivo y transversal, también menciona que la muestra fue de 24 sujetos, distribuidos en 14, un grupo del servicio de laboratorio clínico y 10 personal del área de radiología, donde se recopiló información empleando la técnica de la encuesta. Teniendo como consecuencia un índice de grado elevado en desacuerdo de parte de los colaboradores por la retribución que reciben, en relación a la tarea que cumplen, concluyendo que existe sociedad de manera directa de manera proporcional entre las dos variables de investigación con puntuaciones bajas en comparación con el nivel habitual de desempeño.

De acuerdo con Paredes (2020) en la tesis "Factores de motivación y el desempeño del personal administrativo en instituciones educativas públicas" con el fin de establecer el índice de influencia de los factores que motivan los resultados laborales. El método utilizado fue un escaneo de correlación transversal no experimental. Se estableció como una muestra de 92 colaboradores administrativos de 5 lados. Por tanto, el 58.7% de los trabajadores informó que los factores de motivación que son regularmente relevantes, mientras que el 56% consideró adecuado su desempeño laboral y extrajo conclusiones cuando afirma que los factores de motivación influyen de modo significativo en el desempeño de los empleados.

De igual manera, Tarqui y Quintana (2020) en la tesis titulada "Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de seguridad social Callao", cuyo objetivo fue conocer la dinámica de los niveles de actividad según el nivel de educación, características comunes, motivaciones, estructura de componentes y su impacto en la orientación de enfermería del personal de enfermería, y la metodología utilizada es transversal, con probabilidades y tasa de muestreo. Los siguientes resultados se obtuvieron sobre una muestra de 208

personal de enfermería y utilizando la técnica del cuestionario: Del total 66,7% del personal de enfermería, el 96,2% tiene titulación profesional. Así se concluye que la mayor proporción de profesionales de enfermería calificados.

Según Guzmán et al. (2020) en su artículo “Relación de factores motivacionales y desempeño laboral del tecnólogo medico en radiología”, tiene como objetivo probar la relación entre las dos variables, mediante la realización de un estudio. Estudio transversal que describe la asociación, que sirve como herramienta de recopilación de datos para el análisis estadístico de asociaciones, clasifica la población representada por 77 médicos y evalúa los resultados que muestran factores de asociación. La relación con el jefe y la seguridad laboral fueron los más importantes frente a otros factores, por lo que se infiere que los factores motivadores tienen relevancia laboral. desempeño entre los tecnólogos médicos.

Rodríguez (2020) en su investigacio, su objetivo fue determinar la relación entre los factores motivacionales y el aporte del enfermero. La metodología es un estudio descriptivo correlacional. La población es de 105 enfermeros, con una muestra total de 65, la técnica es la encuesta y la herramienta es el cuestionario. Los resultados fueron que el 96% de los empleados se sintieron motivados para seguir participando en la educación continua y el 84% en los servicios profesionales, y concluyeron que hay una relación de manera directa entre las variables que los motivan.

Pecho (2018) en su investigación indica que los gerentes se encuentran constantemente preocupados en mejorar los ambientes laborales para el impulso de las actividades, para la mejora de condiciones, sin embargo, existen déficit de igualdad en el sistema de contrataciones dentro de la región. el objetivo determinar la relación que existe entre la gestión motivacional y el rendimiento laboral, la técnica empleada fue la de la encuesta, la muestra fue constituida de 70 empleados de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo, diseño de estudio es de corte transversal y correlacional no experimental, el autor concluyo que a mayor gestión motivacional, mayor será la correlación entre el rendimiento, eficiencia, efectividad y eficacia.

Reynaga (2016), en la tesis, teniendo como objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la motivación y el trabajo del personal desempeño

en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015, la muestra es un grupo de personal médico que labora en el hospital, el enfoque del estudio es determinar el tipo de asociación, el objetivo general se refiere a la identificación de la motivación y su relación con desempeño laboral del personal hospitalario Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015, el autor concluye que hay una relación de manera significativa entre la motivación y el desempeño del trabajador del hospital Hugo Pesce Pescatto de Andahuaylas, 2015.

Chirito Y Raymundo (2015). En la tesis titulada “la motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tienda en Huacho, periodo 2014”, su objetivo general fue determinar cómo lo afecta el estímulo. Desempeño Banco Interbank, Sede Huacho, para el período 2014, el estudio es descriptivo, la muestra incluye personas que manejan dinero en la agencia del banco Interbank de la ciudad de Huacho, se utiliza la encuesta como herramienta, el autor resume que esta motivación tiene un impacto positivo significativo con respecto al desempeño empresarial en Banco Interbank, Tienda Huacho, período 2014.

Montano (2016) en la tesis tuvo como objetivo principal del estudio es identificar los principales factores de formación que inciden en el desempeño laboral en La Selva Universidad Nacional Agropecuaria, el estudio tiene una relación descriptiva con un plan integral, como ejecutivo. En la muestra principal de la Univ. Nacional Agropecuaria, se utilizaron dos tipos de herramientas, un cuestionario para el proceso de capacitación y la segunda herramienta fue un cuestionario sobre desempeño laboral, y los resultados del análisis encontraron que la variable capacitación estaba asociada con más del 57% de las diferencias en el desempeño en el trabajo.

Pizarro (2017) realizó la investigación teniendo como objetivo el estudio fue establecer la concordancia entre motivación y desempeño entre el personal de admisiones. Oficina de una organización privada, en 2016, el estudio se aplicó el diseño descriptivo sin la manipulación de sus variables, la muestra fue de 50 personas, la respuesta fue que el 80% de los encuestados trabajaba regularmente y el 78% de los encuestados pidió ser productivo en el trabajo, sobre una base normal. El 96% de los encuestados tiene un número frecuente de factores motivadores, y la conclusión muestra que existe una relación entre la motivación y

la productividad laboral entre el personal de la oficina de admisiones de una institución privada, 2016.

En comparación con estudios anteriores, a nivel internacional, primero tenemos a Lumbreras et al. (2020) con un artículo científico titulado "Calidad de vida en el trabajo sobre el desempeño de los empleados en los hospitales públicos de México" con el objetivo de evaluar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y el desempeño organizacional, el tipo de estudio que evaluó a 866 profesionales y gerentes. Como resultado, los puntajes de la gerencia en calidad y desempeño laboral fueron más bajos entre los trabajadores de Tlaxcala. Concluir que una adecuada gestión direccional se asocia a una mejor calidad de vida en el lugar de trabajo, lo que indica una relación positiva entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los empleados.

En una línea similar, tenemos a Manjarrez et al. (2020) en su trabajo de investigación, con el tema de investigación "Motivación y Desempeño de Empleados en Hoteles en el Cantón de Quevedo, Ecuador", su estudio actual tiene como objetivo evaluar la motivación y su impacto en el desempeño laboral, incluyendo metodología descriptiva con supuestos metodológicos como análisis; Las herramientas utilizadas fueron cuestionarios y entrevistas, procesados en el paquete de software estadístico SPSS versión 22. Esto conduce a cofactores de motivación, afectando la práctica y capacidad laboral, la competencia, determinando así el trasfondo tangible e intangible que caracteriza a los trabajadores y su entorno.

Oliveros. (2016) en su trabajo tuvo como objetivo crear una imagen de motivación de la carrera de enfermería, relacionado con el enfoque de enfermería. La herramienta se aplicó a 398 personas, creando una muestra con una probabilidad de error del 5% y una confianza del 95%. Asimismo, el principal impulsor de la mayoría de los empleados son las condiciones ambientales. Por otro lado, Araujo et al. (2017) en la siguiente investigación "Motivos para el fortalecimiento de los programas de gestión a nivel ambiental en los hospitales brasileños privados", el objetivo es examinar la motivación a los administradores de pacientes. El instituto adquiere programas relacionados con la función ambiental y reconoce las actividades estratégicas realizadas, esta es una investigación de caso con muestra a nivel teórico, el resultado obtenido es una



actividad relacionada y realizada con habilidades organizacionales y motivacionales que mejorarán los factores de desempeño. Calidad normativa, en este sentido se refiere a la conformabilidad de un adecuado desempeño y condiciones ambientales.

Por otro lado, Calvo. (2019) en su investigación “Relación de la motivación y desempeño laboral del trabajador de enfermería del centro hospitalario Guayana Venezuela”; Este método tiene como objetivo establecer un vínculo entre la motivación y el desempeño en el trabajo, es un método descriptivo, es un método estadístico, la población incluye 103 enfermeras, lo que conduce a una mayor confianza en la recolección de datos. Información sobre la funcionalidad de los resultados humanos. Analítica. Las unidades de recursos, resumidas, tienen una similitud de 0,87, lo que indica una relación positiva.

Navratilova (2019) en la publicación, en mención. En la investigación determina las consecuencias psicológicas del empoderamiento que puede tener en la motivación y desempeño de los empleados en todos los centros médicos de la de Tomohon en Indonesia. Para ello utilizaron el método de las entrevistas para la recolección de la información, cuestionarios y observaciones. Utilizaron el métodos de análisis de factores donde se menciona a la población 366 sujetos del centro médico de Tomohon en Indonesia. Obteniendo los consiguientes resultados: Donde el empoderamiento posee un impacto auténtico con la motivación de los colaboradores, en conclusión la motivación demuestra tener resultados positivos en el desempeño de los colaboradores del centro esto motiva al personal en poseer un adecuado rendimiento en el trabajo., la motivación es un elemento importante para canalizar los impactos reales.

Mantera y Gede (2019) en su artículo sobre el desempeño empresarial a través de estilos de liderazgo en la motivación para la acción. Se tiene como objetivo estudiar el predominio del estilo del liderazgo en motivación y desempeño de las oficinas de crédito comunales. Para ello, su método es descriptivo, y la herramienta de cuestionario utilizada se aplicó a 115 empleados para obtener este parámetro, y se utilizaron muestras aleatorias proporcionales a toda la población en general de 477 trabajadores de la asociación de crédito comunal.

Los resultados del análisis muestran que el estilo de liderazgo tiene una alta significancia entre el desempeño de LPD y la motivación, lo que muestra una

correlación entre el estilo de liderazgo y motivación de los trabajadores. Concluyó que un líder tiene todos los instrumentos necesarios para tener éxito. Según el modelo de situación y contingencia, el liderazgo depende en primer lugar de la situación y, en segundo lugar, la eficacia de los equipos de empleados depende de la congruencia de los estilos de liderazgo y las interacciones subordinadas en la empresa.

El liderazgo mejora el desempeño laboral, por eso es importante tener un líder que logre todos los rasgos que necesita para desempeñarse mejor en sus empleados, a la vez contamos con una teoría de enfoques, donde destaca este trabajo actual, que dividiremos en variables para ayudarnos a comprender mejor las variables y sus dimensiones (Jones, 2012).

Asimismo, Toro citado por Marín y Velasco (2016) detalló que es este aspecto de la realidad personal el que nos impulsa, imprimiendo dirección y energía en nuestros deseos e intenciones humanas hasta el punto de tener que trabajar para su realización. (p. 72) Así, las dimensiones dadas por el autor son:  
Dimensión 1: Condiciones mot internas: Son elementos o características personales, de carácter afectivo, que permiten derivar sentimientos de agrado o desagrado de su experiencia con personas o situaciones específicas (Toro citado por Marín y Velasco, 2016, p.75).

Dimensión 2: Medios preferidos para obtención de estímulos deseados en el trabajo: se refiere a las acciones instrumentales que una persona prefiere emplear como medio para obtener retribuciones deseadas en el trabajo (Toro citado por Marín y Velasco, 2016, p.75).

Dimensión 3: Condiciones mot externas: se refiere a características o circunstancias asociadas al puesto de trabajo y a la actividad ocupacional que realiza la persona (Toro citado por Marín y Velasco, 2016, p.75).

Nos apasiona ser una presentación eficaz de las necesidades de nuestros empleados por lo que muchas encuestas que abarcan un amplio abanico de conocimientos cumplen con la visión de cada organización y así buscan cumplir con sus expectativas individuales y organizacionales, de tal manera que en la forma esa motivación con una buena organización puede mejorar la estabilidad de los empleados, por ello, estas organizaciones deben prestar atención a diversos aspectos como el acuerdo personal, los salarios y el clima laboral, y esto es con el

fin de motivar a los trabajadores (Valdés, 2020). Sobre la teoría de los factores motivadores: Al respecto, Maslow demostró en 1954 mediante su teoría que las personas tienen defectos que mejorarán con el tiempo, están relacionados con las necesidades fisiológicas y sociales de la sociedad, y estos factores son necesarios para mejorar la motivación. De manera similar, poseemos la teoría de las necesidades sociales de McClelland, que enfatiza la información sobre la membresía, el éxito y la superioridad porque estos son factores muy adecuados para la motivación. También tenemos a Alderfer con su teoría de las necesidades, que aborda tres necesidades principales; Desarrollo, supervivencia y relaciones. También tenemos a Skinner con su teoría del esfuerzo basada en tres variables, respuesta, estímulo y recompensa. Finalmente, tenemos a Herzberg quien propuso una teoría de dos factores expresados por el comportamiento de las personas durante el desempeño laboral: motivacionales o factores internos y externos.

Según Barreto, citado por Gómez y Quintero (2016), la motivación es una prueba de aspiración presentada por una persona para resolver sus necesidades, esta reflexión también conduce a la demanda presentada en la vida cotidiana de los trabajadores y no solo incorporan su vida profesional. Pero en su vida a nivel personal (Charavenato, SF) mencionada por Méndez (2014) concluyó que la motivación es la consecuencia de la conexión entre las personas y el ambiente donde se rodea, en realidad las circunstancias que los individuos se colocan en ese momento. Habrá una interacción que promueva personal o no. Según Ramírez (2008) referido por Orbe (2019), indica que la mot es la consecuencia del desarrollo de personas que mantienen el comportamiento de los individuos para lograr los objetivos propuestos; Resaltar la importancia del lugar de trabajo intensivo, el origen creado por las acciones realizadas, porque la motivación se trata correctamente, las funciones de una manera organizada.

Según López (2005) citado por Orbe (2019), la motivación se identifica como una variable muy importante que motiva a los individuos a realizar diversas actividades beneficiosas para su comportamiento en todas las circunstancias; Beneficiar a los trabajadores en la satisfacción de sus propias necesidades, aprovechando el incentivo para lograr un mejor desempeño, donde se podrá obtener un comportamiento de fidelidad hacia la institución, mejorando así las

relaciones laborales entre colaboradores y mejorando el clima laboral, obteniendo mejores resultados para la mejora y el logro de metas de la institución. Coromoto y Villon (2017)

Por otro lado, Peña (2017) en su estudio denominado, la motivación en el trabajo como instrumento de gestión en organizaciones comerciales menciona que la correcta gestión del personal en las empresas representa una adecuada ventaja competitiva para dirigirla con éxito, esto implica el compromiso de la empresa con los colaboradores, en especial en el ámbito competitivo y esto nos hace mención en una adecuada gestión con respecto a la motivación laboral en las empresas.

Huidobro (2020) nos indica que la motivación y adecuada la calidad de vida laboral en tiempos de Covid-19, influye en las relaciones personales entre compañeros de trabajo, así como en las diversas áreas de la empresa, precisa que los trabajadores sienten que tienen falta de tiempo y sobre carga horaria en sus funciones.

Con respecto a la v. 2: Rendimiento lab salvando de investigaciones anteriores definimos de la siguiente forma; Koopmans et al citado por Gabini y Salessi (2016) detallaron que, el rendimiento laboral es de los constructos de interés para la comunidad intelectual para conocer el comportamiento organizacional. De manera que, se basa en la competitividad y la productividad ligadas al desempeño individual de sus miembros (p.112). Por lo tanto, se detalló las dimensiones como:

En la primera dimensión, desempeño de tarea, se refiere al concepto de implementación; Además de una empresa que produce un producto o servicio que cumple con las responsabilidades de la organización. (Koopmans et al. citado por Gabini y Salessi, 2016, p.114).

En la segunda dimensión desempeño del contexto, se refiere a la iniciativa que tienen los trabajadores para realizar las tareas laborales que en casos son desafiantes, por lo tanto, es esencial la actualización de conocimiento y habilidades laborales, por lo tanto, se puede encontrar las soluciones creativas (Koopmans et al. citado por Gabini y Salessi, 2016, p.115).

En la tercera dimension comportamientos contraproducentes, cuenta con empleados que hacen más de lo que la empresa espera de ellos. Se refiere a cualquier comportamiento abusivo que sea beneficioso o que tenga la intención de beneficiar a la organización y superar las expectativas actuales de un rol en particular. (Koopmans et al. citado por Gabini y Salessi, 2016, p.115).

Amorós (2018) considera desempeño laboral aquellas actividades que conducen al logro de una meta, en la que una persona demuestra su capacidad de desempeño. Por su parte, Robbins (2014) lo define como la capacidad de trabajo y comportamiento que exhibe una persona durante el desempeño de su trabajo, de manera que desarrolla sus cualidades para avanzar en la consecución de su trabajo hacia metas.

Según Corvo (2018), la evaluación de una persona que está haciendo su trabajo correctamente, es parte de gestión del talento humano y por lo tanto, es una etapa muy importante para el éxito de una oficina.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio según la disciplina científica corresponde a una investigación de nivel básico, conocida también como pura, teórica o dogmática, teniendo como finalidad ampliar el conocimiento, sobre la motivación y el rendimiento laboral.

Con respecto a las variables, estas no son bajo un caso experimental, solo se puede optar por la observación y análisis, mas no una manipulación de las variables a tratar” Gómez (2016).

El diseño que ha sido empleado es no experimental, refiere a una investigación sistemática de un fenómeno o problema, donde no se alteran el fenómeno de estudio que son la motivación y el rendimiento laboral. Vega, et al. (2021) señalaron que, la investigación es de diseño transversal, de denomina a este diseño cuando proceden a recoger información en un periodo determinado.

Diseño de corte transversal debido a que se generó en un periodo determinado, con el fin de recopilar información en el ámbito de las ventas comerciales de una empresa retail.

Nivel: Descriptiva correlacional

La investigación es descriptiva, “porque se basa en la descripción de características humanas y afines, Díaz y Calzadilla (2016)

El estudio es descriptivo porque necesita analizar variables, motivación y rendimiento lab, en el que se pueda seleccionar información basada a las teorías de los autores y de esta manera se pueda revelar los problemas que se presentan.

De acuerdo a, Cabezas, (2018) lo detallaron como, “Investigación dirigida a establecer relaciones entre variables, donde cada variable se puede medir para obtener resultados estadísticos y estimar su correlación”. (p.68). Así mismo, el estudio fue de nivel correlacional, ya que se quiere demostrar que entre la motivación y el ren labl existe una relación directa y significativa, y de esta forma aportar las posibles sugerencias o recomendaciones para solucionar el problema de la investigación en la empresa Retail.

Enfoque Cuantitativo según afirmaron porque calcula las propiedades de los fenómenos que ocurren en entornos sociales, utilizando la recopilación de información para comprobar conjeturas basadas en la medición numérica y la

investigación estadística " El análisis fue cuantitativo porque se basó en un estudio, bajo resultados estadísticos, por medio de la prueba de conjetura, verificando si es aceptable, en el cual se encuentra relación entre la motivación y el rendimiento lab en asesores de ventas de una empresa retail. Hernández y Mendoza (2018)

El objetivo del estudio es cuantitativo, por que mide características de fenómenos sociales, y utiliza técnicas de cogida de datos para examinar conjeturas confiables en cálculo numeral y análisis detallado, con el propósito de inculcar modelos de comportamiento y verificar teorías a partir de preguntas, hipótesis y específicas, variables adicionales medidas en un momento y lugar determinados; Los resultados se analizaron mediante procedimientos de medición, extrayéndose una serie de conclusiones sobre las hipótesis registradas.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Toro citado por Marín y Velasco (2016) detallaron que es un semblante de una persona que orienta y brinda fuerza a los anhelos e intenciones del hombre hasta hacerlo actuar en la dirección de un logro y una realización (p.72).

Fue estructurada en 03 categorías, y estas a su vez se subdividieron en un total de 15 subcategorías, comprendiendo la función y relevancia de los componente de la variable, con el objetivo de concretar un conocimiento integral. Seguidamente, se muestrala organización de la variable:

Koopmans et al. citado por Gabini y Salessi (2016) detallaron que, el rendimiento laboral es de sumo interés para la comunidad intelectual con el fin de conocer el comportamiento organizacional. De manera que, se basa en la competitividad y la productividad sujeto al desempeño individual de las personas (p.112).

Fue estructurada en tres dimensiones, como el rendimiento en su tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto, bajo la escala de 16 ítems con formato de contestación tipo Likert, variando entre 0 = nunca, 1 = a veces y 2 = siempre.

### **3.3 Población, muestra, muestreo**

La empresa retail considera en su planilla de trabajadores una población de 109 personas cumpliendo las funciones en el puesto de asesores de venta, para la investigación se consideró como muestra 85 asesores, teniendo bien definido las características de cada uno de ellos.

“Es un grupo general de sujetos que son debidamente seleccionados cumpliendo con características determinadas por el investigador”. Por consiguiente, la muestra que se utilizó, ajustándose a las necesidades de la investigación, es no probabilística de tipo intencional. Donde el investigador entrevistó a la muestra del estudio asesores de venta, donde se estimara el total de asesores de ventas retail destaco Sabino (2016).

Se obtuvo la muestra a partir del muestreo no probabilístico por comodidad, de tal forma que, no es aleatoria, con la disponibilidad de contar con las personas de formar parte de la muestra; por consiguiente, se está evaluando a los asesores de ventas en una empresa retail.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Al estudiar la variable de la muestra hemos empleado la práctica de la encuesta, mediante la preparación de evidencias escritas y de forma oral de las personas que forman parte de la investigación.

Según Astudillo, et al. (2017) consideran que la técnica de la encuesta por muestreo procesos metodológicos más empleada en las investigaciones (p.135). Para Hernández y Mendoza (2018) enfatizó que, “el cuestionario es un documento conformado por interrogantes o preguntas perfilado por el investigador de forma distribuida y clara para efectos de su validación y fiabilidad”.

El instrumento utilizado para el recojo de la muestra fueron dos cuestionarios, que están conformado por preguntas exactas y nos ayudaron a obtener testimonios importantes, con el objetivo de alcanzar la meta del presente estudio.

Para la variable motivacionales se utilizó el Cuestionario de Motivación para el Trabajo - CMT. Por Toro Álvarez Fernández (1992), que incluye 75



puntos. Para la segunda y última variable se utilizó el Cuestionario de Rendimiento de Koopmans, con una versión modificada de Gabini y Salessi (2016) que consta de 16 preguntas.

El cuestionario que se utilizó en la investigación cuenta con la validez respectiva, siendo ya utilizados por otros estudios a nivel nacional, esto es posible gracias a las evaluaciones que han podido realizar investigadores, metodólogos, psicólogos, incluidos profesores expertos de la Universidad del Cesar Vallejo, con relación a la confiabilidad de cada instrumento, se realizó un piloto con cada cuestionario, llegando a obtener a través del Alfa de Cronbach lo siguiente:

**Tabla 1**

*Estadística de fiabilidad de la variable 1*

Alpha de Cronbach	N de elementos / Ítems
,925	75

**Tabla 2**

*Estadística de fiabilidad de la variable 2*

Alpha de Cronbach	N de elementos / Ítems
,963	16

Como se puede apreciar en la tabla 5 y la tabla 6, la confiabilidad para ambas variables, muestra piloto con 16 asesores se obtuvo un 0,925 para motivación y un 0,963 para rendimiento laboral, indicando el grado de fiabilidad de los instrumentos, apto para la recolección de datos.

### **3.5 Procedimientos**

El presente estudio se pudo efectuar con la obtención de los datos, siguiendo los pasos requeridos, se solicitó la autorización y el permiso al gerente general de la empresa retail, para efectuar la investigación, de manera que se pudo recaudar la información requerida, se cumplió con los criterios de exclusión e inclusión en funcionalidad al tema de investigación. De esta forma, la siguiente fase se basó en la transcripción de los instrumentos de investigación, utilizando el google formas en función a las dimensiones de las variables que son estudiadas, procediendo en enviar mediante requeridos para su aplicación posterior, la aplicación del cuestionario se basó explicando a los asesores de venta que el objetivo de la investigación es netamente académico, se dio a través de las redes sociales WhatsApp y correo electrónico personal y por último se llevó a cabo el proceso y análisis de información ya recolectados mediante el programa SSPS 26.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Culminado la fase de recopilación de información, los resultados se interpretaron mediante la obtención de datos por intermedio del el software SPSS 26, última versión. Llegando analizar cada variable con sus respectivas dimensiones motivación y rendimiento laboral. Para culminar, los resultados se sustentaron siguiendo un respectivo orden de interpretación con sus respectivas tablas.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación se realizo respetando y cumpliendo los criterios establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, obedeciendo al código de ética de la Escuela Post Grado. De la misma forma se respeto la información bibliográfica de cada autor. La información será tratado de manera confidencial con los fines investigativos, se tendrá en cuenta la veracidad de los datos provistos a la institución, la veracidad de los resultados, el anonimato de la identidad de los participantes en la investigación. Así mismo se respeta toda normativa y disposiciones APA última versión vigente, el sistema Turnitin que nos mide el porcentaje de semejanza ante otra investigación o publicación.

#### IV. RESULTADOS

##### Medidas descriptivas

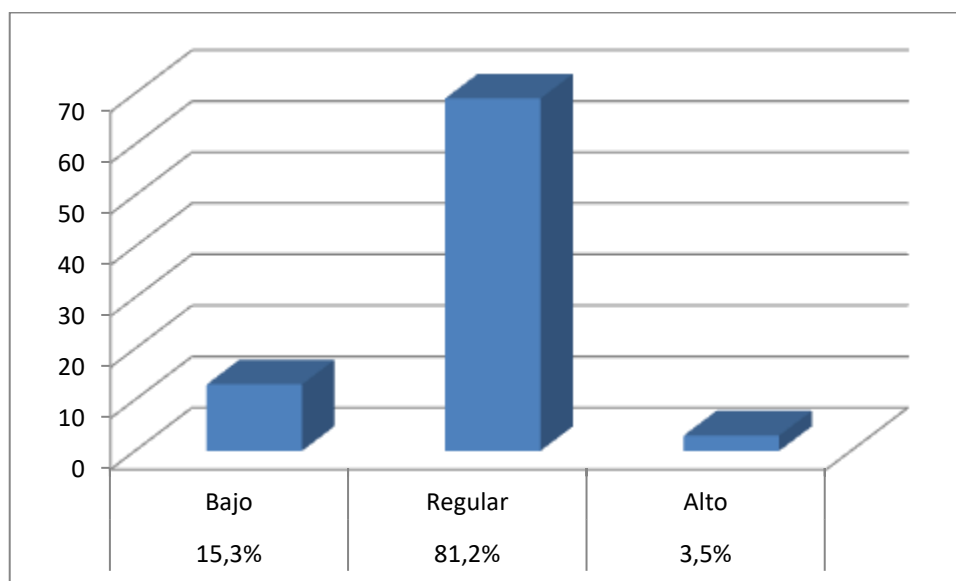
**Tabla 3**

*Medidas de frecuencia de motivación*

Nivel de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
<i>Bajo</i>	13	15,3
<i>Regular</i>	69	81,2
<i>Alto</i>	3	3,5
<i>Total</i>	85	100,0

**Figura 1**

*Niveles de frecuencia de la variable motivación*



Observamos que de un total de encuestados (85) un 15.3% determina un bajo nivel de motivación en el trabajo como asesores de venta, un 81,2% se muestra en un nivel regular y el 3,5% arroja un nivel alto en motivación laboral en los asesores de venta de una empresa retail – 2021.

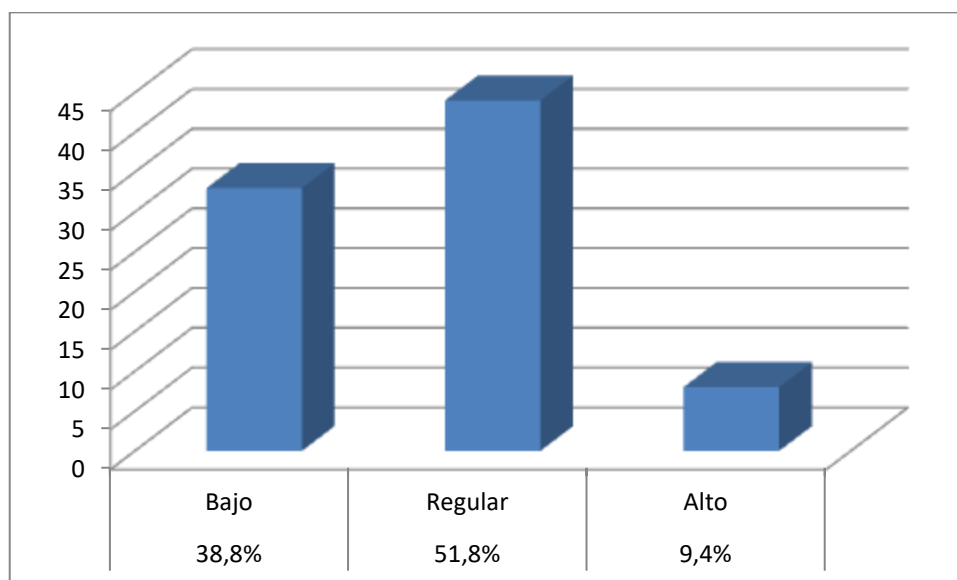
**Tabla 4**

*Medidas de frecuencia de rendimiento laboral*

Nivel de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
<i>Bajo</i>	33	38,8
<i>Regular</i>	44	51,8
<i>Alto</i>	8	9,4
<i>Total</i>	85	100,0

**Figura 2**

*Niveles de frecuencia de la variable rendimiento laboral*



Observamos que de un total de encuestados (85) un 38,8% resalta un nivel bajo en rendimiento laboral, un 51,8% se muestra en un nivel regular y el 9,4% arroja un nivel alto en rendimiento laboral en los asesores de venta de una empresa retail – 2021.

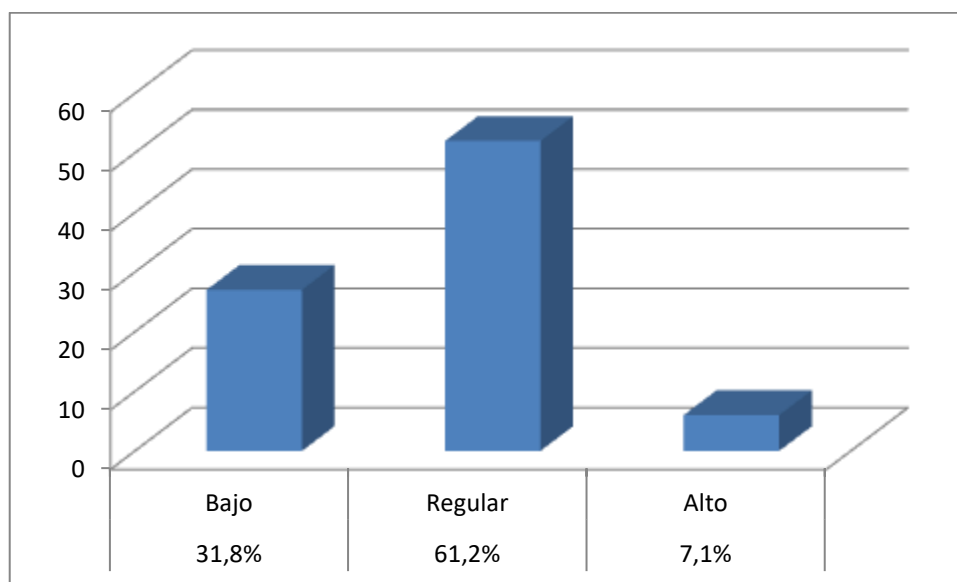
**Tabla 5**

*Medidas de frecuencia de la dimensión desempeño en la tarea*

Nivel de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
<i>Bajo</i>	27	31,8
<i>Regular</i>	52	61,2
<i>Alto</i>	6	7,1
<i>Total</i>	85	100,0

**Figura 3**

*Niveles de frecuencia de la dimensión desempeño laboral*



Observamos que de un total de encuestados (85) un 31,8% resalta un nivel bajo en desempeño en la tarea, un 61,2% se muestra en un nivel regular y el 7,1% arroja un nivel alto en desempeño en la tarea en los asesores de venta de una empresa retail – 2021.

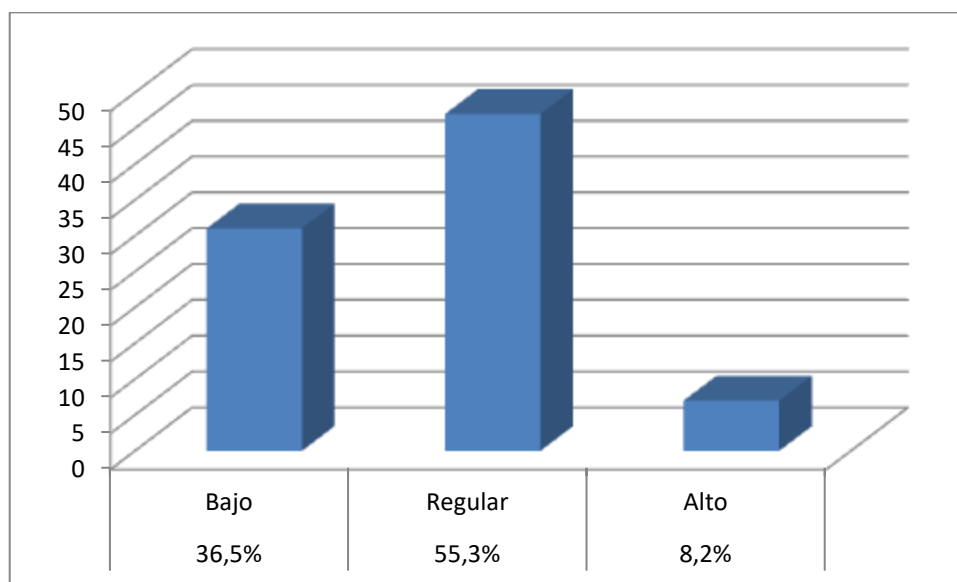
**Tabla 6**

*Medidas de frecuencia de la dimensión desempeño en el contexto*

Nivel de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
<i>Bajo</i>	31	36,5
<i>Regular</i>	47	55,3
<i>Alto</i>	7	8,2
<i>Total</i>	85	100,0

**Figura 4**

*Niveles de frecuencia de la dimensión desempeño en el contexto*



Observamos que de un total de encuestados (85) un 36,5% resalta un nivel bajo en desempeño en el contexto, un 61,2% se muestra en un nivel regular y el 7,1% arroja un nivel alto en desempeño en el contexto en los asesores de venta de una empresa retail – 2021.

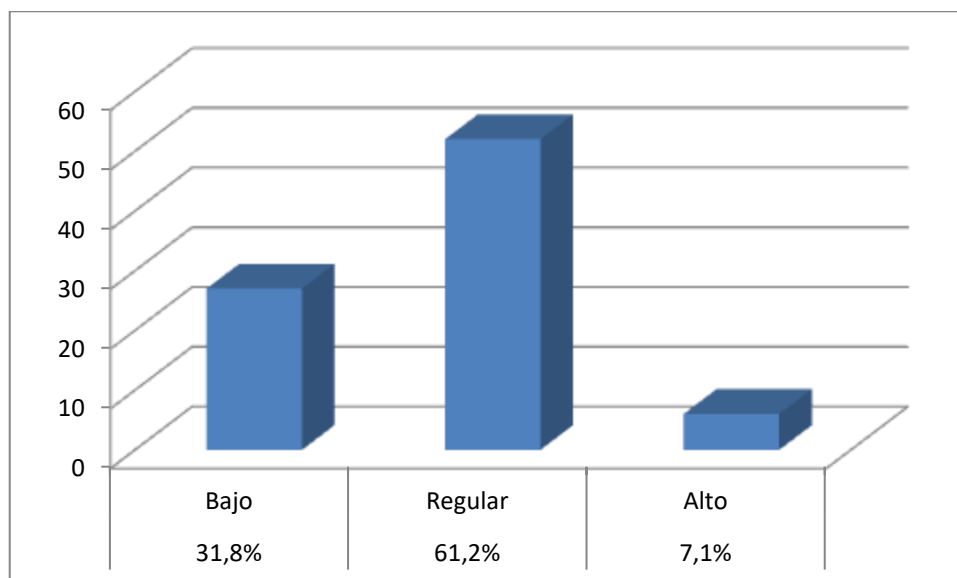
**Tabla 7**

*Medidas de frecuencia de la dimensión comportamiento contraproducente*

Nivel de evaluación	Frecuencia (f)	Porcentajes (%)
<i>Bajo</i>	27	31,8
<i>Regular</i>	52	61,2
<i>Alto</i>	6	7,1
<i>Total</i>	85	100,0

**Figura 5**

*Niveles de frecuencia de la dimensión comportamiento contraproducente*



En la tabla 7 observamos que de un total de encuestados (85) un 31,8% resalta un nivel bajo en desempeño en la tarea, un 61,2% se muestra en un nivel regular y el 7,1% arroja un nivel alto en comportamiento contraproducente en los asesores de venta de una empresa retail – 2021.

**Tabla 8***Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<i>Motivación</i>	.103	85	.027	.935	85	.000
<i>Condiciones motivacionales internas</i>	.114	85	.009	.919	85	.000
<i>Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo</i>	.138	85	.000	.905	85	.000
<i>Condiciones motivacionales externas</i>	.125	85	.002	.923	85	.000
<i>Rendimiento Laboral</i>	.181	85	.000	.919	85	.000
<i>Desempeño en la tarea</i>	.264	85	.000	.800	85	.000
<i>Comportamientos contraproducentes</i>	.225	85	.000	.756	85	.000
<i>Desempeño en el contexto</i>	.309	85	.000	.747	85	.000

Se observan los resultados de la prueba de normalidad, este resultado se obtuvo mediante los estadísticos Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, ambos muestran que los datos no se ajustan a la distribución normal, ya que el valor de la significancia  $p$  es menor a .05 en ambas variables y sus dimensiones, por este motivo, para hallar la correlación se utilizará el estadístico para pruebas no paramétricas Rho de Spearman.



**Tabla 9***Coeficiente alfa de Cronbach*

	Alfa ( $\alpha$ )	N° de ítems
<i>Motivación</i>	.970	75
<i>Condiciones motivacionales internas</i>	.932	25
<i>Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo</i>	.936	25
<i>Condiciones motivacionales externas</i>	.918	25
<i>Rendimiento Laboral</i>	.699	16
<i>Desempeño en la tarea</i>	.655	7
<i>Comportamientos contraproducentes</i>	.949	5
<i>Desempeño en el contexto</i>	.669	4

En la tabla 9 se muestran los resultados del análisis de confiabilidad obtenido con el coeficiente alfa de Cronbach, los resultados son óptimos para los valores que superan el .70.

## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

Hg: Si existe relación entre motivación y rendimiento laboral en los asesores de venta de una empresa retail-2021.

Ho: No existe relación entre motivación y rendimiento laboral en los asesores de venta de una empresa retail-2021.

**Tabla 10**

*Correlación entre motivación y rendimiento laboral*

			V1	V2
			Motivación	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de	1,000	,453"
	Motivación	correlación		,000
		Sig. (bilateral)		
		N	85	85
	V2	Coeficiente de	,453"	1,000
	Rendimiento	correlación	,000	
	laboral	Sig. (bilateral)		
		N	85	85

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 10 se muestra el resultado de la correlación entre motivación y rendimiento laboral, se observa que esta no es significativa ( $p > .05$ ), por ello se acepta la hipótesis nula, es decir, existe relación entre las variables.

### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre motivación y desempeño en la tarea en los asesores de venta de una empresa retail-2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre motivación y desempeño en la tarea en los asesores de venta de una empresa retail-2021.

**Tabla 11**

*Correlación entre motivación y desempeño en la tarea*

		Desempeño en la tarea
	Rho de Spearman	.438
Motivación	p	.000
	n	85

*Nota.* p=significancia, r<sup>2</sup>=tamaño del efecto, n=muestra

En la tabla 11 se muestra el resultado de la correlación entre motivación y desempeño en la tarea, se observa que esta es directa, media y significativa (r=.438, p<.05), por ello se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación entre las variables motivación y el desempeño en la tarea.

## Hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre motivación y desempeño de contexto en los asesores de venta de una empresa retail-2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre motivación y desempeño de contexto en los asesores de venta de una empresa retail-2021.

**Tabla 12**

*Correlación entre motivación y desempeño en el contexto*

		Desempeño en el contexto
	Rho de Spearman	.382
Motivación	p	.000
	n	85

*Nota.* p=significancia, r<sup>2</sup>=tamaño del efecto, n=muestra

En la tabla 12 se muestra el resultado de la correlación entre motivación y desempeño en el contexto, se observa que esta es directa, media y significativa (r=.382, p<.05), por ello se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación entre las variables motivación y el desempeño en el contexto.

### Hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre motivación y comportamiento contraproducente en los asesores de venta de una empresa retail-2021.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre motivación y comportamiento contraproducente en los asesores de venta de una empresa retail-2021.

**Tabla 13**

*Correlación entre motivación y comportamiento contraproducente*

		Comportamiento contraproducente
	Rho de Spearman	.109
Motivación	p	.319
	n	85

Nota: p=significancia, r<sup>2</sup>=tamaño del efecto, n=muestra

En la tabla 13 se muestra el resultado de la correlación entre motivación y comportamiento contraproducente, se observa que esta no es significativa ( $p > .05$ ), por ello se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

El rendimiento en las funciones de los trabajadores en distintas organizaciones suelen tener niveles de rango bajo a raíz de diversos factores, entre ellos mencionamos a la motivación en el ámbito laboral. Este factor repercute en el centro laboral y puede conllevar a una mala praxis en las funciones del empleado.

El talento del empleado es indispensable en toda organización. Entendiendo que mediante un adecuado rendimiento laboral la organización tiende a crecer cada vez más, de igual manera el talento humano posee determinadas obligaciones y responsabilidades en distintas áreas en la organización conllevando a lograr metas y/o objetivos perfilados que pueda tener la organización a con el trabajador.

Es de mucha importancia que los trabajadores se encuentren motivados continuamente, a través de políticas de premiación, talleres u otros, de la misma forma los líderes de la empresa o jefes directos deberán motivar al personal que se encuentren más abajo según la estructura orgánica de la empresa.

En la gran mayoría de organizaciones es complicado mantener a sus trabajadores motivados y comprometidos, debido a la situación económica en atraviesa el país, sobre la salud nacional, delincuencia local, no respeto a los derechos laborales, incumplimiento de pagos entre otras. En el estudio la empresa retail que se está investigando no es ajeno a los distintos factores que se menciona líneas arriba, la falta de talleres, programas de motivaciones ocasionan que el asesor de venta no se involucre con los objetivos trazados por la empresa.

Mencionando en la hipótesis general, verificamos la existencia de correlación entre motivación y rendimiento laboral de los asesores de venta de una empresa retail – 2021, obteniendo como resultados un valor correlacional con la medida de Rho Spearman de 0.452” donde se muestra que la variable 1 y la variable 2 hay existencia de una relación moderada de confiabilidad entre ambas.

La primera hipótesis específica, mencionamos que hay una existencia correlación entre variable 1 y dimensión de la variable 2; desempeño en la tarea de los asesores de venta de una empresa retail – 2021. En la contratación de hipótesis se determinó que existen relación entre la variable 1 y la dimensión de la variable 2; desempeño de la tarea, de del mismo modo, al verificar el resultado de la correlación que arrojo la medida de Rho Spearman el resultado es 0.535, indicando la existencia de una relación moderada entre la variable 1 y la dimensión evaluada, pudiendo verificar que estos resultados son similares con los datos que obtuvo Mamani y Charaja (2014) donde establecieron en su investigación la relación entre satisfacción y motivación de trabajadores del DICETUR Puno- Perú, los datos similares de que obtuvo Figueroa (2021) motivación y rendimiento laboral del personal de ventas de una empresa de telecomunicaciones-2020 de la misma forma se debe proponer ante el presente resultado, un programa de evaluación de rendimientos de cada uno de las tareas y de la misma forma se pueda ir fortaleciendo cada punto donde el trabajador posea una debilidad.

En la segunda hipótesis específica, menciona la existencia de la relación de variable 1 y dimensión de variable 2; desempeño en el contexto de los asesores de venta de una empresa retail -2021; de la misma forma al verificar el resultado de la correlación de la medida de Rho Spearman el resultado es 0.443, indicando que existe relación moderada entre ambos, por tal se contradice la hipótesis invalidada y se admite que existen relaciones contenida entre la la variable 1 y la dimensión de la variable 2; desempeño en el contexto de de los asesores de venta de una empresa retail – 2021. Resultados que se contrastan con la investigación realizado por Marín y Placencia (2017) Motivación y satisfacción de una empresa de salud. Y con el estudio de datos similares de que obtuvo Figueroa (2021) motivación y rendimiento laboral del personal de ventas de una empresa de telecomunicaciones 2020.

Para finalizar, en la tercera hipótesis específica, mencionamos la existencia de relación entre variable 1 y la dimensión de la variable 2; los comportamientos contraproducentes de los asesores de venta de una empresa retail- 2021; de la misma forma al verificar el resultado de la correlación de la medida de Rho

Spearman el valor es  $-0.286$ , indicando que existe relación baja contradictoria entre ambos. A raíz de los resultados se rechaza la hipótesis nula y aceptamos que existe relación baja contradictoria entre la variable 1 y la dimensión de la variable 2; los comportamientos contraproducentes.

En el argumento de estudio designado, se establece que la Organización que se dedica a los negocios comerciales retail, no considera relevante reforzar el tema sobre la motivación y recompensas específicas y de contingencia frente a un adecuado cumplimiento de objetivos de los asesores de venta de la empresa, por tal motivo el personal de ventas no se encuentra motivado y su rendimiento frente a sus funciones disminuye o no logra concretar el objetivo trazado por la empresa, ocasionando la no renovación de contratos o renuncias voluntarias, esto origina que la rotación del personal sea de un nivel alto, se reafirma un estudio expuesto por Boza, Manjarrez y Mendoza (2020). En otro contexto, existe ausencia de capacitaciones a los asesores de venta, talleres, falta de motivación por los supervisores de venta, la carencia de interés por parte de los jefes que puedan tener decisiones en promover estos programas vitales para la organización, a raíz de la falta de motivación se puede observar la disminución de interés de promover las ventas diarias y técnicas de búsqueda de nuevos cliente, ocasionando que el asesor de venta este conforme con su sueldo mínimo y no tener interés en subir sus ventas.



## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Relación entre motivación y desempeño laboral de los asesores de ventas de una empresa retail - 2021. Se contrajo similitud con la medida Rho Spearman de 0.452, mostrando que existe una correlación de confianza entre la variable 1 y la variable 2.

**Segundo:** Se ha demostrado que existe una correlación entre la motivación y el desempeño de las tareas de los asesores de ventas de una empresa retail - 2021. Los resultados de la hipótesis del contrato determinan que existe una relación similar entre la dinámica y las dimensiones de actividad, el valor de correlación de las medidas de Rho Spearman, el valor calculado es 0,36, lo que indica que existe una relación moderada entre las dos medidas.

**Tercero:** Se ha completado la existencia de la correlación de dos variables de motivación y desempeño en el contexto de los asesores de ventas de una empresa retail - 2021, los resultados se determinaron al realizar la prueba de correlación de la medida Rho Spearman, el valor calculado de 0.444, lo que indica que existe una relación moderada entre la variable y la dimensión de la hipótesis.

**Cuarto:** La existencia de una correlación entre motivación y comportamiento contraproducente de los asesores de ventas de una empresa retail - 2021. Los resultados determinan que existe una relación entre variables dinámicas y dimensionales de comportamiento contraproducente, de manera similar al probar el valor de la correlación de En la medida de Rho Spearman, el valor calculado es -0.287, lo que indica que existe una correlación contradictoria y decreciente entre la variable 1 y la variable 2.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Ejecutar un análisis en profundidad de los inconvenientes de recursos humanos existentes en la empresa, para aumentar el compromiso, la motivación, la seguridad y el crecimiento profesional de los colaboradores.

**Segundo:** Organizar talleres para mejorar la convivencia en el lugar de trabajo, el entorno y fortalecer las relaciones personales para un mejor desempeño en el trabajo y plena motivación.

**Tercero:** Proporcionar tiempo libre a los trabajadores de ventas y premiar el arranque de superación de cada asesor, a través de estrategias de que involucren al sueldo emocional.

**Cuarto:** Realizar jornadas laborales de capacitaciones para los supervisores retail, sobre técnicas de motivación para aplicar al personal de ventas, con el objetivo de incrementar la satisfacción laboral.

## REFERENCIAS

- Araujo, Kruger y Curi (2017). Factores motivadores de los programas de gestión ambiental en hospitales: un estudio de caso múltiple en cuatro hospitales privados brasileños. vol.15, pp.496-510. <https://doi.org/10.1590/1679-395160285>.
- Arief, S. (2018). Effect Of Organizational Culture And Benefit Performance Of Commitment, Motivation And Performance Of Employees Province Department Of Marine And Fisheries South Sulawes. Journal of Business and Management, 20(2), 15-23. <https://doi.org/10.9790/487X-2002071523v>
- Ajayi, J., Ahmed, J., Olakunle, M., & Ojelade, M. (2018). Motivation and Job Performance of Workers (A Case of Shaki-East Local Government, Oyo State, Nigeria). International Journal of Innovative Psychology & Social Development, 6(1), 34-42. Obtenido de <https://seahipaj.org/journals-ci/mar-2018/IJIPSD/full/IJIPSD-M-6-2018.pdf>
- Ayu Puspitasari, F. D., & Subagyo, A. (2019). The influence of job stress and motivation to work performance. Opcion, 35(21), 102-112. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/24687>
- Astudillo, Á., López, Á., Cádiz, M., Fierro, J., Figueroa, A., & Vilches, N. (2017). Validación de la encuesta de calidad y satisfacción de simulación clínica en estudiantes de enfermería. Ciencia y enfermería, 23(2), 133-145. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532017000200133>
- Amorós E. (2018). Comportamiento humano en las organizaciones. Eumed., 1–398. Arnold, J. y Randall, R. (2012). Psicología del trabajo: Comportamiento humano en el ámbito laboral (5ta ed.). México: Pearson Educación
- Arbaiza, L. (2010). Comportamiento organizacional: Bases y fundamentos (1ra ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning
- Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 11(4), 92-99. Obtenido de <https://bit.ly/3sgWPbS>
- Bourke, J, Kirby, A y Doran, J. (2016). Survey y Questionnaire Design: Collecting Primary Data to Answer Research Questions. Ireland: NuBooks, 2016.
- Baena, G. (2017). Metodología de investigación. (3era. ed.). México: Editorial Patria.

- Cabezas, E., Naranjo, D. & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. (2da ed.). Ecuador: Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Calvo, V. (2019). Relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de enfermería del centro hospitalario Guayana Venezuela [tesis de licenciatura, Universidad católica Andrés bello].
- Campos, H. (2017). Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte, [tesis de Maestría, Universidad cesar vallejo sede lima norte].
- Carrasco, S. (2017). Metodología de la investigación científica, (10ma ed.). Perú: San Marcos. Carrillo-García, C. (2015). La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. Enfermería Global. 14,4 pag.266-275. <https://doi.org/10.6018/eglobal.14.4.198061>.
- Carlessi, H., Reyes, C. & Mejia, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. (1era ed.). Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Coba, L. (2018). Motivación y Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Víctor lazarte Echegaray [tesis de licenciatura, Universidad nacional de Trujillo - Perú.
- Cóndor (2019). Factores motivacionales como condicionante en el desempeño laboral del personal de laboratorio clínico y rayos x del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima enero - agosto 2017 [tesis de Maestría, Universidad nacional Daniel Alcides Carrión.
- Corvo, T. (2018). Desempeño Laboral, Características y Ejemplos. <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Díaz, P. & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud Revista Ciencias de la Salud, 14, (1), pp. 115-121
- Escofet, L. & Berta, P. (2016). ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE UN CUESTIONARIO PARA LA VALORACIÓN DE PROYECTOS DE APRENDIZAJE-SERVICIO. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 21(70), pp. 229-249.

- Gabini, S y Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*. 16, 31-45.  
Recuperado de <https://bit.ly/3Ec1NZL>
- Gagné, M. y Deci, E. L. (2005). Selfdetermination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331-362.
- Garrote, R. (2016). Influential Factors in Motivation and Learning Strategies in Grade Students REICE. Madrid – España *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 14(2), pag. 31-44.
- Ghaffar, S., Mad, I., Burgoyne, J., Nazri, M., & Rezk, J. (2017). The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. Chien, G., Mao, I., Nergui, E., & Chang, W. (2020). The effect of work motivation on employee performance: Empirical evidence from 4-star hotels in Mongolia. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 1(1), 1-23. doi:10.1080/15332845.2020.1763766
- Gómez, C. (2016). Factores motivacionales y las principales características de satisfacción laboral que tienen los empleados de la empresa cordobez, [tesis de Licenciatura, universidad de san Buena Aventura Medellín].
- Gómez, M. (2016). *Introducción de la Metodología de la Investigación Científica*. (1e ed.). Argentina: Editorial Brujas.
- Guzmán-Narciso, G. A., Sánchez-García, W., Placencia-Medina, M. D., y SilvaValencia, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), 87-103. <https://doi.org/10.22430/24223182.1543evista> CEA Vol.6 Num.12
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1 era ed.). México: Mc Graw Hill Education. <https://bit.ly/3GWTOI5>
- Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación*. Recuperado de:  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

- Hidayat, C., & Hainim, F. A. (2019). Analysis of The Effect of Work Motivation on Performance of Employees in Media Café, Kedoya West Jakarta. *TRJ Tourism Research Journal*, 3(2), 100-115. <https://doi.org/10.30647/trj.v3i2.55>
- Jany Castro, José Nicolás. (2005). *Investigación Integral de Mercados*. (Tercera Edición). McGraw-Hill Interamericana, S. A., Bogotá, D. C., Colombia. Pág. 47
- Khademizadeh, S. (2019). Status and ranking of factors affecting job motivation from the viewpoint of librarians of special libraries of Ahvaz city, Iran. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 30(3). Obtenido de <https://bit.ly/3sielaq>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Beek, A. y Vet, H. (2014). Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine/ American College of Occupational and Environmental Medicine*. 56(3), 154-171. Recuperado de <https://bit.ly/3e1jKj5>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Buuren, S., Beek, A. y Vet, H. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 62(1), 6-28. Recuperado de <https://bit.ly/3sgxS0v>
- Manjarrez NN, Boza, J, y Mendoza, V. (2020). Motivación y su Influencia en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo Ecuador. versión On-line ISSN 2218-3620 *Revista Universidad y Sociedad* vol.12 N°.1 Cienfuegos ene.-feb. 2020.
- Marín Samanez, H., & Placencia Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. <https://bit.ly/3ejzYEJ>
- Martin, M. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Revista científica e informativa de la asociación española de enfermería en cardiología*. 27-30
- Mantera P., I. B. S., & Riana, I. G. (2019). Predicting business performance through leadership style and job motivation. *International research journal*

- of management, IT and social sciences, 6(5), 184-192.  
<https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n5.724>
- Muñoz, V (2018). Relación entre Motivación Laboral y Bienestar Laboral en personal de la venta [tesis de Maestría, universidad francisco de victoria Madrid-España].
- Navratilova Upusna, P., Supartha, W. G., & Sintaasih, D. K. (2019). The Effect of Psychological Empowerment on Motivation and Performance of Health Center Employees in Tomohon City. Russian Journal of Agricultural and SocioEconomic Sciences, 91(7), 15-25.  
<https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-07.02>
- Narasuci, W., Setiawan, M., & Noermijati, N. (2018). Effect of Work Environment on Lecturer Performance mediated by Work Motivation and job Satisfaction. Jurnal Aplikasi Manajemen, 16(4),645-653.  
<https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.04.11>
- Ong Choon, H. y Noor Hayati Binti, K. (2016) Motivation and Job Performance among Nurses in the Private Hospitals in Malaysia. International Journal of Caring Sciences. Vol. 9 Issue 1, p342-347. 6p. Recuperado de:  
<https://bit.ly/3sgxVcH>
- Orbe, S. (2019). Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la superintendencia de economía popular y solidaria-SEPS, [tesis de Maestría, universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador].
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). Educación obrera para el trabajo decente: Módulo 5 condiciones de trabajo. Buenos Aires.  
[http://congress2014.ituc-csi.org/IMG/pdf/modulo\\_5.pdf](http://congress2014.ituc-csi.org/IMG/pdf/modulo_5.pdf)
- Paredes, Estrada, Quispe y Mamani, (2020). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación, 4 (34), 13-20.
- Peña, V. (2018). Motivación Laboral y Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC la libertad Ecuador, Revista Scientific - Artículo Arbitrado 3(7) 177/192.
- Robbins, S. y Couter, M. (2014). Administración. México: Pearson.

- Sabino, F. (2016). Metodología y Técnicas de Investigación. (3era ed.). Colombia: Episteme.
- Tarqui, C. y Quintana, D. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad Social Callao –Perú. Archivos de Medicina (Manizales), 20(1), 123-132.
- Toro, F. (1985). Motivación para el trabajo. Conceptos, hechos y evidencias Contemporáneos. Medellín: Ediciones Gráficas.
- Toro, F. (1992). Desempeño y Productividad, Contribuciones de la Psicología Ocupacional. Medellín: Editorial Cincel.
- Valdés, H, (2020). Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías. <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Vega, J., Maguiña, A., & Valdivia, L. (2021). Estudios transversales. Rev. Fac. Med. Hum, 21(1), pp. 164-170. DOI 10.25176/RFMH.v21i1.3069
- Vroom, V. (1964). Work and motivation. New York: Wiley & Sons
- Zavala, D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital nivel IV Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, distrito de Wanchaq 2015, [tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria La Molina].
- Zaldívar, D. (2007). Competencias comunicativas y relaciones interpersonales. Cuba, La Habana.



# Anexo 1

## Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e Indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Rangos
<p><b>Problema general.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre motivación y rendimiento laboral en los asesores de venta de una empresa retail 2021?</p> <p><b>Problemas específicos.</b> PE1:¿Cuál es la relación que existe entre motivación y desempeño en la tarea en los asesores de venta de una empresa retail 2021?</p> <p>PE2:¿Cuál es la relación que existe entre motivación y desempeño en el contexto en los asesores de venta de una empresa retail 2021?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre motivación y comportamiento contraproducente en los asesores de venta de una empresa retail 2021?</p>	<p><b>Objetivo general.</b> Determinar la relación que existe entre motivación y rendimiento laboral en los asesores de venta de una empresa retail 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b> OE 1: Establecer la relación que existe entre motivación y desempeño en la tarea en los asesores de venta de una empresa retail 2021.</p> <p>OE2: Identificar la relación que existe entre motivación y desempeño en el contexto del en los asesores de venta de una empresa retail 2021.</p> <p>OE3: Indicar la relación que existe entre motivación y comportamiento contraproducente en los asesores de venta de una empresa retail 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre motivación y rendimiento laboral en los asesores de venta de una empresa retail 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b> HE1: Existe relación entre motivación y desempeño en la tarea en los asesores de venta de una empresa retail 2021.</p> <p>HE2: Existe relación entre motivación y desempeño en el contexto en los asesores de venta de una empresa retail 2021.</p> <p>HE3:Existe relación que entre motivación y los comportamientos contraproducentes en los asesores de venta de una empresa retail 2021.</p>	<b>Variable1: Motivación</b>				
			Condiciones motivacionales internas	Logro Poder Afilación Autorrealización Reconocimiento	1b, 2c, 3a, 4c, 5a 1d, 2e, 3d, 4e, 5d 1c, 2b, 3b, 4a, 5b 1e, 2d, 3c, 4d, 5e 1a, 2a, 3e, 4b,5c	(5) Muy importante (4) Importante (3)Moderadamente importante (2) Poco importante (1) Nada importante	Bajo Regular Alto
			Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo	Dedicación a la tarea Aceptación de autoridad Aceptación de normas y valores Requisición Expectación	6d, 7a, 8b, 9b, 10a 6e, 7e, 8 d, 9e, 10c 6a, 7c, 8c, 9a, 10e 6b, 7b, 8a, 9c, 10b 6c, 7d, 8e, 9d, 10d		
			Condiciones motivacionales externas	Supervisión Grupo de trabajo Contenido del trabajo Salario Promoción	11a, 12d, 13c, 14e,15c 11d, 12c, 13b, 14a,15a 11e, 12e, 13e, 14c,15d 11b, 12a, 13a, 14b,15b 11c, 12b, 13d, 14d,15e		
			<b>Variable1: Rendimiento laboral</b>				
			Desempeño en la tarea	Planeamiento y organización del trabajo Orientación de resultados Priorización del trabajo Eficiencia laboral	1,2,3,4,5,6,7	(2) Siempre (1) A veces (0) Nunca	Bajo Regular Alto
			Desempeño en el contexto	Iniciativa Tareas laborales desafiantes Actualización de conocimientos y habilidades laborales Soluciones creativas	8,9,10,11		
			Comportamientos contraproducentes	Negatividad Conductas que dañan a la organización	12,13,14,15,16		

Tipo de diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística auxiliar
<p><b>Tipo:</b> el tipo de investigación es básica.</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño es no experimental de corte trasversal.</p>	<p><b>Población:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>109 asesores de venta</li> </ol> <p><b>Tamaño de la muestra:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>n= 85 obtenida por formula estadística de tamaño de muestra.</li> <li>Sobre la población de 109.</li> </ol> $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$ <p><b>Muestreo:</b> El muestreo será aleatorio simple en una elección finita.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Probabilístico</li> </ol>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Para el estudio de las dos variables se aplicará la técnica de la encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Para la variable 1 se utilizara el cuestionario de motivación para el trabajo (CMT) 75 ítems, con su escala de valoración</p> <p>(5) Muy importante  (4) Importante  (3) Moderadamente importante  (2) Poco importante  (1) Nada importante</p> <p>Para la variable 2 se utilizara la escala de rendimiento laboral, 16 ítems, con su valoración</p> <p>(2) Siempre  (1) A veces  (0) Nunca</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b></p> <p>Se realizara el análisis descriptivo de las siguientes dimensiones; desempeño en la tarea, desempeño en el contexto, comportamientos contraproducente, para describir los resultados utilizando tablas.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b></p> <p>Para determinar la correlación de las variables, se empezará el estadístico de Spearman, entre la motivación y los comportamientos contraproducentes, desempeño en la tarea y desempeño en el contexto debido a que puede existir una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal y que esta relación no es debido al azar; es decir, que la relación sea estadísticamente significativa.</p>

## Anexo 2

### Operacionalización de variables

#### Matriz de operacionalización de la variable motivación

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Motivación (Fernando Toro Álvarez)	Condiciones motivacionales internas	Logro	1b,2c,3a,4c ,5a	(5) Muy importante (4) Importante (3) Moderadamente (2) Poco importante (1) Nada importante
		Poder	1d,2e,3d,4e ,5d	
		Afiliación	1c,2b,3b,4a ,5b	
		Autorrelación	1e,2d,3c,4b ,5e	
		Reconocimiento	1a,2a,3e,4b ,5c	
		Dedicación a la tarea	6d,7a,8b,9b ,10a	
	Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo	Aceptación de autoridad	6e,7e,8d,9e ,10c	
		Aceptación de normas y valores	6a,7c,8c,9a ,10e	
		Requisición	6b,7d,8a,9c ,10b	
		Expectación	6c,7d,8a,9c ,10d	
		Condiciones motivacionales externas	Supervisión	
	Grupo de trabajo		11d,12c,13 b,14a,15a	
	Contenido del trabajo		11e,12e,13 e,14c,15d	
	Salario		11b,12a,13 a,14b,15b	
	Promoción		11c,12b,13 d,14d,15e	

*Matriz de operacionalización de la variable rendimiento laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Rendimiento laboral (Gabini y Salessi)	Desempeño en la tarea	Planteamiento y organización del trabajo	1,2,3,4,5,6, 7	(2) siempre (1) a Veces (0) Nunca
		Orientación de resultados		
		Priorización del trabajo		
	Desempeño en el contexto	Eficiencia laboral	8,9,10,11	
		Iniciativa		
		Tareas laborales desafiantes		
		Actualización de conocimiento y habilidades laborales		
	Comportamientos contraproducentes	Soluciones creativas	12,13,14,15 ,16	
		Negatividad		
		Conductas que dañan a la organización		

## Anexo 3

### Instrumentos de recolección de datos

## CMT

NOMBRE Y APELLIDO \_\_\_\_\_ CEDULA \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES GENERALES

ESTE CUADERNILLO TIENE POR OBJETIVO RECOGER UNA IDEA GENERAL SOBRE AQUELLOS ASPECTOS DEL TRABAJO QUE SON DE INTERES PARA USTED Y SOBRE LAS ACCIONES QUE ESTA DISPUESTO A REALIZAR PARA CONSEGUIRLO.

TODAS LAS RESPUESTAS DADAS POR USTED SON IMPORTANTES PARA COMPRENDER SUS INTERESES EN EL TRABAJO, POR LO TANTO NO HAY RESPUESTA NI BUENA NI MALA. LO UNICO QUE CUENTA ES SU VERACIDAD.

RESPONDA TODO Y CADA UNO DE LOS PUNTOS EN ORDEN DESCENDENTES, CONSIDERANDO (5) LA RESPUESTA MAS IMPORTANTE Y (1) MENOS IMPORTANTE. RESPONDA CON RAPIDEZ DE FORMA SINCERA Y ESPONTANEA.

<b>EJEMPLO: LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEO OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>	
a.- Dirigir personal	1
b.- Ser estimado	5
c.- Tener amistades	2
d.- Ser elogiado	1
e.- Llevar a cabo lo que soy capaz de hacer	2

<b>1.- LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>	
a.- Saber que se reconoce mis conocimientos y capacidades	
b.- Poder coordinar y estimular los esfuerzos de otros	
c.- Saber que otras personas me aprecian	
d.- Hacer de forma eficiente el trabajo para aventajara otros con la calidad de los resultados	
e.- Podemos ocupar en aquellos trabajos para los que tengo buenas capacidades	

<b>2.- LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>	
a.- Que mis ideas y mis propuestas sean tomadas en cuenta	
b.- Mantener una relación cordial con los compañeros de trabajo	
c.- Poder convencer a otros para llevar a cabo actividades relacionados con el trabajo	
d.- Poder ocuparme en lo que verdaderamente sé y puedo hacer	
e.- Poder resolver con más éxito que los demás, los problemas más difíciles en el trabajo	

<b>3.- LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>	
a.- Tener personas a cargo a las que yo pueda corregir o estimular por rendimiento	
b.- Llegar a sentir aprecio y estimulación por las otras personas	
c.- Darme cuenta de que perfecciono mis conocimientos	
d.- Ser mejor en el trabajo que el común de todas las personas	
e.- Tener el respeto y el reconocimiento de mis compañeros por lo que valgo como persona	

<b>4.- LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>	
a.- Contar con la compañía y el apoyo de los compañeros de trabajo	
b.- Que mis ideas y propuestas sean tomadas en cuenta	
c.- Poder enseñar a otros sobre la solución de problemas relacionados con el trabajo	
d.- Saber que voy adquiriendo mayor habilidad en mi ocupación	
e.- Lograr resultados de mayor calidad que los que alcanzan otros en su trabajo	

<b>5.- LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>	
a.- Tener la oportunidad de influir en la gente para sacar adelante las cosas	
b.- Estar con personas que sean unidas, se apoyen y se defiendan mutuamente	
c.- Que las otras personas acepten mis méritos	
d.- Idear algo de interés y/o luchar hasta sacarlo adelante	
e.- Poder aplicar los conocimientos que poseo	

<b>6.- EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO DEL JEFE ES:</b>	
a.- Economizar materiales e implementos de trabajo y evitar los riesgos de pérdidas y daños	
b.- Con todo respeto solicitarle un trato justo y considerado cuando sea necesario	
c.- Dar cumplimiento a lo que él espera que uno lleve a cabo	
d.- Dedicarse con empeño al trabajo durante el tiempo debido	
e.- Dar cumplimiento a sus instrucciones o sugerencias	

<b>7.- EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO DEL JEFE ES:</b>	
a.- Ponerle empeño e imaginación	
b.- Solicitarle al jefe mi ubicación en un trabajo que se acomode bien a mis capacidades	
c.- Esforzarme por realizar con entusiasmo las funciones y tareas asignadas	
d.- Confiar en que la empresa me brinde una buena oportunidad	
e.- Aceptar con interés los cambios de puestos de trabajo o actividades cuando el jefe lo solicite	

<b>8.- EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO DEL JEFE ES:</b>	
a.- Convencer al jefe que poseo los méritos suficientes para ello	
b.- Hacer el trabajo con eficiencia y responsabilidad	
c.- Aceptar y cumplir las funciones, normas y reglamentos de trabajo	
d.- Aceptar las decisiones y orientaciones del jefe inmediato	
e.- Esperar que la empresa haga los aumentos convenientes según posibilidades	

<b>9.- EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER ASCENSO DE TRABAJO ES:</b>	
a.- Dar apoyo a los proyectos, planes y políticas de la empresa	
b.- Presentar proyectos e iniciativa en el trabajo	
c.- Convencer al jefe con mi rendimiento, de los méritos y capacidades con que cuento	
d.- Darle tiempo a la empresa para que se dé cuenta de mis conocimientos y capacidades	
e.- Dar colaboración y apoyo a las decisiones del jefe de la dependencia del área	

<b>10.- EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA PODERSE ENTREGAR A UN GRUPO DE TRABAJO ES:</b>	
a.- Mostrar interés en la tarea encomendada al grupo	
b.- Dar apoyo cuando sea necesario y trabajar para obtener ventajas y beneficios para todos	
c.- Colaborar para que se pueda sacar adelante los trabajos que el jefe asigno	

d.- Esperar que a medida que me vayan conociendo, me acepten y me tengan en cuenta	
e.- Mostrarse respetuoso de las personas y de las normas sociales	

<b>11.- LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>	
a.- Contar con un jefe que se preocupe por su gente	
b.- Ganar buenos auxilios económicos para mi beneficio y el de mi familia	
c.- Tener ascensos que me permitan alcanzar un trabajo de mayor responsabilidad	
d.- Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otros y poder producir oficios mutuos	

<b>12.- LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>	
a.- Ganar un sueldo que me permita atender bien todas mis necesidades y las de mi familia	
b.- Tener ascensos para lograr un trabajo más interesante e importante	
c.- Poder integrarme a un equipo con gente dinámica	
d.- Que mi jefe evalué mi rendimiento de una manera considerada, comprensiva y justa	
e.- Desempeñar un trabajo que contenga actividades variadas y verdaderamente interesantes	

<b>13.- LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>	
a.- Contar con un sueldo equivalente o mejor que el de otros que trabajan en mi ocupación	
b.- Trabajar en equipo con gente con la que yo pueda aprender	
c.- Tener un jefe que me de a conocer los resultados de mi trabajo	
d.- Tener ascensos que me permitan ir obteniendo mayor prestigio y autoridad	
e.- Poder atender con frecuencia asuntos y situaciones de trabajo diferentes	

<b>14.- LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>	
a.- Trabajar con otros para beneficiarme de sus conocimientos	
b.- Saber que periódicamente puedo recibir aumentos salariales	
c.- Llevar a cabo actividades variadas y de interés que me eviten la rutina y la monotonía	
d.- Tener ascensos que me permitan sentir que progreso y me perfecciono en mi ocupación	
e.- Tener un jefe que se fije más en mis aciertos que en mis errores	

<b>15.- LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>	
a.- Estar en un grupo capaz de organizar y llevar a cabo actividades de interés y utilidad	
b.- Ganar un sueldo que verdaderamente recompense mi esfuerzo	
c.- Tener un jefe que, antes de exigirme me apoye y me motive	
d.- Poder elegir la mejor opción entre diversas posibilidades para realizar las tareas	
e.- Tener ascensos que me den a conocer que se tiene en cuenta mis capacidades	

## Escala de Rendimiento Laboral Individual

Koopmans et al. (2013)

Nombres \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada uno de los siguientes planteamientos y responda marcando con una "X" la respuesta que considere más viable según su opinión.

Recuerde ser objetivo al responder:

N°	ÍTEMS	Siempre	A veces	Nunca
	RENDIMIENTO EN LA TAREA			
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedique el tiempo y el esfuerzo necesario			
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas			
3	Cuando pude realice tareas laborales desafiantes			
4	Cuando termine con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran			
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr			
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados			
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo			
	<b>COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES</b>	Siempre	A veces	Nunca
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo			
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros			
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo			
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas			
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa			
	<b>RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO</b>	Siempre	A veces	Nunca
13	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma			
14	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas			
15	Participé activamente de las reuniones laborales			
16	Mi planificación laboral fue óptima			



## Anexo 4

### Ficha técnica

---

<b>CMT-Cuestionario de motivación para el trabajo</b>	
Autores:	Fernando Toro Álvarez, 1992
Población:	Adolescentes y adultos con un nivel mínimo de educación de 4 años de bachillerato o escuela secundaria.
Aplicación:	Individual – colectiva
Tiempo de Aplicación:	Entre 20 y 35 minutos
Finalidad:	Evaluar distintas condiciones motivacionales referentes al ámbito laboral.
Validez:	Análisis factorial basado en el criterio Scree-Test
Área de Medición:	Psicología del trabajo/ organizacional
Procedencia:	Cinzel Ltda, Medellín Colombia

---

---

<b>Cuestionario de rendimiento laboral</b>	
Autores:	Koopmans (2014).
Adaptado por:	Flores Buendía, Fredy Yuri. Red de Salud del Rímac, Lima.
Fecha de Aplicación:	15 de julio del 2016
Observaciones:	Ninguna
Margen de error:	5%
Tiempo:	10 minutos.
Administrado a:	Trabajadores administrativos de la red de salud Rímac, Lima
Objetivo:	Mide tres dimensiones desempeño laboral individual: Desempeño de tarea. Desempeño de contextual. Comportamiento laboral contraproducentes

---

## Anexo 5

### *Expertos que validaron el instrumento que mide la variable 1.*

<b>N.º</b>	<b>Juez expertos</b>	<b>Condición</b>	<b>Resultados</b>
1	Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Metodólogo	Aplicable
2	Mg. Oscar Enrique Camac	Docente	Aplicable
3	Lic. Rafael Arturo Yáñez Briceño	Psicólogo	Aplicable

*Nota.* Los datos se obtuvieron del certificado de validez

Tabla 4 *Expertos que validaron el instrumento que mide la variable 2.*

<b>N.º</b>	<b>Expertos</b>	<b>Condición</b>	<b>Resultados</b>
1	Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Metodólogo	Aplicable
2	Mg. Oscar Enrique Camac	Docente	Aplicable
3	Lic. Rafael Arturo Yáñez Briceño	Psicólogo	Aplicable

*Nota.* Los datos se obtuvieron del certificado de validez

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en gestión del talento humano, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: **Motivación y rendimiento laboral en asesores de ventas de una empresa retail - 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las DOMINIOS y CATEGORIAS.
- Matriz de CATEGORIZACIÓN.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



---

JAVIER FERMIN GARCIA JULCA

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

Nº	CATEGORIAS/DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1:</b> Condiciones motivacionales internas													
1.-	<b>LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>				X				X				X	
	a.- Saber que se reconoce mis conocimientos y capacidades				X				X				X	
	b.- Poder coordinar y estimular los esfuerzos de otros				X				X				X	
	c.- Saber que otras personas me aprecian				X				X				X	
	d.- Hacer de forma eficiente el trabajo para aventajara otros con la calidad de los resultados				X				X				X	
	e.- Podemos ocupar en aquellos trabajos para los que tengo buenas capacidades				X				X				X	
2.-	<b>LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Que mis ideas y mis propuestas sean tomadas en cuenta				X				X				X	
	b.- Mantener una relación cordial con los compañeros de trabajo				X				X				X	
	c.- Poder convencer a otros para llevar a cabo actividades relacionados con el trabajo				X				X				X	
	d.- Poder ocuparme en lo que verdaderamente sé y puedo hacer				X				X				X	
	e.- Poder resolver con más éxito que los demás, los problemas más difíciles en el trabajo				X				X				X	
3.-	<b>LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Tener personas a cargo a las que yo pueda corregir o estimular por rendimiento				X				X				X	
	b.- Llegar a sentir aprecio y estimulación por las otras personas				X				X				X	
	c.- Darne cuenta de que perfecciono mis conocimientos				X				X				X	
	d.- Ser mejor en el trabajo que el comun de todas las personas				X				X				X	
	e.- Tener el respeto y el reconocimiento de mis compañeros por lo que valgo como persona				X				X				X	
4.-	<b>LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Contar con la compañía y el apoyo de los compañeros de trabajo				X				X				X	
	b.- Que mis ideas y propuestas sean tomadas en cuenta				X				X				X	
	c.- Poder enseñar a otros sobre la solución de problemas relacionados con el trabajo				X				X				X	
	d.- Saber que voy adquiriendo mayor habilidad en mi ocupación				X				X				X	
	e.- Lograr resultados de mayor calidad que los que alcanzan otros en su trabajo				X				X				X	
5.-	<b>LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Tener la oportunidad de influir en la gente para sacar adelante las cosas				X				X				X	

	b.- Estar con personas que sean unidas, se apoyen y se defiendan mutuamente				X				X			X
	c.- Que las otras personas acepten mis méritos				X				X			X
	d.- Idear algo de interés y/o luchar hasta sacarlo adelante				X				X			X
	e.- Poder aplicar los conocimientos que poseo				X				X			X
	<b>DIMENSION 2:</b> Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo				X				X			X
6.-	<b>EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO DEL JEFE ES:</b>											
	a.- Economizar materiales e implementos de trabajo y evitar los riesgos de pérdidas y daños				X				X			X
	b.- Con todo respeto solicitarle un trato justo y considerado cuando sea necesario				X				X			X
	c.- Dar cumplimiento a lo que él espera que uno lleve a cabo				X				X			X
	d.- Dedicarse con empeño al trabajo durante el tiempo debido				X				X			X
	e.- Dar cumplimiento a sus instrucciones o sugerencias				X				X			X
7.-	<b>EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO DEL JEFE ES:</b>											
	a.- Ponerle empeño e imaginación.				X				X			X
	b.- Solicitarle al jefe mi ubicación en un trabajo que se acomode bien a mis capacidades				X				X			X
	c.- Esforzarme por realizar con entusiasmo las funciones y tareas asignadas				X				X			X
	d.- Confiar en que la empresa me brinde una buena oportunidad				X				X			X
	e.- Aceptar con interés los cambios de puestos de trabajo o actividades cuando el jefe lo solicite				X				X			X
8.-	<b>EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO DEL JEFE ES:</b>											
	a.- Convencer al jefe que poseo los méritos suficientes para ello				X				X			X
	b.- Hacer el trabajo con eficiencia y responsabilidad				X				X			X
	c.- Aceptar y cumplir las funciones, normas y reglamentos de trabajo				X				X			X
	d.- Aceptar las decisiones y orientaciones del jefe inmediato				X				X			X
	e.- Esperar que la empresa haga los aumentos convenientes según posibilidades				X				X			X
9.-	<b>EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER ASCENSO DE TRABAJO ES:</b>											
	a.- Dar apoyo a los proyectos, planes y políticas de la empresa				X				X			X
	b.- Presentar proyectos e iniciativa en el trabajo				X				X			X



	a.- Trabajar con otros para beneficiarme de sus conocimientos				X				X				X
	b.- Saber que periódicamente puedo recibir aumentos salariales				X				X				X
	c.- Llevar a cabo actividades variadas y de interés que me eviten la rutina y la monotonía				X				X				X
	d.- Tener ascensos que me permitan sentir que progreso y me perfecciono en mi ocupación				X				X				X
	e.- Tener un jefe que se fije más en mis aciertos que en mis errores				X				X				X
<b>15.-</b>	<b>LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>												
	a.- Estar en un grupo capaz de organizar y llevar a cabo actividades de interés y utilidad				X				X				X
	b.- Ganar un sueldo que verdaderamente recompense mi esfuerzo				X				X				X
	c.- Tener un jefe que, antes de exigirme me apoye y me motive				X				X				X
	d.- Poder elegir la mejor opción entre diversas posibilidades para realizar las tareas				X				X				X
	e.- Tener ascensos que me den a conocer que se tiene en cuenta mis capacidades				X				X				X

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

Nº	CATEGORIAS/DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1:</b> Desempeño en la tarea													
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedique el tiempo y el esfuerzo necesario				X				X					X
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas				X				X					X
3	Cuando pude realice tareas laborales desafiantes				X				X					X
4	Cuando termine con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran				X				X					X
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr				X				X					X
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados				X				X					X
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo				X				X					X
8	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedique el tiempo y el esfuerzo necesario				X				X					X
	<b>DIMENSIÓN 2:</b> Desempeño en el contexto													
1	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma				X				X					X
2	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas				X				X					X
3	Participé activamente de las reuniones laborales				X				X					X
4	Mi planificación laboral fue óptima				X				X					X
	<b>DIMENSIÓN 3:</b> Comportamientos contraproducentes													
1	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo				X				X					X
2	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros				X				X					X
3	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo				X				X					X
4	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas				X				X					X
5	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa				X				X					X



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:** los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Zarate Ruiz Gustavo Ernesto

DNI: 09870134

**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	Lic. Administración	2015-2017
02	Universidad Cesar Vallejo	Mg. en Administración en Negocios- MBA	
03	Universidad Cesar Vallejo	GP. Metodólogo y Temático	

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente asignado a la coordinación de las Maestrías en Finanzas y Gestión del Talento Humano	Los olivos	2018-2021	Coordinación y dictado de clases
02	SODIMAC	Representante comercial	Surquillo	2012-2018	Venta a empresas
03	GIC	Asistente administrativo- jefe de producción	Surco	2010-2012	Encargado de la producción y asistente de gerencia

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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

**Lima, 03 de Noviembre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Enrique Camac Oscar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en gestión del talento humano, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: **Motivación y rendimiento laboral en asesores de ventas de una empresa retail - 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las DOMINIOS y CATEGORIAS.
- Matriz de CATEGORIZACIÓN.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



---

JAVIER FERMIN GARCIA JULCA

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio**

N°	CATEGORIAS/DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		NO	D	A	MA	NO	D	A	MA	NO	D	A	MA	
	<b>DIMENSION 1:</b> Condiciones motivacionales internas													
1.-	<b>LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Saber que se reconoce mis conocimientos y capacidades				X				X				X	
	b.- Poder coordinar y estimular los esfuerzos de otros				X				X				X	
	c.- Saber que otras personas me aprecian				X				X				X	
	d.- Hacer de forma eficiente el trabajo para aventajara otros con la calidad de los resultados				X				X				X	
	e.- Podemos ocupar en aquellos trabajos para los que tengo buenas capacidades				X				X				X	
2.-	<b>LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Que mis ideas y mis propuestas sean tomadas en cuenta				X				X				X	
	b.- Mantener una relación cordial con los compañeros de trabajo				X				X				X	
	c.- Poder convencer a otros para llevar a cabo actividades relacionados con el trabajo				X				X				X	
	d.- Poder ocuparme en lo que verdaderamente sé y puedo hacer				X				X				X	
	e.- Poder resolver con más éxito que los demás, los problemas más difíciles en el trabajo				X				X				X	
3.-	<b>LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Tener personas a cargo a las que yo pueda corregir o estimular por rendimiento				X				X				X	
	b.- Llegar a sentir aprecio y estimulación por las otras personas				X				X				X	
	c.- Darne cuenta de que perfecciono mis conocimientos				X				X				X	
	d.- Ser mejor en el trabajo que el común de todas las personas				X				X				X	
	e.- Tener el respeto y el reconocimiento de mis compañeros por lo que valgo como persona				X				X				X	
4.-	<b>LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Contar con la compañía y el apoyo de los compañeros de trabajo				X				X				X	
	b.- Que mis ideas y propuestas sean tomadas en cuenta				X				X				X	
	c.- Poder enseñar a otros sobre la solución de problemas relacionados con el trabajo				X				X				X	
	d.- Saber que voy adquiriendo mayor habilidad en mi ocupación				X				X				X	
	e.- Lograr resultados de mayor calidad que los que alcanzan otros en su trabajo				X				X				X	
5.-	<b>LA MAYOR SATISFACCIÓN QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Tener la oportunidad de influir en la gente para sacar adelante las cosas				X				X				X	
	b.- Estar con personas que sean unidas, se apoyen y se defiendan mutuamente				X				X				X	
	c.- Que las otras personas acepten mis méritos				X				X				X	



	a.- Mostrar interés en la tarea encomendada al grupo				x				x						x
	b.- Dar apoyo cuando sea necesario y trabajar para obtener ventajas y beneficios para todos				x				x						x
	c.- Colaborar para que se pueda sacar adelante los trabajos que el jefe asigno				x				x						x
	d.- Esperar que a medida que me vayan conociendo, me acepten y me tengan en cuenta				x				x						x
	e.- Mostrarse respetuoso de las personas y de las normas sociales				x				x						x
	<b>DIMENSION 3:</b> Condiciones motivacionales externas														
<b>11.-</b>	<b>LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>														
	a.- Contar con un jefe que se preocupe por su gente				x				x						x
	b.- Ganar buenos auxilios economicos para mi beneficio y el de mi familia				x				x						x
	c.- Tener ascensos que me permitan alcanzar un trabajo de mayor responsabilidad				x				x						x
	d.- Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otros y poder producir oficios mutuos				x				x						x
	e.- Poder experimentar interés y motivación por mis tareas				x				x						x
<b>12.-</b>	<b>LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>														
	a.- Ganar un sueldo que me permita atender bien todas mis necesidades y las de mi familia				x				x						x
	b.- Tener ascensos para lograr un trabajo más interesante e importante				x				x						x
	c.- Poder integrarme a un equipo con gente dinámica				x				x						x
	d.- Que mi jefe evalúe mi rendimiento de una manera considerada, comprensiva y justa				x				x						x
	e.- Desempeñar un trabajo que contenga actividades variadas y verdaderamente interesantes				x				x						x
<b>13.-</b>	<b>LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>														
	a.- Contar con un sueldo equivalente o mejor que el de otros que trabajan en mi ocupación				x				x						x
	b.- Trabajar en equipo con gente con la que yo pueda aprender				x				x						x
	c.- Tener un jefe que me da a conocer los resultados de mi trabajo				x				x						x
	d.- Tener ascensos que me permitan ir obteniendo mayor prestigio y autoridad				x				x						x
	e.- Poder atender con frecuencia asuntos y situaciones de trabajo diferentes				x				x						x
<b>14.-</b>	<b>LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>														
	a.- Trabajar con otros para beneficiarme de sus conocimientos				x				x						x
	b.- Saber que periódicamente puedo recibir aumentos salariales				x				x						x
	c.- Llevar a cabo actividades variadas y de interés que me eviten la rutina y la monotomía				x				x						x
	d.- Tener ascensos que me permitan sentir que progreso y me perfecciono en mi ocupación				x				x						x
	e.- Tener un jefe que se fije más en mis aciertos que en mis errores				x				x						x
<b>15.-</b>	<b>LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>														
	a.- Estar en un grupo capaz de organizar y llevar a cabo actividades de interés y utilidad				x				x						x

b.- Ganar un sueldo que verdaderamente recompense mi esfuerzo				x				x				x	
c.- Tener un jefe que, antes de exigirme me apoye y me motive				x				x				x	
d.- Poder elegir la mejor opción entre diversas posibilidades para realizar las tareas				x				x				x	
e.- Tener ascensos que me den a conocer que se tiene en cuenta mis capacidades				x				x				x	

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

Nº	CATEGORIAS/DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1:</b> Desempeño en la tarea													
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedique el tiempo y el esfuerzo necesario				X				X				X	
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas				X				X				X	
3	Cuando pude realice tareas laborales desafiantes				X				X				X	
4	Cuando termine con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran				X				X				X	
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr				X				X				X	
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados				X				X				X	
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo				X				X				X	
8	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedique el tiempo y el esfuerzo necesario				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2:</b> Desempeño en el contexto													
1	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma				X				X				X	
2	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas				X				X				X	
3	Participé activamente de las reuniones laborales				X				X				X	
4	Mi planificación laboral fue óptima				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 3:</b> Comportamientos contraproducentes													
1	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo				X				X				X	
2	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros				X				X				X	
3	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo				X				X				X	
4	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas				X				X				X	
5	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa				X				X				X	



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:** los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Enrique Camac Oscar

DNI: 09693461

**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	LIC. EDUCACION	1990 - 1997
02	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA	MAESTRIA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN	2009 - 2010
03	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	MAESTRIA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN PEDAGOGÍA DE LA MATEMÁTICA	2015 - 2016
04	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	DOCTORADO EN EDUCACIÓN	2016 - 2019

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	Docente asignado al Centro de Innovación Académica	Lima	2020 a la fecha	Proponer, implementar y hacer seguimiento a estrategias de innovación en tecnologías educativas para ser incorporado en la UCV.
02	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA	Coordinador Académico	Región Lima	2016 2017	Implementación y coordinación del programa de capacitación a Directores de Instituciones Educativas a nivel de lima provincias
03	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	Secretario académico	Lima: SJL	2018 - 2019	Coordinación Académica del programa de formación general de la UCV -SJL
04	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	Coordinador de Experiencia curricular	Lima Norte	2014 - 2015	Coordinar con el equipo docente las actividades de micro planificación curricular y su ejecución.
05	UNIVERSIDAD PARTICULAR CAYETANO HEREDIA	Docente Tutor Virtual: Curso dirigido a docentes de la EBR en el uso de Software aplicado a la enseñanza de matemática.	Convenio MED-UPCH	2018	Docente Tutor Virtual: Curso dirigido a docentes de la EBR en el uso de Software aplicado a la enseñanza de matemática.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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

Lima, 03 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Lic. Yáñez Briceño Rafael Arturo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en gestión del talento humano, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto de investigación es: **Motivación y rendimiento laboral en asesores de ventas de una empresa retail - 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las DOMINIOS y CATEGORIAS.
- Matriz de CATEGORIZACIÓN.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



---

JAVIER FERMIN GARCIA JULCA

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

Nº	CATEGORIAS/DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1:</b> Condiciones motivacionales internas													
1.-	<b>LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>				X				X				X	
	a.- Saber que se reconoce mis conocimientos y capacidades				X				X				X	
	b.- Poder coordinar y estimular los esfuerzos de otros				X				X				X	
	c.- Saber que otras personas me aprecian				X				X				X	
	d.- Hacer de forma eficiente el trabajo para aventajara otros con la calidad de los resultados				X				X				X	
	e.- Podemos ocupar en aquellos trabajos para los que tengo buenas capacidades				X				X				X	
2.-	<b>LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Que mis ideas y mis propuestas sean tomadas en cuenta				X				X				X	
	b.- Mantener una relación cordial con los compañeros de trabajo				X				X				X	
	c.- Poder convencer a otros para llevar a cabo actividades relacionados con el trabajo				X				X				X	
	d.- Poder ocuparme en lo que verdaderamente sé y puedo hacer				X				X				X	
	e.- Poder resolver con más éxito que los demás, los problemas más difíciles en el trabajo				X				X				X	
3.-	<b>LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Tener personas a cargo a las que yo pueda corregir o estimular por rendimiento				X				X				X	
	b.- Llegar a sentir aprecio y estimulación por las otras personas				X				X				X	
	c.- Darme cuenta de que perfecciono mis conocimientos				X				X				X	
	d.- Ser mejor en el trabajo que el comun de todas las personas				X				X				X	
	e.- Tener el respeto y el reconocimiento de mis compañeros por lo que valgo como persona				X				X				X	
4.-	<b>LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Contar con la compañía y el apoyo de los compañeros de trabajo				X				X				X	
	b.- Que mis ideas y propuestas sean tomadas en cuenta				X				X				X	
	c.- Poder enseñar a otros sobre la solución de problemas relacionados con el trabajo				X				X				X	
	d.- Saber que voy adquiriendo mayor habilidad en mi ocupación				X				X				X	
	e.- Lograr resultados de mayor calidad que los que alcanzan otros en su trabajo				X				X				X	
5.-	<b>LA MAYOR SATISFACCION QUE DESEEA OBTENER EN EL TRABAJO ES:</b>													
	a.- Tener la oportunidad de influir en la gente para sacar adelante las cosas				X				X				X	

	d.- Idear algo de interés y/o luchar hasta sacarlo adelante				x				x				x
	e.- Poder aplicar los conocimientos que poseo				x				x				x
	<b>DIMENSION 2:</b> Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo												
6.-	<b>EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO DEL JEFE ES:</b>												
	a.- Economizar materiales e implementos de trabajo y evitar los riesgos de pérdidas y daños				x				x				x
	b.- Con todo respeto solicitarle un trato justo y considerado cuando sea necesario				x				x				x
	c.- Dar cumplimiento a lo que él espera que uno lleve a cabo				x				x				x
	d.- Dedicarse con empeño al trabajo durante el tiempo debido				x				x				x
	e.- Dar cumplimiento a sus instrucciones o sugerencias				x				x				x
7.-	<b>EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO DEL JEFE ES:</b>												
	a.- Ponerle empeño e imaginación.				x				x				x
	b.- Solicitarle al jefe mi ubicación en un trabajo que se acomode bien a mis capacidades				x				x				x
	c.- Esforzarme por realizar con entusiasmo las funciones y tareas asignadas				x				x				x
	d.- Confiar en que la empresa me brinde una buena oportunidad				x				x				x
	e.- Aceptar con interés los cambios de puestos de trabajo o actividades cuando el jefe lo solicite				x				x				x
8.-	<b>EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO DEL JEFE ES:</b>												
	a.- Convencer al jefe que poseo los meritos suficientes para ello				x				x				x
	b.- Hacer el trabajo con eficiencia y responsabilidad				x				x				x
	c.- Aceptar y cumplir las funciones, normas y reglamentos de trabajo				x				x				x
	d.- Aceptar las decisiones y orientaciones del jefe inmediato				x				x				x
	e.- Esperar que la empresa haga los aumentos convenientes según posibilidades				x				x				x
9.-	<b>EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA OBTENER ASCENSO DE TRABAJO ES:</b>												
	a.- Dar apoyo a los proyectos, planes y políticas de la empresa				x				x				x
	b.- Presentar proyectos e iniciativa en el trabajo				x				x				x
	c.- Convencer al jefe con mi rendimiento, de los meritos y capacidades con que cuento				x				x				x
	d.- Darle tiempo a la empresa para que se dé cuenta de mis conocimientos y capacidades				x				x				x
	e.- Dar colaboración y apoyo a las decisiones del jefe de la dependencia del area				x				x				x
10.-	<b>EL MEDIO MAS EFECTIVO PARA PODERSE ENTREGAR A UN GRUPO DE TRABAJO ES:</b>												

	a.- Mostrar interés en la tarea encomendada al grupo						X					X					X
	b.- Dar apoyo cuando sea necesario y trabajar para obtener ventajas y beneficios para todos						X					X					X
	c.- Colaborar para que se pueda sacar adelante los trabajos que el jefe asigne						X					X					X
	d.- Esperar que a medida que me vayan conociendo, me acepten y me tengan en cuenta						X					X					X
	e.- Mostrarse respetuoso de las personas y de las normas sociales						X					X					X
	<b>DIMENSION 3:</b> Condiciones motivacionales externas																
<b>11.-</b>	<b>LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>																
	a.- Contar con un jefe que se preocupe por su gente						X					X					X
	b.- Ganar buenos auxilios económicos para mi beneficio y el de mi familia						X					X					X
	c.- Tener ascensos que me permitan alcanzar un trabajo de mayor responsabilidad						X					X					X
	d.- Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otros y poder producir oficios mutuos						X					X					X
	e.- Poder experimentar interés y motivación por mis tareas						X					X					X
<b>12.-</b>	<b>LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>																
	a.- Ganar un sueldo que me permita atender bien todas mis necesidades y las de mi familia						X					X					X
	b.- Tener ascensos para lograr un trabajo más interesante e importante						X					X					X
	c.- Poder integrarme a un equipo con gente dinámica						X					X					X
	d.- Que mi jefe evalúe mi rendimiento de una manera considerada, comprensiva y justa						X					X					X
	e.- Desempeñar un trabajo que contenga actividades variadas y verdaderamente interesantes						X					X					X
<b>13.-</b>	<b>LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>																
	a.- Contar con un sueldo equivalente o mejor que el de otros que trabajan en mi ocupación						X					X					X
	b.- Trabajar en equipo con gente con la que yo pueda aprender						X					X					X
	c.- Tener un jefe que me de a conocer los resultados de mi trabajo						X					X					X
	d.- Tener ascensos que me permitan ir obteniendo mayor prestigio y autoridad						X					X					X
	e.- Poder atender con frecuencia asuntos y situaciones de trabajo diferentes						X					X					X
<b>14.-</b>	<b>LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>																
	a.- Trabajar con otros para beneficiarme de sus conocimientos						X					X					X
	b.- Saber que periódicamente puedo recibir aumentos salariales						X					X					X
	c.- Llevar a cabo actividades variadas y de interés que me eviten la rutina y la monotonía						X					X					X
	d.- Tener ascensos que me permitan sentir que progreso y me perfecciono en mi ocupación						X					X					X
	e.- Tener un jefe que se fije más en mis aciertos que en mis errores						X					X					X
<b>15.-</b>	<b>LO MAS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:</b>																
	a.- Estar en un grupo capaz de organizar y llevar a cabo actividades de interés y utilidad						X					X					X

b.- Ganar un sueldo que verdaderamente recompense mi esfuerzo				x				x				x	
c.- Tener un jefe que, antes de exigirme me apoye y me motive				x				x				x	
d.- Poder elegir la mejor opción entre diversas posibilidades para realizar las tareas				x				x				x	
e.- Tener ascensos que me den a conocer que se tiene en cuenta mis capacidades				x				x				x	

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

N°	CATEGORIAS/DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSION 1:</b> Desempeño en la tarea													
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedique el tiempo y el esfuerzo necesario				X				X				X	
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas				X				X				X	
3	Cuando pude realice tareas laborales desafiantes				X				X				X	
4	Cuando termine con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran				X				X				X	
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr				X				X				X	
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados				X				X				X	
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo				X				X				X	
8	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedique el tiempo y el esfuerzo necesario				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2:</b> Desempeño en el contexto													
1	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma				X				X				X	
2	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas				X				X				X	
3	Participé activamente de las reuniones laborales				X				X				X	
4	Mi planificación laboral fue óptima				X				X				X	
	<b>DIMENSION 3:</b> Comportamientos contraproducentes													
1	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo				X				X				X	
2	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros				X				X				X	
3	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo				X				X				X	
4	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas				X				X				X	
5	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa				X				X				X	



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Yáñez Briceño Rafael Arturo

DNI: 09304155

**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	Lic. Psicología	1988-2021
02	Universidad Ricardo Palma	Maestría en Comportamiento Organizacional y RRHH	
03	Escuela de Negocios Europea de Barcelona	MBA	

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Cámara Minera del Perú	Docente de la Maestría en Seguridad y Salud	Surco	2020-2021	Dictado de clases a nivel internacional
02	Safety & Business SAC	Gerente General	La Victoria	2011-a la fecha	Asesoría y consultoría en el desarrollo del Plan de Gestión integral para empresas
03	MINERA BATEAS	Jefe de Capacitación y Desarrollo	Caylloma Arequipa	2009-2011	Encargado del proceso de gestión organizacional. Responsable de la implementación del SST

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>4</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **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

Lima, 03 de Noviembre del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.

## Confiabilidad

### → Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	85	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	85	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	75

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	85	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	85	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	25

## Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	85	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	85	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	25

## Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	85	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	85	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,699	16

## Anexo 7

### Constancias de aplicación



Estimados

Según lo conversado con Martin Chumpitaz- Gerentes Adm y Eduardo Carrillo - Gerente de Comercial y Rodrigo Basulto Gerente general

Pongo en conocimiento de lo siguiente:

Actualmente me encuentro estudiando la maestría de GESTION DEL TALENTO HUMANO, en una casa de estudio local, por tal me solicitan realizar un proyecto de investigación donde les compartí el Título de mi tesis "MOTIVACION Y RENDIMIENTO LABORAL EN ASESORES DE VENTA DE UNA EMPRESA RETAIL – 2021, por tal motivo estuve elaborando un cuestionario de preguntas relacionado con el tema, con el fin de recabar información y plasmar mis conclusiones.

Estuve solicitando apoyo en responder mi cuestionario, a los asesores de venta de la empresa (Via Washap y fuera del horario de trabajo) por tal dejo conocimiento para que no haya malos entendidos.

Saludos,

**DRASAC**  
Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C.

**Javier García J. – Jefe de Recursos Humanos**  
Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C.  
Centro Empresarial OPB – Av. Javier Prado Este 4473 Of.301 – Santiago de Surco – Lima – Lima - Perú  
[Jgarcia@drasac.com.pe](mailto:Jgarcia@drasac.com.pe) Teléfono (+51 1) 437-2516 Móvil (+51) 969335080

Haga clic en una foto para ver actualizaciones de redes sociales y mensajes de correo electrónico de esta persona.

DRASAC - Grupo RRHH  
Adriely, Alberto, Alexandra, Alvaro, Ana, ana, Anderson, Andreina, Angela, Antony, Ariana, Ariana, Bety, Brenda, Carla, Carmen, Carol, ...

**Violeta De Saga Mir**  
**Datos del entrevistado**  
 Se registró tu respuesta.  
[Enviar otra respuesta](#)  
 El formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo.  
[Comunicar abuso](#)  
 Google Formularios

6:47 p. m.

Listo!!!! 6:47 p. m.

Victoria Elena Ramón Castillo 6:47 p. m.

Violeta De Saga Mir Foto

Escribe un mensaje aquí

Diario Oficial El Per... Consulta de Trámite Radio Felicidad En... Error de seguridad Promociones | Cent... Lista de lectura

DRASAC - Grupo RRHH  
Adriely, Alberto, Alexandra, Alvaro, Ana, ana, Anderson, Andreina, Angela, Antony, Ariana, Ariana, Bety, Brenda, Carla, Carmen, Carol, ...

Gracias 2:15 p. m.

Chicos Buenas noches: necesito me puedan apoyar con una encuesta para mi tema de investigación  
 Participantes: Asesores de venta retail.  
 Envío el Link  
 Saludos  
 Javier García Julca 6:16 p. m. ✓

Datos del entrevistado  
 forms.gle  
<https://forms.gle/2Jdc67Rq7KKYTHqE8> 6:16 p. m. ✓

Karen Pérez  
 Buenas tardes encuesta llenada 6:41 p. m.

Martha García  
**Datos del entrevistado**  
 Se registró tu respuesta.

90 respuestas



No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

Resumen

Pregunta

Individual

Nombres y Apellidos

90 respuestas

Ana Yapias

Jackeline Aguilar Tarma

Nombres y Apellidos

90 respuestas

Victoria Elena Ramón Castillo

Paul Edson Alcántara Gilgrados

Yolanda Cristina Tarazona orue

Quinny Torres Castillo

Indira Ibañez Villegas

Karen Yazmin Pérez Cervera

Elizabeth Luzmila López Jáuregui

Martha Patricia Garcia Saavedra

Miguel robles ventura

	A	B	C	D	E	F	G	H	
A1	Marca temporal	Marca temporal							
1	Marca temporal	Nombres y Apellidos	RECONOCIMIENTO [Sa	RECONOCIMIENTO [Qu	RECONOCIMIENTO [Te	RECONOCIMIENTO [Qu	RECONOCIMIENTO [Qu	LOGRO [Poder coordina	LOGRO
2	7/11/2021 18:27:26	Ana Yapias	4	4	4	4	4	4	4
3	7/11/2021 18:32:41	Jackeline Aguilar Tarma	5	4	5	4	5	5	5
4	7/11/2021 18:32:54	Victoria Elena Ramón Ca	5	5	5	5	3	5	5
5	7/11/2021 18:34:51	Paul Edson Alcántara Gil	5	5	5	5	5	5	5
6	7/11/2021 18:35:46	Yolanda Cristina Tarazon	5	5	5	5	5	5	5
7	7/11/2021 18:36:25	Quinny Torres Castillo	5	5	5	5	5	5	5
8	7/11/2021 18:40:02	Indira Ibañez Villegas	4	4	4	4	3	5	5
9	7/11/2021 18:42:40	Karen Yazmin Pérez Cer	5	5	5	5	5	5	5
10	7/11/2021 18:47:22	Elizabeth Luzmila López	5	4	4	3	3	5	5
11	7/11/2021 18:47:31	Martha Patricia Garcia S	5	5	5	5	5	5	5
12	7/11/2021 18:53:49	Miguel robles ventura	5	5	5	5	5	5	5
13	7/11/2021 18:56:49	Ana paulina Zavaleta bet	5	5	5	5	5	4	5
14	7/11/2021 18:58:06	Jeniffer Castañeda	4	4	4	3	4	5	5
15	7/11/2021 18:59:14	Rocío saccsa Díaz	5	5	5	5	5	5	5
16	7/11/2021 19:01:36	Katia reusche	5	5	5	5	5	5	5
17	7/11/2021 19:02:37	Rossmery Rolando Bern	5	5	5	5	5	5	5
18	7/11/2021 19:03:54	Carla Liz Navarro Espino	4	4	5	3	4	5	5
19	7/11/2021 19:04:05	Mirsa Merino Gómez	5	5	5	5	5	5	5
20	7/11/2021 19:05:18	Sonia Maldonado Abal	5	4	4	4	4	5	5







11 : M8

5

Visible: 99 de 99 variables

	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RL6	RL7	V2_Dim1	RL8	RL9	RL10	RL11	RL12	V2_Dim2	RL13	RL14	RL15	RL16	V2_Dim3
1	2	2	1	1	2	2	1	11	2	2	2	2	2	0	2	1	2	2	7
2	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1	7
3	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	8
4	2	2	2	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	7
5	2	2	2	2	2	2	2	14	0	0	0	0	0	10	2	2	2	2	8
6	2	2	1	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	0	1	2	2	2	7
7	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	8
8	2	1	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	0	2	2	1	1	6
9	2	2	1	2	2	1	1	11	2	2	2	2	2	0	2	1	2	2	7
10	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	8
11	2	1	2	2	2	2	2	13	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	8
12	2	1	0	0	2	2	1	8	2	2	2	2	2	0	2	2	1	2	7
13	2	2	2	2	2	2	2	14	1	0	2	2	2	3	2	2	1	1	6
14	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	0	2	2	1	2	7
15	2	1	1	1	2	2	2	11	2	2	2	2	2	0	2	2	1	1	6
16	2	1	1	2	1	2	2	11	2	2	2	2	2	0	1	2	1	2	6
17	2	2	2	2	2	2	2	14	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8
18	2	2	1	1	1	1	2	10	1	0	1	2	2	4	2	2	2	2	8
19	2	1	1	2	2	2	2	12	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	8
20	2	2	2	2	2	1	2	13	1	0	1	2	2	4	2	1	2	2	7
21	2	2	1	2	2	2	1	12	2	2	2	2	2	0	2	2	1	2	7
22	1	2	2	2	2	1	1	11	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	8
23	2	2	2	1	2	2	2	13	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	8

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficas Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

```

EXAMINE VARIABLES=Motivación V1_Dim1 V1_Dim2 V1_Dim3 RendimientoL V2_Dim1 V2_Dim2 V2_Dim3
/PLOT BOXPLOT NFFLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.

```

### Explorar

#### Resumen de procesamiento de casos

	Válida		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Motivación	85	100,0%	0	0,0%	85	100,0%
Condiciones motivacionales internas	85	100,0%	0	0,0%	85	100,0%
Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo	85	100,0%	0	0,0%	85	100,0%
Condiciones motivacionales externas	85	100,0%	0	0,0%	85	100,0%
Rendimiento Laboral	85	100,0%	0	0,0%	85	100,0%
Desempeño en la tarea	85	100,0%	0	0,0%	85	100,0%
Comportamientos contraproducentes	85	100,0%	0	0,0%	85	100,0%
Desempeño en el contexto	85	100,0%	0	0,0%	85	100,0%

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficas Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,103	85	,027	,935	85	,000
Condiciones motivacionales internas	,114	85	,009	,919	85	,000
Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo	,138	85	,000	,885	85	,000
Condiciones motivacionales externas	,125	85	,002	,923	85	,000
Rendimiento Laboral	,191	85	,000	,919	85	,000
Desempeño en la tarea	,264	85	,000	,880	85	,000
Comportamientos contraproducentes	,225	85	,000	,756	85	,000
Desempeño en el contexto	,309	85	,000	,747	85	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Motivación

#### Gráfico Q-Q normal de Motivación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN ASESORES DE VENTAS DE UNA EMPRESA RETAIL - 2021", cuyo autor es GARCIA JULCA JAVIER FERMIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 16 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO <b>DNI:</b> 09870134 <b>ORCID</b> 0000-0002-0565-0577	Firmado digitalmente por: GEZARATERU el 16-01- 2022 18:04:13

Código documento Trilce: TRI - 0277030