



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del centro
de contacto del banco de crédito, Lima año 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Flores Cunto Noemi Raquel (ORCID: 0000-0003-1415-6623)

ASESOR:

MBA Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERU

2021

Dedicatoria

A mi madre por inculcarme desde pequeña los valores y la fortaleza de seguir adelante a pesar de las adversidades, demostrándome y brindándome amor en cada paso de mi crecimiento personal y profesional.

Noemi Flores

Agradecimiento

Al MBA Jardiel Paredes del Águila por su gran apoyo, motivación y orientación en el desarrollo de la tesis.

A mi madre por su apoyo incondicional y su paciencia que me permitió culminar este nuevo reto profesional.

A la Universidad Cesar Vallejo por permitir y buscar que sus alumnos culminen su propósito inicial de aprender y consolidar una carrera Profesional.

Noemi Flores

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIA.....	30
ANEXOS.....	33

Índice tablas

Tabla 1. <i>Relación entre motivación y desempeño laboral</i>	22
Tabla 2. <i>Motivación laboral</i>	22
Tabla 3. <i>Desempeño laboral</i>	23
Tabla 4. <i>Relación de las dimensiones de motivación con el desempeño laboral</i> .	23

Resumen

La presente investigación presenta el estudio de las variables motivación y desempeño laboral, que implican la importancia de cada una de ellas dentro de la empresa en estudio.

Es así que, el objetivo fue conocer la relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021. La metodología se fundamentó en un diseño no experimental, tipo aplicada–correlacional y un enfoque cuantitativo. La población fue de 100 trabajadores y se utilizó como muestra a 79 trabajadores, a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos. Del mismo modo, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con 24 preguntas. Los resultados de la investigación fueron procesados y tabulados por el programa estadístico SPSS, aplicando el estadístico de Rho de Spearman, en el cual se obtuvo como resultado un coeficiente de 0.686 y un p valor de 0.000, interpretándose como una relación estadística de tipo positiva y de grado fuerte. Por ende, se llegó a la conclusión que existe relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021

Palabras clave: Motivación, desempeño y trabajadores.

Abstract

This research presents the study of the variables motivation and job performance, which imply the importance of each of them within the company under study. Thus, the objective was to determine the relationship between motivation and job performance of workers in the contact centre of Banco de Crédito, Lima 2021. The methodology was based on a non-experimental design, applied-correlational with a quantitative approach. The population was 100 workers and 79 workers were used as a sample, to whom the data collection instrument was applied. Similarly, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire with 24 questions. The results of the research were processed and tabulated by the SPSS statistical programme, applying Spearman's Rho statistic, in which a coefficient of 0.686 and a p-value of 0.000 were obtained, interpreted as a positive statistical relationship with a strong degree. Therefore, it was concluded that there is a relationship between motivation and job performance of workers in the contact centre of Banco de Crédito, Lima year 2021.

Keywords: Motivation, performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se observa que ante la situación crítica que se vive en la actualidad y que afecta al mundo entero generada por el COVID 19, es evidente que el sistema financiero, así como varias empresas de diferentes rubros se han visto afectadas por el impacto económico que ha repercutido en ellas, tal es así que varios países del mundo presentan también dificultades en cuanto se refiere al manejo de sus recursos humanos ya que muchas empresas fueron forzadas a cesar sus actividades debido a la pandemia, despedir de manera masiva a los empleados o recurrir a la suspensión perfecta. Este recorte de personal e incertidumbre genera que los trabajadores se muestren menos productivos y el desempeño laboral se ve afectado.

Considerando lo mencionado al ser el desempeño laboral una arista muy importante para las entidades financieras, apreciamos a De León (2021) en la revista digital "Expansión" en México plantea que "La incertidumbre causada por los cambios de trabajo y sus trastornos representa un desafío de comunicación complejo para cada gerente. En este escenario el mayor desafío consiste en mantener el entusiasmo de su equipo". Así mismo, dicho entusiasmo se va ir incrementando en función a las diferentes técnicas motivacionales que los jefes apliquen o implementen dentro de su organización.

Las Instituciones Financieras son organizaciones que influyen en la economía del Perú y que da muchas fuentes de trabajo, dichos bancos se encuentran en constante cambio ya que tienen que estar a la vanguardia tecnológica y actualizando sus plataformas donde ofrecen diferentes productos y servicios, para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Dada la coyuntura actual, se vive un ambiente de inestabilidad que está generando incertidumbre a los trabajadores y las entidades Financieras por su naturaleza se enfoca en resultados, dejando de lado la parte humana de los trabajadores que en medio de la crisis sanitaria presentan diferentes problemáticas.

El Banco de Crédito es una de las entidades financieras líderes de nuestro país que tiene una trayectoria de 132 años ofreciendo a sus clientes financiamientos, fondos de inversión y asesoría financiera; representa a las

instituciones privadas del sector financiero que vela por el desarrollo sostenible del país. Siendo alguna de sus aspiraciones, (página web BCP) convertirse en la empresa peruana que da la mejor experiencia a los clientes, ser la comunidad laboral de preferencia en el Perú, que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales. Siendo estas algunas aspiraciones importantes para el desarrollo laboral, la empresa busca lograr un buen ambiente laboral con el fin de tener trabajadores satisfechos y a su vez clientes felices.

Una de las áreas importantes dentro de la institución financiera es el centro de contacto del Banco de crédito, es el canal de atención telefónico donde los clientes realizan consultas de productos financieros, dicha atención es realizada por los asesores en primera línea quienes tienen como objetivo realizar una buena atención bajo estándares de calidad, brindando información pertinente y transparente a los clientes.

Sin embargo, dentro del centro de contacto del BCP se observa que los trabajadores muestran una motivación deficiente, debido a la falta de comunicación efectiva de parte de sus jefes directos, porque la empresa no respeta ciertos acuerdos o compromisos como es el caso de las vacaciones asignadas, por los bajos incentivos económicos que perciben y por la presión en las ventas. Es así que, esta desmotivación afecta el rendimiento de los trabajadores, pues no se sienten parte de la organización al no preocuparse por su estabilidad emocional y económica.

La justificación teórica del presente trabajo de investigación permitirá conocer en mayor medida la correlación que hay en las variables motivación y desempeño laboral, para ello utilizaremos teorías de autores que definirán nuestras variables de estudio para lograr una mejor comprensión. La motivación constituye una variable vital ya que aplicando la motivación correcta y bajo las necesidades o preferencias de los trabajadores se mejorará el desempeño laboral y la empresa conseguirá sus objetivos trazados.

Así mismo tenemos como justificación práctica, las propuestas desarrolladas en la presente investigación de tesis servirán para mejorar la motivación del personal de trabajo de la empresa en estudio dentro del área de atención al cliente,

pues al mejorar la motivación se va mejorar la calidad de atención. Además, la presente tesis podrá ser utilizada por otros investigadores u organizaciones financieras que ansían conocer del tema y deseen repotenciar su desempeño laboral aplicando una adecuada y asertiva motivación.

Por lo expuesto anteriormente de acuerdo a la realidad problemática se tendrá el siguiente planteamiento del problema ¿Cómo la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021?

El objetivo general del presente trabajo es conocer la relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021; los objetivos específicos son: (1) Establecer el nivel de motivación laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021. (2) Establecer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021. (3) Determinar la dimensión de motivación que tiene mayor relación con el desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021.

La investigación presenta la siguiente hipótesis: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021. Y como hipótesis nula: No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se tomará como referencia los siguientes antecedentes.

En el ámbito nacional tenemos:

Susanibar (2020), en su estudio de investigación concluye que la motivación es un elemento que se debe tener en cuenta para el desempeño laboral de los trabajadores y así se puede evidenciar como la variable motivación se vincula con la variable desempeño laboral, también menciona dentro de su investigación que dichas condiciones motivacionales internas son un grupo de factores con características personales que son relevantes para un excelente desempeño laboral. Bajo estas conclusiones Susanibar en su investigación ratifica la hipótesis general planteada.

Burga y Wiese (2018), en su investigación describe a las variables de esta presente investigación dentro de una organización agroindustrial del departamento de Lambayeque y concluye que un nivel alto de motivación ha logrado a la organización obtener una mejora productiva en el desempeño de los empleados, demostrando que la relación de ambas variables mejora la productividad y la eficiencia. Además, que la empresa agroindustrial destaca por mantener a sus trabajadores capacitados y por poner en práctica las buenas relaciones personales entre los empleados y los jefes directos.

Quispe, Quispe y Valdez (2020) en su estudio presenta las siguientes conclusiones, las variables de su investigación basándose en los estudios de diferentes teorías científicas se logra validar que la motivación impacta positivamente en el estado emocional de las personas que forman parte de la organización, siempre y cuando se aplique una motivación positiva basándose en lo que necesita el trabajador. Así mismo el trabajo de investigación concluye que no se puede aplicar a todas las personas la misma teoría de motivación, ya que cada ser humano presenta sus propias características emocionales en base a sus necesidades y objetivos.

Dichas investigaciones concuerdan con lo señalado en nuestra tesis y sirven como referente para ahondar en las teorías motivacionales y poder evidenciar cual es el impacto que se va generar al presentar una buena o mala motivación en el personal de trabajo como en la organización.

En el ámbito internacional tenemos como investigadores a los siguientes autores de los países de Ecuador y Chile:

Manjarrez y Boza (2019), en su investigación presentada concluyen que se deben respetar las necesidades de los empleados, dichas necesidades son únicas y por lo tanto al identificarlas serán la herramienta más efectiva para reforzar su motivación laboral. A su vez al poner en práctica que los trabajadores cumplan con sus objetivos asignados con autonomía, libres de un control estresante, tomando sus propias decisiones basándose siempre en la ética de la empresa, siendo escuchados y fomentando el respeto. Lo dicho anteriormente ratifica que la motivación interna y la motivación externa son importantes para lograr una mejora en el desempeño laboral.

Lagos (2015), en su investigación relacionada a la motivación presenta como conclusión que, si el ambiente laboral contribuye positivamente al comportamiento de los miembros de la empresa, su desempeño tendrá con un rendimiento óptimo logrando resultados pertinentes. Esta investigación menciona que si el clima es positivo los trabajadores obtendrán mejores resultados. Lo dicho anteriormente concuerda con nuestra investigación pues los grupos de trabajo que se caracterizan por un buen desempeño aportan a un mejor rendimiento, el autor también menciona que la motivación propicia mejores resultados en la organización.

Velásquez (2021), el presente trabajo de tesis es un estudio aplicado en trabajadores de un centro de salud, redacta dentro de sus conclusiones que los factores intrínsecos se manifiestan en la interacción diaria de los empleados a través de la rutina del trabajo, en las actividades que se realizan con el apoyo de diferentes áreas guiadas por un objetivo en común, la comunicación interna, el reconocimiento a su labor y la oportunidad que se le da al trabajador para expresar sus ideas. Todo ello con el fin de que los empleados se sientan valorados. Dicha investigación tiene similitud con los objetivos planteamos en la presente tesis a

desarrollar, siendo este uno de los temas a tratar y que muestra la relevancia de la variable motivación.

El presente marco teórico plasmará los conceptos y teorías de las 2 variables que se estudian para conocer su correlación. La definición será redactada basándose en los estudios científicos de diferentes autores que se describirán a continuación.

La motivación presenta diferentes conceptos, por lo que vamos a definir algunos de ellos.

Según Alonso (2015), “la motivación es una necesidad o un deseo que sirve para dinamizar la conducta y dirigirla a una meta. El comportamiento puede activarse por necesidades (empujan) o por metas (atraen)” (p. 203).

En ese sentido el autor menciona que nuestra motivación se va basar por estímulos que provienen de nuestras emociones internas como las necesidades orgánicas propias de nuestro organismo y los reconocimientos o premios externos como las comisiones, el sueldo o la influencia de poder que se puede tener en una organización.

Según el autor Chiavenato (2015) plantea el concepto de motivación como el efecto de la correlación entre las personas y el contexto en el cual se relaciona, menciona además que la motivación tiene orígenes externos o internos que se van a manifestar por impulsos del comportamiento humano.

Es decir, dicho comportamiento se va dirigir por un fin, basándose en la causa del comportamiento el cual se originará por un estímulo, deseo o necesidad. Y estos a su vez reflejarán el porqué de la conducta de los trabajadores dentro de una empresa.

La Motivación, según Robbins y Judge (2016) define a la variable como la respuesta que se va dar entre la interacción de las personas con la situación o momento en el cual se encuentran. Por lo que podemos decir que la motivación es un conjunto de procesos que influyen en el logro del objetivo y en como la persona persevera en obtener lo que se propone para su propio beneficio o fin común dentro de una empresa.

El autor Chiavenato (2017) también plantea que la motivación se va manifestar a través de un empuje interno que nace de una necesidad, la cual va originar, dirigir y mantener el comportamiento motivado para lograr una meta u objetivo. Esto quiere decir que mantener la persistencia por los objetivos va depender mucho de qué tan motivado se encuentre la persona, el trabajo radica en cómo los líderes apliquen estas motivaciones tratando de conocer las necesidades de los trabajadores y saber aplicar las técnicas de motivación en el momento y contexto adecuado.

Para concluir, la motivación es el estímulo que hace posible al ser humano alcanzar los objetivos que se ha planteado y que, de una u otra forma, les proporcionarán beneficios y satisfacciones personales, laborales o profesionales. Y que la motivación va depender mucho de la necesidad del ser humano. Además, podemos afirmar según Chiavenato (2017) que la motivación tiene origen en el latín moveré que quiere decir mover y es la forma de estimular un comportamiento positivo, mantenerlo en el tiempo y direccionarlo hacia una meta.

Tipos de motivación, mencionamos a los siguientes:

(1) Motivación intrínseca, implica que la conducta es impulsada por el deseo, placer o interés de llevarlo a cabo, ese interés va impulsar de forma interna la conducta de las personas y por lo tanto va disfrutar de las actividades que realice con el único objetivo de satisfacer su propia necesidad.

Según Ascencio (2014) menciona que el tipo de motivación intrínseca se va basar en los componentes del interior de las personas como la propia decisión de realizar, por el propio placer de ejecutarlo o por el simple hecho de lograr el desafío. Por ejemplo, ciertas personas que estudian y tienen como objetivo aprender nuevos conocimientos para obtener altas calificaciones y aprobar con éxito lo ejecutan por el solo hecho de que están motivados, pues realizan un esfuerzo que nace desde su interior por el solo hecho de su autorrealización.

En otras palabras, tiene que ver con los sentimientos positivos de las personas en sus trabajos y al fomentar esos sentimientos o actitudes positivas se

verán reflejados en los logros y en cada una de las funciones o responsabilidades que se le asignen.

(2) Motivación extrínseca, es también un factor determinante para la ejecución de las funciones de los trabajadores, pues ese tipo de motivación viene de afuera y es ejecutado por un personal capacitado en liderazgo que tendrá las herramientas para saber motivar al personal. Ahora bien, no solo dependerá de las estrategias del líder sino también por recompensas externas como lo económico, los presentes o un ambiente de trabajo agradable.

Según Rovira (2015) define a la motivación extrínseca como el tipo de motivación donde las razones que llevan a un individuo a ejecutar alguna actividad o trabajo están situadas fuera de la misma persona; es decir, están condicionados a factores externos.

Resumiendo, podemos mencionar que la motivación intrínseca nos lleva a realizar cosas debido a que nos gusta ejecutarlas. El solo hecho de realizar la tarea es el premio o retribución, y no se espera nada a cambio más que la propia satisfacción. Por lo contrario, la motivación extrínseca, se basa en estímulos externos como el hecho de recibir dinero a cambio de ejecutar un trabajo o acción, o simplemente presiones externas para lograr el objetivo. Es ahí donde diferenciamos a la motivación intrínseca pues nace en el propio individuo, él cual tiene una fuerza interior que lo motiva a controlar la situación y a lograr el éxito que se propone, mientras que la motivación extrínseca se da por la influencia de agentes externos.

Según Chiavenato (2015), teniendo en cuenta los tipos de motivaciones, mencionaremos a las condiciones motivacionales internas y externas:

Condiciones motivacionales internas:

(1) El logro, se refiere al ímpetu de crecer relacionado a lograr el éxito. Así pues, esta condición motivacional se va ejecutar por el solo hecho de satisfacer su necesidad de logro y de superar sus competencias. Esta persona se va caracterizar por ser muy competitivo.

(2) El poder, las personas lo manifiestan con el único fin de lograr que todo se realice en base a su propio plan, es decir que todo lo material y social se acomode a lo que uno quiere. El poder se busca con el fin de influir o impactar en otras personas para conseguir reputación y control de los individuos.

(3) La afiliación, se busca para lograr aceptación de los demás y sentirse querido, con el fin de mantener una relación amigable y de afecto con todas las personas que sea posible. A este tipo de personas no les agrada la soledad y prefieren el trabajo colectivo.

(4) La autorrealización, tiene que ver con realizar lo que le agrada a la persona y poder lograrlo. Las personas con esta necesidad buscan siempre la excelencia para llegar al éxito

(5) El reconocimiento, se obtiene cuando la persona realiza actividades con el fin de obtener la aceptación, atención o admiración de los demás.

Condiciones motivacionales externas:

(1) La supervisión, es el control y retroalimentación que realizan las autoridades o jefes hacia el trabajador.

(2) Contenido de trabajo, se da cuando las labores que realiza el empleado no lo ejecutan como rutina, sino que lo lleva a desenvolverse de manera creativa.

(3) El Salario, es la retribución económica que está asociada al rendimiento laboral.

(4) La Promoción, es la oportunidad o posibilidad que se le da a un trabajador para ascender y así desempeñarse en un mejor cargo institucional según su perfil y necesidad de la empresa.

Según el autor Chiavenato (2017), menciona en su libro a las siguientes teorías de la variable motivación:

(1) Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, es la mejor doctrina que se conoce, propuesta por Abraham Maslow. Quien menciona lo siguiente: en cada persona se presenta una escala de 5 necesidades representada y conocida

como la pirámide de las necesidades. Este autor plantea que las necesidades se encuentran escalonadas según un rango jerárquico, en esta escala que se clasifica por el nivel de relevancia se muestran las necesidades primordiales que cuando según el autor están satisfechas se logra subir a las a necesidades de mayor rango.

Dichas necesidades por orden jerárquico son:

(a) Necesidades fisiológicas: Se les conoce también como necesidades orgánicas o básicas, pues se ubican en el rango más bajo ya que, cubren las necesidades de la supervivencia del ser humano. Aquí se prioriza satisfacer las necesidades de alimentación, sueño, sed, abrigo en momentos de frío, descanso y necesidad reproductora. Es decir, los individuos van a buscar de forma constante satisfacer estas necesidades porque no se pueden postergar.

(b) Necesidades de seguridad: viene a ser el siguiente nivel de la pirámide de las necesidades, se refiere a la protección que busca la persona para blindarse de cualquier peligro físico o daño emocional. Obtener dicha protección es el objetivo de la persona para librarse de riesgos físicos y lograr una estabilidad en el mundo que lo rodeo. A su vez, esto aplica en las organizaciones, ya que los trabajadores van a buscar desempeñar sus funciones en un ambiente que le brinde estabilidad y seguridad.

(c) Necesidades sociales o de pertenencia, este tercer nivel implica las relaciones sociales que practican las personas dentro de su entorno. Al ser nuestra naturaleza seres sociales, los seres humanos tienen la característica de convivir con las personas, de buscar la aceptación de los demás y de sentirse parte de un grupo o sociedad por afinidad.

(d) Necesidades de estima o aprecio, el cuarto nivel de la pirámide se refiere a la necesidad de los seres humanos de sentir que son aprobados por la sociedad y que son reconocidos por su entorno cercano. Se refiere también al nivel de autoestima de las personas, la confianza que desarrollan para tomar sus propias decisiones y de ser líderes de opinión. Al lograr satisfacer esta necesidad, el nivel de confianza de las personas se eleva generando en ellos una beneficiosa independencia.

(e) Necesidades de autorrealización: esta necesidad es el nivel más alto de la pirámide, por encontrarse en la punta de la jerarquía y es también llamada necesidad de crecimiento sea profesional o laboral. Se define como la necesidad que impulsa a las personas a generar su propio potencial, buscando superarse a sí mismo y a retarse con nuevas oportunidades que le generen aprender constantemente. Es así que, en cada etapa de nuestra vida vamos a demostrar la necesidad de autorrealización y esto va ligado a la autoestima y personalidad.

Entonces podemos concluir que, a medida que el hombre satisfaga las necesidades básicas en una escala de abajo hacia arriba ascendería desde la simple necesidad de supervivir hasta la máxima de autorrealizarse como persona dentro de una sociedad u organización que busca alcanzar el éxito.

Además, según Maslow para lograr una motivación exitosa es importante aprender a reconocer en qué nivel de la pirámide se encuentra el individuo y que necesidades son las que se deben cubrir. Dentro de una organización si el jefe desarrollara esta habilidad, tendría a su equipo de trabajo con un alto nivel de satisfacción y la motivación sería 100 % exitosa.



Figura 1 **Pirámide de Maslow**

En el libro comportamiento organizacional, según Ascencio menciona también como teoría motivacional a la teoría de los factores de Herzberg.

(2) Teoría de los factores de Herzberg, el psicólogo propone esta teoría con la convicción de que las personas tienen una conexión fundamental con su trabajo

y de cómo se desarrollan en su ambiente laboral depende su éxito o fracaso dentro de la organización.

Según el autor, la motivación se va basar en 2 factores:

(a) Factores higiénicos, relacionado a la calidad del ambiente laboral que se le brinda a los trabajadores, pues es el lugar donde ellos se van a desenvolver. Por ejemplo: el lugar de trabajo, las condiciones del ambiente de trabajo, el sueldo, el tipo de liderazgo, el clima laboral, las oportunidades de desarrollo profesional, relación con el supervisor y con los compañeros de trabajo, etc. Por lo tanto, si estos factores se van desarrollando de forma positiva, evitarán en las personas que estén insatisfechas.

(b) Factores motivacionales, se refieren a las necesidades, requisitos y a las actividades relacionadas con el puesto de trabajo. Al tener satisfecho al trabajador de forma constante se incrementa la productividad eficientemente, ya que si los factores motivacionales son positivos se va incrementar la satisfacción y por el contrario si disminuyen anulan la motivación.

Teniendo en cuenta la variable desempeño laboral, se va definir algunos conceptos:

El desempeño laboral, según Chiavenato (2015) se define al “comportamiento del trabajador y de cómo hace su trabajo, ese resultado se va ver reflejado en la organización, que puede ser negativo o positivo. Por lo que es necesario que el resultado debe ser medido” (p. 211).

En otras palabras, el desarrollo del desempeño laboral va depender del propio individuo, pero este se va ver influenciado por ciertas condiciones ambientales o psicológicas, y a su vez es importante mencionar que un mal desempeño laboral puede dañar a la empresa y un buen desempeño que ha sido motivado logra concretar los objetivos trazados.

Según Gonzales (2017), define al desempeño laboral como aquella actitud que manifiesta el trabajador en sus horas de jornada laboral, relacionado al logro de los objetivos trazados en la organización.

En conclusión, el desempeño laboral se vincula con las tareas, los comportamientos, las actividades, las conductas y los resultados que alcanzan las personas dentro del sistema organizacional. El desempeño laboral conforma todo lo que el trabajador conoce y las actitudes individuales de su conducta. Por ellos, los logros alcanzados de forma progresiva y positiva son el resultado de un buen desempeño.

Según (Chiavenato, 2015, p.233), se aprecia beneficios de evaluar el desempeño y estos se observan por 3 aspectos:

(1) Beneficios para el gerente, va facilitar la medición que se hace a los trabajadores, así mismo perfeccionar el modelo o plantilla de desempeño en la empresa. Este beneficio permite que los jefes se comuniquen con los trabajadores con el fin de informar de manera clara y precisa que la evaluación que realiza el jefe se está llevando a cabo en forma objetiva.

(2) Beneficios para el trabajador, permite que el personal de trabajo conozca las políticas del juego y cuáles son las reglas que se impone dentro de la organización. Es decir, que es lo que la empresa destaca referente a su actitud y desempeño dentro de la empresa. Adicionalmente, saber qué es lo que necesita el líder en cuanto a su desempeño, aprender a reconocer sus debilidades y fortalezas para una adecuada retroalimentación. Saber las pautas que el jefe implementará en el seguimiento del desempeño, estar capacitado y conocer las funciones asignadas. Aquí la autoevaluación es relevante para saber que se está yendo por el camino correcto.

(3) Beneficios para la organización, va permitir identificar a los empleados que deben ser depurados de la empresa o que necesiten mejorar en ciertas áreas. Seleccionar a quienes estén preparados para un ascenso. Otro beneficio es que al potenciar el área de recursos humanos esta política de brindar oportunidades de crecimiento laboral en la organización los trabajadores contarán con una motivación positiva para la productividad y se logrará un buen clima laboral.

En conclusión, el desempeño laboral va impactar de forma positiva o negativa en las organizaciones, y esto va depender de cómo los empleados se desenvuelvan dentro de la empresa, de sus características, necesidades o impulsos. Así mismo del ambiente en el cual desempeñen sus funciones, de la relación con los demás miembros de la organización y de las técnicas de motivación que apliquen los líderes de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada – correlacional: Aplicada, pues los resultados de la investigación permiten conocer la realidad de los trabajadores e identificar cual es la problemática para dar respuesta efectiva y fundamentada a dicha problemática. Es correlacional ya que se busca identificar la relación que hay entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del banco de crédito del Perú.

Según Vara (2012), define la investigación aplicada como aquella que va a identificar la situación problemática para indagar en las probables soluciones la que pueda ser la más idónea para el contexto del problema. Es así que, la investigación empresarial es en casi todos los casos aplicada, pues busca solucionar una problemática de la realidad de la vida cotidiana.

Según Hernández (2016), define la investigación correlacional como la forma de entender cómo funciona la relación entre dos variables, su objetivo es saber qué relación existe entre dos o más variables o conceptos que se identifican dentro de un contexto.

El diseño fue no experimental, pues no se realizó ninguna modificación de las variables o en el comportamiento de la población objeto de estudio. Es decir, solo se realizó una observación del comportamiento de las personas, con el objetivo de obtener resultados de su realidad actual dentro de una organización o entorno que lo rodea.

Según Vara (2012), indica que en dicha investigación no experimental solo se aplicará la observación de acontecimientos o fenómenos tal y como se manifiestan en su entorno actual, y así al aplicar los instrumentos de evaluación se puedan analizar.

Su enfoque fue cuantitativo, ya que se aplicó en el trabajo de investigación para la recolección de datos a través de la encuesta. La cual nos sirvió como técnica de recolección de datos que se aplicó a la muestra de estudio, con el fin de dar respuesta a los objetivos e hipótesis.

Según Hernández et al. (2014) afirma que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis.

Es decir, pretende medir los fenómenos que se van a investigar, los cuales van a ser observados en un contexto real.

3.2. Variables y operacionalización

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y a su vez presentó las siguientes variables a estudiar: La Motivación y el desempeño laboral, siendo la variable independiente “La motivación” y la variable dependiente “El desempeño laboral”.

La variable motivación según Estrada (2018) es definida como “La motivación hace referencia a estados y procesos interiores que impulsan, dirigen o sostienen la actividad de un individuo”.

Se define operacionalmente ya que se divide en dos dimensiones: Motivación Intrínseca y Motivación Extrínseca.

Los indicadores de la dimensión Motivación intrínseca son: el logro, la relación de pertenencia, el reconocimiento.

Los indicadores de la dimensión Motivación extrínseca son: La supervisión, el salario, la promoción o ascenso de personal.

La variable desempeño laboral se define según Gonzales (2017), “como la conducta que tiene el empleado mientras dura su día laboral, con relación a la obtención de las metas asignadas”.

Se define operacionalmente ya que se divide en dos dimensiones: Comportamiento de los trabajadores y evaluación del desempeño.

Los indicadores de la dimensión Comportamiento de los trabajadores son: Desempeño, liderazgo, trabajo en equipo y comunicación.

Los indicadores de la dimensión Evaluación del desempeño son: Calidad de trabajo, productividad, capacitación y retroalimentación.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró una población de 100 trabajadores del centro de contacto del Banco de crédito del Perú.

Según Vara (2015), “La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p. 221). Es decir, es el grupo de individuos que se va investigar y aplicar las técnicas de evaluación.

Dentro del criterio de inclusión: Se consideró al equipo de trabajo que pertenece al área del centro de contacto del banco de crédito del Perú, ya que a ellos se les aplicará una encuesta por ser la población de objeto de estudio. Considerando que el equipo consta de 100 colaboradores se tomó en cuenta a los 5 equipos de trabajo que consta de 20 colaboradores por equipo, quienes laboran en diferentes horarios dentro de la misma área.

Dentro de los criterios de exclusión: No se consideró a los supervisores, gerentes, personal de limpieza, personal de seguridad y trabajadores del área del centro de contacto en periodo vacacional y trabajadores del Banco de crédito de otras áreas ajenas a la población en estudio. Estas personas fueron excluidas porque no fueron objeto de estudio.

Según Vara (2015), “La muestra es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población. Si se tienen varias poblaciones, entonces se tendrán varias muestras” (p. 221).

Al tener una población finita se aplicó la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + (Z^2 * p * q)}$$

Al reemplazar los valores en la fórmula se obtuvo como resultado una muestra de 79.

Dónde:

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

N = 100

Reemplazando valores tenemos:

$$n = [(1.96)^2 (0.50) (0.50) (100)] / [(0.05)^2 \cdot (100 - 1)] + [(1.96)^2 (0.50) (0.50)]$$

$$n = 79$$

El tipo de muestreo que se aplicó fue el probabilístico, muestreo aleatorio para una población de 100 trabajadores, y el resultado de la muestra fue de 79 colaboradores a los cuales se aplicó la encuesta.

Según Vara (2015), el muestreo probabilístico es definido como “muestreo aleatorio, utiliza el azar y las estadísticas para determinar el tamaño y la selección de cada integrante de la muestra” (p.223)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó fue la encuesta, según López (2011) “la encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.”

Es decir, la encuesta es la técnica de recojo de datos acerca de hechos u opiniones que se va desarrollar en la interacción directa (entrevista) o interacción indirecta (cuestionario) entre el investigador y el encuestado.

Por ello, al utilizar la encuesta permite al investigador recolectar información relevante para dar respuesta a interrogantes basados en el estudio de una o más variables. Con el fin de responder al objetivo de la investigación.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, según Ñaupas et al. (2014) el cuestionario es una modalidad de la técnica de la Encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo.

Es decir, el cuestionario es un grupo de preguntas previamente elaboradas que se utilizan para medir una o más variables que se aplican a la muestra y así dar respuesta al objetivo de la investigación.

El cuestionario que se realizó estuvo compuesto por 24 preguntas, 12 preguntas sobre la variable Motivación y 12 preguntas para la variable Desempeño Laboral. Dicho cuestionario fue aplicado a la muestra de 79 trabajadores del área del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú.

En el caso de la validación del instrumento, según Hernández (2015) la validez del cuestionario se refiere al grado en que el instrumento mide la variable que pretende medir.

Para ello el instrumento de la presente investigación (cuestionario) fue validado por el juicio de expertos.

En este trabajo se contó con la validación de 3 expertos:

- Mba. Jardiel Paredes Del Aguila
- Dr. Godofredo Pastor Illa Sihuincha
- Mg. Gabriela Medina Guizado

Quienes aprobaron el instrumento de evaluación indicando en su mayoría que: “el instrumento es suficiente para recopilar la información en la muestra seleccionada”.

Por otra parte, la confiabilidad del instrumento es relevante pues se busca demostrar el nivel de fiabilidad de dicho instrumento para poder utilizarlo en nuestra muestra de estudio.

Es decir, la confiabilidad se va dar en la medida en que su aplicación repetida al mismo individuo, produzca iguales resultados.

Es así que, para obtener el grado de confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach en esta investigación, obteniendo como resultado en el caso de la variable Motivación una confiabilidad de 0.81 y en la variable Desempeño laboral una confiabilidad de 0.83. Y así podemos concluir, que estos resultados nos indican que nuestro instrumento es altamente confiable.

3.5 Procedimientos

Para el desarrollo de la presente investigación se evaluó pertinente el recojo de la información a través de encuestas para mostrar la relación que existe entre las variables de estudio. Debido a la coyuntura actual se realizó encuestas digitales con un total de 24 preguntas, la creación de la encuesta digital fue realizada por la herramienta de Google Forms o Google Formularios y así mismo se aplicó la encuesta a través de un link virtual que se compartió por correo a los encuestados.

Luego, los datos recolectados de las 79 encuestas fueron tabulados en una hoja Excel para su posterior análisis.

3.6 Método de análisis de datos

El método de procesamiento y análisis de datos que se utilizó es el programa SPSS, el cual permitió analizar los datos y respuestas obtenidas por las encuestas aplicadas a la muestra de la población.

Según Ñaupas et al. (2014). "El SPSS es un paquete estadístico para ingresar y analizar datos en Ciencias Sociales."

De la misma forma, se utilizó tablas estadísticas que permitieron mostrar los resultados obtenidos para un mejor análisis.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación aplicó los aspectos éticos basándose en las normas de la línea de investigación de la universidad Cesar Vallejo, teniendo en

cuenta lo establecido por las Normas Apa sin incurrir en plagio y respetando los conceptos y teorías de los autores de diferentes libros utilizados en la investigación.

Así mismo se desarrolló la aplicación de las encuestas con el permiso de la empresa Banco de crédito del Perú en el área del centro de contacto con la autorización del supervisor del área. Bajo la consigna de aplicar la encuesta respetando las normas de seguridad y salud, manteniendo el distanciamiento que se debe aplicar por la coyuntura actual.

IV. RESULTADOS

4.1. Relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021.

Tabla 1.

Relación entre motivación y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente	0.686**
		P valor	0.000
		N	79

Nota. Es relación significativa cuando el p valor es menor a 0.01.

En la tabla 1, se muestra los hallazgos de la prueba Rho de Spearman, los mismos que indican una relación estadística de tipo positiva y de grado fuerte (Rho=0.686; sig. 0.000) entre motivación y desempeño laboral. Con estos resultados, se puede inferir que, si la motivación es alta, el desempeño de igual manera será alto.

4.2. Nivel de motivación laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021.

Tabla 2.

Motivación laboral

	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)
Bajo	25	31.6%
Regular	43	54.4%
Alto	11	13.9%
Total	79	100.0%

Nota: Información obtenida en base a las encuestas.

En la tabla 2, se observa que, de los 79 trabajadores encuestados, hubo un 31.6% (25) mostró una baja motivación hacia su trabajo, 54.4% (43) obtuvo un nivel regular y solo el 13.9% (11) alcanzó un nivel alto. Con estos resultados se puede deducir que la mayoría de los trabajadores muestra una motivación regular, considerándose que es una condición psicológica desfavorable para lograr los objetivos de la organización.

4.3. Establecer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021.

Tabla 3.

Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	31.6%
Regular	41	51.9%
Alto	13	16.5%
Total	79	100.0%

Nota: Información obtenida en base a las encuestas.

En la tabla 3, se observa que, de los 79 trabajadores encuestados, hubo un 31.6% (25) que mostró un nivel de desempeño bajo, 51.9% (41) obtuvo un nivel regular y solo el 16.5% (13) alcanzó un nivel alto. Con estos resultados se puede deducir que la mayoría de los trabajadores muestra un desempeño laboral regular, considerándose que la eficiencia del trabajador dentro de la organización no es del todo bueno.

4.4. Determinar la dimensión de motivación que tiene mayor relación con el desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021.

Tabla 4.

Relación de las dimensiones de motivación con el desempeño laboral

		Motivación intrínseca	Motivación extrínseca	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente	1,000	,546**	,515**
	Motivación intrínseca	P valor	.	,000
		N	79	79
	Coeficiente	,546**	1,000	,293**
	Motivación extrínseca	P valor	,000	.
		N	79	79

Nota. Es relación significativa cuando el p valor es menor a 0.01.

En la tabla 4, se muestra los valores de correlación que obtuvieron las dimensiones de la variable motivación. Cabe señalar que la magnitud de relación con el desempeño fue positiva y de grado moderada en la D1= 0.515; por otro lado, fue positiva y de grado bajo en la D2 = 0.293. Por lo tanto, tales resultados permitieron deducir que la motivación intrínseca fue la dimensión de motivación que tuvo mayor relación con el nivel de desempeño que pueda ofrecer un trabajador.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se plasmó como objetivo general conocer la relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021. En esta discusión se va resumir los resultados obtenidos de la investigación, y por lo tanto podemos indicar que para demostrar la relación entre las variables de estudio se utilizó el coeficiente de correlación Spearman dando como resultado 0.686, y este valor significa que las variables motivación y desempeño laboral tienen una correlación moderada positiva.

A su vez, teniendo en cuenta los resultados de la encuesta que se aplicó se evidencia que hay un 31.6% de trabajadores que mostraron baja motivación hacia su trabajo, 54.4% (43) obtuvo un nivel regular y solo el 13.9% (11) alcanzó un nivel alto. Esto indica que el centro de contacto de la empresa en estudio tiene al 86% de sus trabajadores que no se sienten motivados y por ende presentan un bajo nivel de productividad, el cual se refleja en su bajo desempeño laboral.

Los trabajadores al presentar un bajo nivel de motivación, evidencian esta problemática en los resultados de su trabajo, pues presentan una mala actitud o desgano por lo rutinario de sus funciones en la atención a los clientes que realizan consultas por los servicios que brinda el Banco de crédito.

Dichos resultados coinciden en el estudio de investigación de Susanibar (2020), donde concluye que la motivación es un elemento que se debe tener en cuenta para el desempeño laboral de los trabajadores y así se puede evidenciar como la variable motivación se vincula con la variable desempeño laboral.

Así mismo, según Alonso (2015), define la motivación indicando: “es una necesidad o un deseo que sirve para dinamizar la conducta y dirigirla a una meta”. Es decir, el comportamiento de las personas va ser influenciada por sus propias necesidades o por las metas que atraen su atención o interés.

Así mismo con los resultados obtenidos se aceptó la Hipótesis alterna: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021. Y se rechazó la hipótesis nula:

No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021.

Ahora bien, teniendo en cuenta el objetivo específico 2 donde se busca establecer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021.

De los resultados del instrumento de evaluación que se aplicó y que se plasma en la tabla 3, se evidencia que del 100% de encuestados, hubo un 31.6% (25) que mostró un nivel de desempeño bajo, 51.9% (41) obtuvo un nivel regular y solo el 16.5% (13) alcanzó un nivel alto. Aquí se aprecia a un 83.5% de encuestados vienen ofreciendo desempeños de nivel bajo y regular

Contrastando los resultados con la teoría, según Gonzales (2017), define al desempeño laboral como aquella actitud que manifiesta el trabajador en sus horas de jornada laboral, relacionado al logro de los objetivos trazados en la organización.

Es así que, dentro de la empresa se evidencia a los colaboradores desmotivados por la disminución de las comisiones, por la saturación de funciones. Esto solo afirma que también es importante trabajar en mejorar las condiciones motivacionales externas de los colaboradores, la empresa debe trabajar en ejecutar cambios remunerativos o en bajar la carga laboral para que los trabajadores se encuentren más motivados y no trabajen con tanta presión.

Finalmente, el objetivo específico 3, se buscó indagar sobre la dimensión de motivación más relacionada con el desempeño laboral, encontrándose que la magnitud de relación con el desempeño fue positiva y de grado moderada en la $D1 = 0.515$; por otro lado, fue positiva y de grado bajo en la $D2 = 0.293$. En consecuencia, se indicó que la motivación intrínseca fue la dimensión de motivación que tuvo mayor relación con el nivel de desempeño que pueda ofrecer un trabajador

Con este gráfico se contrasta el objetivo de plasmar la importancia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores. Precisamente, la comunicación es un eje importante en el desarrollo de la motivación intrínseca, además de las condiciones o comunicados que cambian cada cierto tiempo por la naturaleza propia de la empresa financiera, pero que el jefe directo no se encarga

de garantizar que tales indicadores sean ideales sino con desface. Generando esto malestar en los trabajadores y clientes, porque algunos asesores no manejan la información de forma correcta y caen en el error de dar mala información.

Al identificar esta problemática es importante resaltar que según Lagos (2015), en su investigación relacionada a la motivación presenta como conclusión que, si el lugar donde se trabaja contribuye positivamente al comportamiento de los miembros de la empresa, el desempeño tendrá un rendimiento óptimo logrando resultados pertinentes. Por ello, si los colaboradores se mantienen comunicados con el jefe directo de forma pertinente, ellos trabajarán en un ambiente adecuado al tener las reglas claras, con la información disponible y con el respaldo del líder del equipo de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se concluye que existe relación positiva y de grado fuerte entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito, Lima año 2021, corroborado mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de 0.686 y un p valor de 0.000.
- 6.2. El 54.4% de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito mostró una regular motivación hacia su trabajo. Por ello, se concluye que la mayoría de los trabajadores muestra una motivación regular hacía las tareas que viene desempeñando en la entidad financiera.
- 6.3. El 51.9% de los trabajadores del centro de contacto del Banco de Crédito mostró regular desempeño laboral. Por ello, se concluye que la mayoría de los trabajadores mostró un nivel regular de desempeño laboral, lo cual está asociado a la eficiencia del trabajador para lograr los objetivos propuestos.
- 6.4. Las dimensiones como motivación intrínseca ($Rho= 0.515$) y motivación extrínseca ($Rho= 0.293$) tuvieron correlación positiva con el desempeño laboral. Concluyéndose que la dimensión motivación intrínseca tuvo mayor relación con el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Los jefes deben ocuparse en aplicar nuevas técnicas de motivación a los trabajadores, es importante que todos los colaboradores tengan en claro los objetivos de la empresa. Por ello se recomienda que se realicen al inicio y fin de semana un recuento de sus logros para que de esa manera se identifique las oportunidades de mejora y se converse con los asesores en que se puede mejorar.
- 7.2. Se recomienda que se realicen visitas periódicas de los jefes para conocer las inquietudes y preferencias de los colaboradores. A su vez, que los líderes den oportunidad a los trabajadores para que sus propuestas o iniciativas sean consideradas en la ejecución de las estrategias de trabajo. Y que las mejores propuestas sean premiadas con incentivos, según la necesidad del colaborador.
- 7.3. El sueldo es un factor importante para la estabilidad económica del trabajador, por ello se recomienda que la empresa pueda optar por otras opciones de compensación, como descuentos en productos y servicios para poder compensar la eliminación de las comisiones que la empresa realizó.
- 7.4. Se recomienda referente a la comunicación que los jefes refuercen al inicio de la jornada laboral todos los comunicados o nuevas informaciones que surjan por la naturaleza de la empresa. Y para que esta comunicación sea más fluida, que se ejecuten reuniones con dinámicas motivacionales cada fin de semana con el fin de resaltar los logros obtenidos u oportunidades de mejora.

REFERENCIA

- Alfaro, M. (2016). *Administración de personal*. México: Red tercer milenio s.c. Tercera edición.
- Alonso, J. (2015). *Psicología 2° Bachillerato*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Ascencio, R. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Reynosa, Tamaulipas. Edición CD.
- Banco de crédito del Perú (2021) <https://www.viabcp.com> Lima, Perú.
- Burga, G., y Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. Universidad católica santo toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1108/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Séptima edición. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I.(2015). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Deckers, E. (2016). *Motivation and emotion*. [Motivacion y Emoción]. Madrid: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Domínguez, J & Pino, R. (2015). *International Journal of Developmental and Educational Psychology* [Asociación internacional de Psicología Evolutiva y Educativa]. Revista Motivación intrínseca y extrínseca. España.
- Estrada, L. (2018) *Motivación y Emoción*. Bogotá: Areandina, Fundación Universitaria del Área Andina. Miembro de la red Ilumno.
- García, J. (2021) Tipos de motivación. *Psicología y mente*. <https://psicologiaymente.com>

- Gonzales, R. (2017). El desempeño laboral en una organización. *Revista Institucional de las organizaciones*. 8(2), 42-48.
- Hernandez, R. y Mendoza, C. (2015). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Lagos, V. (2015). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec*. Universidad del Bío-Bío, Chile. <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%20Victor.pdf>
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2019). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo*, Ecuador. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1462/1479>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogota.
- O'Neill, Jr. y Drillings, M. (2014). *Motivation: Theory and Research*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Paredes, A. (2017). *Competencias del personal operativo y el desempeño laboral en el sector hotelero*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26761/1/09%20GTH.pdf>
- Peña, H. y Villón, S. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Revista Scientific, 4(2), 165-173.
- Quispe, Y., Quispe, K. y Valdez, D. (2020). *Motivación y desempeño laboral en las entidades de gobiernos locales de Latinoamérica*. Universidad Peruana Unión, Lima. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3955/Yovana_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1ª ed.). Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins, S. y Judge, T. (2016). *Organizational behavior [Comportamiento organizacional]*. México. Pearson educación.
- Rovira, I. (2021) Motivación extrínseca. *Psicología y mente*. <https://psicologiaymente.com>
- Software para encuestas QuestionPro. (2021) ¿Qué es una encuesta? Questionpro. España. <https://www.questionpro.com>
- Susanibar, F. (2020). *Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020*. Universidad San Ignacio de Loyola, obtenido de repositorio universidad san ignacio de loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020_Susanibar%20La%20Torre.pdf
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. España: 1ª ed. Grupo planeta.
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima, Perú. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.
- Velásquez, C. (2021). *Motivación y Desempeño Laboral de los Colaboradores de Centros Públicos de Atención de la Salud en Guayaquil*. Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15937/1/T-UCSG-POS-MGSS-295.pdf>
- Vroom, V. (2015) *Work and Motivation [trabajo y motivación]* Estados Unidos. Ed. Jossey-Bass.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Motivación	La motivación hace referencia a estados y procesos interiores que impulsan, dirigen o sostienen la actividad de un individuo (Estrada, 2018).	Se define operacionalmente ya que se divide en dos dimensiones: Motivación Intrínseca y Motivación Extrínseca.	Motivación Intrínseca	Logro en el trabajo.	Likert
				Relación de pertenencia	
				El reconocimiento	
			Motivación Extrínseca	La supervisión	
				El salario	
				La Promoción o ascenso de personal	
Desempeño laboral	El desempeño laboral se define como la conducta que tiene el empleado mientras dura su día laboral, con relación a la obtención de las metas asignadas. (Gonzales, 2017)	Se define operacionalmente ya que se divide en dos dimensiones: Comportamiento de los trabajadores y Evaluación del desempeño.	Comportamiento de los trabajadores	Desempeño	Likert
				Liderazgo y toma de decisiones	
				Trabajo en equipo.	
				Comunicación	
			Evaluación del desempeño	Calidad de trabajo.	
				Productividad	
				Capacitación	
				Retroalimentación	

Fuente: Teorías relacionadas al tema

Anexo: 2

ENCUESTA SOBRE “Motivación”

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas a la Motivación, marque solo una alternativa con una X según considere conveniente.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde.

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE

Motivación		Escala de Medición				
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	Logro en el trabajo					
1	Te sientes satisfecho con tu desempeño en la empresa.					
2	Tu jefe reconoce tus logros en la organización.					
	Relación de pertenencia					
3	Te identificas con los valores que fomenta la empresa.					
4	Estas comprometido con los objetivos de la empresa.					
	El reconocimiento					
5	Tus resultados dentro de la organización son valorados por tu jefe inmediato.					
6	Tu jefe inmediato escucha tus ideas y las comparte con tus compañeros de trabajo.					
	La supervisión					
7	Tu jefe inmediato te motiva para mejorar tu desempeño laboral.					
8	Tu desempeño laboral ha mejorado debido a la motivación de tu jefe inmediato.					
	El salario					
9	Recibes un sueldo justo en base a tu desempeño y logro alcanzado.					
10	Recibes algún incentivo económico cuando cumples o superas las metas establecidas por la empresa.					
	La Promoción o ascenso de personal					
11	En la empresa, tienes oportunidad de crecimiento laboral.					
12	Ante una oportunidad de ascenso, la empresa te brinda las herramientas (capacitación) para lograr ser promovido de puesto.					

ENCUESTA SOBRE “Desempeño laboral”

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas al desempeño laboral marque solo una alternativa con una X según considere conveniente.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde.

1. NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Desempeño Laboral			Escala de Medición				
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	
1	Desempeño						
	Eres capaz de adaptarte a los cambios dentro de la organización.						
	2	Liderazgo y toma de decisiones					
		Eres capaz de tomar decisiones por tu propia iniciativa.					
	3	Trabajo en equipo					
		Te gusta ayudar a los demás y cooperar con tus compañeros de trabajo.					
4	Comunicación						
	Es accesible comunicarte con tu jefe directo.						
	Se te comunica a tiempo y de forma pertinente tus tareas asignadas.						
	La comunicación con tus jefes (gerentes o subgerentes) es accesible y constante.						
5	Calidad de trabajo						
	Realizas tu trabajo respetando los códigos éticos de la empresa.						
	6	Productividad					
		Cumples con tus funciones asignadas eficientemente.					
	7	Capacitación					
		La empresa te capacita para mantenerte actualizado en tus funciones asignadas.					
	8	Eres capacitado en un ambiente de trabajo agradable.					
		Retroalimentación					
9	Tu jefe inmediato reconoce tus fortalezas y debilidades.						
	Tu retroalimentación o feedback se realiza de forma respetuosa por parte de tu jefe directo.						

Anexo: 3 Validez del experto

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PAREDES DEL AGUILA JARDIEL _____
 Institución donde labora : UGEL SAN MARTIN TARAPOTO _____
 Especialidad : MBA _____
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO _____
 Autor del instrumento : Noemi Raquel Flores Cunto _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOTIVACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOTIVACIÓN					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOTIVACIÓN			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						X

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Lima, 11 de NOBIEMBRE de 2021

MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
 Reg. CLAD N° 06472

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PAREDES DEL AGUILA JARDIEL _____
 Institución donde labora : UGEL SAN MARTIN TARAPOTO _____
 Especialidad : MBA _____
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO _____
 Autor del instrumento : Noemi Raquel Flores Cunto _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Lima, 11 de NOVIEMBRE de 2021



 MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
 Reg. CLAD N° 06472

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Ila Sihuincha Godofredo Pastor
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima Este
 Especialidad : Administración de Empresas
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor del instrumento : Noemi Raquel Flores Cunto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOTIVACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOTIVACIÓN				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOTIVACIÓN				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es suficiente para recopilar la información en la muestra seleccionada.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41%

Lima, 30 de noviembre del 2021

Firma de experto informante
 DNI N° 10596867
 Telf. 992204175

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima Este
 Especialidad : Administración de Empresas
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor del instrumento : Noemi Raquel Flores Cunto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es suficiente para recopilar la información en la muestra seleccionada.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41%

Lima, 30 de noviembre del 2021

.....
 Firma de experto informante

DNI N° 10596867
 Telf. 992204175

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gabriela Medina Guizado
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima Este
 Especialidad : Administración de Negocios - MBA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor del instrumento : Noemi Raquel Flores Cunto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOTIVACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOTIVACIÓN				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOTIVACIÓN				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es suficiente para recopilar la información en la muestra seleccionada.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41%

Lima, 01 de diciembre del 2021



.....
 Firma de experto informante
 N° 72674439

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gabriela Medina Guizado
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima Este
 Especialidad : Administración de Negocios - MBA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor del instrumento : Noemi Raquel Flores Cunto

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es suficiente para recopilar la información en la muestra seleccionada.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41%

Lima, 01 de diciembre del 2021



 Firma de experto informante
 N° 72674439