



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en Trabajadores
de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

Autora:

Zuñiga Uscapi, Linda Yennifer (ORCID: 0000-0001-9622-759X)

Asesora:

Mg. Flores Bazán, Maria Inés (ORCID: 0000-0001-6912-0500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi querida madre y hermanos quienes me han apoyado en este proceso de mi investigación y brindándome ánimos; y a mi familia por la fuerza que me dieron día a día y me impulso para seguir adelante.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por regalarme la vida, sus bendiciones y por permitirme concluir un sueño que hoy es una realidad. A mi asesora Mg. Flores Bazán, María Inés.

Índice de Contenido

Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de Contenido.....	iii
Índice de Figuras	v
Resumen	vi
Abstrac	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGIA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3 . Población, muestra, muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Método de análisis de datos.....	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSION.....	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38

Índice de Tablas

Tabla Nª 1: Matriz de operacionalización de la variable motivación 12	
Tabla Nª 2: Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral.....	13
Tabla Nª 3: Trabajadores de la EPS SEDACUSCO S.A.....	14
Tabla Nª 4: Trabajadores de Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A.....	15
Tabla Nª 5: Juicio de Expertos	16
Tabla Nª 6: Alpha de Cronbach variable Motivación	17
Tabla Nª 7: Alpha de Cronbach variable Desempeño Laboral	17
Tabla Nª 8: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión motivación intrínseca.....	19
Tabla Nª 9: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión motivación extrínseca.....	20
Tabla Nª 10: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión motivación Trascendente	21
Tabla Nª 11: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la Motivación	22
Tabla Nª 12: Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según el Desempeño Laboral	23
Tabla Nª 13: Tabla cruzada motivación y desempeño laboral	24
Tabla Nª 14. Prueba de normalidad motivación y desempeño laboral.....	25
Tabla Nª 15. Prueba de normalidad motivación intrínseca	25
Tabla Nª 16. Prueba de normalidad motivación extrínseca	26
Tabla Nª 17. Prueba de normalidad motivación trascendente	26
Tabla Nª 18: Coeficiente de correlación de Spearman: motivación y desempeño laboral	27
Tabla Nª 19: Coeficiente de correlación de Spearman: motivación intrínseca y desempeño laboral.....	28

Tabla N ^a 20: Coeficiente de correlación de Spearman: motivación extrínseca y desempeño laboral.....	29
Tabla N ^a 21: Coeficiente de correlación de Spearman: motivación trascendente y desempeño laboral.....	30
Tabla N ^a 23: Grado de instrucción.....	52
Tabla N ^a 24: Cargo del trabajador en su centro laboral	53

Índice de Figuras

Figura 1. Motivación intrínseca.....	19
Figura 2. Motivación extrínseca.....	20
Figura 3. Motivación Trascendente	21
Figura 4. Motivación	22
Figura 5. Desempeño laboral	23
Figura 6. Motivación y Desempeño laboral	24

Resumen

La investigación tiene un objetivo de determinar la relación entre la motivación y de desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021. Para lo cual, se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básico – correlacional, diseño de corte transversal no experimental utilizando como instrumento una encuesta con muestra de 23 trabajadores de la Gerencia de comercial de la EPS SEDACUSCO S.A.

El instrumento usado para medir la motivación y el desempeño laboral, el grado de relación entre ambas variables y acorde a las dimensiones. Los resultados mostraron que obtuvo un valor de ($Rho = 0.817$), entre la motivación y el desempeño laboral, se obtuvo un valor de ($Rho = 0.483$), entre motivación intrínseca y desempeño laboral se obtuvo un valor de ($Rho = 0.746$) y entre motivación laboral extrínseca y desempeño laboral y se obtuvo un valor de ($Rho = 0.550$) entre motivación laboral trascendente y desempeño laboral. Por lo cual, se concluye que existe una relación significativa de la motivación y el desempeño laboral.

Palabras Claves: Motivación, Desempeño Laboral, Organización.

Abstract

The research aims to determine the relationship between motivation and job performance of the employees of the Commercial Management of EPS SEDACUSCO S.A. 2021. For which, a research with a quantitative approach, of a basic - correlational type, non-experimental cross-sectional design was carried out using as an instrument a survey with a sample of 23 workers from the Commercial Management of EPS SEDACUSCO S.A.

The instrument used to measure motivation and job performance, the degree of relationship between both variables and according to the dimensions. The results showed that he obtained a value of ($Rho = 0.817$), between motivation and work performance, a value of ($Rho = 0.483$) was obtained, between intrinsic motivation and work performance a value of ($Rho = 0.746$) and between extrinsic work motivation and work performance and a value of ($Rho = 0.550$) was obtained between significant work motivation and work performance. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between motivation and job performance.

Key Words: Motivation, Work Performance, Organization.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día con los avances de la globalización la mayoría de las empresas han decidido adaptarse a los distintos cambios que se presentan en cuanto a las exigencias del mercado, enfocándose más en sus clientes y servicio de calidad dejando de lado al trabajador, quienes realizan las actividades llegando a tener una buena productividad y cumpliendo la empresa del mismo modo con los objetivos trazados.

El factor humano, dentro de una empresa es de gran consideración e interés, así mismo, debe mantener un entorno laboral idóneo sintiéndose cómodo cuando el trabajador realice sus respectivas actividades y funciones, una buena comunicación de jefe y trabajador, reconociendo el trabajo, brindando bienestar y seguridad, para que el trabajador se sienta motivado, sobre todo que estén comprometidos e identificados en su lugar de trabajo, pero un trabajador desmotivado tendrá un desempeño laboral bajo y no se esforzara por realizar un excelente trabajo; lo cual puede evitarse si la empresa está interesado en su trabajador.

La motivación laboral impele a los trabajadores a satisfacer sus necesidades propias, para ello interfieren algunos factores internos (logros, voluntad propia), como factores externos (entorno laboral saludable), los cuales son un detonante que logra una comodidad y bienestar para alcanzar las metas de la organización, llevando a cabo una buena interrelación entre la organización y los trabajadores, para llegar a un objetivo mutuo, satisfaciendo las necesidades personales del trabajador, teniendo una buena productividad y obteniendo buenos resultados con los objetivos de la organización. Peña Rivas & Villón Perero (2018)

Para que se mantenga un buen desempeño es primordial motivar a los trabajadores, ya que, permite que realicen sus actividades con gusto generando un buen rendimiento para la empresa y para ello existen varios procedimientos de motivar al trabajador y es preciso identificar aquellas

necesidades o problemas que intervienen en sus trabajadores, por parte de la empresa, para poner en práctica las actividades eficientemente.

Lograr alcanzar conjuntamente las metas que una organización se propone, permitiendo que los trabajadores obtengan determinados incentivos y satisfacción propia, por lo tanto, el desempeño dependerá de los factores intrínsecos (satisfacción y adaptación de puesto) y los factores extrínsecos (reconocimiento al trabajador), impulsando a lograr sus metas.

Según Ozamiz, Dosil, Picaza, & Idooiaga (2020) mencionan que los trabajadores están expuestos a situaciones de ansiedad, por llegar a contagiarse del covid-19, ya que algunas actividades económicas laboran con normalidad, con jornadas de distanciamiento social y cumpliendo con las normas de bioseguridad consideradas por la OMS, lo cual afecta de manera negativa al desempeño de la organización.

En este sentido se ha podido observar que, dentro de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO, 2021, una parte de los trabajadores, atraviesan problemas, los cuales afectan a su bajo rendimiento y desempeño ausente, ya que no se sienten motivados. Así mismo, la resistencia al cambio como una amenaza a su puesto laboral, sobre todo al momento de cubrir puestos de algunos trabajadores que dejaron de laborar por contagio del virus y otros aspectos, los cuales no les permiten crecer profesionalmente y no llegan a cumplir el proceso de sus funciones eficientemente, falta de identificación corporativa y compromiso con la organización.

Visto la problemática, nos realizamos la pregunta general: ¿Qué relación existe entre la motivación y desempeño laboral de trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021? ., y como objetivos específicas: a) ¿Qué relación que existe entre la Motivación Intrínseca y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?., b) ¿Qué existe entre la Motivación Extrínseca y Desempeño Laboral de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?.y c) ¿Qué existe entre la

Motivación Trascendente y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?.

Por consiguiente, esta investigación se justifica por conveniencia ya que pretende comprender las variables de motivación y el desempeño del personal de la EPS SEDACUSCO S.A, y plantear una propuesta que ayude hacer mejor el desempeño, debido a que es de gran importancia estas dos variables mencionadas en todas las empresas, para poder brindar un mejor servicio en la entidad. Así mismo, ayudará para mejorar la actitud hacia el trabajo de la empresa, los favorecidos directos, serán los trabajadores, la empresa, del mismo modo habría una mejora en la atención a los consumidores en cuanto al cambio de actitud. Posee antecedentes y bases teóricas amplias que se aprovechara de referencia para próximas investigaciones que se realicen sobre las variables mencionadas. Finalmente puede ser aplicada a otras instituciones puesto que estas dos variables se manejan en todas las organizaciones.

Debido a lo cual, la presente investigación delimita como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Motivación y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021., y como objetivos específicas: a) Determinar la relación que existe entre la Motivación Intrínseca y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021., b) Determinar la relación que existe entre la Motivación Extrínseca y Desempeño Laboral de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021. y c) Determinar la relación que existe entre la Motivación Trascendente y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021.

La presente investigación ha definido como hipótesis general: La Motivación se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los **antecedentes de la variable motivación**, consideramos antecedentes relacionadas en cuanto a la variable planteada:

Arévalo & Santacruz (2020) elaboraron un trabajo de investigación con la finalidad de determinar aquellos factores motivacionales que inciden en el desempeño laboral de trabajadores de la municipal del cantón, los investigadores emplearon una investigación exploratoria y descriptiva, recurrieron a los métodos empíricos, del mismo modo, la investigación estuvo constituido por una población de 249 personas con su respectiva muestra, llegando a concluir, que efectivamente inciden los factores motivacionales directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la GAD municipal del cantón.

Cadena Alarcón (2019) desarrolló un trabajo de investigación con la finalidad de analizar si la motivación de los operarios se relaciona con el desempeño de la empresa Envatub S.A., se aplicó una investigación de modalidad cuantitativa, partiendo de un paradigma no experimental, estudio descriptivo y exploratorio, con una muestra conformada por 50 trabajadores, llegando a la siguiente conclusión: posiblemente existe una relación entre las dos variables mencionadas de los operarios de dicha empresa.

Jimeno Jiménez (2018) desarrolló un trabajo con la finalidad de identificar la prevalencia de los estudios de la motivación laboral realizados en el periodo 2010 – 2018 de las organizaciones colombianas, el progreso de la temática a través de la historia y su impacto directo en el índice de productividad de los colaboradores, en el trabajo el investigador llegó a la siguiente conclusión: en análisis a los estudios de la revisión sistemática se logra evidenciar que si bien la teoría plantea la repercusión de los factores extrínsecos dentro de la percepción del colaborador y llegar a influir en el desempeño, estudios que se limitan a identificar un diagnóstico diferencial , otros realizan propuestas de estrategias y arrojan posibles resultados antes la aplicabilidad de instrumentos, sin embargo no se realiza un seguimiento continuo de los entornos laborales a

fin de comprobar si estas estrategias impactan o generan un cambio significativo diferente a la posible falencia inicialmente identificada.

Bohórquez (2020) desarrolló un trabajo de investigación, en cuanto a su objetivo de analizar las variables de motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipal del cantón Salinas; para ello el investigador utilizó un estudio no experimental el cual tuvo carácter probabilístico (siendo de enfoque mixto), apoyándose con el método (investigación descriptiva – exploratoria), llegando a la siguiente conclusión: analizando las dos variables que dentro de las GAD de la municipalidad existe un grado de motivación apropiado, mencionando del mismo modo que, la motivación influye de manera positiva en el desempeño de los trabajadores en su entorno laboral.

Rivas Gen (2018) elaboró esta investigación con el objetivo de analizar si en las pequeñas empresas de Puebla, la motivación es como un detonante para el mejor desempeño, el investigador realizó un estudio cuantitativo, tomando en cuenta una muestra de 564 pequeñas empresas, llegando a la siguiente conclusión: que en estas pequeñas empresas se debe implementar la motivación, la cual debe ser un compromiso progresivo y sobre todo ayudara al desempeño y satisfacción de sus trabajadores y productividad de la empresa.

En cuanto a los **antecedentes de la variable desempeño laboral**, se consideró siguiente:

Espinoza & Mayorga (2020) elaboraron un trabajo de investigación con la finalidad de determinar si efectivamente la motivación se relaciona con los diferentes regímenes laborales, y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección de Construcción del MVCS, 2018, el investigador desarrolló un enfoque cuantitativo de estudio (nivel descriptivo – correlacional), llegando a la siguiente conclusión: , La motivación se relaciona de manera directa con los diferentes regímenes laborales y el desempeño laboral de los colaboradores.

Olascoaga Llicán & Paredes Paredes (2020) desarrolló una investigación con el objetivo , conocer si existe relación directa entre la motivación y el desempeño

laboral, de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo-2020, el investigador aplicó el método inductivo – deductivo, tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental, la muestra está compuesta por 120 trabajadores, llegando a la siguiente conclusión: que existe una correlación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de dicha entidad de manera positiva moderada.

Arana Olivera (2020) desarrolló una investigación el cual tiene como objetivo identificar si efectivamente la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Universidad Nacional del Callao, 2020., se aplicó en método (cuantitativo), tipo (correlacional- “no experimental-transversal) , con una muestra de 72 servidores públicos, el investigador llegó a concluir: que efectivamente la motivación laboral se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral del personal administrativo, el estadístico de Rho de Spearman con un valor de 0.436 y Sig. 0.000.

La presente investigación determina y analiza si la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Producción de la Oficina de Normalización Previsional, el investigador aplicó el método cuantitativo, del mismo modo, utilizó el diseño observacional – correlacional con una población de 120 colaboradores, el investigador llegó a la conclusión: se encuentra asociado de manera directa el desempeño laboral con la Motivación Intrínseca y Extrínseca de los trabajadores. Riveros Ñahue (2018)

Loayza & Paredes (2019) elaboraron una investigación teniendo como objetivo: determinar si existe entre la motivación y desempeño laboral un relación directa de los servidores Públicos de la Dirección Administrativa del Hospital Apoyo Iquitos – 2018, se aplicó la investigación con enfoque cuantitativo y de tipo no experimental y en cuanto al diseño aplicó transversal - correlacional, teniendo en cuenta una muestra significativa de 40 trabajadores, se llegó a concluir: Las dos variables mencionadas se encuentran relacionadas directamente, demostrando

que existe una relación significativa entre las dimensiones de dicha investigación con el desempeño laboral.

La **teoría de la motivación**, abarca distintas teorías importantes sobre todo como establecen algunas necesidades que son de mucha consideración para las personas, desarrollaremos alguna de ellas que se relaciona con la información necesaria para la investigación:

Según Chiavenato I. (2017) nos da a conocer la **teoría de las necesidades**, la cual fue creado y agrupado por Maslow, en una pirámide de cinco niveles desde las más importantes a las menos irrelevantes las necesidades de las personas de la siguiente forma: **fisiológicas**, es elemental para la supervivencia, sobre todo constituye prioridades del individuo, **seguridad**, aquellos aspectos que permiten la protección y seguridad de daños físicos y emocionales, **sociales**, como el individuo encuentra la aceptación social de los demás, **estima**, el individuo se respeta a sí mismo, el individuo percibirá algún reconocimiento por parte de su organización, por último la **autorrealización**, aplicar las capacidades y esfuerzo para el desarrollo propio de su potencial. Para Phillips, & Gully (2020, pág. 176), Maslow indica que debemos satisfacer una necesidad de primer nivel, antes de que la siguiente tome gran importancia, por decir: un personal de trabajado satisface una necesidad de estima, al conseguir un logro en su organización, seguidamente el siguiente nivel que vendría a ser la autorrealización.

Por otro lado, la **Teoría de necesidades (McClelland)**, parte de tres motivos importantes que intervienen en el comportamiento humano, tenemos el **logro**, es el impulso que lleva al individuo a proponerse metas elevadas con el fin de alcanzarlas, sin ninguna recompensa de por medio, solo el éxito para sí mismo, por consiguiente, el **poder**, es influenciar y controlar a otras personas, podríamos mencionar como algunos individuos que se encuentran con su ego elevado predominan sus ideas en las demás personas para conseguir un prestigio, por

último la **afiliación**, poseen algunas personas al integrarse a grupos sociales y formar parte de ello, para cooperar conjuntamente. Chiavenato I. (2017, pág. 126)

De acuerdo, con la **Teoría de Herzberg**, la motivación parte de **dos factores** tanto **higiénicos** como **motivacionales**, las cuales determinaran prácticamente si una organización va por buen camino. Del mismo modo, dentro de una organización identificar algún problema de **insatisfacción** (salario mínimo), deberán pasar a **No insatisfacción**, y se enfocará en el factor higiénico por ejemplo, garantizando a su personal sobre un incremento de salario, una vez que el personal se encuentre en estado de **No insatisfacción** y sabiendo que efectivamente logro llegar hasta este estado, la organización aplicara los factores motivacionales, para generar **Satisfacción**, en este caso brindar oportunidades de crecimiento, reconocimientos entre otros para que se sientan sobre todo motivados. Chiavenato I. (2017, pág. 125)

Respecto a la **Teoría del Desempeño**, Robbins & Judge (2017), nos dan a conocer la **teoría de las expectativas**, la cual fue desarrollada por **Vroom**, quien indica como el comportamiento y conducta de las personas reacciona frente a las expectativas a obtener resultados positivos y recompensas organizacionales, sobre todo esforzándose y cumpliendo con sus metas personales. Para ello considera tres relaciones que aseguran un buen rendimiento laboral, **esfuerzo–desempeño**, la forma como las personas se proponen metas altas, para lograr alcanzarla con un esfuerzo alto y sobre todo lo conduce a un buen desempeño, seguidamente **desempeño–recompensa**, el individuo trata de reforzar su mejor y/o mayor rendimiento para una mayor recompensa. Por último, **recompensas–metas personales**, como las organizaciones al brindarle algunas recompensas, por ejemplo, reconocimientos a sus trabajadores, hace que surja una satisfacción y cumplimiento de metas por parte de su personal.

En cuanto a la conceptualización, la **motivación** aborda en todos los aspectos y viene a ser producto de diferentes estudios realizados al tema, ya que hoy en día es de gran importancia aplicarlo y dominarlo en las empresas, para ello es necesario mencionar algunas definiciones conceptuales de la motivación:

De acuerdo con Griffin et al. (2020) indica que, “la motivación es un conjunto de fuerzas que hacen que los individuos se comporten de cierta forma, de tal manera que se acerque al mejor interés de las organizaciones”.

Según Chiavenato I. (2017) “Es el concepto que más se vincula con la perspectiva microscópica del CO. Significa mover y estimular a las personas. Del mismo modo, la motivación es importante para comprender el comportamiento humano. La motivación se puede observar a través de la conducta humana. (pág. 118).

En cuanto a la segunda variable **DESEMPEÑO**, Mejillón (2017), define “el desempeño laboral permite identificar si efectivamente los trabajadores dentro de una organización, rinden positivamente o negativamente, lo cual le permitirá medir ese rendimiento para mejorarlos con la intención de cumplir con los objetivos por parte de la organización”.

Según Chiavenato I. (2019), indica que el desempeño laboral “es el elemento primordial en una organización que mide el rendimiento de los trabajadores por medio de un indicador (bajo – medio – alto) en base a sus objetivos, el desempeño abarca un conjunto de capacidades del comportamiento de la persona, sobre todo que constituye uno de los principales responsables de la productividad de una organización. (pág. 206) .

Indican como las empresas evaluaban a sus trabajadores en sus actividades rutinarias y descripción de sus puestos, hoy en día, las empresas son menos jerárquicas y requieren más información reconociendo tres tipos principales de conductas en cuanto al desempeño laboral: Desempeño de tarea, Civismo y Falta de productividad. Robbins & Judge (2017).

En cuanto a las **dimensiones de la motivación**, Según Pastrana (2013) destacan tres dimensiones a tomar en cuenta: la **motivación intrínseca**, nace del propio trabajador, ya que al momento de realizar sus funciones específicas y sobre todo que realiza con gusto lo que hace, este llega a cumplir sus objetivos, generando una reacción de satisfacción propia y autorrealización, la cual se aleja del beneficio material, respecto a la **motivación extrínseca**, intervienen factores externos dentro de una organización, los trabajadores se sentirán motivados al momento de realizar sus funciones y culminando con algunas tareas laborales rindiendo de manera positiva, las cuales generarán un beneficio satisfactorio para estos trabajadores como, las recompensas, el aumento de salario, entre otros, finalmente la **motivación trascendente**, es el beneficio que llegan a obtener otros con ayuda de un individuo, sin ninguna recompensa a cambio, existen individuos que pertenecen a voluntariados, ONG, entre otros, y realizan acciones que ayudan a terceras personas, colaborando y lo cual parte del valor y la actitud propia de sí mismo, sobre todo trascienda este esfuerzo y más aún que este trabajo valga la pena realizarlo.

Las Dimensiones del desempeño laboral a tomar en cuenta según Robbins & Judge (2017), el **desempeño de la tarea**, los trabajadores al momento de realizar sus actividades, cumpliendo responsablemente, generando una buena productividad, Por consiguiente **Civismo**, como los trabajadores contribuyen al ambiente psicológico, sobre todo relacionándose con su grupo de trabajo, apoyándose mutuamente generando una mejora productiva para la organización. Finalmente, **los obstáculos de la productividad**, puede presentarse distintas acciones negativas por parte de los trabajadores, lo cual genera una baja productividad para la organización, como robo, agresividad entre compañeros de trabajo y lo cual puede evitarse si se toma en cuenta esta dimensión.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Explican que la investigación aplicada, busca la solución de conflictos prácticos, estos se construyen de manera mas rápida, concreta y sintética. Gonzales & Guido, (2018)

Esta indagación fue de tipo aplicada, ya que con ayuda del conocimiento teórico se busca la aplicación directa a los problemas que se encuentren en la sociedad u entidad.

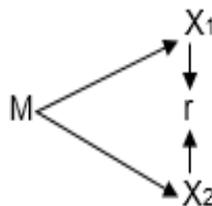
Diseño de investigación

El presente estudio fue de diseño “No experimental”, ya que se podrá analizar observando los fenómenos en su ambiente natural y sin ninguna manipulación sobre ellos. Del mismo modo, fue “Transeccional (transversal)” debido a que, se pudo recolectar en un determinado tiempo único los datos correspondientes para la investigación. Hernández et al (2014)

En cuanto al nivel de investigación a tomar en cuenta fue “**Correlacional**”, ya que tiene como finalidad conocer la relación que exista entre dos o más variables en una muestra. Hernández et al (2014).

Es por ello que esta investigación se enmarca al tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, de esta manera consigue describir y explicar la correspondencia entre ambas variables a través de la medición numérica o estadística, para probar una hipótesis de un estudio de investigación.

Esquema del nivel de la investigación:



Donde:

M= muestra

X1= motivación

X2= desempeño laboral

r = relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Motivación

Según **Griffin et al. (2020)** es un conjunto de fuerzas tanto internas como externas, que hacen que los individuos se comporten de cierta forma, de tal manera que se acerque al mejor interés de las organizaciones”.

Se definió operacionalmente la variable tomando en cuenta los indicadores y medidas a una escala Likert de 20 ítems, como muestra la Tabla N° 1 a continuación:

Tabla N° 1: *Matriz de operacionalización de la V1*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y Rango por Dimensión	Escala
Intrínseca	Realización	4 al 11	Excelente (25-32)	(1) Nunca
	Responsabilidad		Alta (17-24)	(2) Casi nunca
	Reconocimiento		Moderado (9-16)	(3) A veces
			Baja (0-8)	(4) Casi siempre
Extrínseca	Salario	12 al 18	Excelente (22-28)	(5) Siempre
	Relaciones		Alta (15-21)	(5) Siempre
	interpersonales		Moderado (8-14)	
	Condiciones de trabajo		Baja (0-7)	
Trascendental	Voluntariado	19 al 23	Excelente (16-20)	(5) Siempre
	Actividades Culturales		Alta (11-15)	
	Compromiso con el medio ambiente		Moderado (6-10)	
			Baja (0-5)	

Fuente: Elaboración propia, 2021

Variable 2: Desempeño Laboral

Indican como las empresas evaluaban a sus trabajadores en sus actividades rutinarias y descripción de sus puestos, hoy en día, las empresas son menos jerárquicas y requieren más información reconociendo tres tipos principales de conductas en cuanto al desempeño laboral: Desempeño de tarea, Civismo y Falta de productividad. (Robbins,2017).

Se definió operacionalmente la variable tomando en cuenta los indicadores y medidas a una escala Likert de 9 ítems, como muestra la Tabla N° 2 a continuación:

Tabla N° 2: *Matriz de operacionalización de la V2*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y Rango por Dimensión	Escala
Desempeño de tareas	Procedimiento de tareas	de 24 al 26	Excelente (28-36)	(1) Nunca
	Responsabilidad Actividades			(2) Casi nunca
Civismo	Trabajo en equipo	27 al 29	Alta (19-27)	(3) A veces
	Apoyo en labores		Moderado (10-18)	(4) Casi siempre
Obstáculos en la productividad	Respeto y comunicación			Baja (0-9)
	Asistencia al centro de labores	30 al 32		
	Daños a la organización			
	Compañerismo			

Fuente: Elaboración propia, 2021

3.3 . Población, muestra, muestreo

Población: Para Hernández et al (2014) es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones a ser estudiadas. La población de la presente investigación, está compuesta por 23 trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A.,2021.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: en esta investigación se consideró a todos los trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A.,2021.

Criterios de exclusión: Se tuvo que excluir a los trabajadores que estaban de vacaciones, ya que la encuesta se aplicó en la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A.,2021.

Muestra: La muestra es un Subgrupo de una población de manera representativa para recolectar datos. Se ha considerado a la población como la muestra, por ser una población pequeña, es decir 23 trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A.,2021. Hernández et al (2014)

Tabla N° 03: *Trabajadores de Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A.*

Etiquetas de fila	Cantidad
Gerencia Comercial	
Gerente Comercial	1
Secretaria comercial	1
Chofer	1
Departamento de Catastro, Ventas e Instalaciones	
Jefe de Catastro	1
Supervisor de Catastro	1
Personal de área	6
Departamento de Atención al Cliente	
Jefe de Atención al Cliente	1
Supervisor de Atención al Cliente	1
Personal de Atención al Cliente	5
Departamento de Gestión Comercial	
Jefe de Gestión Comercial	1
Supervisor de Gestión Comercial	1
Personal de Gestión Comercial	3
Total, Población	23

Fuente: Elaboración propia, 2021

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos. Según (Fideas G., 2006, pág. 146). Son las diversas maneras de llegar a obtener una información, para este estudio se recopilará datos con respuestas concretas las cuales podrán ser tabuladas y analizadas de una forma presurosa, para ello se realizó un formulario en Google, desde una cuenta Drive.

Para ello, se empleó como técnica a la **encuesta**, la cual contiene 32 preguntas a los trabajadores en la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A.

Instrumento de recolección de datos

Como instrumento se utilizó el **cuestionario**, instrumento parte de esta investigación en base a una escala Likert.

Validez y Confiabilidad

Este estudio de investigación siguió un proceso de elaboración del instrumento para la respectiva fiabilidad, la cual fue sometida a la validez a juicio de expertos, a quienes se le enviaron documentos para validar los instrumentos de medición evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla N^a 05: *Juicio de Expertos*

Experto	Motivación	Desempeño laboral
Eliana Pérez Ruibal Regalado	Aplicable	Aplicable
Luis Enrique Dios Zarate	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración propia, 2021

Confiabilidad del Instrumento

Para la respectiva confiabilidad del instrumento, se realizó mediante la muestra de 23 trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A., para ello se procesó mediante el estadístico SPSS y realizando el método de Alfa de Cron Bach, para determinar la confiabilidad de las variables. Los resultados del instrumento para las dos variables fueron “Motivación = 0.815” “Desempeño= 0.824”, los cuales demuestran que el instrumento es excelentemente confiable ya que los resultados son valores altos a. Así mismo, el nivel de confiabilidad de la encuesta fue del 95%.

Tabla N^a 6: *Alpha de Cronbach variable Motivación*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	23	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	23	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.815	20

Fuente: Datos extraídos de la muestra

Tabla N^a 7: *Alpha de Cronbach variable Desempeño Laboral*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	23	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	23	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.824	9

Fuente: Datos extraídos de la muestra

3.5 Procedimientos

Se estableció el lugar de estudio para este caso “Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO SA.”, se determinó una muestra a estudiar en total 23 trabajadores de dicha empresa, se elaboró el documento de validación de instrumento los cuales fueron validados por expertos y se diseñó una encuesta virtual a través de Google drive para obtener la información necesaria, seguidamente, se presentó una solicitud previa por mesa de partes para la respectiva autorización, para aplicar las encuestas de manera virtual enviándoles un link de la respectiva encuesta, brindándoles la orientación respectiva del llenado correspondiente para minimizar errores, con la finalidad de recopilar información, así mismo, se llevaron a un análisis estadístico SPSS para determinar si existe relación entre ambas variables de estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Primeramente, las encuestas virtuales fueron tabuladas en formato Excel, las cuales fueron divididas por variables: V1: motivación y V2: desempeño laboral, para seguidamente importar a la aplicación estadística IBM SPSS V28 y se realizó lo siguiente: **estadística descriptiva:** Se realizó la respectiva representación de tablas y gráficos y la **estadística de prueba y estadística inferencial:** Los datos fueron sometidos en la prueba de normalidad “Shapiro wik”, ya que nuestra muestra fue “<50” un total de 23 encuestados y de dichos resultados se dio a conocer la anormalidad de las dimensiones y variables específicas y se infirió la prueba no paramétrica y así mismo se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Durante el proceso de las encuestas virtuales empleadas a los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO SA. se tomó en consideración de anonimato de cada uno de ellos. Así mismo se realizó un trabajo íntegro y veracidad para demostrar que esta investigación demostrar la fiabilidad de los resultados alcanzados durante el procedimiento.

IV. RESULTADOS

Dimensión: Motivación Intrínseca

La Tabla N^o 8 y la Figura 1 de datos, indican que el (13,0%) de encuestados registran un nivel “Bajo”, el (39,1 %) registra un nivel “Moderado”, el (30,4 %) registra un nivel “Alto” y un (17,4 %) registra un nivel “Excelente”, siendo el nivel “Moderado” el predominante en la motivación intrínseca.

Tabla N^o 8: *Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión motivación intrínseca*

Motivación Intrínseca					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	13.0	13.0	13.0
	Moderada	9	39.1	39.1	52.1
	Alta	7	30.4	30.4	82.5
	Excelente	4	17.4	17.4	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.

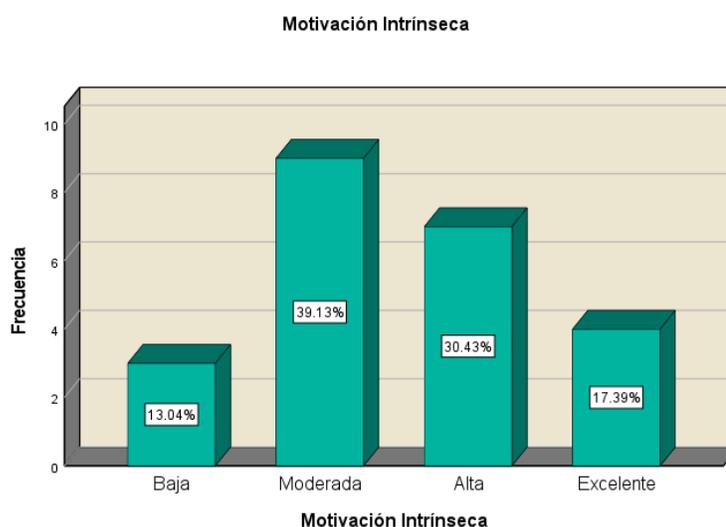


Figura 1. Motivación intrínseca

Dimensión: Motivación Extrínseca

La Tabla N^o 9 y la Figura 2 de datos, indican que el (17,4%) de encuestados registran un nivel “Bajo” y “Moderado”, un (39,1%) registra un nivel “Alto”, y el (26,1%) registra un nivel “Excelente”, siendo el nivel “Alto” el predominante en la motivación extrínseca.

Tabla N^o 9: *Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión motivación extrínseca*

Motivación Extrínseca					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	17.4	17.4	17
	Moderada	4	17.4	17.4	34
	Alta	9	39.1	39.1	73
	Excelente	6	26.1	26.1	100
	Total	23	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.

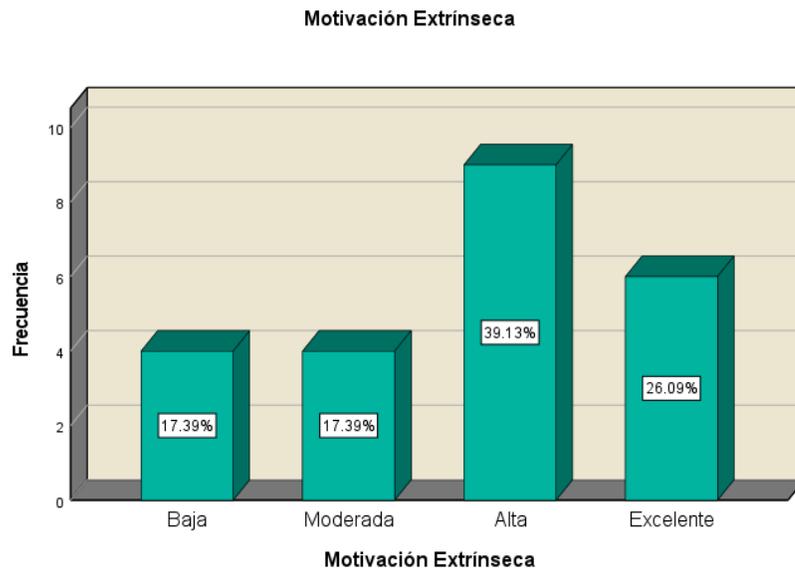


Figura 2. Motivación extrínseca

Dimensión: Motivación Trascendente

La Tabla N^a 10 y la Figura 3 de datos, indican que el (21,7%) de encuestados registran un nivel “Bajo”, el (30,4%) registra un nivel “Moderado”, un (26,1%) registra un nivel “Alto”, y el (21,7%) registra un nivel “Excelente”, siendo el nivel “Moderado” el predominante en la motivación trascendente.

Tabla N° 10: *Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la dimensión motivación Trascendente*

Motivación Trascendente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	21.7	21.7	21
	Moderada	7	30.4	30.4	52
	Alta	6	26.1	26.1	78
	Excelente	5	21.7	21.7	100
	Total	23	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.*

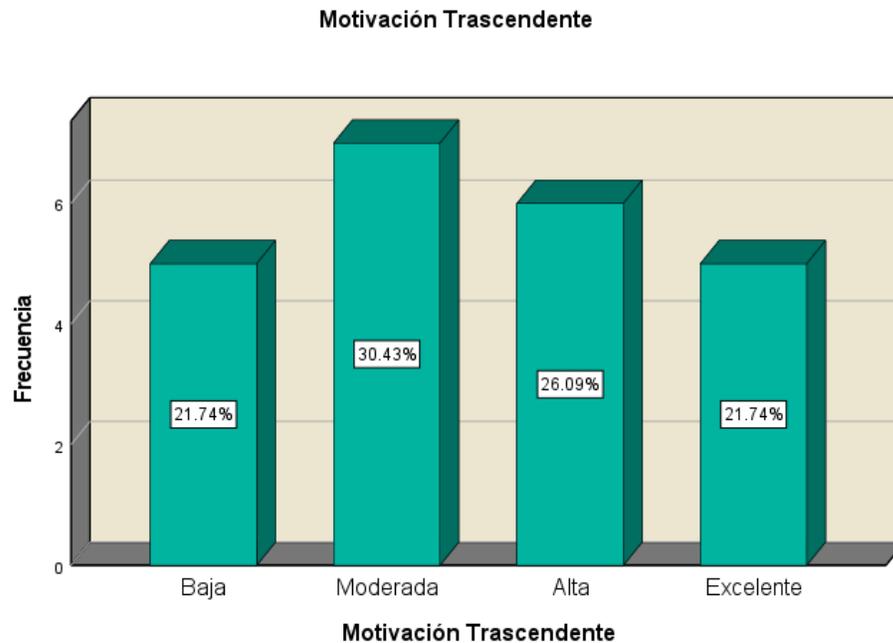


Figura 3. Motivación Trascendente

Variable: Motivación

La Tabla N^o 11 y la Figura 4 de datos, indican que el (17,4%) de encuestados registran un nivel “Bajo”, el (34,8%) un nivel “Moderado”, un (30,4%) registran un nivel “Alto” y el (17,4%) registran un nivel “Excelente”, siendo el nivel “Moderado” predominante en la motivación.

Tabla N^o 11: *Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según la Motivación*

		Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	17.4	17.4	17.4
	Moderada	8	34.8	34.8	51.8
	Alta	7	30.4	30.4	82.2
	Excelente	4	17.4	17.4	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.

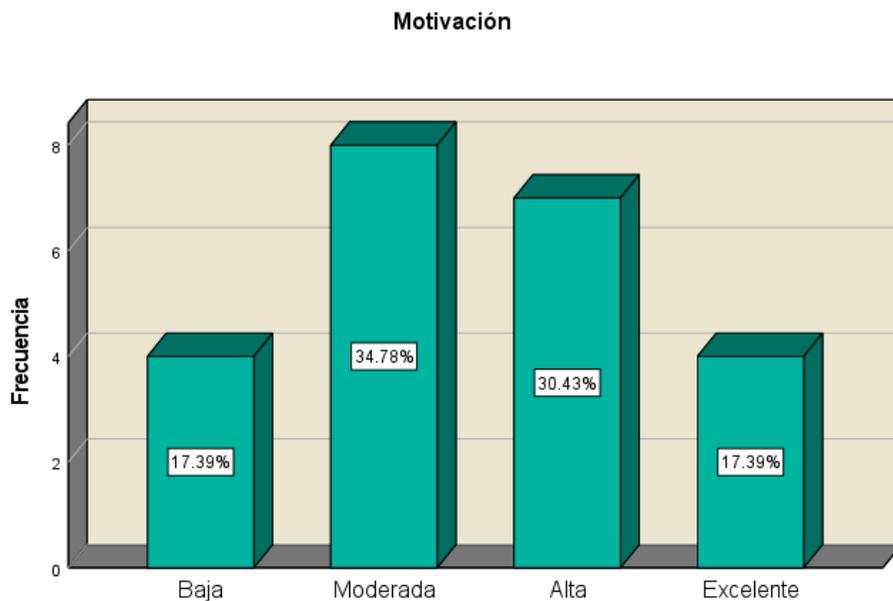


Figura 4. Motivación

Variable: Desempeño Laboral

La Tabla N^a 12 y la Figura 5 de datos, indican que el (21,7%) de encuestados registran un nivel “Malo”, el (26,1%) registran un nivel “Regular”, y un (52,2%) registran un nivel “Bueno”, siendo el nivel “Bueno” el predominante en el desempeño laboral.

Tabla N° 12: *Distribución de frecuencias y porcentajes de encuestados según el Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	21.7	21.7	21.7
	Regular	6	26.1	26.1	47.8
	Bueno	12	52.2	52.2	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.

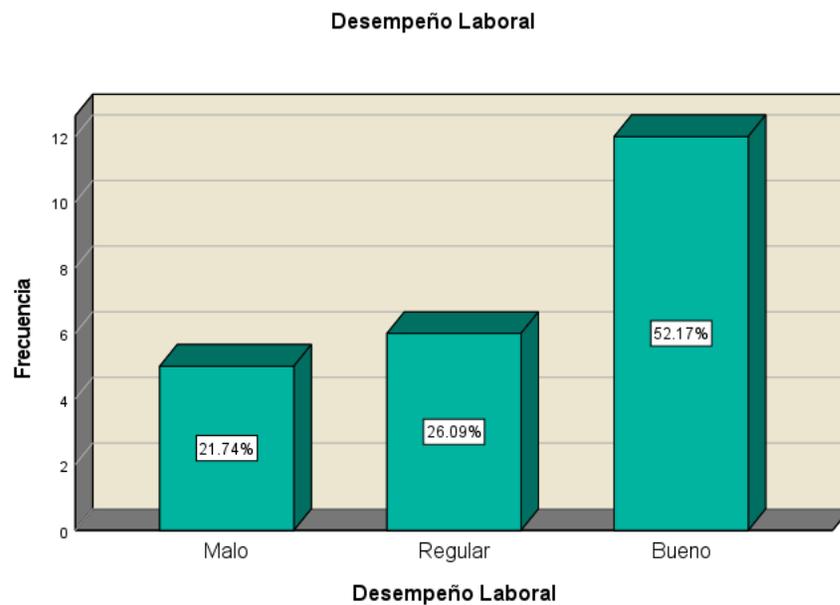


Figura 5. Desempeño laboral

Variables: Motivación y Desempeño Laboral

La Tabla N^a 13 y la Figura 6 de datos, indican que el (17,4%) de encuestados perciben que la motivación presente un nivel “Excelente” y a su vez el desempeño laboral con un nivel “Bueno”, el (26,1%) perciben la motivación con un nivel “Alto” y a su vez un nivel “Bueno” en desempeño laboral, el (21,7%) perciben la motivación con un nivel “Moderado” y a su vez un nivel “Regular” en desempeño laboral, y un (17,4%) perciben la motivación con un nivel “Bajo” y el desempeño laboral con un nivel “Malo”.

Tabla N° 13: Tabla cruzada motivación y desempeño laboral

			Desempeño Laboral			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Motivación	Baja	Recuento	4	0	0	4
		% del total	17.4%	0.0%	0.0%	17.4%
	Moderada	Recuento	1	5	2	8
		% del total	4.3%	21.7%	8.7%	34.8%
Alta	Recuento	0	1	6	7	
	% del total	0.0%	4.3%	26.1%	30.4%	
Excelente	Recuento	0	0	4	4	
	% del total	0.0%	0.0%	17.4%	17.4%	
Total		Recuento	5	6	12	23
		% del total	21.7%	26.1%	52.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.

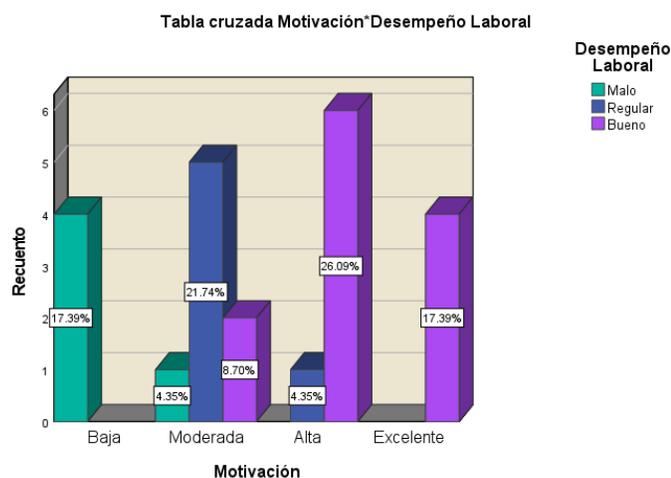


Figura 6. Motivación y Desempeño laboral

Validación de Hipótesis

Para la respectiva verificación de la hipótesis, se realizó una prueba de normalidad, permitiendo determinar y conocer el nivel de significancia, para ello se realizó la prueba de Shapiro- Wilk, el cual se utilizó, ya que nuestra muestra es de 23 encuestados y el cual no excede de 50 muestras. Para esta prueba, si p-valor es < 0.05 , se acepta la hipótesis alternativa, indicando que los datos no son normales y requiere una prueba no paramétrica, en caso sea >0.05 se acepta la hipótesis nula, los datos son normales y requiere una prueba paramétrica.

Tabla N° 14. *Prueba de normalidad motivación y desempeño laboral*

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	.605	23	<.001
Desempeño Laboral	.551	23	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.

En la Tabla 14, se observó la Prueba de Normalidad para variable Motivación y desempeño laboral, ya que proviene de una distribución no normal teniendo un nivel de significancia de 0.001 y un 0.001 respectivamente la cual indica $p < 0.05$ para las dos variables. Para Hernández et al (2014) estos datos demandan que las variables deben ser procesada infernalmente con estadísticos de correlación no paramétricas.

Tabla N° 15. *Prueba de normalidad motivación intrínseca*

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación Intrínseca	.639	23	<.001
Desempeño Laboral	.551	23	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.

En la Tabla 15, se observó la Prueba de Normalidad para variable Motivación Intrínseca ya que proviene de una distribución no normal teniendo un nivel de significancia de 0.001 y un 0.001 respectivamente esto indica que $p < 0.05$ para las dos variables. Para Hernández et al (2014) estos datos demandan que las variables deben ser procesada infernalmente con estadísticos de correlación no paramétricas.

Tabla N° 16. Prueba de normalidad motivación extrínseca

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación Extrínseca	.746	23	<.001
Desempeño Laboral	.551	23	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28

En la Tabla 16, se observó la Prueba de Normalidad para variable Motivación Extrínseca ya que proviene de una distribución no normal teniendo un nivel de significancia de 0.001 y un 0.001 esto indica $p < 0.05$ para las dos variables. Para Hernández et al (2014) estos datos demandan que las variables deben ser procesada infernalmente con estadísticos de correlación no paramétricas.

Tabla N° 17. Prueba de normalidad motivación trascendente

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación Trascendente	.674	23	.000
Desemeño Laboral	.551	23	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.

En la Tabla 17, se observó la Prueba de Normalidad para variable Motivación trascendente ya que proviene de una distribución no normal teniendo un nivel de significancia de 0.000 y un 0.000, esto indica $p < 0.05$ para las dos variables. Para

Hernández et al (2014) estos datos demandan que las variables deben ser procesada infernalmente con estadísticos de correlación no paramétricas.

Correlación de Rho Spearman

Con los resultados de la Prueba de normalidad, se realizó seguidamente la prueba de Correlación de Rho Spearman, ya que las variables y dimensiones respectivamente tienen un nivel de significancia menor a 0.05, lo cual nos indica que los datos no son normales y para ello requiere una prueba no paramétrica.

Prueba de Hipótesis

Prueba de Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021.

H1: Existe relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021.

En la Tabla N° 18, nos indica que la variable motivación tiene una “correlación positiva alta” con el desempeño laboral, demostrando la Rho de Spearman 0,817 y la significancia bilateral de 0,001, la cual es <0.05. Se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla Nª 18: *Coeficiente de correlación de Spearman: motivación y desempeño laboral*

			Correlaciones	
			Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000	.817**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	23	23
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.817**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	23	23

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación entre la Motivación Intrínseca y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021.

H1: Existe relación entre la Motivación Intrínseca y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021.

En la Tabla N° 19, nos indica que la variable motivación intrínseca tiene una “correlación positiva moderada” con el desempeño laboral, demostrando la Rho de Spearman 0,483 y la significancia bilateral de 0,019, la cual es <0.05. Se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla Nª 19: *Coeficiente de correlación de Spearman: motivación intrínseca y desempeño laboral*

Correlaciones				
			Motivación Intrínseca	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación Intrínseca	Coeficiente de correlación	1.000	.483
		Sig. (bilateral)	.	.019
		N	23	23
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.483*	1.000
		Sig. (bilateral)	.019	.
		N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.

Prueba de Hipótesis Especifica 2

Ho: No existe relación entre la Motivación Extrínseca y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021.

H1: Existe relación entre la Motivación Extrínseca y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021.

En la Tabla N° 20, nos indica que la variable motivación tiene una “correlación positiva alta” con el desempeño laboral, demostrando la Rho de Spearman 0,746 y la significancia bilateral de 0,001, la cual es <0.05 . Se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla N° 20: *Coefficiente de correlación de Spearman: motivación extrínseca y desempeño laboral*

Correlaciones				
			Motivación Extrínseca	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación Extrínseca	Coeficiente de correlación	1.000	.746**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	23	23
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.746**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	23	23

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación entre la Motivación Trascendente y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021.

H1: Existe relación entre la Motivación Trascendente y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021.

En la Tabla N° 21, nos indica que la variable motivación tiene una “correlación positiva moderada” con el desempeño laboral, demostrando la Rho de Spearman 0,550 y la significancia bilateral de 0,007, la cual es <0.05 . ya que ambas variables no son normales en cuanto a sus resultados. Se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla N° 21: *Coefficiente de correlación de Spearman: motivación trascendente y desempeño laboral*

Correlaciones				
			Motivación Trascendente	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación Trascendente	Coefficiente de correlación	1.000	.550
		Sig. (bilateral)	.	.007
		N	23	23
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.550**	1.000
		Sig. (bilateral)	.007	
		N	23	23

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 28.

V. DISCUSION

Esta presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021.

Primeramente, se validó el instrumento de investigación, el cual fue realizado a través del software estadístico SPSS V.28, haciendo uso de la prueba estadística “Alfa de Cronbach” para determinar la confiabilidad de ambas variables de estudio, en este caso la “V1: Motivación” y el V2: Desempeño Laboral”, ya que están basadas en escala de Likert, obteniendo como resultados un 0.815 y 0.824 después de realizar la respectiva encuesta, lo cual se considera un valor aceptable para las dos variables.

Hipótesis General

De acuerdo con la hipótesis general planteada inicialmente, la variable Motivación tiene una “correlación positiva alta” con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021, ya que la prueba de Rho de Spearman nos dio como resultados coeficiente $r = 0.817$ y una significancia bilateral de $\text{sig} = 0.001$, el cual indico que $p < 0.05$. Aprobando la hipótesis alterna.

Estos hallazgos concuerdan con (Rivera Flores, 2018) en su investigación titulada “Relación entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de lima 2018”. La evidencia indica que las dos variables estudiadas se relacionan de manera positiva con un coeficiente $r = 0.669$ y un nivel de significancia de $p = 0.000$, el cual demuestra de $p < 0,05$. Aprobando la hipótesis alterna.

Del mismo modo, estos resultados positivos de correlación de las dos variables se ven reflejadas en la empresa estudiada, ya que aplica la teoría de Vroom (Robbins & Judge, 2017) indican como el comportamiento y conducta de las

personas reacciona frente a las expectativas a obtener resultados positivos y recompensas organizacionales, sobre todo esforzándose y cumpliendo con sus metas personales, refiriéndonos en primera instancia al “Esfuerzo- desempeño”, dentro de la organización algunos de los trabajadores se proponen metas para que al momento de cumplirlas sientan una satisfacción y motivación elevada y aún más importante se sienten capaz de realizarlas, “Desempeño-recompensas” gran parte de los trabajadores son reconocidos por su buen desempeño, la empresa le brinda incentivos y/ recompensas por el buen trabajo que ellos realizan. Y finalmente “Recompensas- metas”, la empresa les brinda recompensas por llegar a cumplir algunas metas propuestas hacia ellos, lo cual genera una buena productividad y llegando a obtener buenos resultados organizacionales.

Hipótesis específica 1

De acuerdo con la hipótesis específica 1 planteada inicialmente, la variable Motivación intrínseca tiene una correlación positiva moderada con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021, ya que la prueba de Rho de Spearman nos dio como resultados coeficiente $r= 0.483$ y una significancia bilateral de $\text{sig}= 0.019$, el cual indico que $p<0.05$. Aprobando la hipótesis alterna. Gran parte de los trabajadores se sienten realizados profesionalmente, ya que la empresa les ofrece una línea de carrera, y sobre todo el que se sientan seguros de trabajar en su centro laboral, se esfuerzan por realizar sus actividades y que reciban una recompensa a cambio esto conlleva a un buen desempeño al cumplimiento de sus actividades responsablemente.

Estos hallazgos concuerdan con (Olascoaga Llicán & Paredes Paredes, 2020) en su investigación titulada “Motivación y Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo-2020”. Ya que en sus resultados se evidencia que la motivación intrínseca y desempeño laboral, ambos se relacionan ($r=0.539$), es decir existe una “correlación positiva moderada” similar al estudio de investigación, lo cual indica que, si el trabajador se siente reconocido por las

funciones que realiza dentro de la organización, este obtendrá un ascenso, asumiendo más responsabilidades.

Del mismo modo, estos resultados positivos de correlación de las dos variables se ven reflejadas en la empresa estudiada, ya que aplica la teoría de Maslow, (Chiavenato I. , 2019) indica como esta teoría en cuanto las necesidades de una persona, podemos apreciar una de ellas que es la “Seguridad” por parte de los trabajadores se sienten seguros dentro de las instalaciones de la empresa y sobre todo la “Autorrealización” gran parte de ellos se sienten desarrollados profesionalmente, por la línea de carrera que brinda la empresa y “estima” las recompensas brindadas a los trabajadores por su buen desempeño que se ve reflejada en un alto porcentaje.

Hipótesis específica 2

De acuerdo con la hipótesis específica 2 planteada inicialmente, la variable Motivación extrínseca tiene una correlación positiva moderada con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021, ya que la prueba de Rho de Spearman nos dio como resultados coeficiente $r = 0.746$ y una significancia bilateral de $\text{sig} = 0.001$, el cual indico que $p < 0.05$. Aprobando la hipótesis alterna. La empresa hace que sus trabajadores se sientan seguros con las condiciones de medida de seguridad que aplican, los equipos e instalaciones que brindan a sus trabajadores, la buena relación interpersonal, sobre todo el salario es buen remunerado y se le paga puntualmente sobre todo satisface sus necesidades básicas y lo cual se ve reflejada en el desempeño.

Estos hallazgos concuerdan con Olascoaga et al (2020), en su investigación titulada “Motivación y Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo-2020, ya que en sus resultados Se evidencia que sí se relacionan la motivación extrínseca con el desempeño laboral ($r = 0.537$), quiere decir que es positiva moderada, dando a entender, si el trabajador obtiene una buena remuneración por sus actividades realizadas de manera eficiente, obtendrá un buen desempeño por la motivación económica que este percibe.

Hipótesis específica 3

De acuerdo con la hipótesis específica 3 planteada inicialmente, la variable Motivación trascendente tiene una correlación positiva moderada con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021, ya que la prueba de Rho de Spearman nos dio como resultados coeficiente $r = 0.550$ y una significancia bilateral de $\text{sig} = 0.007$, el cual indico que $p < 0.05$. Aprobando la hipótesis alterna. Indicando que mientras la empresa cumpla con su compromiso medioambiental, participaciones deportivas a sus trabajadores y actividades sociales hace que estos factores se correlacionen con el desempeño.

Estos hallazgos concuerdan con (Pastrana, 2013) respecto a la motivación trascendente, indicando que es el beneficio que llegan a obtener otros con ayuda de un individuo, sin ninguna recompensa a cambio, existen individuos que pertenecen a voluntariados, ONG, entre otros, y realizan acciones que ayudan a terceras personas, colaborando y lo cual parte del valor y la actitud propia de sí mismo, sobre todo trascienda este esfuerzo y más aún que este trabajo valga la pena realizarlo.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos recopilados para investigación, la encuesta que se realizó a los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. y en cuanto a los objetivos planteados en la investigación se llegó a obtener lo siguiente:

- **Primera:** La relación que existe entre las dos variables de la investigación, tanto la motivación como el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial utilizando la prueba no paramétrica Rho de Spearman su valor de coeficiente de correlación es $= 0,817$ y con un valor de significancia de $p < 0.05$, $p\text{-valor}=0.001$, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta consecuentemente la hipótesis alterna, es decir que va existir una relación significativa entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021.

Este resultado nos permite asegurar que existe una correlación positiva alta entre ambas variables estudiadas, es decir a mayor motivación mejor el desempeño laboral.

- **Segunda:** En lo que respecta a la motivación intrínseca se usó la prueba de correlación Rho de Spearman $= 0,483$ los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores, se obtuvo $p\text{-valor} = 0.019$ valor, lo cual es menor al valor de significancia $= 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, es decir “Existe relación directa entre la motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021”.

Esto nos permite asegurar que existe una correlación positiva moderada entre la motivación intrínseca y desempeño motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores, es decir, a mayor motivación intrínseca mejor desempeño laboral.

- **Tercera:** En lo que respecta a la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,746 y un p-valor = 0.001 valor que es menor al nivel de significancia = 0.05: por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta consecuentemente la hipótesis alterna, es decir “Existe relación directa entre la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021”.

Esto nos permite afirmar que existe una correlación positiva moderada entre la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores, es decir, a mayor motivación extrínseca mejor desempeño laboral.

- **Cuarta:** En la motivación trascendente se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman a los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de motivación trascendente y desempeño laboral de los trabajadores, se obtuvo el p-valor = 0.007 valor que es menor al valor de significancia = 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta consecuentemente la hipótesis alterna, es decir “Existe relación directa entre la motivación trascendente y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. 2021”.

Se entiende que el valor del coeficiente de correlación 0.550 nos permite afirmar que existe correlación positiva moderada entre la motivación trascendente y desempeño laboral de los trabajadores, es decir, a mayor motivación trascendente mejor desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los datos recopilados para investigación, la encuesta que se realizó a los trabajadores de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. y en cuanto a los objetivos planteados en la investigación se recomienda lo siguiente:

- **Primera:** A los encargados de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A, así como a la empresa en general, se les recomienda que tomen en cuenta a la motivación laboral ya que es de gran importancia para que la empresa logre mantener a sus trabajadores de manera que estos logren sus actividades eficientemente, y tengan un buen desempeño, ya que en esta presente investigación y en anteriores revisadas como antecedentes se concluye que a mayor motivación mejor desempeño laboral.
- **Segunda:** se recomienda a la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. aplicar mayor énfasis en lo que corresponde a las motivacionales internas hacia sus trabajadores, ya sea reconociéndolos en sus puestos de trabajo por cumplir metas, logro, etc., lo cual permitirá y lograra retener a los trabajadores. Del mismo ayudaran a que los trabajadores logren obtener buenos niveles de excelencia, permitiéndoles mostrar sus habilidades y conocimientos permitiendo que un trabajador pueda asumir sus actividades de manera eficiente y teniendo buenas relaciones con los demás trabajadores.
- **Tercera:** Se les recomienda a los encargados de la Gerencia Comercial de la EPS SEDACUSCO S.A. que, si la Gerencia aspira mantener motivados a sus trabajadores, para que ellos continúen laborando eficientemente y del mismo modo retenerlos, se lleve a cabo aplicar la

motivación externa, como la promoción, el buen salario, trabajo en equipo y la supervisión. Para ello la empresa cumplirá de manera puntual las remuneraciones de sus trabajadores, bonos, líneas de carrera entre otros.

REFERENCIAS

(s.f.).

Arana Olivera, L. E. (2020). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Universidad Nacional del Callao, 2020*. Lima: Tesis de Magister. Universidad Cesar Vallejos.

Arana Olivera, L. E. (2020). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Universidad Nacional del Callao, 2020*. Universidad Cesar Vallejos. Lima: Tesis de Magister. Universidad Cesar Vallejos.

Arévalo Matamoros , T. L., & Santacruz Cedeño , J. E. (2020). "LOS FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL GAD DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2020". *Universidad Técnica de Cotopaxi. Grado de Titulación*. La Maná - Ecuador.

Bohórquez, E. P. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. Universidad y Sociedad.

Cabanillas Hernández , Y. (2021). "Recaudación de aranceles y liquidación de actuaciones procesales en la dirección distrital de Defensa Pública y acceso a la Justicia de Cajamarca - 2020" *Universidad Cesar Vallejo*. Lima.

Cadena Alarcón, E. K. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa envatub s.a. de la provincia de pichincha*. Pontifica Universidad Católica del Ecuador. Ambato - Ecuador.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico.: Ed. McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Tercera edición*. Mexico: MCGRAW-HILL Education. Obtenido de <http://ezproxy.biblored.gov.co:2057/stage.aspx?il=5205&pg=&ed=>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos. El caputai de las organizaciones. Décima edición*. Mexico: MC Graw Hill. Obtenido de <http://ezproxy.biblored.gov.co:2057/?il=5207&pg=5>

e. u. (s.f.).

Epiqueñ, M., & Diestra, E. (2013). *Hacia el logro de una Investigación cuasiexperimental*. Lima, Perú.: Danny.

- Espinoza Borda, R., & Mayorga Peixoto, Y. (2020). *“Estudio comparativo de los niveles de motivación y su relación con el desempeño laboral de los servidores bajo los diferentes regímenes laborales de la Dirección de Construcción de MVCS, en el 2018”*. Universidad Tecnológica del Perú. Lima - Perú.
- Fideas G., A. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Gonzales, C., & Guido, C. (2018). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sama - 2018*. Repositorio de la UCV: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28654?locale-attribute=es>.
- Griffin, R. W., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2020). *Comportamiento Organizacional. Administración de personas y organizaciones.(13a. ed.)*. Mexico: Cengage Learning. Obtenido de <http://ezproxy.biblored.gov.co:2057/?il=9979&pg=24>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6a. ed. --)*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Jimeno Jiménez, E. M. (2018). *Revisión Sistemática de Literatura acerca de la prevalencia de los estudios realizados en Colombia sobre la motivación laboral y su incidencia en la productividad de los colaboradores*. BUCARAMANGA.
- Koontz , H. e. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. MnGraw Hill.
- Loayza Gatica, B., & Paredes Torres, G. (2019). *MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS - 2018*. Universidad Privada de la Selva Peruana. Grado de Titulación. Iquitos.
- magda. ((2017)). *dfesdfe*.
- Mejillón Mejillón, A. E. (2017). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto de Seguridad Social. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Península de Santa Elena.
- Navarro, P. (2010). *Curso de MBA. Liderazgo y Recursos Humanos. Análisis del comportamiento organizacional.* . España: Bresca Editorial.
- Olascoaga Llicán, A. M., & Paredes Paredes, K. E. (2020). *Motivación y Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo-2020*. Chepén: Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo.
- Ozamiz Etxebarria, N., Dosil Santamaria, M., Picaza Gorrochategui, M., & Idooiaga Mondragon, N. (2020). *Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España*. Cadernos de saúde pública, España.
- Pastrana, C. (2013). *La Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores*. Obtenido de Relaciones laborales: <https://www.iebschool.com/blog/tipos-motivacion-laboral-relaciones-laborales/>

- Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional.*(Universidad Estatal Península de Santa Elena, UPSE). Ecuador: Revista Scientific.
- Ramírez Narváez, D. C. (2019). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los asesores en el área de cobranzas del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza, período Julio 2017.* Universidad Nacional de Trujillo. Grado de Titulación. Trujillo.
- Rivas Gen, A. R. (2018). "LA MOTIVACIÓN LABORAL COMOUNDETONANTE PARA EL MEJOR DESEMPEÑO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PUEBLA.". BENEMÉRITA UNIVERSIDAD. . Puebla.
- Rivera Flores, N. A. (2018). *RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y RETENCIÓN DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA ASEGURADORA DE LIMA 2018.* Universidad San Ignacio de Loyola. Grado de Titulación. Lima.
- Riveros Ñahue, A. M. (2018). *LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL-PERÍODO 2018.* Universidad Ricardo Palma. Grado de Titulación. Lima.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento Organizacional. 17. ed.* Pearson: Mexico. Obtenido de <http://ezproxy.biblored.gov.co:2057/stage.aspx?il=4915&pg=&ed=>
- Rubió, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión.* Octaedro.
- Urquiza Roca, W. (2019). *Gestión Administrativa y procedimientos de liquidación de beneficios sociales en la Corte Superior de Justicia de Cañete. Lima. 2019.* Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41327>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMÁTICA	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	
<p>En la presente investigación se identificó que LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE COMERCIAL EPS SEDACUSCO S.A., 2021</p>	Problema Principal:	Objetivo Principal:	Hipótesis Principal:	Variables 1:	Enfoque:	<p>Para procesar la información se procedió a codificar los resultados obtenidos organizándolos por dimensiones en una hoja de Excel para la tabulación respectiva, dicha data fue ingresada al software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para el procesamiento estadístico y así hallar el coeficiente de correlación de las variables en estudio.</p>	
	¿Qué relación existe entre la Motivación y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?	¿Determinar la relación que existe entre la Motivación y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?	¿La Motivación se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?	<p>Motivación</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación Intrínseca - Motivación Extrínseca - Motivación Trascendente 	<p>Cuantitativo</p> <p>Tipo:</p> <p>Básica</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Población:</p> <p>Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO SA</p> <p>Muestra:</p> <p>23 trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO SA</p> <p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos:</p> <p>Cuestionario</p>		
	Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis Específicas:	Variables 2:			
	¿Qué relación existe entre la Motivación Intrínseca y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?	Determinar la relación que existe entre la Motivación Intrínseca y Desempeño Laboral de Trabajadores del Área de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021.	¿La Motivación Intrínseca se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?	<p>Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de la tarea - Civismo - Obstáculos de la productividad 			
	¿Qué relación existe entre la Motivación Extrínseca y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?	Determinar la relación que existe entre la Motivación Extrínseca y Desempeño Laboral de Trabajadores del Área de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021.	¿La Motivación Extrínseca se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?				
	¿Qué relación existe entre la Motivación Trascendente y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?	¿Determinar la relación que existe entre la Motivación Trascendente y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?	¿La Motivación Trascendente se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021?				

Fuente: Elaboración propia 2021

Anexo N°02: Matriz de operacionalización de variables2

"La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en Trabajadores de la Gerencia Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021"						
Hipótesis General	Variables	Definición conceptual	Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
La Motivación se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021	Variable 1: Motivación	la motivación es un conjunto de fuerzas que hacen que los individuos se comporten de cierta forma, de tal forma que se acerque al mejor interés de las organizaciones". Griffin et al. (2020)	Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021	- Motivación Extrínseca	- Recompensas - Salario - Capacitación	ORDINAL Nunca(1) Casi nunca(2) A veces(3) Siempre(4) Casi siempre(5)
Hipótesis Específicas				- Motivación Intrínseca	- Políticas de la empresa - Condiciones laborales - Reconocimiento	
La Motivación Intrínseca se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021	Variable 2: Desempeño laboral	En el pasado las empresas en su gran mayoría se preocupaban por evaluar la forma en cómo los empleados realizaban sus labores diarias, es decir cómo cumplían con la descripción de sus puestos, las tareas que se les fueron asignadas, pero hoy en día las organizaciones actuales que son menos jerárquicas que las antiguas están enfocadas en el servicio que se va a ofrecer lo cual va a conllevar a que se requiera más información. (Robbins,2017).	Determinar la relación entre La motivación Intrínseca y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021	- Desempeño de la tarea	- Obligaciones Laborales - Responsabilidades - Realización de tarea.	
La Motivación Extrínseca se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021			Determinar la relación entre la motivación Extrínseca y el Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021	- Civismo	- Apoyo mutuo -Compromiso con la empresa - Respeto	
La Motivación Trascendente se relaciona directamente con el Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021			Determinar la relación entre la motivación Trascendente y Desempeño Laboral de Trabajadores de la Gerencia de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021	- Obstáculos de la productividad	- Comportamiento - Daños estructurales - Ausentarse	

Fuente: Elaboración propia 2021

Anexo N°03: Validación del Instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en Trabajadores del Área de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021".

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE MOTIVACION							
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA							
	REALIZACIÓN							
1	Usted se siente capaz de realizar nuevas actividades en su entorno laboral.	x		x		x		
2	Usted se siente realizado profesionalmente.	x		x		x		
3	Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder.	x		x		x		
	RESPONSABILIDAD							
4	Usted cumple con el horario de ingreso a la empresa.	x		x		x		
5	Usted asume las consecuencias de sus decisiones organizacionales.	x		x		x		
	RECONOCIMIENTO							
6	Usted recibe premios y/o incentivos por su desempeño en el trabajo.	x		x		x		
7	Usted es criticado cuando no cumple con sus metas u objetivos laborales.	x		x		x		
8	A usted le motiva que reconozcan su esfuerzo en el trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA							
	SALARIO							
9	Usted percibe un salario el cual es adecuado de acuerdo a las actividades labores que realiza.	x		x		x		
10	Los ingresos que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas.	x		x		x		
11	El salario que le brinda la empresa es pagado a tiempo	x		x		x		
	RELACIONES INTERPERSONALES							
12	Existe una buena organización en la empresa.	x		x		x		
13	Usted tiene una buena relación con mis compañeros de trabajo.	x		x		x		
	CONDICIONES DE TRABAJO							
14	La empresa cumple con las medidas de seguridad en el trabajo.	x		x		x		
15	Usted puede desempeñarse de manera segura con instalaciones (equipos, herramientas entre otros) en la empresa.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN TRASCENDENTE							
	VOLUNTARIADO							
17	La empresa promueve la participación de los trabajadores en actividades solidarias.	x		x		x		
	ACTIVIDADES CULTURALES							
18	La empresa desarrolla actividades deportivas entre los trabajadores	x		x		x		
19	La empresa tiene programas artísticos dirigidos a los trabajadores y sus familiares.	x		x		x		
	COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE							
20	La empresa cumple con su compromiso con el medio ambiente	x		x		x		
21	La empresa difunde entre los trabajadores una conciencia medio ambiental	x		x		x		
	DESEMPEÑO LABORAL							
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias

	DIMENSIÓN 1: Procedimiento de tareas	Si	No	Si	No	Si	No
	Procedimiento						
1	Usted cumple con todos los procedimientos al momento de realizar su actividad diaria.	x		x		x	
	Responsabilidad						
2	Usted cumple responsablemente sus actividades en la empresa.	x		x		x	
	Actividades						
3	Usted tiene definida las actividades que realiza en la empresa.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 2: Civismo						
	Trabajo en equipo						
4	Le resulta fácil trabajar en equipo en la empresa apoyo en labores.	x		x		x	
	Apoyo en labores						
5	Usted brinda apoyo a sus compañeros cuando observa que necesitan ayuda.	x		x		x	
	Respeto y comunicación						
6	Existe una comunicación efectiva y respeto entre compañeros de trabajo	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3: Obstáculos de productividad						
	Asistencia al centro de labores						
7	Usted asiste puntual a su centro de labores.	x		x		x	
	Daños a la organización						
8	Usted es responsable y cuidadoso con los inmuebles de la empresa	x		x		x	
	Compañerismo						
9	Ayuda a sus compañeros de trabajo cuando lo necesitan	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **DIOS ZÁRATE LUIS ENRIQUE**
Especialidad del validador: **LIC. ADMINISTRACIÓN**

DNI: 07909441

14 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.
Lic. Adm. Luis Enrique Dios Zárate
DNI 07909441

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: " La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en Trabajadores del Área de Comercial EPS SEDACUSCO S.A., 2021".

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE MOTIVACION							
	DIMENSION 1: MOTIVACION INTRINSECA							
	REALIZACIÓN							
1	Usted se siente capaz de realizar nuevas actividades en su entorno laboral.	x		x		x		
2	Usted se siente realizado profesionalmente.	x		x		x		
3	Usted considera que sus logros personales son importantes para su jefe o líder.	x		x		x		
	RESPONSABILIDAD							
4	Usted cumple con el horario de ingreso a la empresa.	x		x		x		
5	Usted asume las consecuencias de sus decisiones organizacionales.	x		x		x		
	RECONOCIMIENTO							
6	Usted recibe premios y/o incentivos por su desempeño en el trabajo.	x		x		x		
7	Usted es criticado cuando no cumple con sus metas u objetivos laborales.	x		x		x		
8	A usted le motiva que reconozcan su esfuerzo en el trabajo.	x		x		x		
	DIMENSION 2: MOTIVACIÓN EXTRINSECA							
	SALARIO							
9	Usted percibe un salario el cual es adecuado de acuerdo a las actividades labores que realiza.	x		x		x		
10	Los ingresos que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas.	x		x		x		
11	El salario que le brinda la empresa es pagado a tiempo	x		x		x		
	RELACIONES INTERPERSONALES							
12	Existe una buena organización en la empresa.	x		x		x		
13	Usted tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		
	CONDICIONES DE TRABAJO							
14	La empresa cumple con las medidas de seguridad en el trabajo.	x		x		x		
15	Usted puede desempeñarse de manera segura con instalaciones (equipos, herramientas entre otros) en la empresa.	x		x		x		
	DIMENSION 3: MOTIVACION TRASCENDENTE							
	VOLUNTARIADO							
17	La empresa promueve la participación de los trabajadores en actividades solidarias.	x		x		x		
	ACTIVIDADES CULTURALES							
18	La empresa desarrolla actividades deportivas entre los trabajadores	x		x		x		
19	La empresa tiene programas artísticos dirigidos a los trabajadores y sus familiares.	x		x		x		
	COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE							
20	La empresa cumple con su compromiso con el medio ambiente	x		x		x		

21	La empresa difunde entre los trabajadores una conciencia medio ambiental	x		x		x		
DESEMPEÑO LABORAL		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: Procedimiento de tareas		Si	No	Si	No	Si	No	
Procedimiento								
1	Usted cumple con todos los procedimientos al momento de realizar su actividad diaria.	x		x		x		
Responsabilidad								
2	Usted cumple responsablemente sus actividades en la empresa.	x		x		x		
Actividades								
3	Usted tiene definida las actividades que realiza en la empresa.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Civismo								
Trabajo en equipo								
4	Le resulta fácil trabajar en equipo en la empresa apoyo en labores.	x		x		x		
Apoyo en labores								
5	Usted brinda apoyo a sus compañeros cuando observa que necesitan ayuda.	x		x		x		
Respeto y comunicación								
6	Existe una comunicación efectiva y respeto entre compañeros de trabajo	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Obstáculos de productividad								
Asistencia al centro de labores								
7	Usted asiste puntual a su centro de labores.	x		x		x		
Daños a la organización								
8	Usted es responsable y cuidadoso con los inmuebles de la empresa	x		x		x		
Compañerismo								
9	Ayuda a sus compañeros de trabajo cuando lo necesitan	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ruibal Regalado, Eliana Pérez

DNI: 15427987

Especialidad del validador:.....Investigación de Operaciones.....

04 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo N°4: Evidencia de resultado de encuesta – Formulario de Google

The image shows a Google Form interface. At the top, the title is 'Cuestionario virtual- Motivación y Desempeño Laboral'. The form is divided into sections. The first section, 'Sección 1 de 8', contains an introductory text: 'El presente instrumento tiene por finalidad recabar información relevante para el estudio de la Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial (Dpto. de Atención al cliente, Catastro y Gestión comercial) de la EPS Sedacusco, S.A. Cusco - 2021. Al respecto se le solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se le presentan, se sirva responder en términos claros, en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene realizando. Se le recuerda que el cuestionario será aplicado de manera anónima, se le agradece de antemano su participación.' Below this text is a navigation link: 'Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección'. The second section, 'Sección 2 de 8', is titled 'Datos Personales' and includes the note 'La información que se brinde será confidencial.' The first question in this section is '¿ Que grado de instrucción tiene? *' with three radio button options: 'Secundaria completa', 'Secundaria incompleta', and 'Superior técnica completa'. The form has a purple 'Enviar' button at the top right and a progress indicator at the top center showing 'Preguntas 22'.

Fuente: Formulario de google

Cuestionario virtual- Motivación y Desempeño Laboral

Preguntas Respuestas 22

Sección 3 de 8

Motivación Intrínseca

Las preguntas van orientadas a conocer los siguientes elementos: realización, responsabilidad y reconocimiento.

Motivación Intrínseca *

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Usted se siente...	<input type="radio"/>				
Usted se siente...	<input type="radio"/>				
Usted consider...	<input type="radio"/>				
Usted cumple c...	<input type="radio"/>				
Usted asume la...	<input type="radio"/>				
Usted recibe pr...	<input type="radio"/>				
Usted es crítica...	<input type="radio"/>				
A usted le moti...	<input type="radio"/>				

Después de la sección 3 Ir a la siguiente sección

Fuente: Formulario de google

Anexo N°5: Hoja de respuestas del cuestionario

CUESTIONARIO

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda La última modificación se realizó hace unos segundos.

100% 123 Predetermi... 10

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	¿ Que grado de instruccio	¿ Que cargo tiene?	¿ Cuántos años de exper	Motivación Intrínseca [Us	Motivación Intrínseca [A	Motivación Extrínseca [L	Motivación Extrínseca [L						
2	Secundaria completa	Chofer	5 años a más	Casi siempre	Aveces	Casi siempre	Siempre	Aveces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A Veces	Casi Nunca
3	Post- Grado	Gerente general	5 años a más	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre
4	Post- Grado	Jefe de Departamento	5 años a más	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Aveces	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre
5	Post- Grado	Supervisor	5 años a más	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre
6	Superior universitario con	Especialista	5 años a más	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Aveces	Siempre	Siempre	Siempre
7	Superior universitario con	Inspector	2 a 4 años	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Aveces	Aveces	Siempre	Siempre	A Veces
8	Superior universitario con	Inspector	5 años a más	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Aveces	Aveces	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre
9	Secundaria completa	Secretario	2 a 4 años	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre
10	Superior universitario con	Inspector	5 años a más	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre
11	Superior universitario con	Inspector	5 años a más	Aveces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Aveces	Aveces	Nunca	Siempre	A Veces	A Veces
12	Superior universitario con	Jefe de Departamento	5 años a más	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Aveces	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre
13	Superior universitario con	Supervisor	5 años a más	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Aveces	Aveces	Siempre	Siempre	Siempre
14	Superior universitario con	Técnico	2 a 4 años	Aveces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Aveces	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre
15	Superior universitario con	Técnico	5 años a más	Casi nunca	Casi siempre	Aveces	Siempre	Casi nunca	Aveces	Aveces	Siempre	Siempre	Casi Siempre
16	Superior universitario con	Inspector	5 años a más	Casi siempre	Siempre	Aveces	Siempre	Aveces	Aveces	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	A Veces
17	Superior universitario con	Técnico	5 años a más	Aveces	Aveces	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Aveces	Siempre	Casi Siempre	A Veces
18	Superior universitario con	Técnico	5 años a más	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Aveces	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre
19	Superior universitario con	Técnico	2 a 4 años	Aveces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Aveces	Aveces	Aveces	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre
20	Superior universitario con	Jefe de Departamento	5 años a más	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Aveces	Aveces	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre
21	Post- Grado	Supervisor	5 años a más	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi nunca	Aveces	Siempre	A Veces	A Veces
22	Superior técnica complet	Especialista	5 años a más	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Aveces	Aveces	Siempre	Siempre	Siempre
23	Post- Grado	Especialista	5 años a más	Aveces	Siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Aveces	Casi siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre
24	Superior universitario con	Técnico	5 años a más	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Aveces	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre
25													
26													
27													
28													
29													
30													

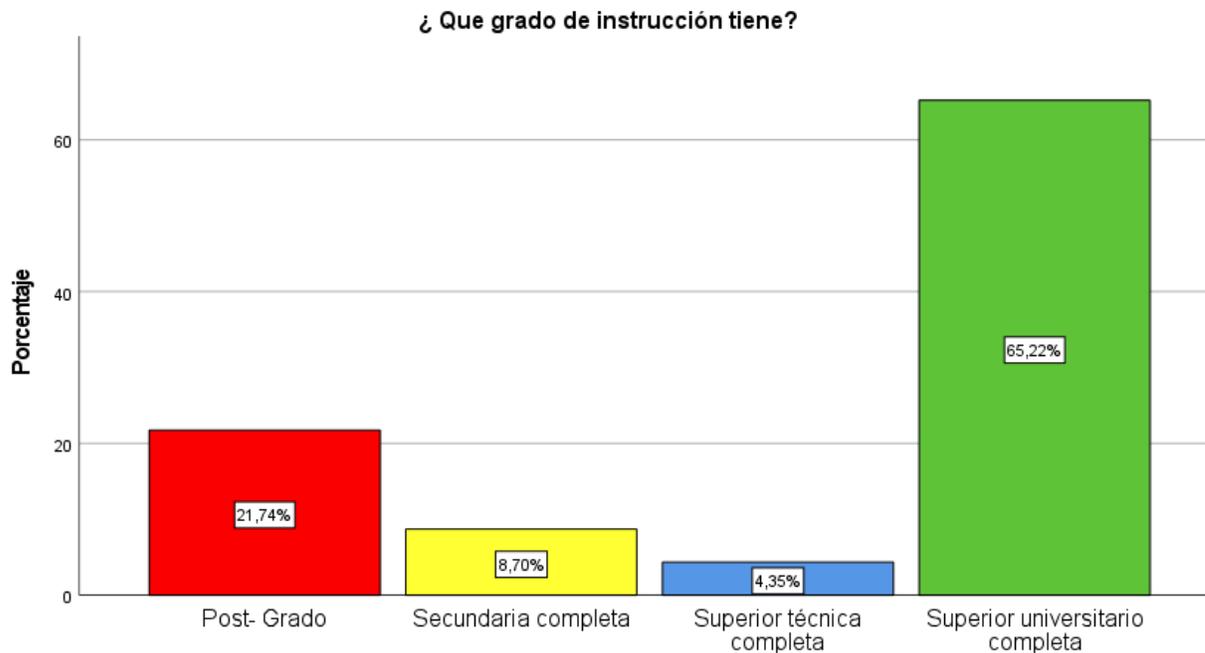
Fuente: Formulario de google

Anexo N^o 5: Resultados - Datos personales de los encuestados

Tabla N^o 23: *Grado de instrucción*

¿ Qué grado de instrucción tiene?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Post- Grado	5	21,7	21,7	21,7
	Secundaria completa	2	8,7	8,7	30,4
	Superior técnica completa	1	4,3	4,3	34,8
	Superior universitario completa	15	65,2	65,2	100,0
Total		23	100,0	100,0	

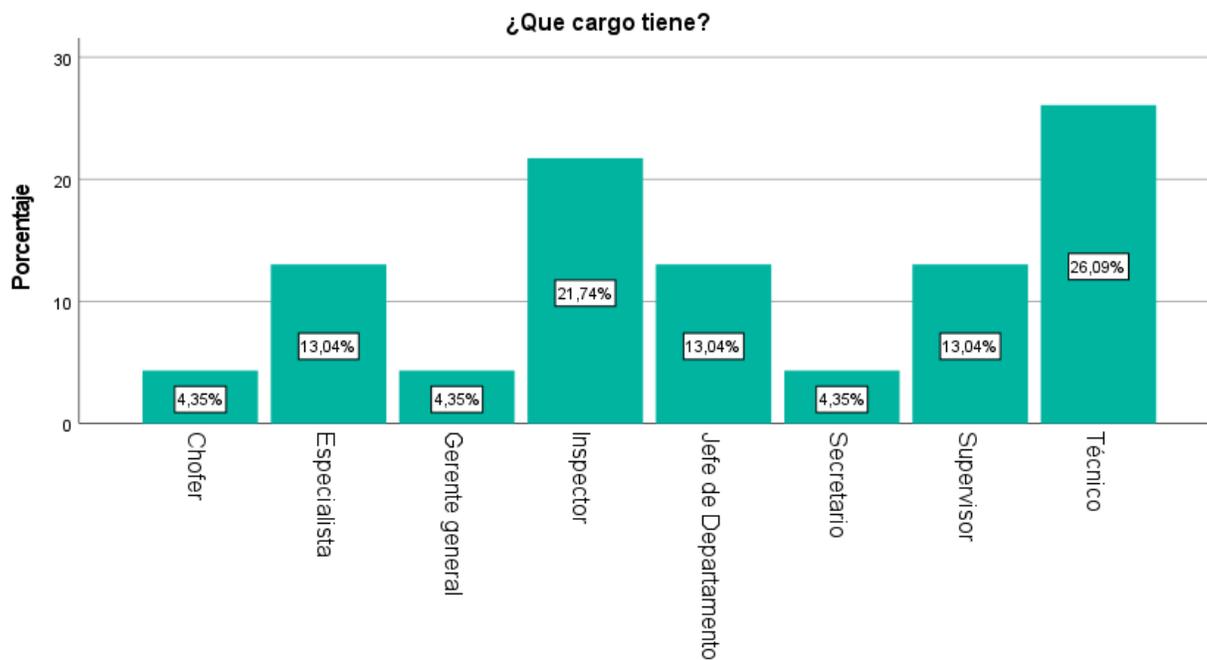


Fuente: *Elaboración propia por medio del programa SPSS versión*

Tabla N^a 24: Cargo del trabajador en su centro laboral

¿Qué cargo tiene?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Chofer	1	4,3	4,3	4,3
	Especialista	3	13,0	13,0	17,4
	Gerente general	1	4,3	4,3	21,7
	Inspector	5	21,7	21,7	43,5
	Jefe de Departamento	3	13,0	13,0	56,5
	Secretario	1	4,3	4,3	60,9
	Supervisor	3	13,0	13,0	73,9
	Técnico	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

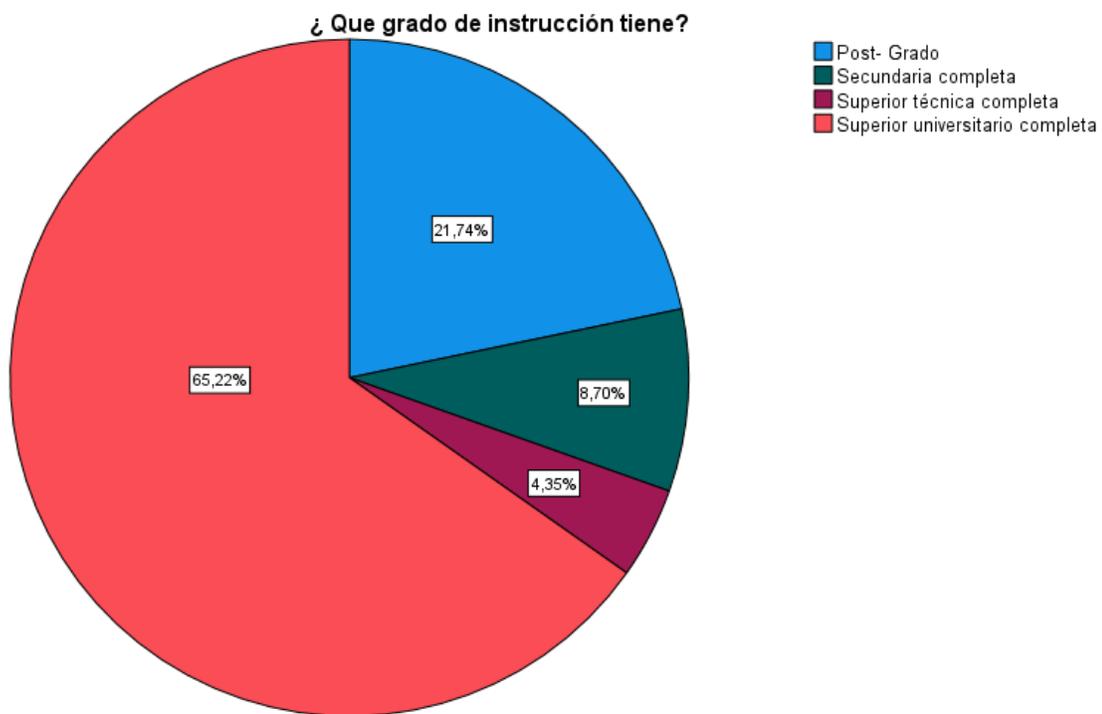


Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión

Tabla N^a 25: *Experiencia del cargo*

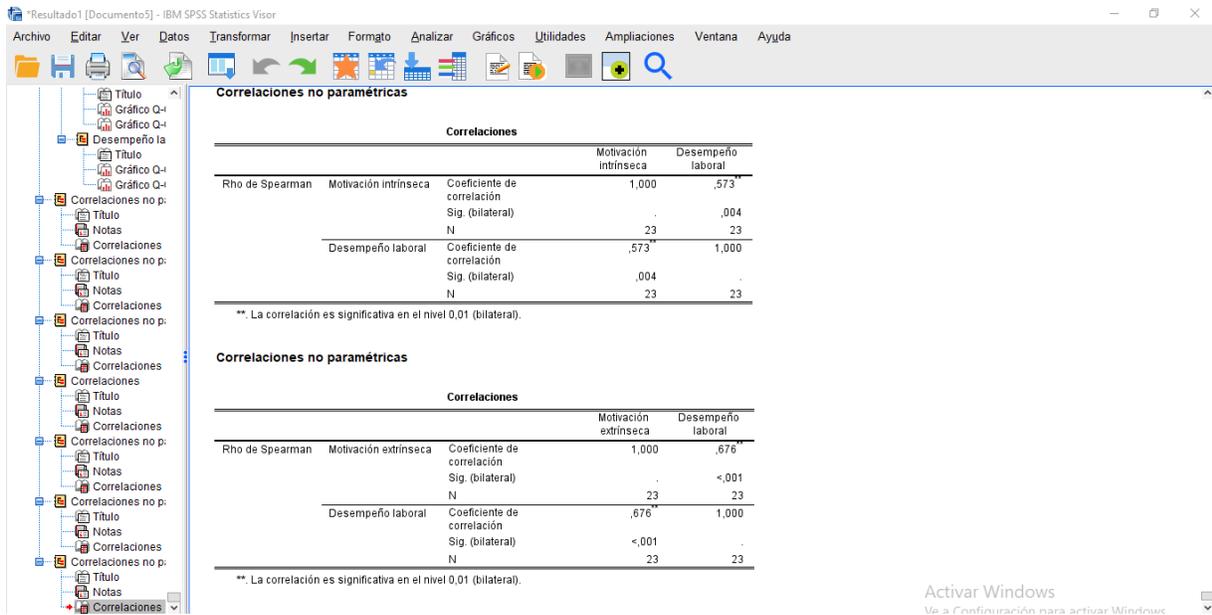
¿Cuántos años de experiencia tiene en el cargo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 a 4 años	4	17,4	17,4	17,4
	5 años a más	19	82,6	82,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



Fuente: *Elaboración propia por medio del programa SPSS versión*

Anexo N^a 6: Confiabilidad del instrumento



Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión

Anexo N° 7 Directorio de la Gerencia comercial EPS SEDACUSCO S.A.



NOMINA DE PERSONAL 2021

N° Puestos	UNIDAD ORGANICA	NAR	GRUPO OCUPACIONAL	APELLIDOS Y NOMBRES	UBICACIÓN EN EL CARGO POR:	CONDICION CONTRACTUAL	TIPO DE TRABAJADOR
188	10. Gerencia Comercial	Gerente Comercial	Directivo	CASTRO SALAZAR DAVID	ENCARGO	INDETERMINADO	FUNCIONARIO
189		Secretaría de Gerencia Comercial	Técnico	ASTETE CARBAJAL YANET	SUPLENCIA	PLAZO FIJO	EMPLEADO
190		Chofer	Operario	REYNOSO ENRIQUEZ JORGE LUIS	TITULAR	INDETERMINADO	OBrero
191		Supervisor de Principales Clientes	Profesional	ARAGON GIBAJA IRWIN	ROTACION	INDETERMINADO	EMPLEADO
192		Técnico en Medición y Cortes	Técnico	GUEVARA ENRIQUEZ ALFREDO	SUPLENCIA	PLAZO FIJO	EMPLEADO
193	10.2 Departamento de Catastro Ventas e Instalaciones	Jefe de Departamento de Catastro Ventas e Instalaciones	Ejecutivo	MADARIAGA ROSADO ELIANA MONICA	ENCARGO	INDETERMINADO	EMPLEADO
194		Supervisor de Catastro Comercial	Profesional	GASTILLA CAJIGAS RUBY VIWAL	ENCARGO	INDETERMINADO	EMPLEADO
195		Técnico en Catastro Comercial	Técnico	JAUJA HUAMAN HEBERT	TITULAR	INDETERMINADO	EMPLEADO
196		Técnico en Presupuesto y Contratos	Técnico	DRELLANO TUERO LADY FABIOLA	ROTACION	INDETERMINADO	EMPLEADO
197		Técnico en Presupuesto y Contratos	Técnico	BANDA GRCCOSUPA SANTOS VICTORINO	ROTACION	INDETERMINADO	EMPLEADO
198		Técnico Medrador	Técnico	MESCOO CONDORI GUILLERMO	TITULAR	INDETERMINADO	EMPLEADO
207	10.3 Departamento de Atención al Cliente	Jefe de Departamento de Atención al Cliente	Ejecutivo	GUZMAN VALLENAS JESUS	TITULAR	INDETERMINADO	EMPLEADO
208		Supervisor de Atención al Cliente	Profesional	BONETT LOAIZA CARMEN ROSA	TITULAR	INDETERMINADO	EMPLEADO
209		Técnico de Atención al Cliente	Técnico	CHAVEZ VASQUEZ ELIZABETH	TITULAR	INDETERMINADO	EMPLEADO
210		Técnico de Atención al Cliente	Técnico	JUSTO CARAZAS ADRIANA	TITULAR	INDETERMINADO	EMPLEADO
211		Técnico de Atención al Cliente	Técnico	VARGAS CARMONA EDSON JOAQUIN	SUPLENCIA	PLAZO FIJO	EMPLEADO
212		Técnico de Atención al Cliente	Técnico	ZARATE CALDERON LUIS ANGEL	ROTACION	INDETERMINADO	EMPLEADO
213		Técnico en Atención al Cliente	Técnico	MADRID MORALES ANANI	ROTACION	INDETERMINADO	EMPLEADO
214		Técnico de Atención al Cliente	Técnico	PEREZ VALDEZ YESICA ADELI	TITULAR	INDETERMINADO	EMPLEADO
222	10.4 Departamento de Gestión Comercial	Jefe de Departamento de Gestión Comercial	Ejecutivo	MORALES MORALES CARLOTA	ROTACION	INDETERMINADO	EMPLEADO
223		Supervisor de Facturación	Profesional	LOPEZ ROZAS LUIS ALBERTO	TITULAR	INDETERMINADO	EMPLEADO
224		Técnico en Facturación	Técnico	GUTIERREZ PALOMINO MARIBEL	TITULAR	INDETERMINADO	EMPLEADO
225		Supervisor de Cobranzas	Profesional	SAMARRA CANAVAL PERCI HEBERT	TITULAR	INDETERMINADO	EMPLEADO
226		Técnico en Cobranzas	Técnico	KACCHA GUTIERREZ EDITH	SUPLENCIA	PLAZO FIJO	EMPLEADO

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARÍA INÉS FLORES BAZÁN, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Programa de Administración de la Universidad César Vallejo – Callao (filial o sede), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: “LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA GERENCIA COMERCIAL EPS SEDACUSCO S.A., 2021” del (los) autor (autores) ZUÑIGA USCAPI LINDA YENNIFER constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% 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 el trabajo de investigación / 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.

Lugar y fecha, Callao, 26 de setiembre 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: FLORES BAZÁN MARÍA INÉS	
DNI 45659044	Firma 
ORCID 0000-0001-6912-0500	