



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN COLABORADORES QUE REALIZAN HOME  
OFFICE EN UNA EMPRESA DEL SECTOR E-COMMERCE DE  
LIMA, PERÚ, 2022.**

**PRESENTADO POR  
STEFANNY NAYSA PANTOJA VALENZUELA**

**ASESOR  
MG. JUAN CARLOS CAVERO GOYENECHÉ**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN COLABORADORES QUE REALIZAN *HOME OFFICE*  
EN UNA EMPRESA DEL SECTOR *E-COMMERCE* DE  
LIMA, PERÚ, 2022.**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR  
STEFANNY NAYSA PANTOJA VALENZUELA**

**ASESOR  
MG. JUAN CARLOS CAVERO GOYENECHÉ**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la fortaleza en terminar mi carrera.

A mis padres por el apoyo recibido en mi formación profesional, por su cariño y los consejos que me han dado a lo largo de mi vida.

A la Universidad San Martín de Porres por formarme como profesional y brindarme sus conocimientos en la carrera de Administración.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
REPORTE DE SIMILITUD .....	11
INTRODUCCION .....	13
CAPÍTULO I. MARCO TEORICO.....	16
1.1 Antecedentes de la Investigación .....	16
1.2 Bases Teóricas .....	18
1.2.1 Bases Teóricas para la Variable 1 .....	18
1.2.2 Bases Teóricas para la Variable 2 .....	19
1.3 Definición de términos básicos .....	22
1.3.1 Motivación .....	22
1.3.2 Desempeño .....	22
1.3.3 Home office .....	23
1.3.4 Reconocimiento: .....	23
CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	24
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas .....	24
2.1.1 Hipótesis General .....	24
2.1.2 Hipótesis Específicas.....	24
2.2 Variables y definición operacional.....	25
2.2.1 Variable 1 - Dependiente .....	25
2.2.2 Variable 2 - Independiente.....	25
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	26
3.1 Diseño metodológico.....	26
3.2 Procedimiento de muestreo .....	27
3.3 Aspectos Éticos.....	28
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	29
4.1. Resultados de la investigación .....	29

4.1.1. Descripción de la muestra .....	29
4.1.2. Análisis exploratorio .....	29
4.1.3. Confiabilidad y validez del constructo del instrumento.....	30
4.2. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis.....	82
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	88
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES .....	93
REFERENCIAS.....	95
ANEXOS: .....	99

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad del cuestionario de motivación.....	30
Tabla 2. Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral .....	30
Tabla 3. Resumen de nivel de motivación relacionados con la motivación intrínseca.....	31
Tabla 4. ¿Qué tan motivado se encuentra con el reconocimiento que le da la empresa? .....	32
Tabla 5. ¿Qué tan motivado se encuentra con la línea de carrera que le ofrece la empresa? .....	33
Tabla 6. ¿Qué tan motivado se encuentra respecto a las responsabilidades asociadas a su cargo?.....	34
Tabla 7. ¿Qué tan motivado se encuentra de alcanzar sus metas profesionales al trabajar home office?.....	35
Tabla 8. ¿Qué tan motivado se encuentra con las oportunidades brindadas por la organización para su desarrollo profesional? .....	37
Tabla 9. ¿Qué tan motivado se encuentra al recibir capacitaciones por la empresa? .....	38
Tabla 10. Resumen de nivel de motivación relacionados con la motivación extrínseca.....	39
Tabla 11. ¿Qué tan motivado se encuentra con el sueldo que percibe?.....	41
Tabla 12. ¿Qué tan motivado se encuentra con los beneficios sociales que recibe?.....	42
Tabla 13. ¿Qué tan motivado se siente al tener a disposición días libres para fechas especiales?.....	43
Tabla 14. ¿Qué tan motivado se encuentra con el horario de descanso durante el día de trabajo?.....	45
Tabla 15. ¿Qué tan motivado se encuentra con el día de descanso semanal? ...	46
Tabla 16. ¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con su jefe? .....	48
Tabla 17. ¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con sus compañeros de trabajo? .....	49
Tabla 18. ¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con los equipos y recursos materiales que se le brinda? .....	51
Tabla 19. ¿Qué tan motivado se encuentra con la supervisión del jefe hacia tu trabajo? .....	52

Tabla 20. ¿Qué tan motivado se encuentra al laborar y que pueda consultar las dudas que tenga?.....	53
Tabla 21. ¿Qué tan motivado se encuentra al recibir feedback de su jefatura de manera trimestral?.....	55
Tabla 22. Resumen de nivel de Desempeño Laboral.....	56
Tabla 23. Cumple con las tareas y funciones que se le encomienda.....	58
Tabla 24. Termina su trabajo desde home office oportunamente .....	59
Tabla 25. Se muestra cortés con el jefe y los compañeros de trabajo .....	60
Tabla 26. Respeta las indicaciones del jefe y superiores.....	61
Tabla 27. Hay una buena comunicación en las videollamadas con el jefe y los compañeros de trabajo.....	63
Tabla 28. Desarrolla relaciones eficaces y constructivas con su jefe.....	64
Tabla 29. Aporta ideas innovadoras a sus compañeros de trabajo.....	66
Tabla 30. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos .....	67
Tabla 31. Es proactivo antes las dificultades.....	69
Tabla 32. Es más proactivo trabajando home office.....	70
Tabla 33. Considera que tiene capacidad para resolver problemas.....	71
Tabla 34. Muestra aptitud para integrarse al equipo .....	73
Tabla 35. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.....	74
Tabla 36. No comete errores en el desarrollo de su trabajo.....	76
Tabla 37. Atiende de forma respetuosa por correo electrónico y verbalmente al cliente. ....	77
Tabla 38. Planifica sus actividades .....	79
Tabla 39. Cumple con las metas establecidas por la jefatura. ....	81
Tabla 40. Prueba de normalidad K-S .....	82
Tabla 41. Relación entre Motivación y Desempeño Laboral .....	83
Tabla 42. Relación entre Motivación intrínseca y Desempeño Laboral.....	84
Tabla 43. Relación entre Motivación extrínseca y Desempeño Laboral.....	85
Tabla 44. Niveles de desempeño laboral .....	85
Tabla 45. Niveles de Motivación.....	86



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Muestra .....	29
Figura 2. ¿Qué tan motivado se encuentra con el reconocimiento que le da la empresa? .....	32
Figura 3. ¿Qué tan motivado se encuentra con la línea de carrera que le ofrece la empresa? .....	33
Figura 4. ¿Qué tan motivado se encuentra respecto a las responsabilidades asociadas a su cargo?.....	34
Figura 5. ¿Qué tan motivado se encuentra de alcanzar sus metas profesionales al trabajar home office? .....	35
Figura 6. Indicador Desarrollo .....	36
Figura 7. ¿Qué tan motivado se encuentra con las oportunidades brindadas por la organización para su desarrollo profesional? .....	37
Figura 8. ¿Qué tan motivado se encuentra al recibir capacitaciones por la empresa? .....	38
Figura 9. Indicador Sueldo/ Beneficios .....	41
Figura 10. ¿Qué tan motivado se encuentra con el sueldo que percibe? .....	42
Figura 11. ¿Qué tan motivado se encuentra con los beneficios sociales que recibe?.....	43
Figura 12. ¿Qué tan motivado se siente al tener a disposición días libres para fechas especiales? .....	44
Figura 13. Indicador Condición Laboral.....	45
Figura 14. ¿Qué tan motivado se encuentra con el horario de descanso durante el día de trabajo?.....	46
Figura 15. ¿Qué tan motivado se encuentra con el día de descanso semanal? ..	47
Figura 16. Relaciones interpersonales .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Figura 17. ¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con su jefe? .....	49
Figura 18. ¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con sus compañeros de trabajo? .....	50
Figura 19. ¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con los equipos y recursos materiales que se le brinda? .....	51
Figura 20. Indicador Supervisión.....	52

Figura 21. ¿Qué tan motivado se encuentra con la supervisión del jefe hacia tu trabajo? .....	53
Figura 22. ¿Qué tan motivado se encuentra al laborar y que pueda consultar las dudas que tenga?.....	54
Figura 23. ¿Qué tan motivado se encuentra al recibir feedback de su jefatura de manera trimestral?.....	55
Figura 24. Cumple con las tareas y funciones que se le encomienda.....	58
Figura 25. Termina su trabajo desde home office oportunamente .....	59
Figura 26. Indicador Respeto .....	60
Figura 27. Se muestra cortés con el jefe y los compañeros de trabajo .....	61
Figura 28. Respeta las indicaciones del jefe y superiores.....	62
Figura 29. Indicador Comunicación.....	63
Figura 30. Hay una buena comunicación en las videollamadas con el jefe y los compañeros de trabajo.....	63
Figura 31. Desarrolla relaciones eficaces y constructivas con su jefe.....	65
Figura 32. Indicador Ideas.....	66
Figura 33. Aporta ideas innovadoras a sus compañeros de trabajo.....	67
Figura 34. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos .....	68
Figura 35. Indicador Proactivo.....	69
Figura 36. Es proactivo antes las dificultades .....	70
Figura 37. Es más proactivo trabajando home office .....	71
Figura 38. Considera que tiene capacidad para resolver problemas .....	72
Figura 39. Indicador Integración.....	73
Figura 40. Considera que tiene capacidad para resolver problemas .....	74
Figura 41. Considera que tiene capacidad para resolver problemas .....	75
Figura 42. Calidad de servicio .....	76
Figura 43. No comete errores en el desarrollo de su trabajo .....	77
Figura 44. Atiende de forma respetuosa por correo electrónico y verbalmente al cliente. ....	78
Figura 45. Indicadores.....	79
Figura 46. Planifica sus actividades .....	80
Figura 47. Cumple con las metas establecidas por la jefatura. ....	81
Figura 48. Niveles de desempeño laboral .....	86
Figura 49. Niveles de motivación .....	87

## RESUMEN

La presente investigación busca demostrar de qué manera se relaciona la motivación y desempeño laboral en una empresa dedicada al rubro del E-Commerce.

El diseño utilizado para este estudio fue el correlacional, al relacionar y mediar la variable 1 dependiente el desempeño laboral y la variable 2 independiente motivación.

Uno de los cuestionarios usados para este estudio fue un cuestionario elaborado bajo la teoría de la motivación de Fredrick Herzberg, en donde se midió tanto la motivación extrínseca como la motivación intrínseca, la muestra elegida fue de 76 colaboradores de una empresa de *E-commerce* quienes actualmente realizan teletrabajo, esta muestra estuvo conformada por hombres y mujeres cuyas edades oscilan entre los 18 a 53 años de edad.

Los resultados obtenidos en el estudio determinaron que los factores motivacionales correlacionan de manera positiva con el desempeño laboral, en la prueba y contraste de las hipótesis, de acuerdo a las pruebas estadística realizadas en la investigación, se determina que existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce*, asimismo, se determinó que no existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce*.

**Palabras claves:** motivación, desempeño laboral, motivación extrínseca, motivación intrínseca, *home office*, *e-commerce*.

## **ABSTRACT**

This research seeks to demonstrate how motivation and work performance are related in a company dedicated to the E-Commerce industry.

The design used for this study was correlational, relating and measuring the dependent variable 1, work performance, and the independent variable 2, motivation.

One of the questionnaires used for this study was a questionnaire developed under the motivation theory of Fredrick Herzberg, where both extrinsic motivation and intrinsic motivation were measured, the sample chosen was 76 employees of an E-commerce company who currently perform telework, this sample consisted of men and women whose ages range from 18 to 53 years old.

The results obtained in the study determined that the motivational factors correlate positively with job performance, in the test and contrast of the hypotheses, according to the statistical tests performed in the research, it is determined that there is a significant relationship between intrinsic motivation and job performance in employees who perform home office in a company of the E-commerce sector, likewise it was determined that there is no significant relationship between extrinsic motivation and job performance in employees who perform home office in a company of the E-commerce sector.

**Keywords:** motivation, job performance, extrinsic motivation, intrinsic motivation, home office, e-commerce.

# REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Trabajo de investigación - Stefanny Nays  
a Pantoja Valenzuela.docx**

RECuento DE PALABRAS

**14156 Words**

RECuento DE CARACTERES

**76913 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**105 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**511.9KB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 13, 2022 10:46 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 13, 2022 10:47 AM GMT-5**

## ● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

## INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral en el sector organizativo es uno de los factores más relevantes que contribuyen a mejorar el rendimiento y a alcanzar los objetivos fijados por una organización.

Al trabajar el desempeño en conjunto con la motivación se pueden aplicar mejoras, como programas que permitan mantener a los colaboradores altamente motivados y hacerlos así mucho más productivos, pese a encontrarse bajo la modalidad del teletrabajo.

A raíz de la pandemia todas las organizaciones se vieron obligadas a establecer e implementar nuevas formas de poder continuar desarrollando labores desde el hogar de cada colaborador, en tal sentido, los colaboradores han tenido que adaptarse a trabajar desde casa, por otro lado, es responsabilidad de la empresa ofrecer a sus trabajadores el mejor entorno laboral posible para que puedan realizar su trabajo desde casa con la mayor eficacia.

Al día de hoy las empresas buscan mejorar la perspectiva de los colaboradores y futuros colaboradores implementando programas de marca empleadora, la cual busca potenciar la reputación de la organización demostrando los beneficios que se les brinda a sus equipos de trabajo.

En la actualidad, el sector *E-commerce* ha ido creciendo en el Perú a grandes pasos, sin embargo, a raíz de la pandemia este sector se ha potenciado aún más, debido a este crecimiento exponencial que se ha suscitado, se ha observado que existen pocas investigaciones relacionadas a este sector que viene en crecimiento.

Este estudio ha sido realizado en una empresa reconocida del rubro *E-commerce*, en donde esta organización decidió implementar el home office para las áreas administrativas, quienes laboran jornadas completas desde casa manteniendo los estándares de calidad pre establecidos por la organización, esta nueva normalidad ha motivado la realización de este estudio para tener la opinión de dichos colaboradores.

El desarrollo de la investigación planteada busca responder al siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office de una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022?

Asimismo, se maneja la hipótesis general que se ha planteado es si existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022.

La presente investigación aportará a las empresas del rubro *E-Commerce* como podría mejorar el nivel de desempeño laboral en relación a los factores extrínsecos e intrínsecos motivacionales para mantener a los colaboradores altamente motivados y con un alto nivel de desempeño.

Algunas de las limitantes que se encontraron durante la investigación, fue la falta de tiempo de los colaboradores en resolver las preguntas desde sus hogares y no realizarlo de forma presencial por la pandemia.

Los resultados que se obtuvieron siguiendo la teoría del psicólogo Frederick Herzberg que menciona dos factores aplicados a la motivación.

Dado que este estudio busca una relación entre la variable independiente del rendimiento laboral y la variable dependiente de la motivación, se utilizó un diseño correlacional. En consecuencia, esta investigación no es experimental. Los autores del estudio emplearon una encuesta en línea para recopilar datos.

La estructurada de este estudio ha sido realizado de acuerdo al siguiente esquema:

El marco teórico, que incluye los antecedentes nacionales e internacionales del estudio, así como las definiciones de los términos clave, se aborda en el capítulo I.

Las hipótesis de la investigación se tratarán en detalle en el Capítulo II, junto con las definiciones de las variables que se tienen en cuenta en el estudio.

En el capítulo III se ofrece una visión general de la metodología del estudio, que también abarca la población, las estrategias de muestreo, los métodos de recogida de datos, los métodos de tratamiento estadístico de la información y las consideraciones éticas.

Los resultados del análisis y la respuesta a la propuesta se comentan en el capítulo IV, junto con las diferencias entre las hipótesis general y específica y las relaciones entre las variables de motivación extrínseca e intrínseca y el rendimiento laboral.

El Capítulo V, se presentan los hallazgos, y su contrastación mediante la discusión.

Finalmente, se proporciona un anexo que detalla las actividades relacionadas con la investigación y recopilación de información.



## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la Investigación

La investigación internacional sobre Teletrabajo: Motivation and Job Performance in Costa Rica in the Context of the COVID-19 Pandemic fue realizada por Gutiérrez, J. & Solano, J. (2020). Los hallazgos del estudio indican que los niveles de motivación de los encuestados no han cambiado a pesar del entorno cambiante, pero sí encontraron que el desempeño ha aumentado en relación con el crecimiento del teletrabajo.

Barrera, Galindo, Mendoza, Morantes & Ortiz (2021), en su estudio “Impacto de modalidad trabajo en casa, en tiempos de emergencia sanitaria COVID -19 de empresas administrativas”, buscó conocer el impacto del trabajo en casa, este estudio fue de diseño cuantitativo, la muestra se conformó por 151 colaboradores de diferentes empresas del sector administrativo, los resultados muestran que la mayoría de los encuestados tienen entre 26 y 45 años y que el trabajo en casa se implementó como una medida de seguridad. Esto provocó cambios organizacionales, aunque también desafíos personales como la gestión de horarios y las interferencias con las responsabilidades personales y familiares. A pesar de estos desafíos, la mayoría considera que el trabajo en casa es positivo y debería mantenerse. Esto se debe a la aceleración de la tecnología y a la preferencia de las generaciones Millennial y Centennial por un equilibrio entre trabajo y vida personal.

Pedraza, X. (2021), presentó su investigación “Impacto del trabajo en casa en la gestión del desempeño laboral durante la pandemia por Covid-19”, esta investigación determinó que los colaboradores tienden a sentirse cómodos

laborando bajo la modalidad remota, además, lograron identificar 3 factores los cuales impactan directamente en el desempeño laboral, demostrando así que las compañías deben comprometerse con la planificación de sus recursos humanos fortaleciendo el equilibrio entre su vida personal y laboral, promoviendo la autonomía.

La investigación de Benites, Fuentes y Peña (2021) sobre "Motivación en trabajadores de la empresa Sea and Oil Ltda en tiempos de Covid-19" tuvo como objetivo conocer la relación entre motivación y necesidades de protección. Sus hallazgos indicaron que existía una correlación directa entre ambas variables, pues más del 50% de los participantes manifestó que la emergencia sanitaria afectaba tanto su contexto laboral como otros aspectos de su vida.

Sin embargo, a nivel nacional, Castro, A. (2021) descubrió que: La satisfacción de los empleados, la motivación, la preferencia por el teletrabajo y la disposición para trabajar de acuerdo con esta modalidad tienen un impacto positivo y significativo en la productividad de la ENIEX. Así lo demostraron las respuestas al cuestionario utilizado en su trabajo, "Impacto del teletrabajo en los empleados de las organizaciones y agencias de cooperación técnica internacional (eniex) establecidas en el extranjero en el Perú en el año 2020".

Aguilar, Jumpa y Martínez (2021) realizaron un estudio titulado "El teletrabajo y su relación con el rendimiento laboral" con el objetivo de identificar los fenómenos más relacionados con el estudio del teletrabajo. Sus conclusiones revelaron que el trabajo desde casa tiene un impacto negativo en la satisfacción y el rendimiento laboral, así como en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Ramírez, D. (2019), se encontró que la motivación y el desempeño organizacional están correlacionados positivamente en los trabajadores del BCP que participaron en el estudio. El estudio se tituló "Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los asesores del área de cobranzas del contact center del BCP, distrito de La Esperanza, periodo julio 2017".

## **1.2 Bases Teóricas**

### **1.2.1 Bases Teóricas para la Variable 1 dependiente Desempeño Laboral**

Analizar el rendimiento de los empleados es una de las cosas más importantes que debe hacer una empresa en beneficio de su personal y del crecimiento de la empresa.

Como señaló Chiavenato, I. (2002), "todas las personas son valoradas en distintos momentos de su vida, como en la escuela, la universidad, la sociedad, el círculo de amigos e incluso en casa, y más aún en el trabajo". El rendimiento laboral es la clave para entender lo que ocurre con los trabajadores y sus entornos de trabajo. Uno de los elementos que hay que priorizar para el desarrollo profesional y personal, así como para la continuidad organizativa

Toda organización debería tener revisiones del rendimiento como política fundamental. Esto le permite conocer el grado de ocupación de su personal, evaluar si se están cumpliendo los plazos, metas y objetivos, identificar las áreas en las que los miembros del personal necesitan mejorar y salvaguardar tanto los intereses de la empresa como los de los empleados.

## **1.2.2 Bases Teóricas para la Variable 2 independiente Motivación**

Según Robbins, S. (2009), la motivación es el proceso que centra, dinamiza y mantiene los esfuerzos de un trabajador en la dirección de un objetivo.

Maslow, A. (1943) define la motivación como la capacidad para satisfacer las necesidades del ser humano.

Herzberg, F (1968), La motivación es resultado de la influencia de dos factores, los cuales son factores de motivación y factores de higiene.

Según Cuesta (2010), la motivación puede atribuirse a la capacidad de una persona para llevar a cabo diversas tareas con el fin de satisfacer sus necesidades. Además, factores ambientales como la educación o el lugar de trabajo de una persona pueden servir como estimulantes de la motivación.

### **1.2.2.1 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow**

Una de las aportaciones más significativas de Maslow fue su conocida teoría de la jerarquía de necesidades, que postula que un empleado puede satisfacer sus propias necesidades siempre que se satisfagan sus necesidades únicas.

a) Necesidades fisiológicas: Según Maslow, las personas se esfuerzan por satisfacer sus necesidades biológicas más básicas. En consecuencia, deben aceptar cualquier trabajo que les brinde la oportunidad de hacerlo.

b) Necesidades de seguridad: una vez satisfechas estas necesidades fundamentales, dejan de ser adecuadas y las personas deben trabajar para conseguir estabilidad y seguridad en sus cuerpos y mentes.

c) Necesidad Social o Aceptación Social: Una vez satisfechas las dos primeras necesidades, el sujeto necesita estar motivado, pero no siente la urgencia de satisfacer otra necesidad, la necesidad social, la necesidad social. Útil y relevante, puede construir amistades y tener colegas.

d) Necesidades Sociales: Cuando se satisfacen las necesidades sociales, los individuos deben satisfacer sus necesidades de autoestima, las cuales son necesidades reconocidas y satisfechas que tiene la empresa u organización, a través de promociones, premios, recompensas, aumentos de salario, compensación de viajes. y la motivación de los empleados en todas sus formas.

e) Necesidades de autorrealización: Estas necesidades nos permiten marcar la diferencia en el mundo, lograr nuestros objetivos, trabajar para superarnos y encontrar la realización emocional, profesional y personal.

### **1.2.2.2 Teoría X e Y de McGregor**

Las personas se sitúan en dos puntos de vista diferentes, o extremos, según la Teoría X y la Teoría Y. La primera, o teoría negativa, afirma que a los empleados no les gusta trabajar y necesitan orientación; la segunda, o teoría positiva, se resume esencialmente del siguiente modo: a los líderes organizativos les convenció la Teoría X, que sostiene que a los empleados les encanta su trabajo y que dedicarse a diversas actividades les resulta natural.

### **1.2.2.3. Teoría de la motivación de Herzberg**

Según Cuesta (2010), esta teoría ofrece un elemento muy interesante, y fue desarrollada por Frederick Herzberg para identificar necesidades o motivaciones entre personas básicamente satisfechas y no satisfechas.

Los factores de satisfacción son los que buscan lograr que el trabajador potencie sus necesidades de desarrollo personal y profesional, mientras que los factores de insatisfacción no ayudan a generar un buen desempeño, ya que no se elabora en base a motivadores, carecen de la presencia de factores que motiven al colaborador.

Chiavenato, I. (2011) afirma según lo planteado por Frederick Herzberg, que la motivación puede ser dividida en dos factores:

- a) Motivación Extrínseca:** se refiere a todas las circunstancias que rodean el lugar de trabajo de un individuo, centrándose en los aspectos ambientales y físicos del mismo. Las prestaciones sociales, el salario, las condiciones de trabajo, la puntualidad en los pagos y los tipos de supervisión son algunos de estos requisitos.

Dado que la higiene consiste esencialmente en evitar la contaminación, su aplicación podría crear y crearía lo que se conoce como factor de insatisfacción, que limita en cierta medida nuestra capacidad para motivar e influir en nuestros empleados.

- b) Motivación Intrínseca:** Estas actividades se basan principalmente en las actividades propias del puesto, independientemente de sus deberes o funciones laborales, ya que crean una satisfacción duradera y duradera y, por lo tanto, mejoran en gran medida el desempeño de los trabajadores. asociado con el plan de desarrollo de la empresa, plan de carrera, percepción de carrera, motivación, etc.

Estos factores motivadores incluyen:

- Delegación de responsabilidades.
- Libertad para decidir cómo se ejecutan las tareas.

- Oportunidades de promoción.
- Hacer pleno uso de las habilidades individuales.
- Crear objetivos y evaluaciones relevantes.
- Colocación simplificada (según quién lo haga).
- Ampliar o enriquecer estaciones (horizontal o verticalmente).

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **1.3.1 Motivación**

Fuerza que da lugar a la propensión a un comportamiento determinado. Es el impulso a actuar provocado por un desencadenante interno o externo.

Chiavenato (2009) afirma que la motivación es el proceso de creación de la voluntad de realizar un esfuerzo considerable para alcanzar objetivos organizativos específicos, que dependerán de que estos objetivos también permitan la consecución de objetivos personales.

#### **1.3.2 Desempeño**

Son comportamientos observables hacia las metas que demuestran la disposición y la capacidad de un individuo para lograrlas, siempre que el contexto apoye su realización.

Es definido por Bauzas y Reyes (2019) como el desempeño de uno o varios empleados en cuanto a las funciones y responsabilidades que desempeñan de acuerdo con las metas y objetivos de la empresa, lo que se traduce en un aumento de la productividad.

### **1.3.3 Home office**

García (2018) define el Home office como un tipo de empleo adaptable en el que las personas utilizan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para realizar una serie de tareas remuneradas.

En una línea similar, González (2017) define el home office como una estructura organizativa mediante la cual los acuerdos laborales se realizan a través de las modernas tecnologías informáticas y de comunicación sin necesidad de que el empleado esté físicamente presente dentro de la empresa.

### **1.3.4 Reconocimiento:**

El reconocimiento es parte de las herramientas y estrategias de recompensa emocional que suelen ser usadas por los equipos de recursos humanos para mantener a los empleados motivados y comprometidos.

De acuerdo con Cepeda, Salguero, & Sánchez (2015) el reconocimiento en un entorno de trabajo es el conjunto de estrategias que son empleadas por las empresas para premiar a sus colaboradores, en busca de reforzar las conductas positivas de los mismos en miras de asegurar dichas conductas como permanentes y alinearlas a las direcciones estratégicas de la organización.

Además, el reconocimiento permite que el colaborador pueda sentirse apreciado por su esfuerzo, dedicación y por los objetivos alcanzados durante su gestión. (Cepeda et al., 2015).

Asimismo, Chiavenato (2009) menciona sobre el reconocimiento que “Las personas esperan que se reconozca y se recompense su desempeño. Esto sirve como refuerzo positivo para que ellas perfeccionen su desempeño y para que se sientan satisfechas con lo que hacen”.



## **CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **2.1.1 Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú, 2022.

#### **2.1.2 Hipótesis Específicas**

Existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú, 2022.

Existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú, 2022.

## **2.2 Variables y definición operacional**

### **2.2.1 Variable 1 - Dependiente**

Desempeño Laboral: Definimos el desempeño laboral como el rendimiento que obtienen los colaboradores respecto de la realización de sus labores.

Según Chiavenato (2009), el desempeño laboral es el resultado de las relaciones entre los conocimientos, las habilidades y los comportamientos de los colaboradores. También destaca que el desempeño laboral es la cantidad y la calidad del trabajo realizado, así como la eficacia y la eficiencia con que se llevan a cabo las funciones y responsabilidades del puesto.

### **2.2.2 Variable 2 - Independiente**

Motivación: El comportamiento humano impulsa la motivación, que es la fuerza que impulsa a las personas a satisfacer sus necesidades.

De acuerdo con Herzberg (Citado por Cuesta, 2010), define esta variable como la satisfacción intrínseca y el desarrollo personal que los colaboradores reciben a través del trabajo que realizan, la motivación deriva de los factores motivacionales.

### **2.2.3 Variable Control**

Home office: Se define como una modalidad de trabajo en la que no se requiere que el colaborador se encuentre de manera presencial en la organización, sino más bien haciendo uso de las tecnologías de la información para poder realizar su trabajo.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

Dado que las variables no se modifican intencionadamente, el diseño de la investigación es no experimental. En la investigación no experimental, observamos cómo se desarrollan los fenómenos en su entorno natural y, a continuación, analizamos los datos. Como señala Kerlinger (1979). La investigación ex post facto o no experimental es cualquier estudio en el que no es factible cambiar variables o asignar sujetos o condiciones al azar.

Se realiza una investigación transversal. Sánchez y Reyes (2006) sostienen que la investigación es transversal cuando se recogen datos en una situación concreta, en un momento determinado del año, para cuantificar o describir el estado de la

cuestión en ese momento concreto. Hace un corte en el tiempo al estudiar las variables simultáneamente en un momento específico, lo cual carece de importancia en términos de cómo ocurren realmente los fenómenos en ese momento en particular.

Sampieri, Fernández y Baptista (2006) afirman que un diseño descriptivo se asocia a investigaciones en las que "se formulan hipótesis cuando se predice un hecho." El alcance de este estudio es descriptivo-correlacional. Es un enfoque científico que implica observar y caracterizar el comportamiento de un sujeto sin tener ninguna influencia sobre él. También es correlacional, con el objetivo de determinar la fuerza de la relación entre dos o más variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.121).

En este sentido, el presente estudio permite determinar la fuerza de la relación entre ambas variables (motivación y rendimiento laboral).

### **3.2 Procedimiento de muestreo**

La población de la investigación de acuerdo con nuestro problema son los colaboradores de una reconocida empresa del sector E-commerce.

Según Hernández et al. (2014), p. 173, la muestra a utilizar es probabilística aleatoria simple, es decir, pertenecerá a un grupo específico. De este grupo se obtendrán datos específicos para concretar la investigación, y debe contar con los elementos y propiedades para clasificar a la población a estudiar. Por lo tanto, son las más recomendadas, ya que garantizan la representatividad de la muestra extraída.

Determinación del tamaño de la muestra

Formula de la muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 p (1 - p)}{(N - 1) e^2 + Z^2 p (1 - p)}$$

Dónde:

n: ¿Tamaño de la muestra =?

N: Tamaño de la población = 93

Z: nivel de confianza; para el 95%, z=1.95

E: Máximo error permisible, es decir un 5%= 0.5

p: Proporción de la población que tiene la característica que interesa medir, es igual a 0.50.

q: Proporción de la población que no tiene la característica que interesa medir, es igual a 0.50.

Resultado: 76

Se trabaja con una muestra de 76 colaboradores.

### 3.3 Aspectos Éticos

Conforme a la investigación, como investigadora me comprometo a que los datos obtenidos de los colaboradores se mantendrán bajo estricta confidencialidad, todo será archivado en una base de datos, donde los casos no serán identificados por nombres sino por códigos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

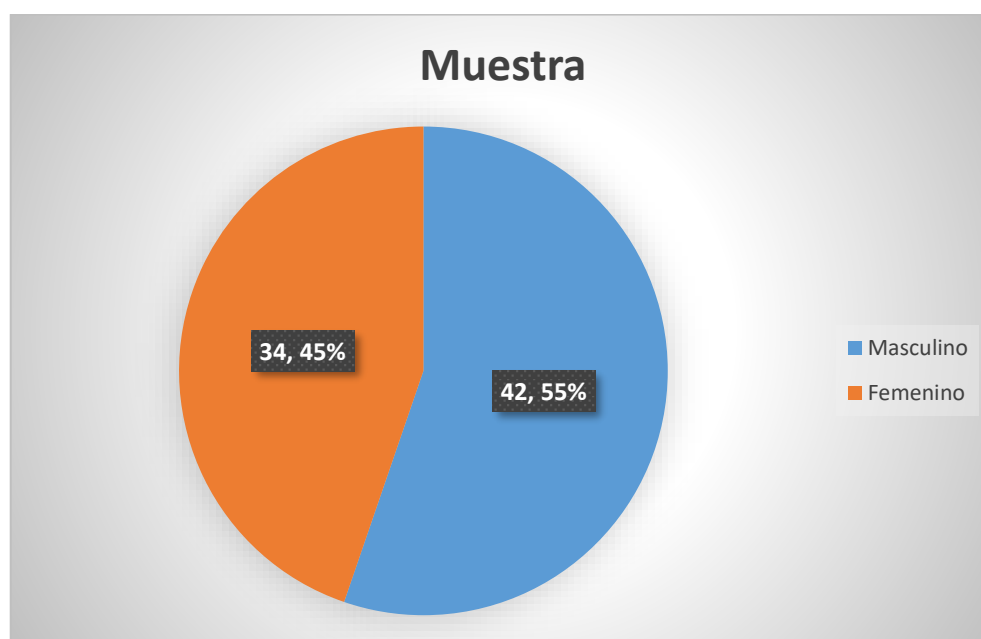
### 4.1. Resultados de la investigación

#### 4.1.1. Descripción de la muestra

La presente investigación ha sido realizada mediante la obtención de datos recolectados a través de dos cuestionarios a los colaboradores que, actualmente, laboran bajo modalidad home office de una importante empresa del sector *e-commerce*, la población total es de 93 colaboradores, se ha determinado que el tamaño de la muestra sea de 76 colaboradores.

Después de realizada la recolección de datos, se han procesado los mismos en Excel y el programa estadístico SPSS.

**Figura 1.** Muestra



#### 4.1.2. Análisis exploratorio

Esta investigación se va trabajar con el instrumento del alfa de Cronbach para ver la confiabilidad en las escalas de ítem. El alfa de Cronbach es una medida de las correlaciones entre las variables que son parte de una escala.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002) .

La prueba de hipótesis para ver si hay relación entre la variable motivación y la variable desempeño laboral es significativa o no, fueron analizados con la correlación de Spearman.

#### 4.1.3. Confiabilidad y validez del constructo del instrumento

##### 4.1.3.1 Análisis de confiabilidad para el cuestionario de motivación

###### Tabla 1.

*Confiabilidad del cuestionario de motivación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,856	17

De acuerdo con las categorías mencionadas líneas arriba, el instrumento de medición de la motivación se encuentra en la categoría Muy Alta.

##### 4.1.3.2 Análisis de confiabilidad para el cuestionario de desempeño laboral

###### Tabla 2.

*Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,882	17

De acuerdo con las categorías mencionadas líneas arriba, el instrumento de medición del desempeño laboral se encuentra en la categoría Muy Alta.

#### 4.1.4. Estadísticos respecto la motivación intrínseca

##### 4.1.4.1. Resumen

Para obtener una mayor facilidad en ver los resultados, se presenta un cuadro resumen donde se visualizan los niveles de motivación que corresponde a la dimensión motivación intrínseca con todos sus indicadores.

**Tabla 3.**

*Resumen de nivel de motivación relacionados con la motivación intrínseca*

PREGUNTAS	¿Qué tan motivado se encuentra con el reconocimiento que le da la empresa?	¿Qué tan motivado se encuentra con la línea de carrera que le ofrece la empresa?	¿Qué tan motivado se encuentra respecto a las responsabilidades asociadas a su cargo?	¿Qué tan motivado se encuentra de alcanzar sus metas profesionales al trabajar home office?
Indicador	Reconocimiento	Crecimiento	Responsabilidad	Logro
Muy desmotivado	0%	0%	0	0%
Desmotivado	0%	0%	0%	0%
Indeciso	0%	0%	0%	0%
Motivado	1,3 %	2,6%	1,3%	1,3%
Muy motivado	98,7%	97,4%	98,7%	98,7%
Total	100%	100%	100%	100%

PREGUNTAS	¿Qué tan motivado se encuentra con las oportunidades brindadas por la organización para desarrollo profesional?	¿Qué tan motivado se encuentra al recibir capacitaciones por la empresa?
Indicador	Desarrollo	Desarrollo
Muy desmotivado	0%	0%
Desmotivado	0%	0%
Indeciso	0%	0%
Motivado	5,3%	6,6%
Muy motivado	94,7%	93,4%
Total	100%	100%



#### 4.1.4.2 Reconocimiento

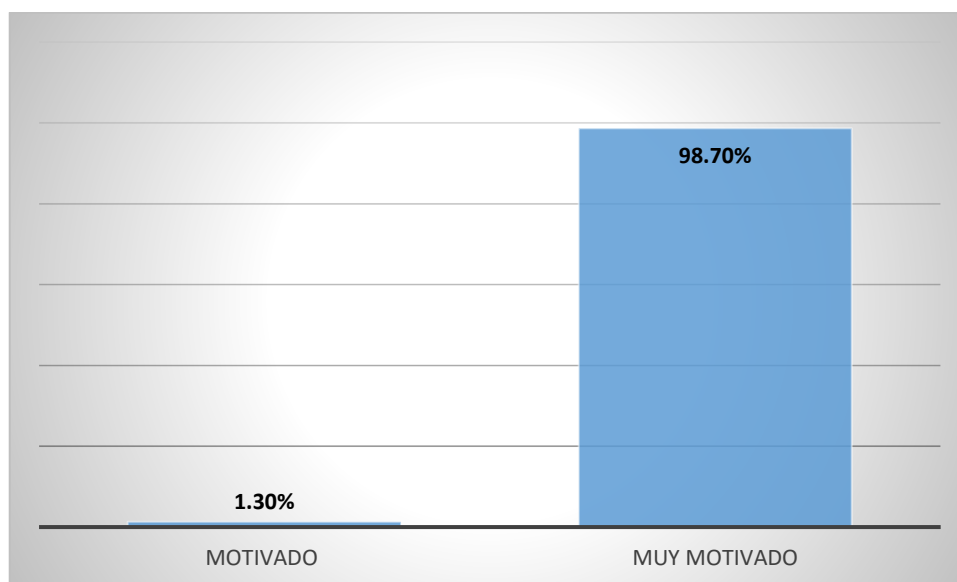
Este indicador es analizado a través de una pregunta. La mayoría de los colaboradores de la empresa están muy motivados con el 98,7% y motivado con el 1.3%. Se puede indicar que el reconocimiento se está aplicando de manera correcta.

**Tabla 4.**

*¿Qué tan motivado se encuentra con el reconocimiento que le da la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Motivado	1	1,3	1,3	1,3
Muy Motivado	75	98,7	98,7	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 2.** *¿Qué tan motivado se encuentra con el reconocimiento que le da la empresa?*



Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.4.3 Crecimiento profesional

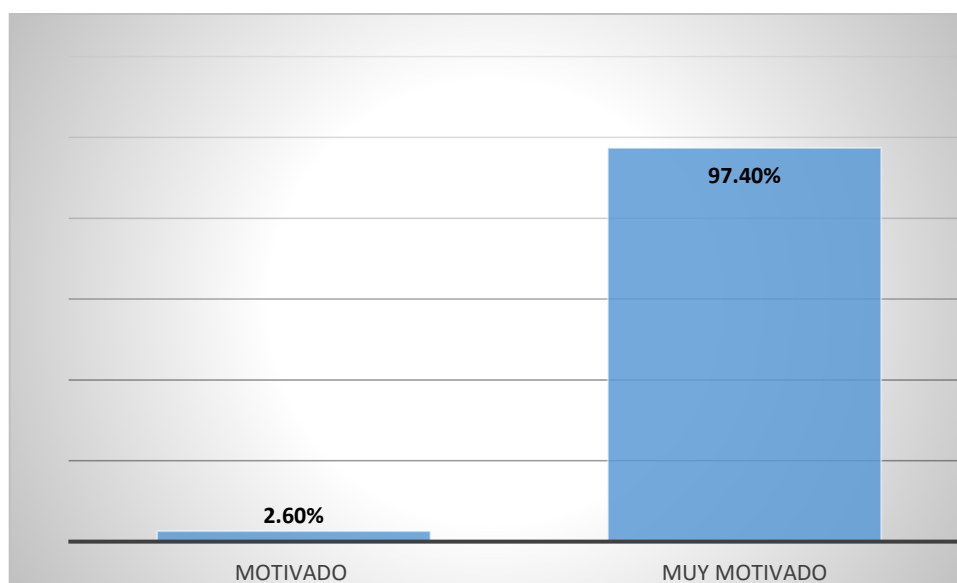
Este indicador es analizado a través de una pregunta. La mayoría de los colaboradores de la empresa está muy motivada con el 97,4% y motivado con el 2,6%. Se puede indicar que la línea de carrera en los colaboradores es muy positiva.

**Tabla 5.**

*¿Qué tan motivado se encuentra con la línea de carrera que le ofrece la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Motivado	2	2,6	2,6
	Muy Motivado	74	97,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0

**Figura 3.** *¿Qué tan motivado se encuentra con la línea de carrera que le ofrece la empresa?*



Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.4.4 Responsabilidad

Este indicador es analizado a través de una pregunta, la cual busca conocer el nivel de motivación respecto de la responsabilidad que tienen a cargo los colaboradores.

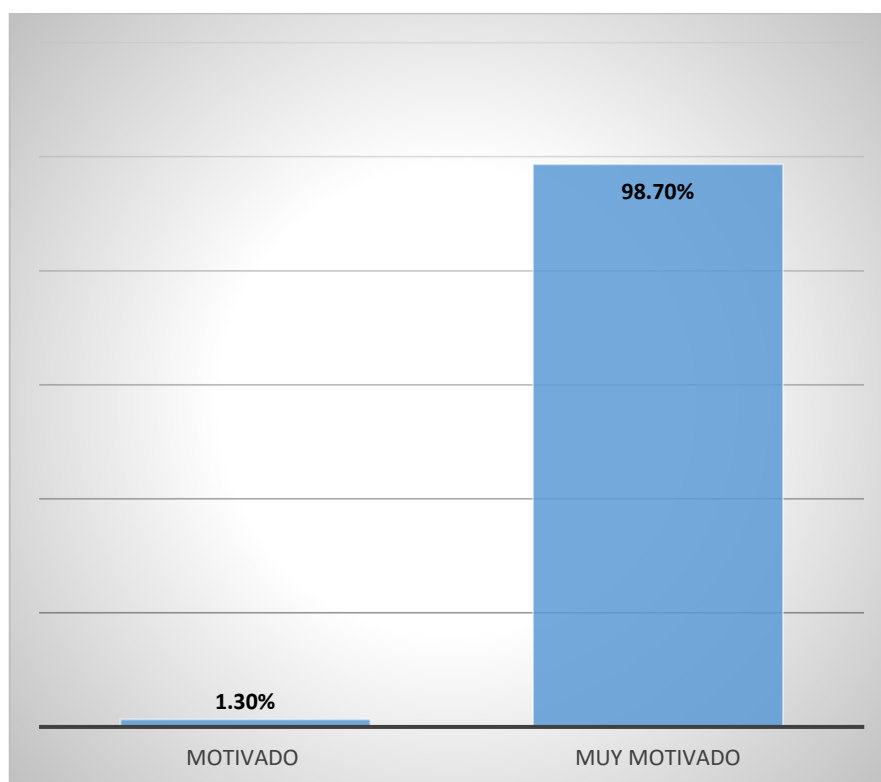
Los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados con un 98,7% y motivados con en 1.3 %.

**Tabla 6.**

*¿Qué tan motivado se encuentra respecto a las responsabilidades asociadas a su cargo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Motivado	1	1,3	1,3	1,3
Muy Motivado	75	98,7	98,7	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 4.** *¿Qué tan motivado se encuentra respecto a las responsabilidades asociadas a su cargo?*



Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.4.5 Logro

Este indicador es analizado a través de una pregunta relacionada al logro de las metas profesionales al trabajar de manera home office, el cual considera que tanto esta modalidad de trabajo permite seguir estudiando y trabajando.

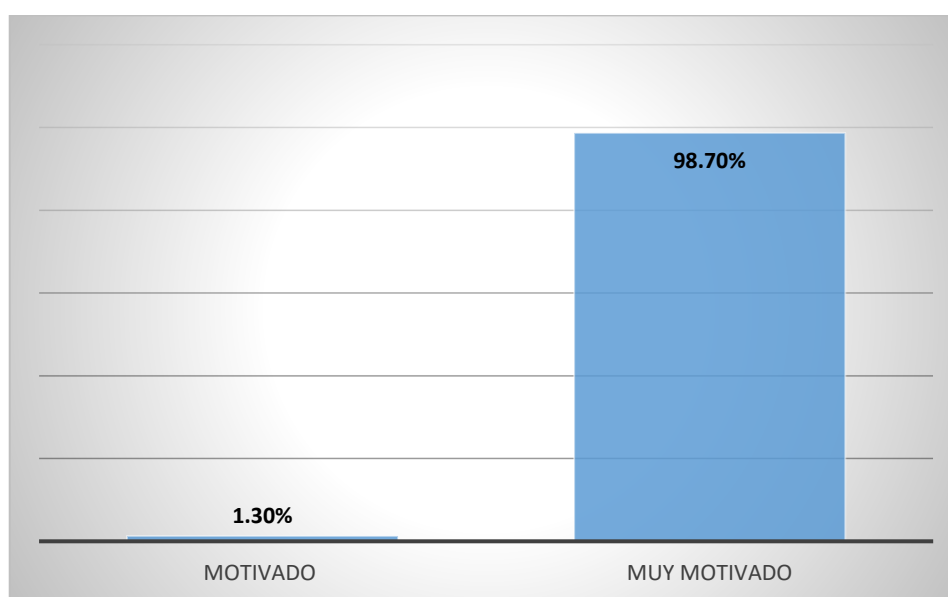
Los colaboradores señalan para este indicador que se sienten muy motivados con un 98.7% y motivados en un 1.3% por alcanzar sus metas profesionales al trabajar home office.

**Tabla 7.**

*¿Qué tan motivado se encuentra de alcanzar sus metas profesionales al trabajar home office?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Motivado	1	1,3	1,3	1,3
Válidos Muy Motivado	75	98,7	98,7	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 5.** *¿Qué tan motivado se encuentra de alcanzar sus metas profesionales al trabajar home office?*

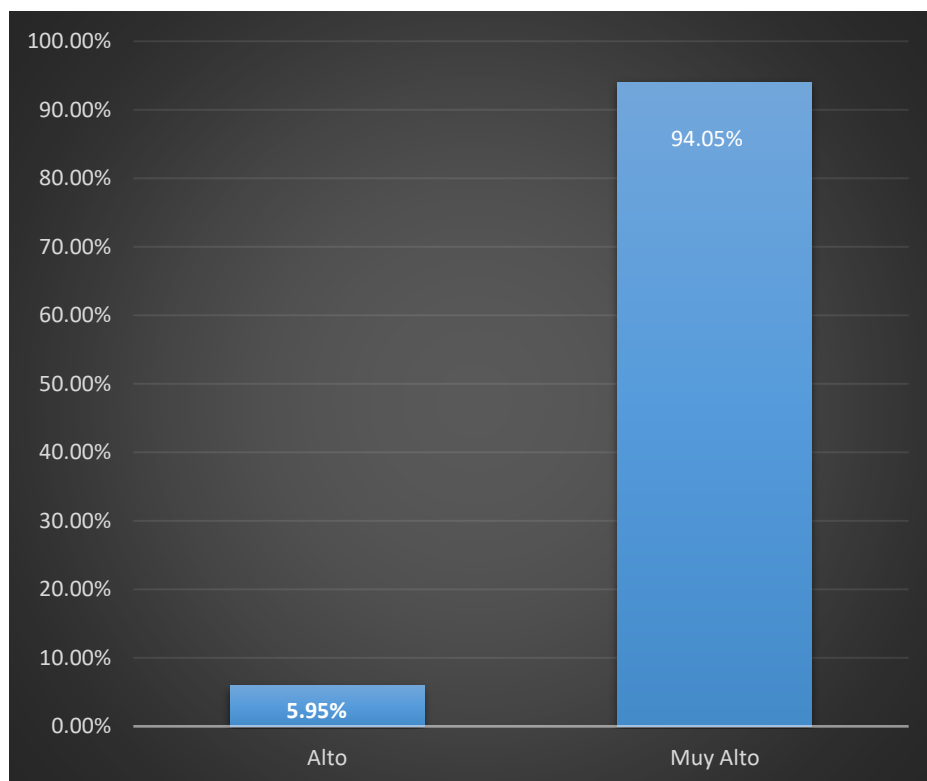


#### 4.1.4.6 Desarrollo

Este indicador es analizado a través de dos preguntas a los colaboradores, si es que están motivados con las oportunidades para el desarrollo profesional y al recibir capacitaciones desde el home office.

Los colaboradores de señalan para este indicador que se siente muy motivados con un 94.1% y motivados en un 6% de manera general, La mayoría de los colaboradores indicaron que el desarrollo está siendo de gran impacto en los colaboradores.

**Figura 6.** Indicador Desarrollo



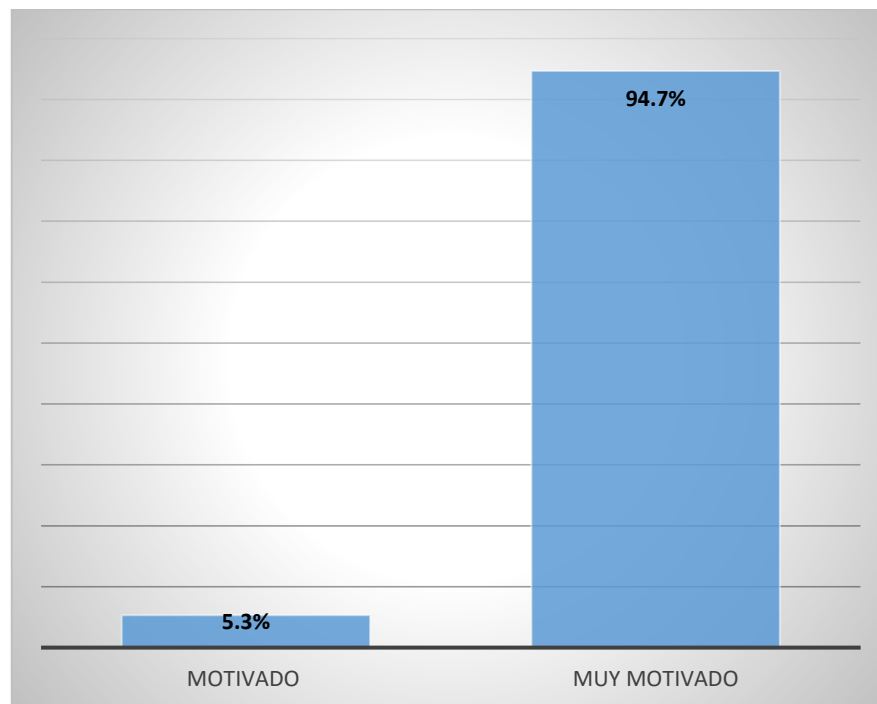
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 8.**

*¿Qué tan motivado se encuentra con las oportunidades brindadas por la organización para su desarrollo profesional?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Motivado	4	5,3	5,3	5,3
Muy Motivado	72	94,7	94,7	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 7.** *¿Qué tan motivado se encuentra con las oportunidades brindadas por la organización para su desarrollo profesional?*



Fuente: Elaboración propia

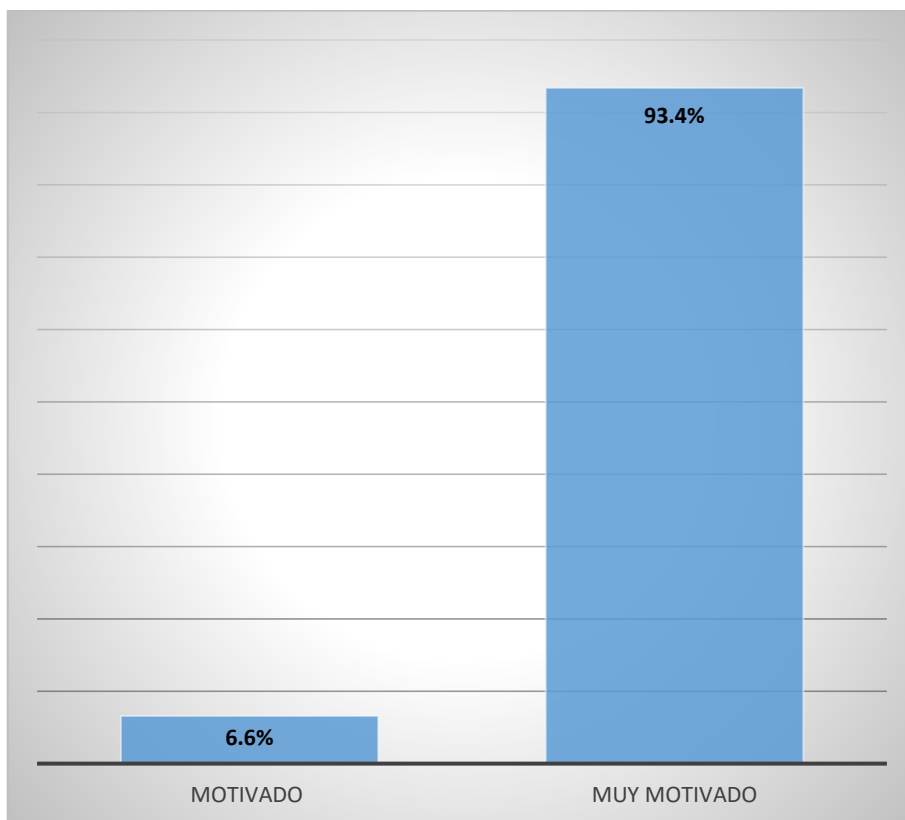
En la figura 7 los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados es un 94,7% y motivados con un 5,3% que están conforme con las oportunidades que le brinda la empresa en seguir desarrolle profesionalmente

**Tabla 9.**

*¿Qué tan motivado se encuentra al recibir capacitaciones por la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Motivado	5	6,6	6,6
	Muy Motivado	71	93,4	100,0
	Total	76	100,0	

**Figura 8.** *¿Qué tan motivado se encuentra al recibir capacitaciones por la empresa?*



Fuente: Elaboración propia

En la figura 8 los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados es un 93,4% y motivados con un 6,6%, la empresa brinda a sus colaboradores capacitaciones de manera frecuente de acuerdo a sus funciones.

## 4.1.5. Estadísticos respecto la motivación extrínseca

### 4.1.5.1. Resumen

Para obtener una mayor facilidad en ver los resultados, se presenta un cuadro resumen donde se va visualizar los niveles de motivación que corresponde a la dimensión motivación extrínseca con todos sus indicadores.

**Tabla 10.**

*Resumen de nivel de motivación relacionados con la motivación extrínseca*

PREGUNTAS	¿Qué tan motivado se encuentra con el sueldo que percibe?	¿Qué tan motivado se encuentra con los beneficios sociales que recibe?	¿Qué tan motivado está al tener a su disposición días libres para fechas especiales?	¿Qué tan motivado se encuentra con el horario de descanso durante el día de trabajo?
Indicador	Sueldo/ beneficios	Sueldo/ beneficios	Sueldo/ beneficios	Condición Laboral
Muy desmotivado	0 %	0 %	0 %	0 %
Desmotivado	0 %	0 %	0 %	0 %
Indeciso	0 %	0 %	0 %	0 %
Motivado	1,3 %	2,6 %	5,3%	1,3%
Muy motivado	98,7 %	97,4 %	94,7%	98,7%
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

PREGUNTAS	¿Qué tan motivado se encuentra con el día de descanso semanal?	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con su jefe?	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con sus compañeros de trabajo?	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con los equipos y recursos materiales que se le brinda?
Indicador	Condición Laboral	Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales	Materiales de trabajo
Muy desmotivado	0 %	0 %	0 %	0 %
Desmotivado	0 %	0 %	0 %	0 %
Indeciso	0 %	0 %	0 %	0 %
Motivado	7,9%	2,6 %	0 %	2,6 %
Muy motivado	92,1%	97,4 %	100 %	97,4%
Total	100 %	100 %	100 %	100 %



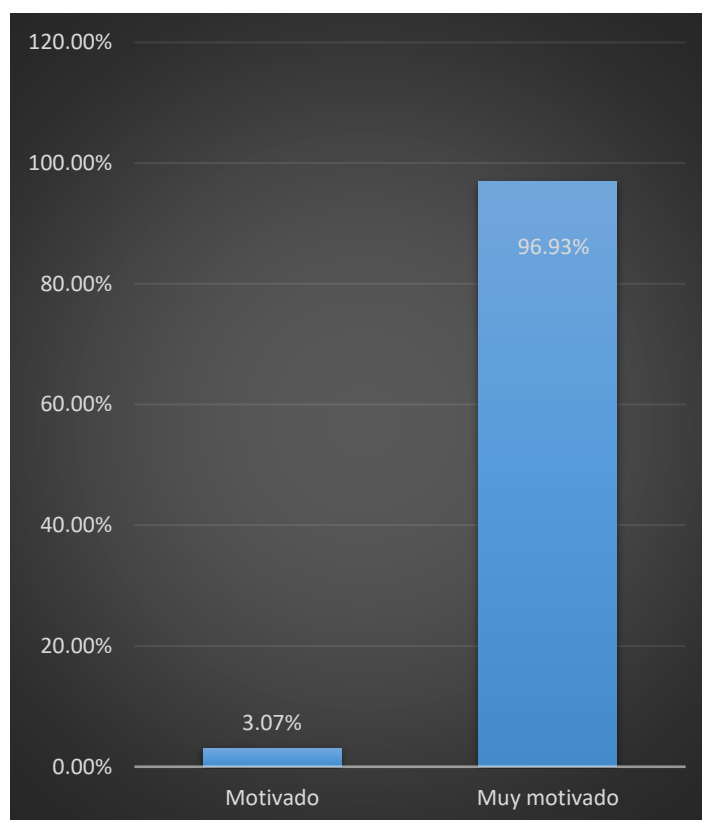
PREGUNTAS	¿Qué tan motivado se encuentra con la supervisión del jefe hacia tu trabajo?	¿Qué tan motivado se encuentra al laborar y que pueda consultar las dudas que tenga?	¿Qué tan motivado se encuentra al recibir <i>feedback</i> de su jefatura te manera trimestral?
Indicador	Supervisión	Supervisión	Supervisión
Muy desmotivado	0 %	0 %	0 %
Desmotivado	0 %	0 %	0 %
Indeciso	0 %	0 %	0 %
Motivado	5,3 %	0 %	0 %
Muy motivado	94,7 %	93,4 %	100%
Total	100 %	100 %	100 %

#### 4.1.5.2. Sueldo/ beneficios

Este indicador es analizado a través de tres preguntas a los colaboradores, dichas preguntas se encuentran relacionadas a los sueldos, beneficios y disposición de días libres para fechas especiales.

Los colaboradores señalaron para este indicador que se siente muy motivados con un 96,93% y motivados en un 3.07%

**Figura 9.** Indicador Sueldo/ Beneficios



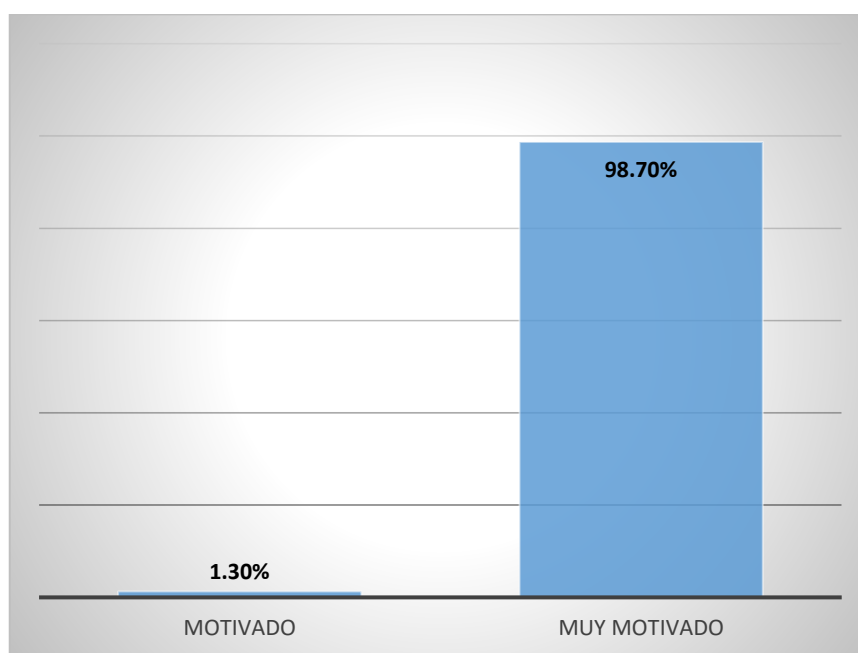
Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 11.**

¿Qué tan motivado se encuentra con el sueldo que percibe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indeciso	1	1,3	1,3	1,3
	Muy Motivado	75	98,7	98,7	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

**Figura 10.** ¿Qué tan motivado se encuentra con el sueldo que percibe?



Fuente: Elaboración propia

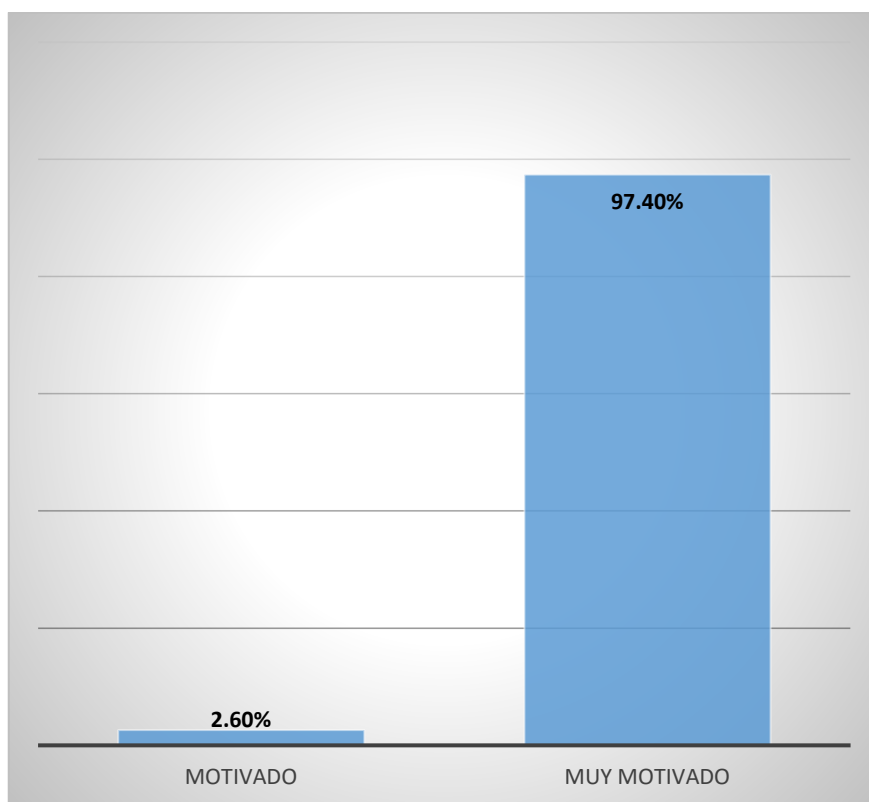
En la figura 10 se observa que los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados es un 98,7% y motivados con un 1,3%. La mayoría de los colaboradores indicaron que se encuentran conformes con el sueldo y los beneficios que perciben por parte de la empresa.

**Tabla 12.**

¿Qué tan motivado se encuentra con los beneficios sociales que recibe?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Motivado	2	2,6	2,6
	Muy Motivado	74	97,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0

**Figura 11.** ¿Qué tan motivado se encuentra con los beneficios sociales que recibe?



Fuente: Elaboración propia

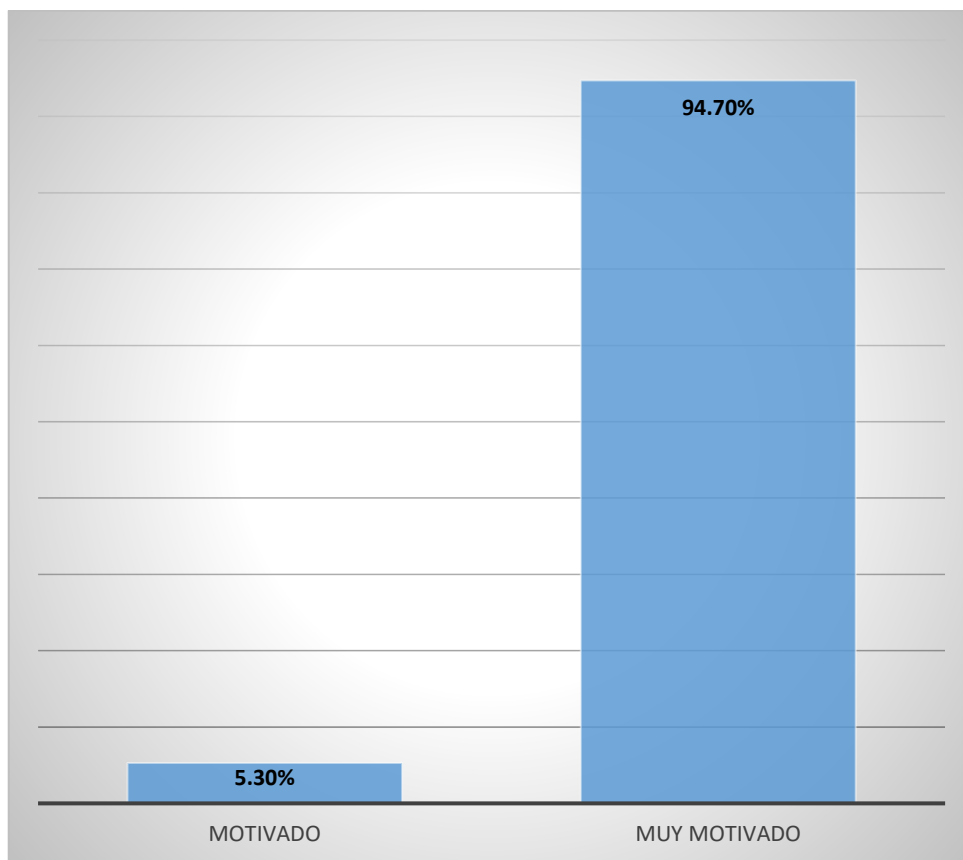
En la figura 11 los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados en un 97,4% y motivados con un 2,6%. La mayoría de los colaboradores indicaron que están conformes con los beneficios sociales que reciben.

**Tabla 13.**

¿Qué tan motivado se siente al tener a disposición días libres para fechas especiales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Motivado	4	5,3	5,3
	Muy Motivado	72	94,7	100,0
	Total	76	100,0	100,0

**Figura 12.** ¿Qué tan motivado se siente al tener a disposición días libres para fechas especiales?



Fuente: Elaboración propia

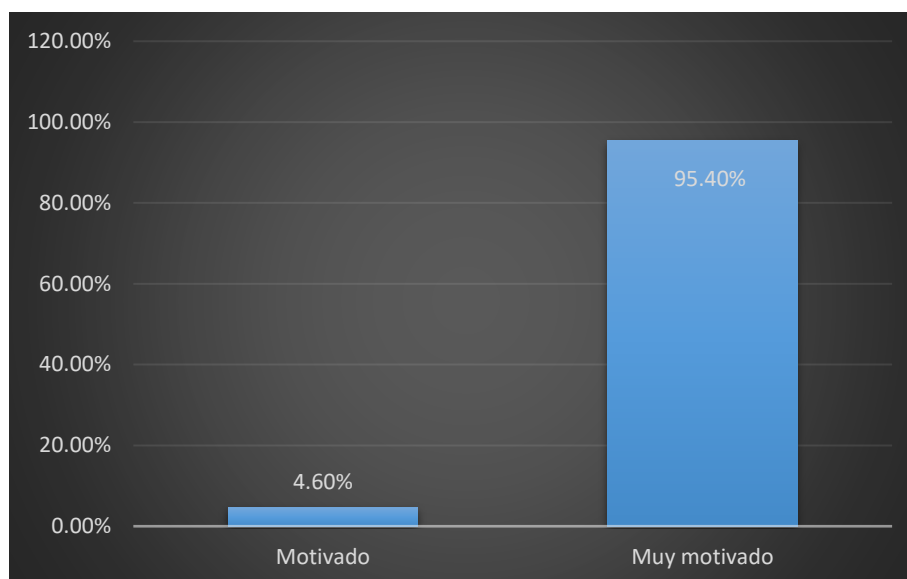
En la figura 12 los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados en un 94,7% y motivados con un 5,3%. La mayoría de los colaboradores indicaron que están motivado se siente al tener a disposición días libres para fechas especiales

#### **4.1.5.3. Condición Laboral**

Este indicador es analizado a través de dos preguntas relacionadas a la condición laboral de los colaboradores con el horario de descanso durante el trabajo y con el día de descanso semanal.

Los colaboradores señalaron para este indicador que se sienten muy motivados con un 95,40% y motivados en un 4.60%

**Figura 13.** Indicador Condición Laboral



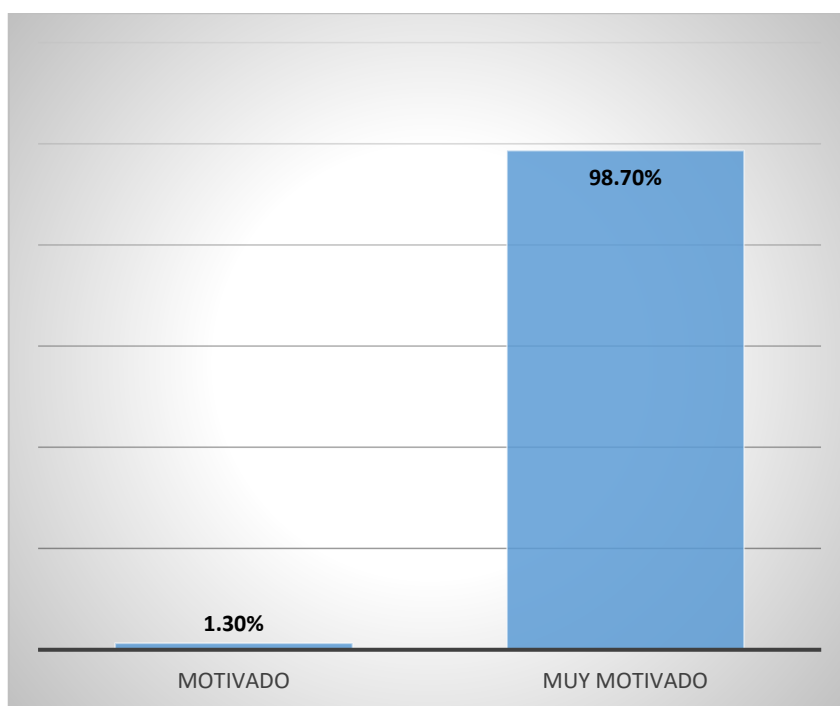
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 14.**

¿Qué tan motivado se encuentra con el horario de descanso durante el día de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Motivado	1	1,3	1,3
	Muy Motivado	75	98,7	100,0
	Total	76	100,0	100,0

**Figura 14.** ¿Qué tan motivado se encuentra con el horario de descanso durante el día de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

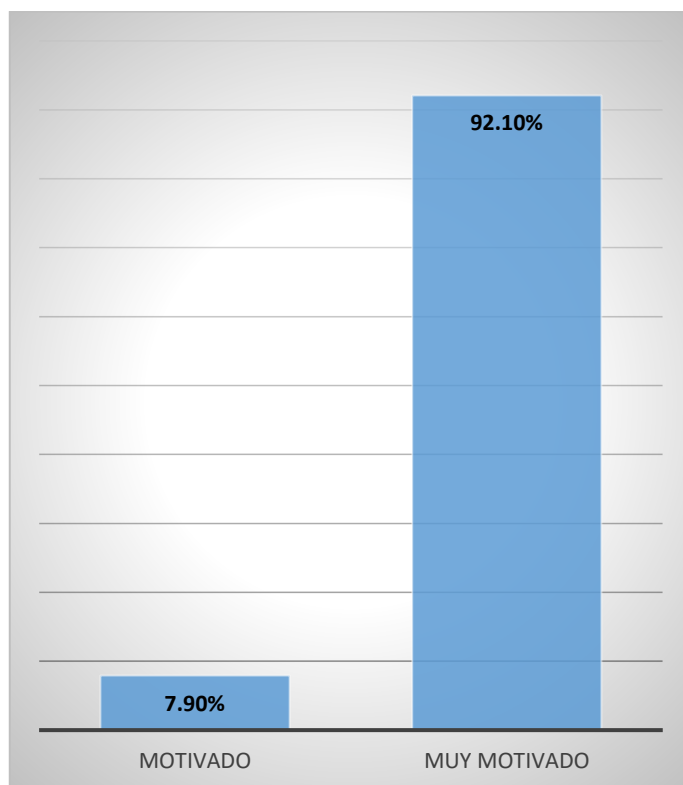
En la figura 14 los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados en un 98,7 % y motivados con un 1,3 %. La mayoría de los colaboradores indicaron que su mayor motivación es con un buen horario en el que se sientan cómodos.

**Tabla 15.**

¿Qué tan motivado se encuentra con el día de descanso semanal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Motivado	6	7,9	7,9
	Muy Motivado	70	92,1	100,0
	Total	76	100,0	100,0

**Figura 15.** ¿Qué tan motivado se encuentra con el día de descanso semanal?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 15 los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados con un 92,1 % y motivados con un 7,9%. La mayoría de los colaboradores indicaron muy motivados con los días de descanso que tiene los fines de semana que son sábados y domingos.

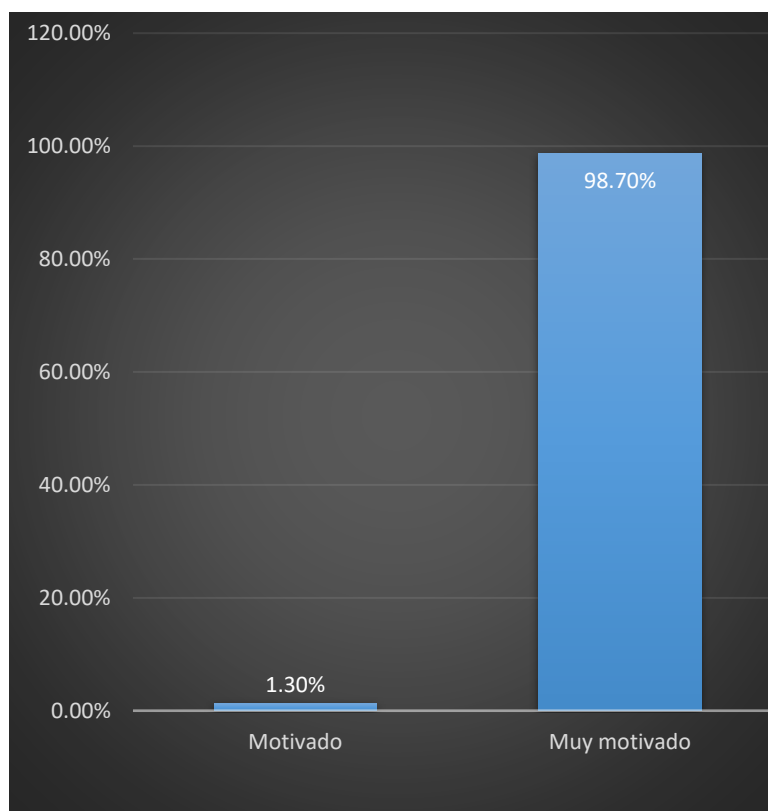
#### **4.1.5.4. Relaciones interpersonales**

Este indicador es analizado a través de dos preguntas a los colaboradores, que se encuentran relacionadas en trabajar con del jefe y los compañeros de trabajo en la empresa.

Los colaboradores de este indicador en total indican que se siente muy motivados con un 98.70% y motivados en un 1.30%



**Figura 16.** Relaciones interpersonales



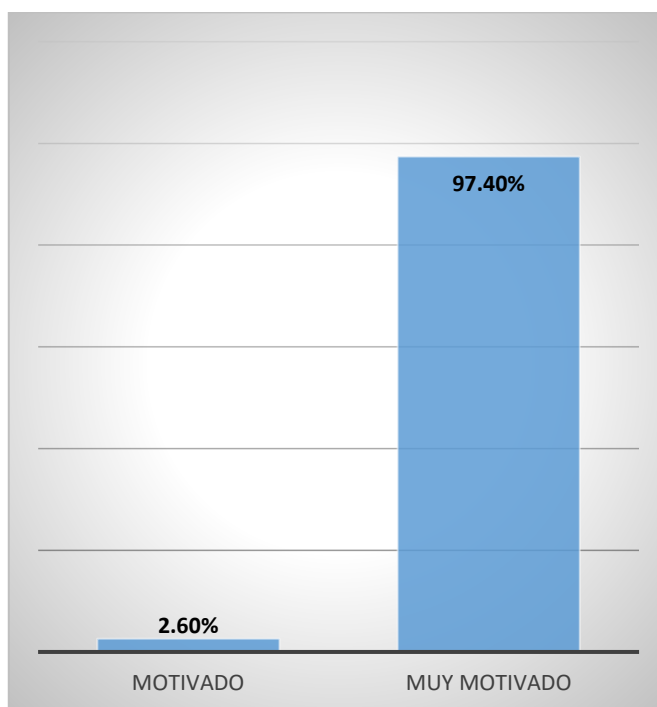
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 16.**

¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con su jefe?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Motivado	2	2,6	2,6
	Muy Motivado	74	97,4	100,0
	Total	76	100,0	

**Figura 17.** ¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con su jefe?



Fuente: Elaboración propia

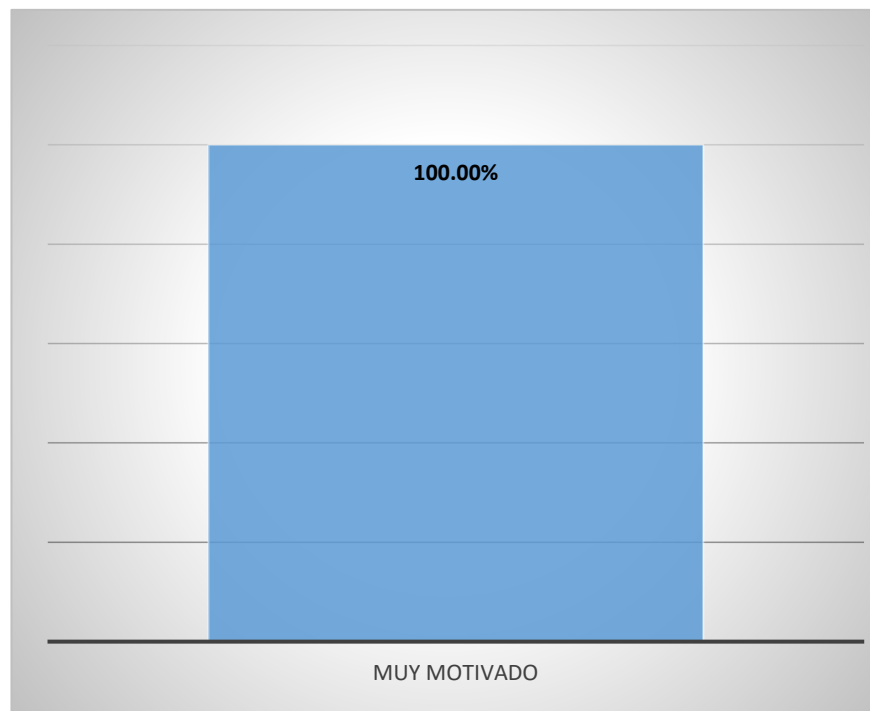
En la figura 17 los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados con un 97,4 % y motivados con un 2,6 %. La mayoría de los colaboradores indicaron que su mayor motivación es que su jefe al laborar genere un buen clima laboral.

**Tabla 17.**

¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con sus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Motivado	76	100,0	100,0	100,0

**Figura 18.** ¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con sus compañeros de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 18 los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados con un 100%. La mayoría de los colaboradores indicaron que su mayor motivación es que sus compañeros al laborar se aumente el clima laboral en la modalidad home office.

#### **4.1.5.5. Materiales de trabajo**

Este indicador es analizado a través de una pregunta a los colaboradores, respecto de los equipos y materiales que les brinda la empresa al momento de empezar a laborar.

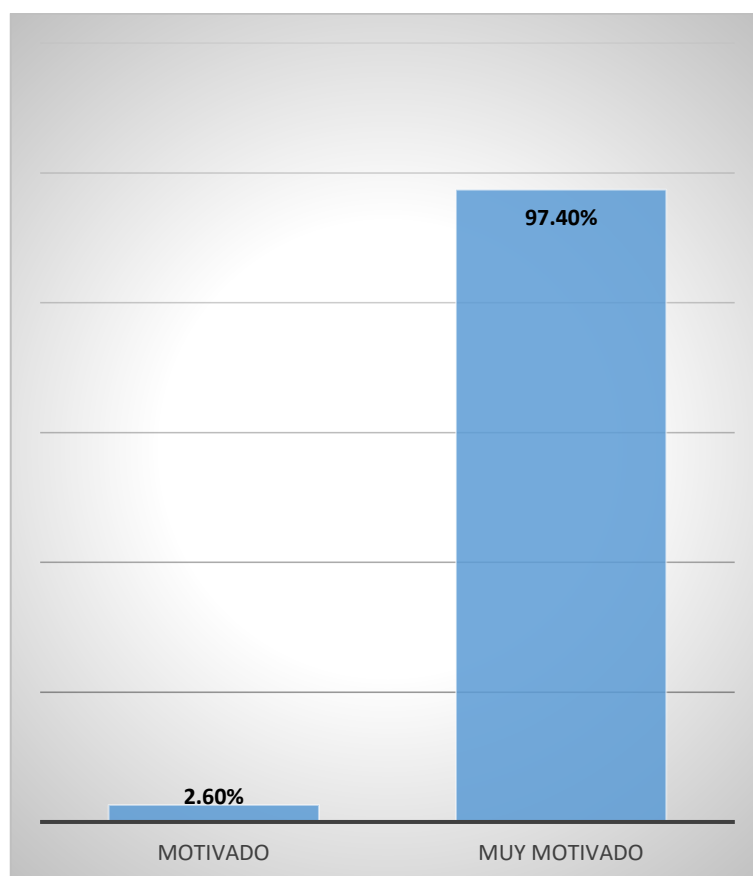
Los colaboradores de esta variable indican que se siente muy motivados con un 97.4% y motivados en un 2.6%

**Tabla 18.**

¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con los equipos y recursos materiales que se le brinda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Motivado	2	2,6	2,6	2,6
	Muy Motivado	74	97,4	97,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

**Figura 19.** ¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con los equipos y recursos materiales que se le brinda?



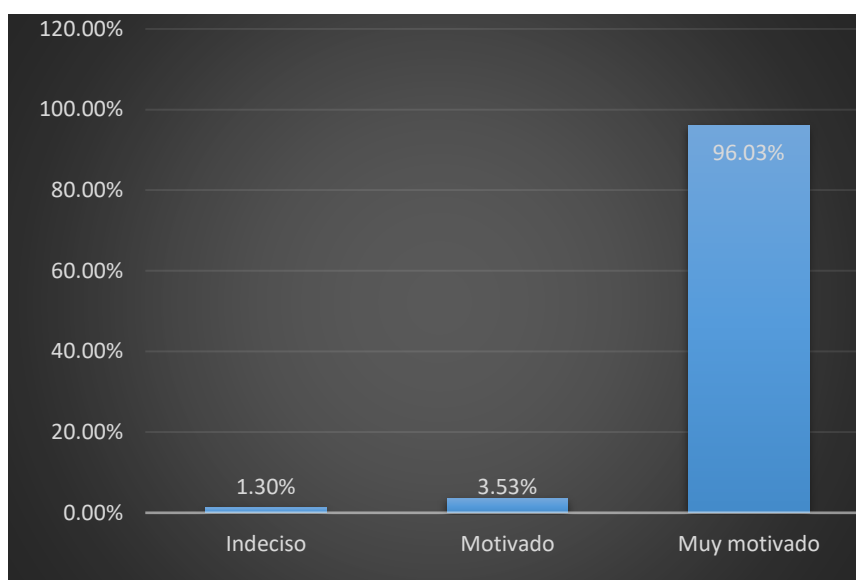
Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.5.6. Supervisión

Este indicador es analizado a través de tres preguntas a los colaboradores, que se encuentran relacionados en la supervisión del jefe, en las consultas que tenga y el *feedback* de manera trimestral

Los colaboradores señalaron para este indicador que se sienten muy motivados con un 96.03%, motivados en un 3.53% e indecisos en un 1.30%

**Figura 20.** Indicador Supervisión



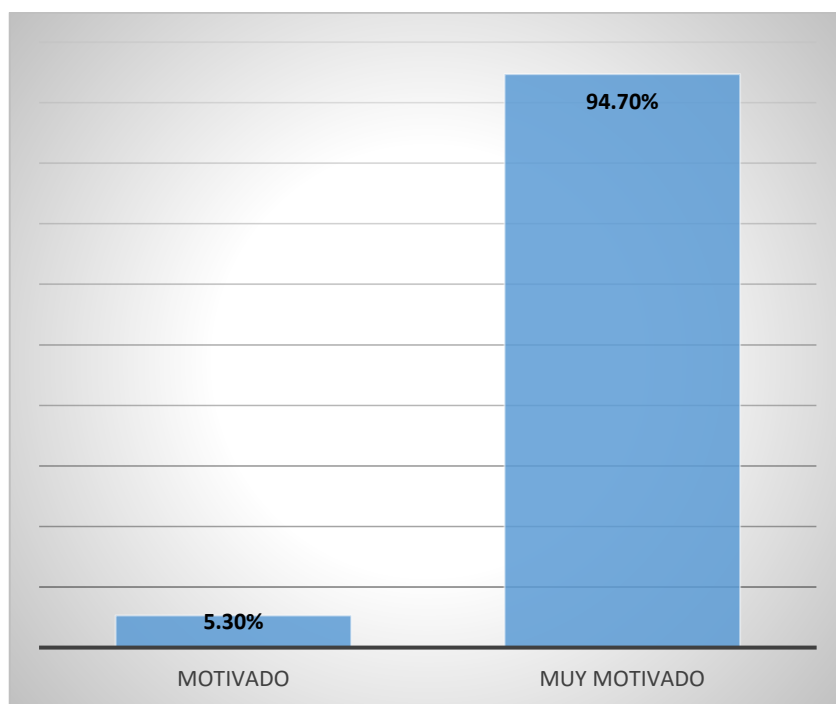
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 19.**

¿Qué tan motivado se encuentra con la supervisión del jefe hacia tu trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Motivado	4	5,3	5,3
	Muy Motivado	72	94,7	100,0
	Total	76	100,0	

**Figura 21.** ¿Qué tan motivado se encuentra con la supervisión del jefe hacia tu trabajo?



Fuente: Elaboración propia

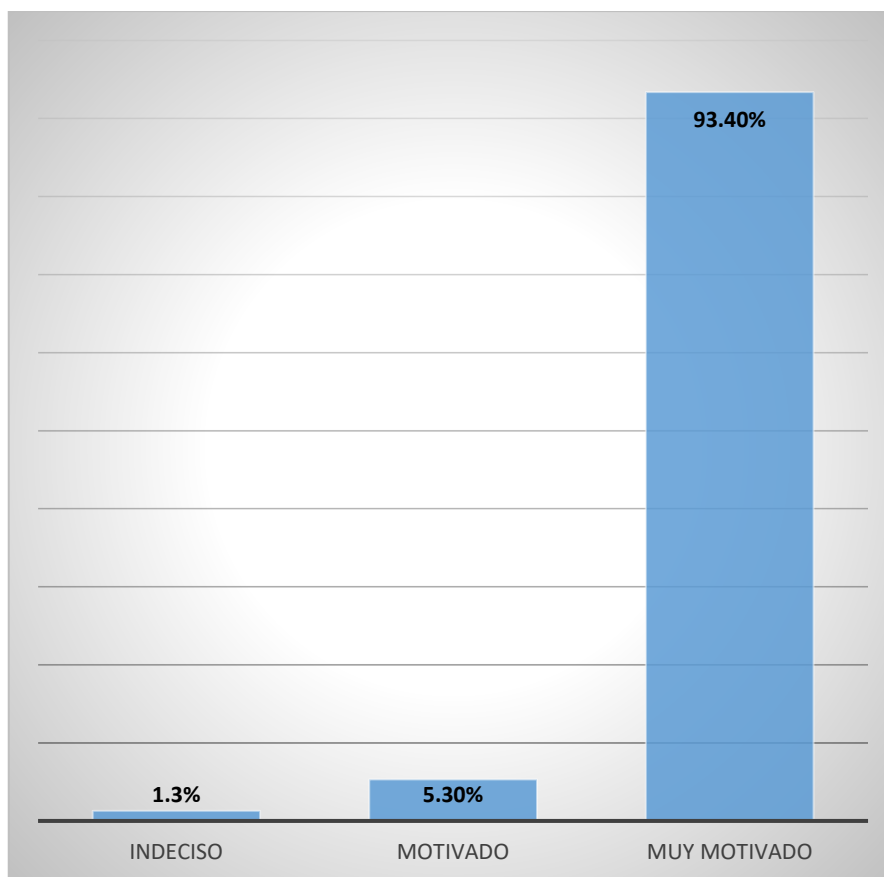
En la figura 21 los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados con un 94,7 % y motivados con un 5,3 %. La mayoría de los colaboradores indicaron que su mayor motivación la supervisión realizada por sus jefes sea transparente.

**Tabla 20.**

¿Qué tan motivado se encuentra al laborar y que pueda consultar las dudas que tenga?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Indeciso	1	1,3	1,3
	Motivado	4	5,3	6,6
	Muy Motivado	71	93,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0

**Figura 22.** ¿Qué tan motivado se encuentra al laborar y que pueda consultar las dudas que tenga?



Fuente: Elaboración propia

**Figura 23.** ¿Qué tan motivado se encuentra al laborar y que pueda consultar las dudas que tenga?

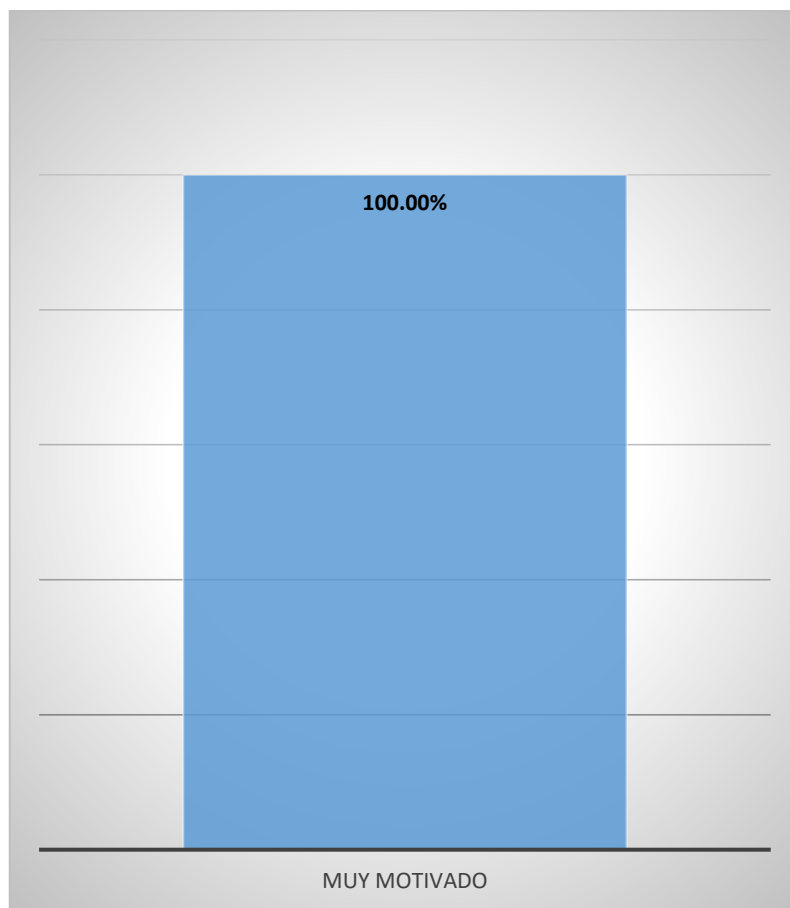
En la figura 22 los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados con un 93,4 %, motivados con un 5,3% e indecisos en un 1.3%. La mayoría de los colaboradores indicaron que su mayor motivación es que se consulte de manera confiable las dudas que tenga a su jefe directo.

**Tabla 21.**

¿Qué tan motivado se encuentra al recibir *feedback* de su jefatura de manera trimestral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Motivado	76	100,0	100,0	100,0

**Figura 24.** ¿Qué tan motivado se encuentra al recibir *feedback* de su jefatura de manera trimestral?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 23 los colaboradores indicaron que se encuentran muy motivados con un 100%. Los colaboradores señalaron que les motiva recibir *feedback* para mejorar sus conocimientos.



#### 4.1.6. Con respecto al Desempeño Laboral

Para obtener una mayor facilidad en ver los resultados, se presenta un cuadro resumen donde se va visualizar los niveles de desempeño laboral con su porcentaje.

**Tabla 22.**

Resumen de nivel de Desempeño Laboral

PREGUNTAS	Cumple con las tareas y funciones que se le encomienda	Termina su trabajo desde home office oportunamente	Se muestra cortés con el jefe y los compañeros de trabajo	Respeta las indicaciones del jefe y superiores
Indicador	Eficiencia	Tiempo	Respeto	Respeto
Muy bajo	0 %	0 %	0 %	0 %
Bajo	0 %	0 %	0 %	0 %
Moderado	0 %	0 %	0 %	0 %
Alto	52.6 %	63.2 %	55.3 %	68.4 %
Muy alto	47.4 %	36.8 %	44.7 %	31.6 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %
PREGUNTAS	Hay una buena comunicación en las videollamadas con el jefe y los compañeros de trabajo	Desarrolla relaciones eficaces y constructivas con su jefe	Aporta ideas innovadoras a sus compañeros de trabajo	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos
Indicador	Comunicación	Comunicación	Ideas	Ideas
Muy bajo	0 %	0 %	0 %	0 %
Bajo	0 %	0 %	0 %	0 %
Moderado	0 %	0 %	0 %	0 %
Alto	63.2 %	53.9 %	59.2 %	78.9 %
Muy alto	36.8 %	46.1 %	40.8 %	21.1 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

PREGUNTAS	Es proactivo antes las dificultades	Es más proactivo trabajando home office	Tiene gran capacidad para resolver problemas	Muestra aptitud para integrarse al equipo
Indicador	Proactivo	Proactivo	Proactivo	Integración
Muy bajo	0 %	0 %	0 %	0 %
Bajo	0 %	0 %	0 %	0 %
Moderado	0 %	0 %	0 %	0 %
Alto	59.2 %	53.9 %	73.7 %	57.9 %
Muy alto	40.8 %	46.1 %	26.3 %	42.1 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

PREGUNTAS	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	No comete errores en el trabajo	Atiende de forma respetuosa por correo electrónico y verbalmente al cliente.	Planifica sus actividades
Indicador	Integración	Calidad de servicio	Calidad de servicio	Indicadores
Muy bajo	0 %	0 %	0 %	0 %
Bajo	0 %	0 %	0 %	0 %
Moderado	0 %	0 %	0 %	0 %
Alto	57.9 %	68.4 %	64.5 %	71.1 %
Muy alto	42.1 %	31.6 %	35.5 %	28.9 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

PREGUNTAS	Hace uso de indicadores /KPI'
Indicador	Indicadores
Muy bajo	0 %
Bajo	0 %
Moderado	0 %
Alto	75.0 %
Muy alto	25.0 %
Total	100 %

#### 4.1.6.1 Eficiencia

Este indicador es analizado a través de una pregunta a los colaboradores, que se encuentran relacionados a la eficiencia

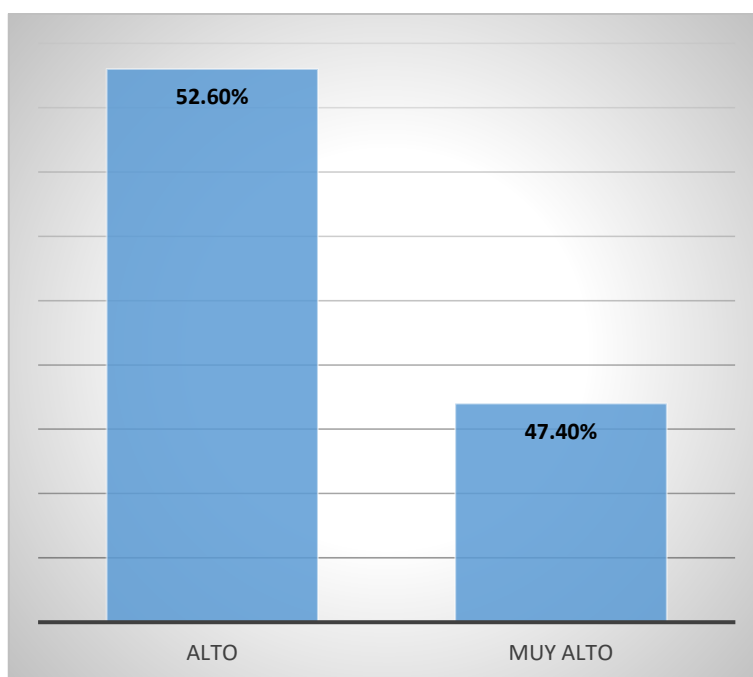
Los colaboradores señalaron respecto a este indicador que tienen un alto desempeño con un 52.6% y con un muy alto desempeño con 47.4 %

**Tabla 23.**

Cumple con las tareas y funciones que se le encomienda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	40	52,6	52,6	52,6
Muy Alto	36	47,4	47,4	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 25.** Cumple con las tareas y funciones que se le encomienda



Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.6.2 Tiempo

Este indicador es analizado a través de una pregunta a los colaboradores, que al laborar en forma de home office aumenta su desempeño laboral.

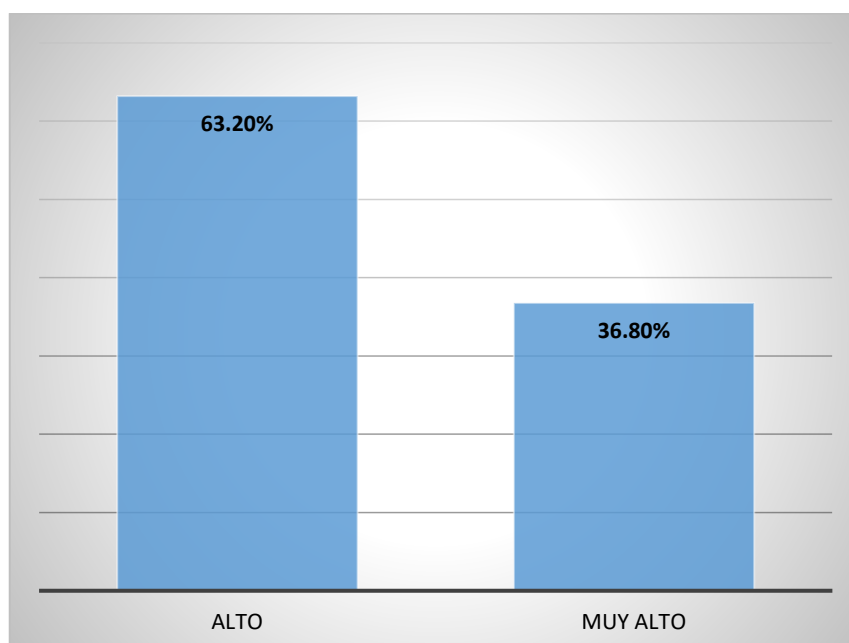
Los colaboradores de este indicador indican que tienen un alto desempeño con un 63.2% y con un muy alto desempeño con 36.8 %

**Tabla 24.**

Termina su trabajo desde home office oportunamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	48	63,2	63,2	63,2
Válidos Muy Alto	28	36,8	36,8	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 26.** Termina su trabajo desde home office oportunamente



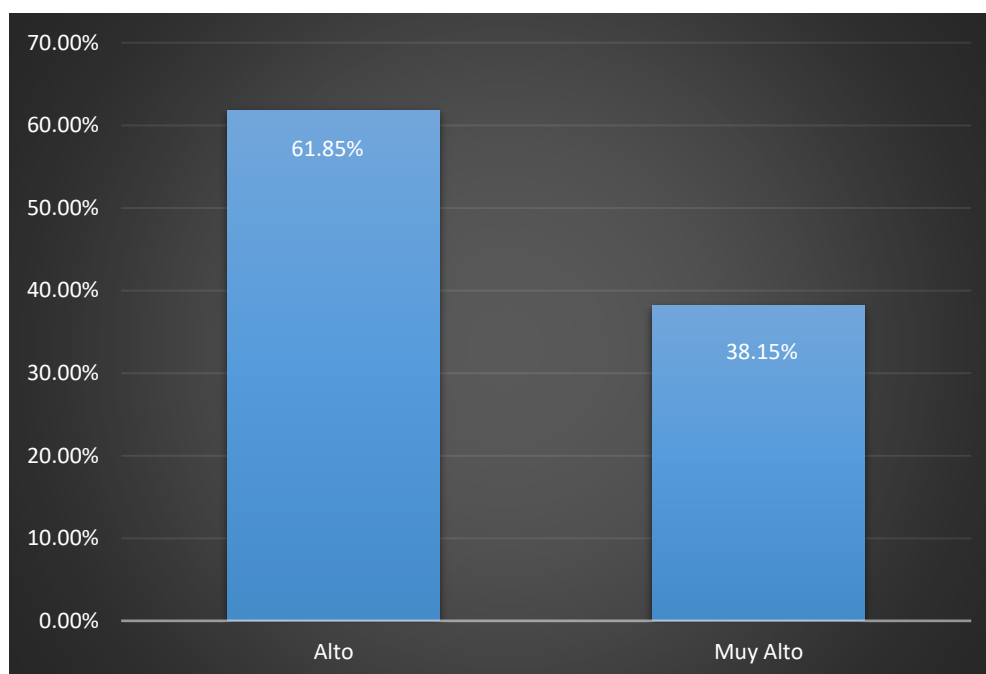
Fuente: Elaboración propia

### 4.1.6.3 Respeto

Este indicador es analizado a través de dos preguntas a los colaboradores, que indican el respeto de indicaciones por los jefes y compañeros de trabajo al momento de laborar.

Los colaboradores de este indicador en total indican que tienen un alto desempeño con un 61.85% y con un muy alto desempeño con 38.15 %

**Figura 27.** Indicador Respeto



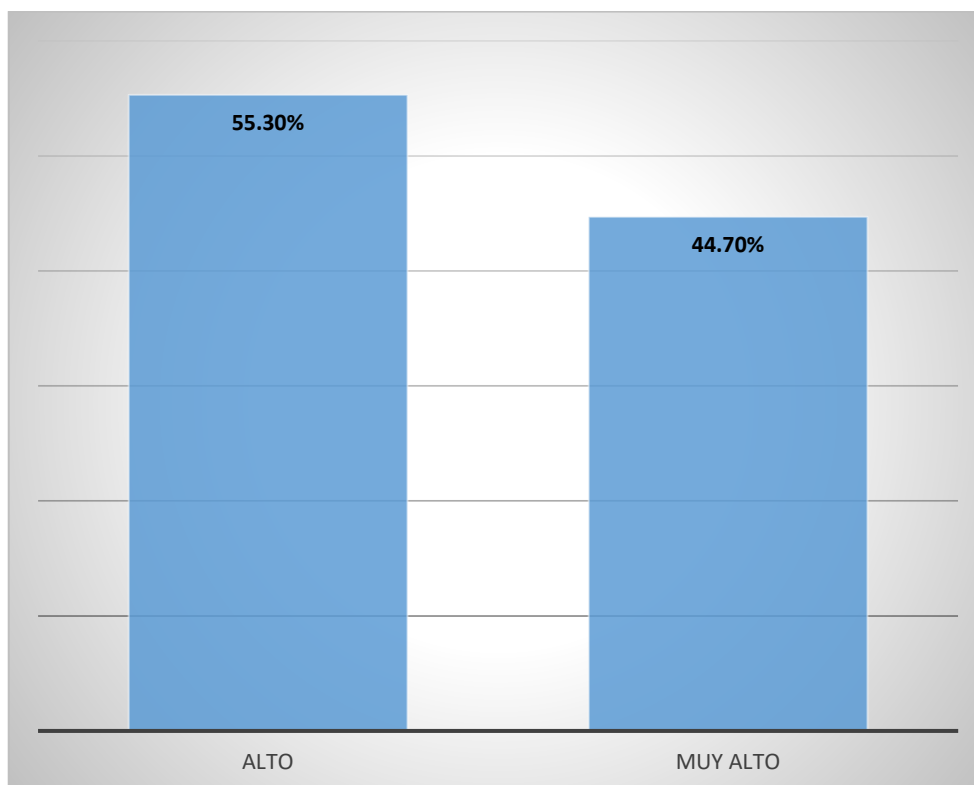
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 25.**

Se muestra cortés con el jefe y los compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	42	55,3	55,3	55,3
Válidos Muy Alto	34	44,7	44,7	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 28.** Se muestra cortés con el jefe y los compañeros de trabajo



Fuente: Elaboración propia

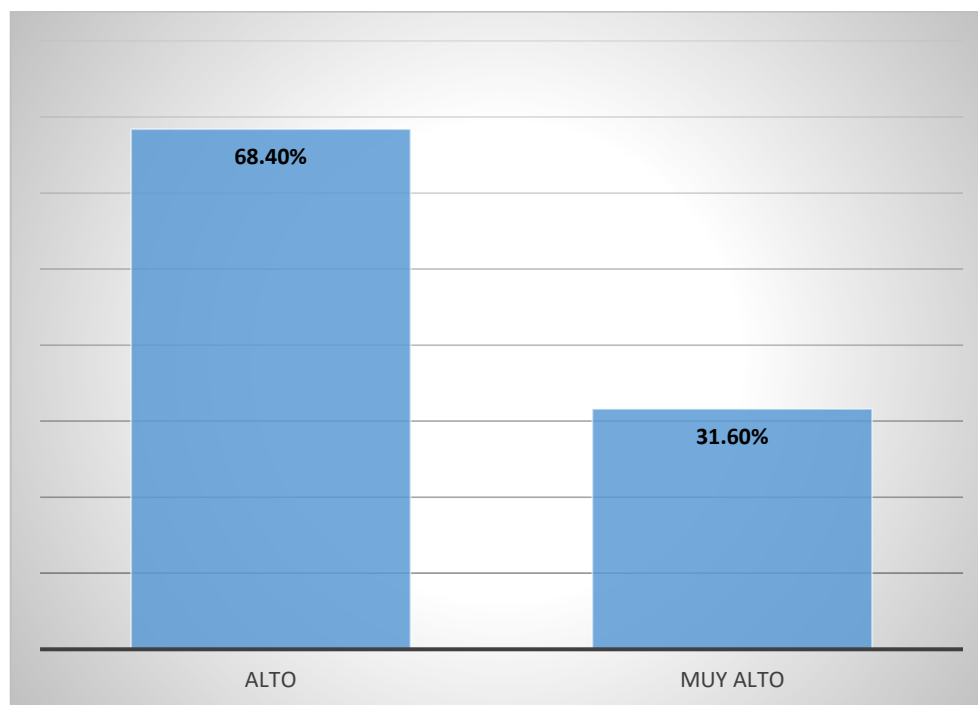
En la figura 27 los colaboradores manifestaron que se encuentran con el desempeño alto en un 55,30% y con un desempeño muy alto con un 44.70%. La mayoría de los colaboradores indicaron tienen alto desempeño al tener trabajo home office con el trato cortés con los jefes y compañeros de trabajo.

**Tabla 26.**

Respeto las indicaciones del jefe y superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	52	68,4	68,4	68,4
Válidos Muy Alto	24	31,6	31,6	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 29.** Respeta las indicaciones del jefe y superiores



Fuente: Elaboración propia

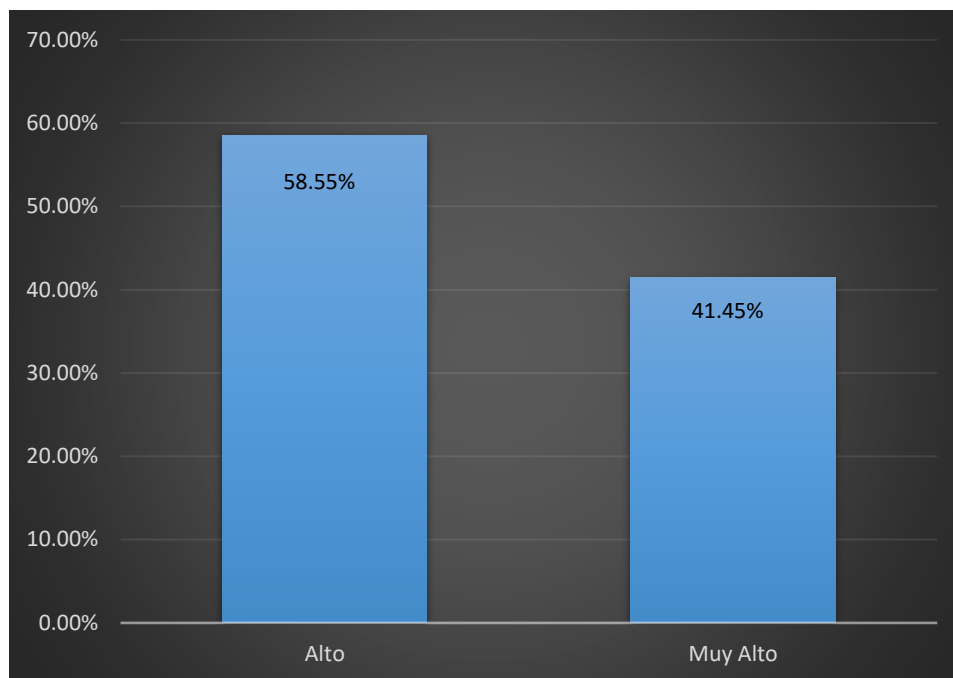
En la figura 28 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto con un 68.40% y con un desempeño muy alto con un 31.60%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen alto desempeño al tener indicaciones con los altos cargos.

#### **4.1.6.4 Comunicación**

Este indicador es analizado a través de dos preguntas a los colaboradores, que indican cuando realizan video llamadas y relaciones eficaces y constructivas con el jefe y los compañeros de trabajo.

Los colaboradores de este indicador en total indican que tienen un alto desempeño con un 58.55% y con un muy alto desempeño con 41.45 %

**Figura 30.** Indicador Comunicación



Fuente: Elaboración propia

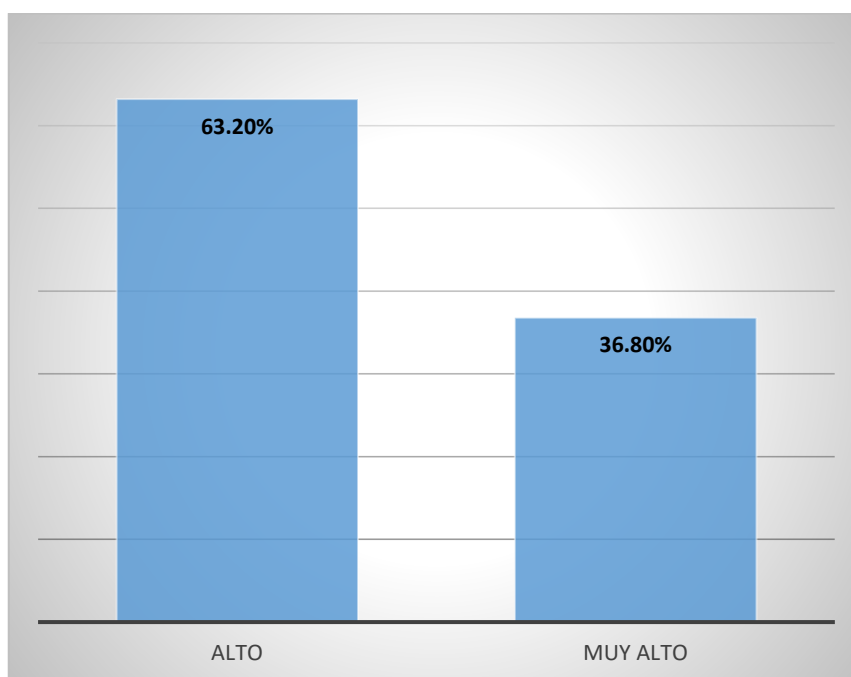
**Tabla 27.**

Hay una buena comunicación en las videollamadas con el jefe y los compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	48	63,2	63,2	63,2
Válidos Muy Alto	28	36,8	36,8	100,0
Total	76	100,0	100,0	



**Figura 31.** Hay una buena comunicación en las videollamadas con el jefe y los compañeros de trabajo



Fuente: Elaboración propia

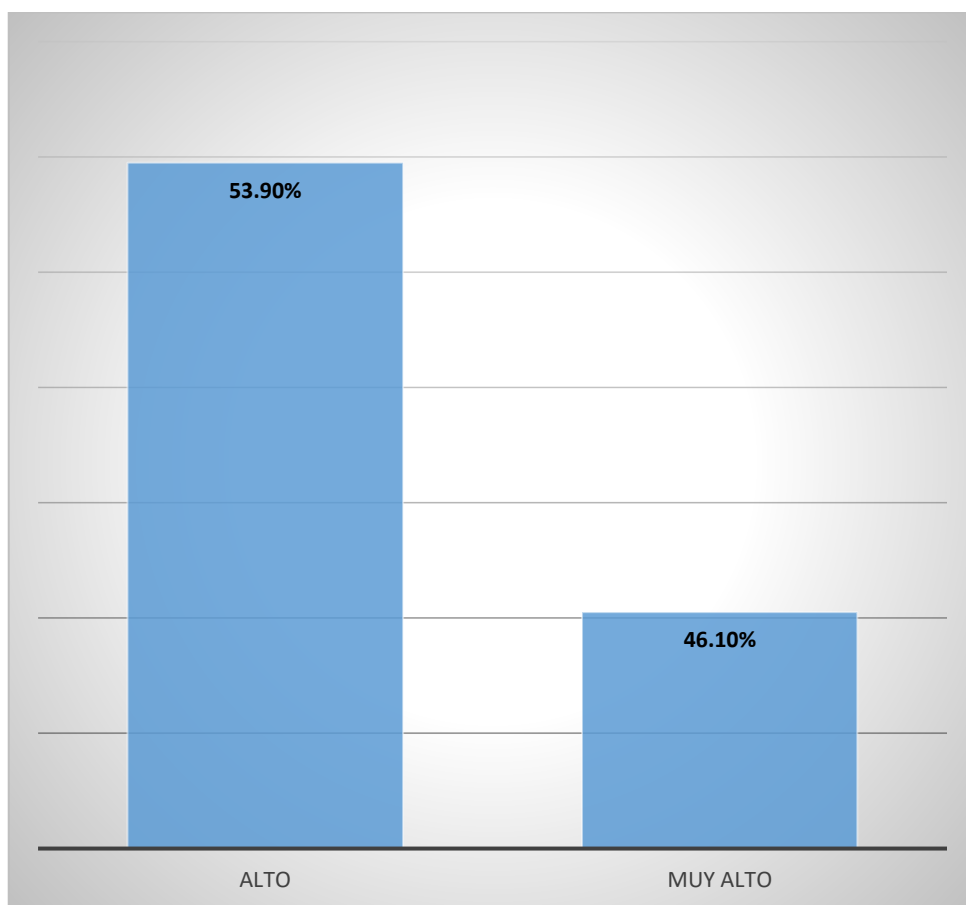
En la figura 30 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto con un 63.20% y con un desempeño muy alto con un 36.80%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen alto desempeño en la comunicación con su jefe y compañeros de trabajo en las videollamadas.

**Tabla 28.**

Desarrolla relaciones eficaces y constructivas con su jefe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	41	53,9	53,9	53,9
Válidos Muy Alto	35	46,1	46,1	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 32.** Desarrolla relaciones eficaces y constructivas con su jefe



Fuente: Elaboración propia

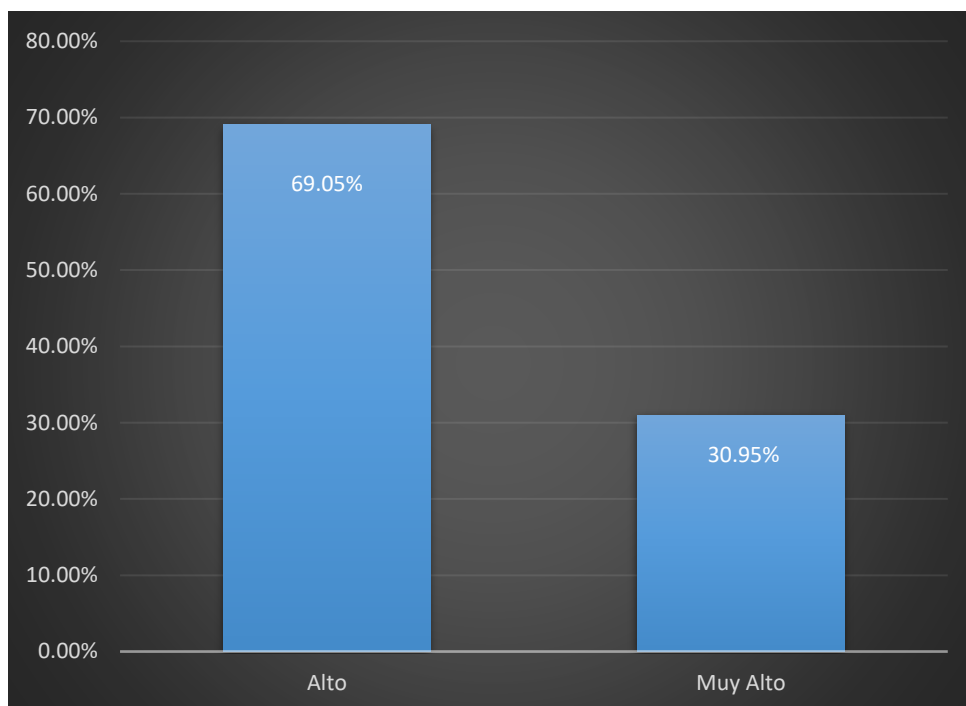
En la figura 31 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto con un 53.9% y con un desempeño muy alto con un 46.10%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen alto desempeño en la comunicación con su jefe.

#### **4.1.6.5 Ideas**

Este indicador es analizado a través de dos preguntas a los colaboradores, que indican que aportan ideas innovadoras para el equipo del trabajo y ayudan a mejorar los procesos que realizan.

Los colaboradores señalan para este indicador que tienen un alto desempeño con un 69.05% y con un muy alto desempeño con 30.95 %

**Figura 33.** Indicador Ideas



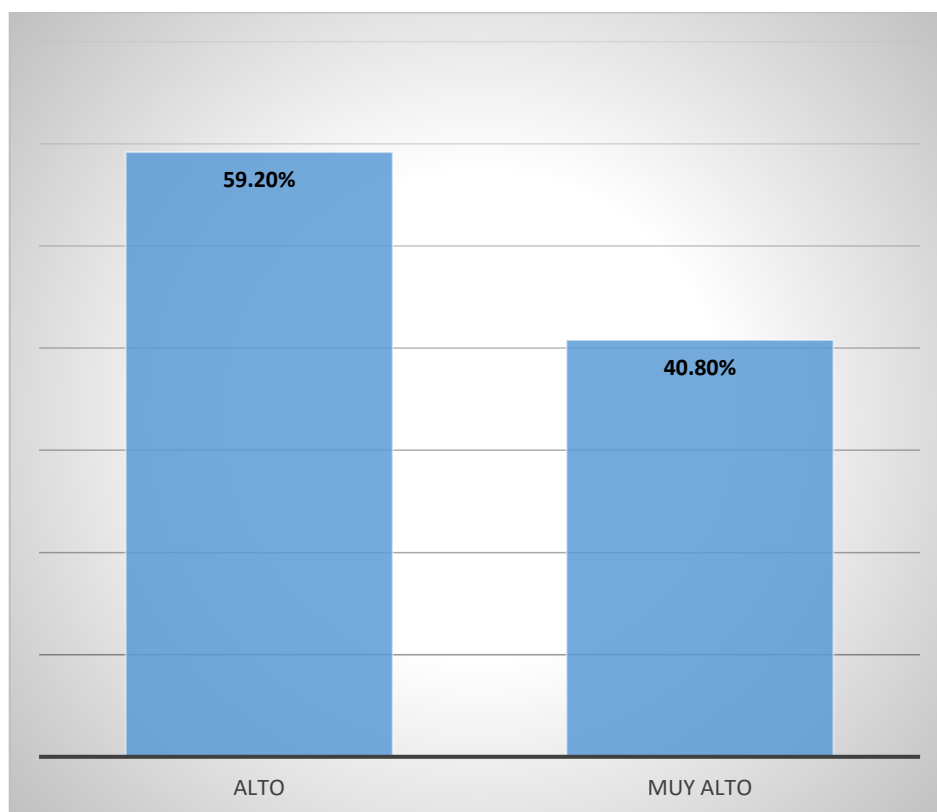
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 29.**

Aporta ideas innovadoras a sus compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	45	59,2	59,2	59,2
Muy Alto	31	40,8	40,8	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 34.** Aporta ideas innovadoras a sus compañeros de trabajo



Fuente: Elaboración propia

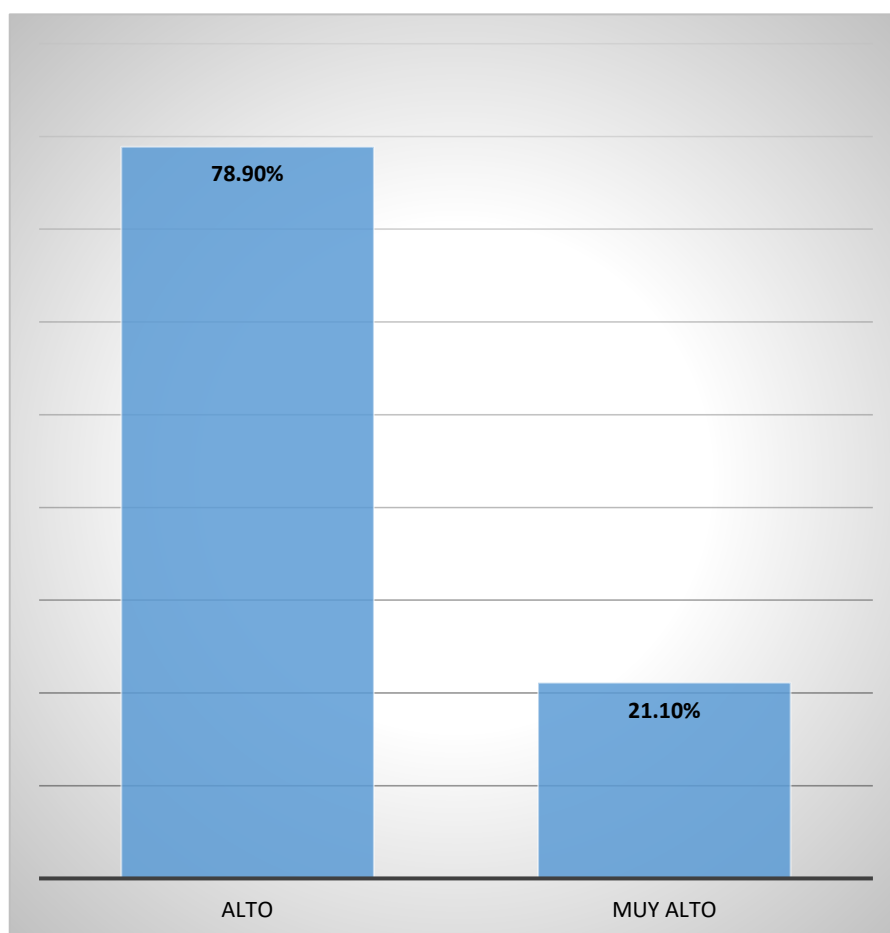
En la figura 33 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto con un 59.2% y con un desempeño muy alto con un 40.80%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen un alto desempeño en aportar ideas innovadoras en el campo laboral.

**Tabla 30.**

Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	60	78,9	78,9	78,9
Muy Alto	16	21,1	21,1	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 35.** Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos



Fuente: Elaboración propia

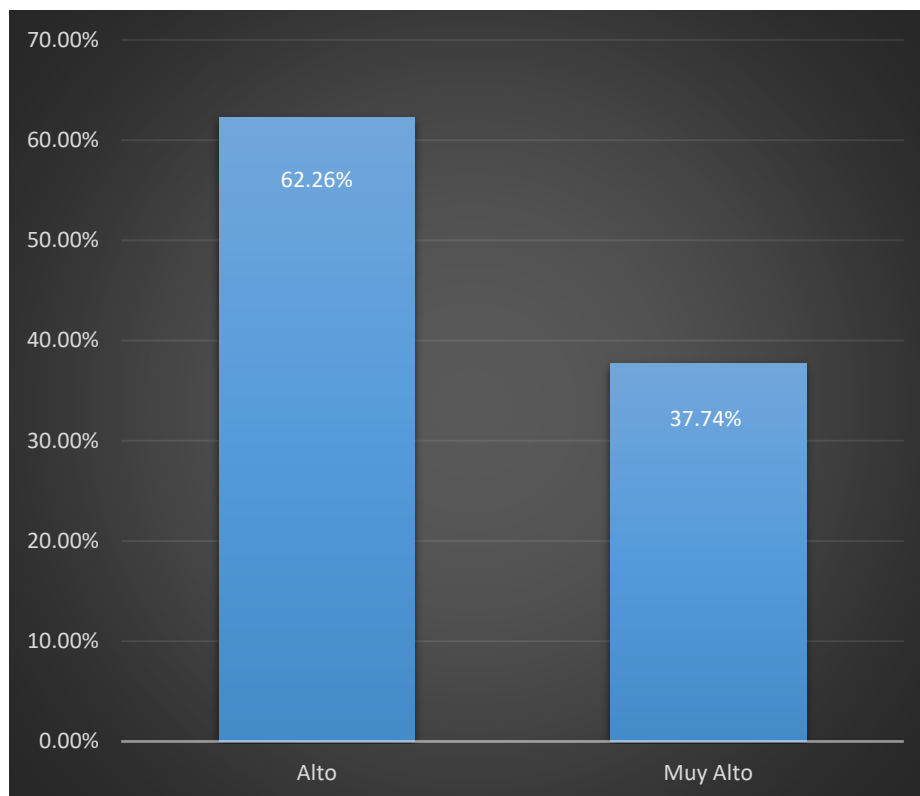
En la figura 34 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto con un 78.9% y con un desempeño muy alto con un 21.10%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen un alto desempeño en aportar mejoras de procesos en la empresa.

#### **4.1.6.6 Proactivo**

Este indicador es analizado a través de tres preguntas a los colaboradores, que indican si el colaborador es proactivo con las dificultades, trabajando desde *home office* y si tiene capacidad de resolver problemas.

Los colaboradores señalaron para este indicador que tienen un alto desempeño con un 62.26% y con un muy alto desempeño con 37.74 %

**Figura 36.** Indicador Proactivo



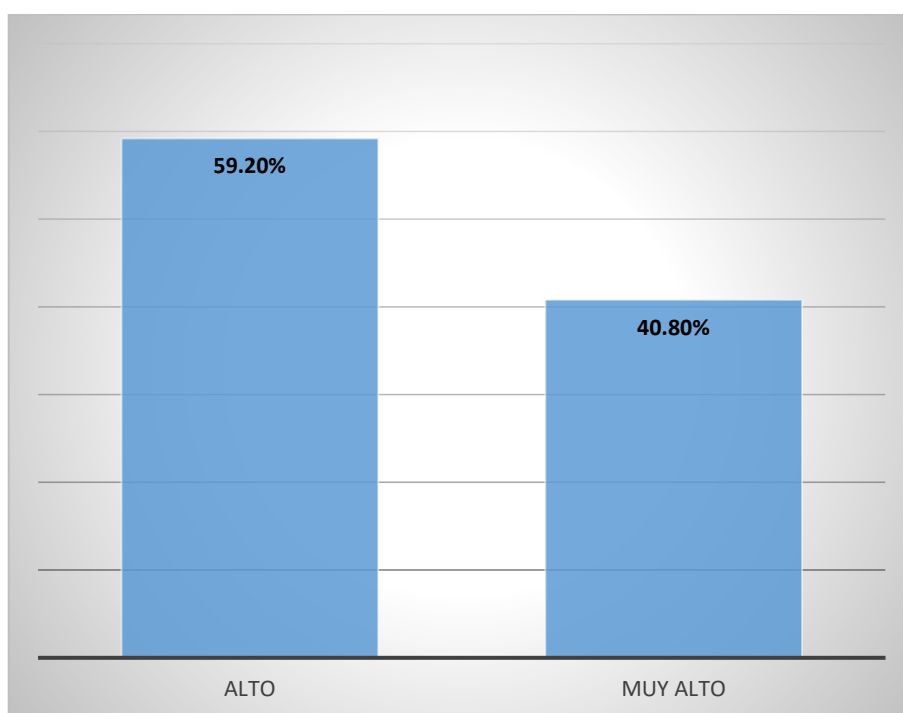
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 31.**

Es proactivo antes las dificultades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	45	59,2	59,2	59,2
Válidos Muy Alto	31	40,8	40,8	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 37.** Es proactivo antes las dificultades



Fuente: Elaboración propia

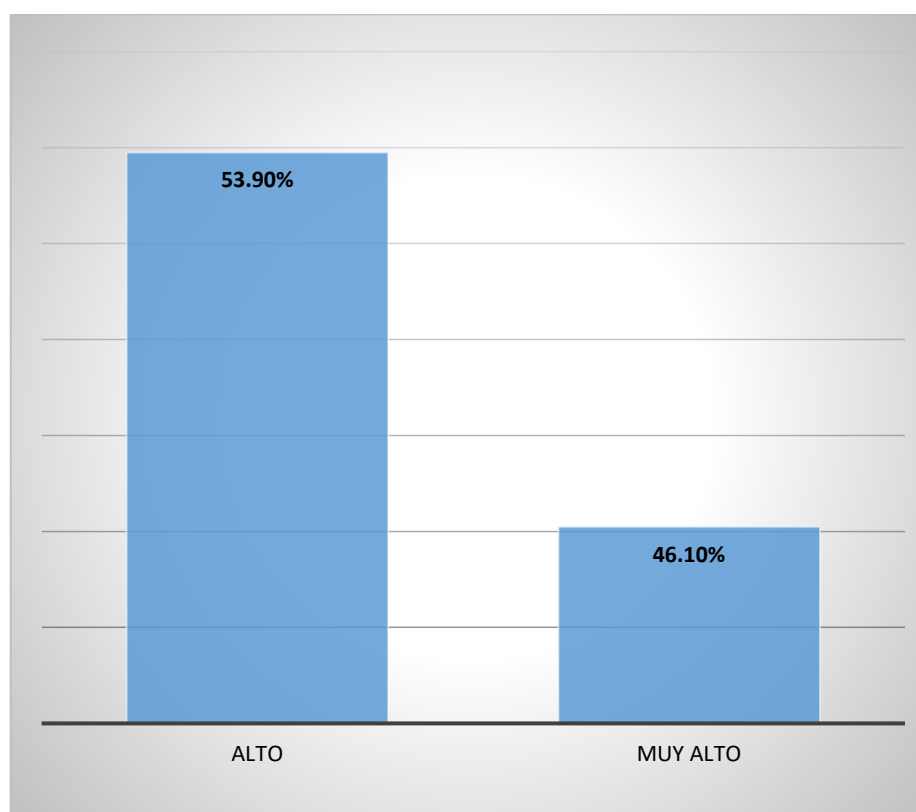
En la figura 36 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto con un 59.20% y con un desempeño muy alto con un 40.80%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen un alto desempeño respecto a la proactividad cuando hay problemas y dificultades.

**Tabla 32.**

Es más proactivo trabajando home office

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	41	53,9	53,9	53,9
Válidos Muy Alto	35	46,1	46,1	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 38.** Es más proactivo trabajando *home office*



Fuente: Elaboración propia

En la figura 37 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto en un 53.90% y con un desempeño muy alto en un 46.10%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen un alto desempeño respecto a la proactividad cuando trabajando *home office*.

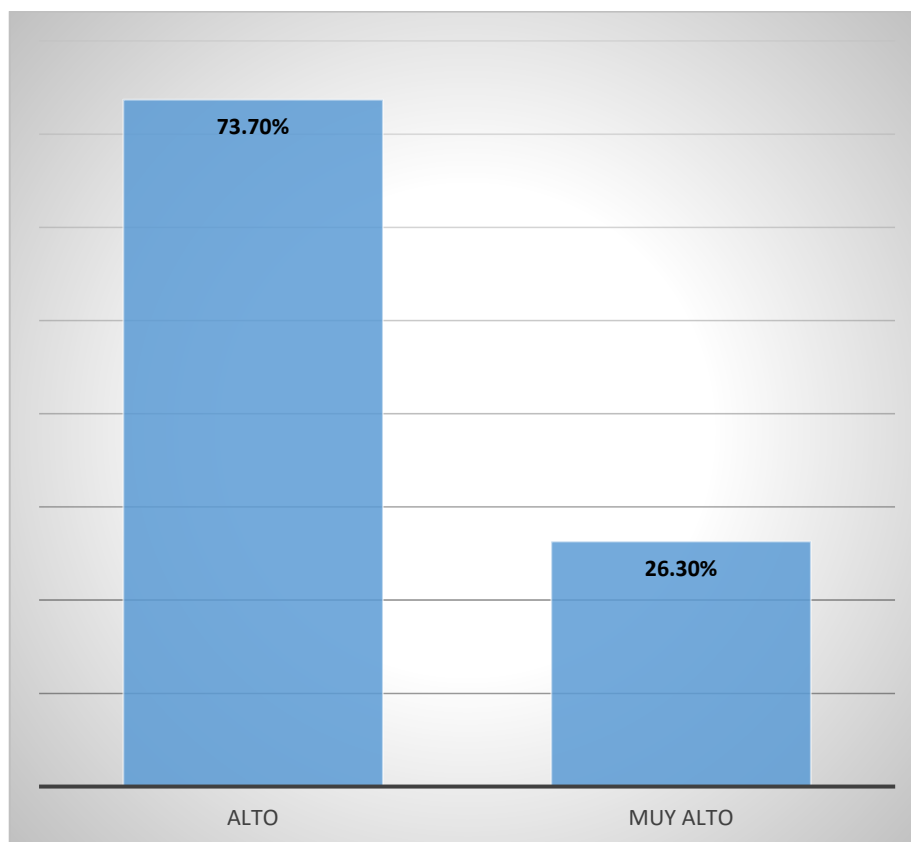
**Tabla 33.**

Considera que tiene capacidad para resolver problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	56	73,7	73,7	73,7
Válidos Muy Alto	20	26,3	26,3	100,0
Total	76	100,0	100,0	



**Figura 39.** Considera que tiene capacidad para resolver problemas



Fuente: Elaboración propia

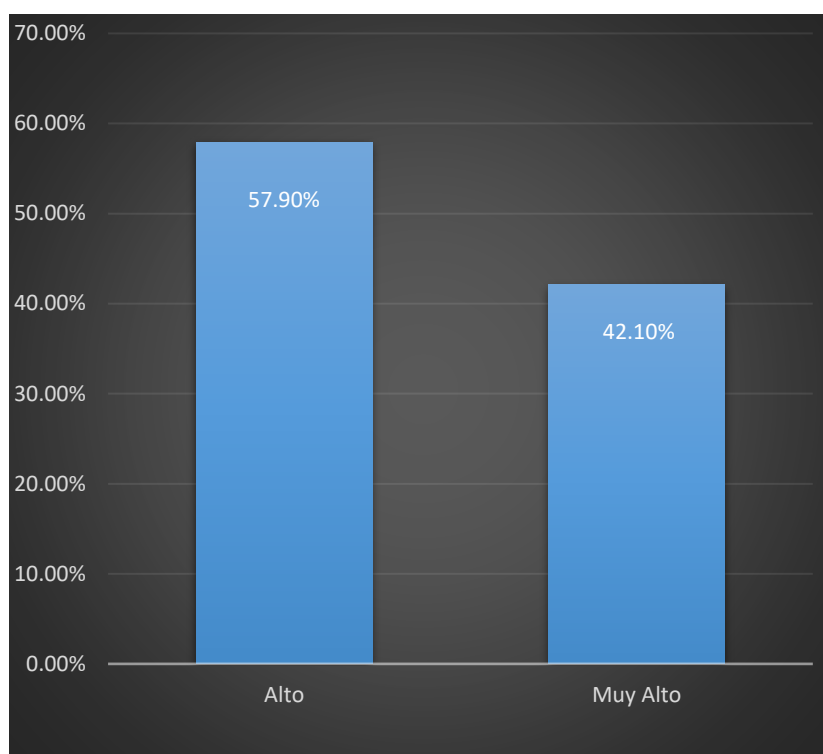
En la figura 38 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto en un 73.70% y con un desempeño muy alto en un 26.30%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen un alto desempeño con su proactividad cuando resuelven problemas.

#### **4.1.6.7 Integración**

Este indicador es analizado a través de dos preguntas a los colaboradores, que indican que los colaboradores muestran aptitud al integrarse al equipo y tienen claro los objetivos del equipo.

Los colaboradores de este indicador en total indican que tienen un alto desempeño con un 57.90% y con un muy alto desempeño con 42.10 %

**Figura 40.** Indicador Integración



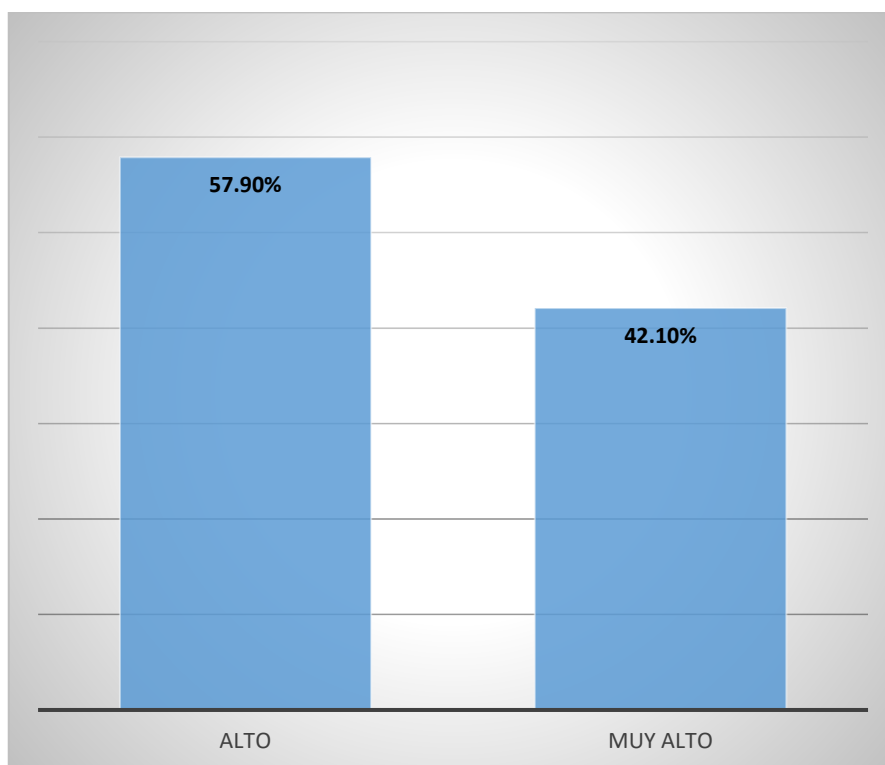
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 34.**

Muestra aptitud para integrarse al equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	44	57,9	57,9	57,9
Válidos Muy Alto	32	42,1	42,1	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 41.** Muestra aptitud para integrarse al equipo



Fuente: Elaboración propia

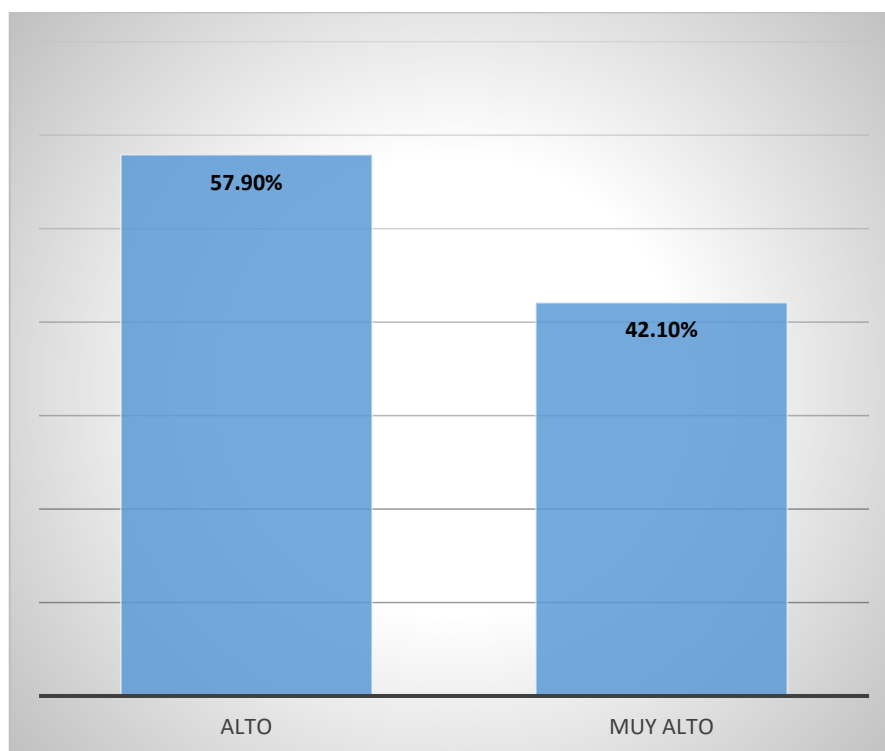
En la figura 40 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto con un 57.90% y con un desempeño muy alto con un 42.10%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen un alto desempeño al momento de integrarse de su grupo de trabajo.

**Tabla 35.**

Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	44	57,9	57,9	57,9
Muy Alto	32	42,1	42,1	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 42.** Considera que tiene capacidad para resolver problemas



Fuente: Elaboración propia

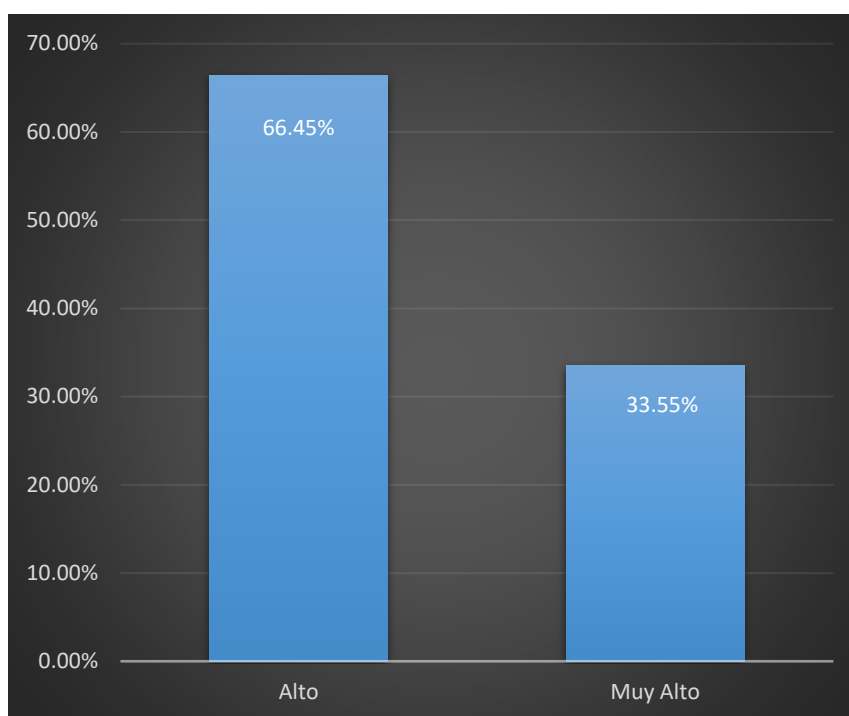
En la figura 41 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto con un 57.90% y con un desempeño muy alto con un 42.10%. La mayoría de los colaboradores indicaron que se identifica con los objetivos de equipo de trabajo.

#### **4.1.6.8 Calidad de servicio**

Este indicador es analizado a través de dos preguntas a los colaboradores, que indican que si los colaboradores no tienen errores y si atienden de forma respetuosa por correo y verbalmente al cliente.

Los colaboradores de este indicador en total indican que tienen un alto desempeño con un 66.45% y con un muy alto desempeño con 33.55 %

**Figura 43.** Calidad de servicio



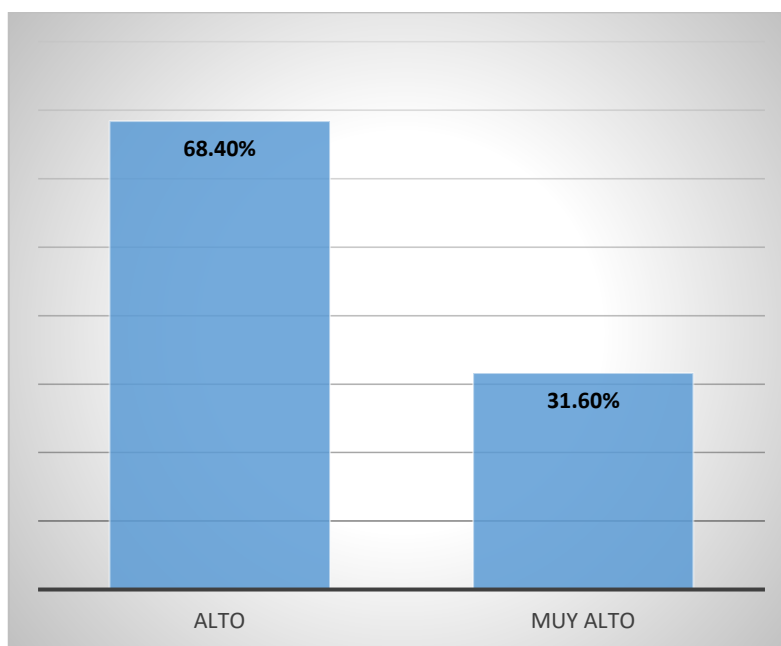
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 36.**

No comete errores en el desarrollo de su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	52	68,4	68,4	68,4
Válidos Muy Alto	24	31,6	31,6	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 44.** No comete errores en el desarrollo de su trabajo



Fuente: Elaboración propia

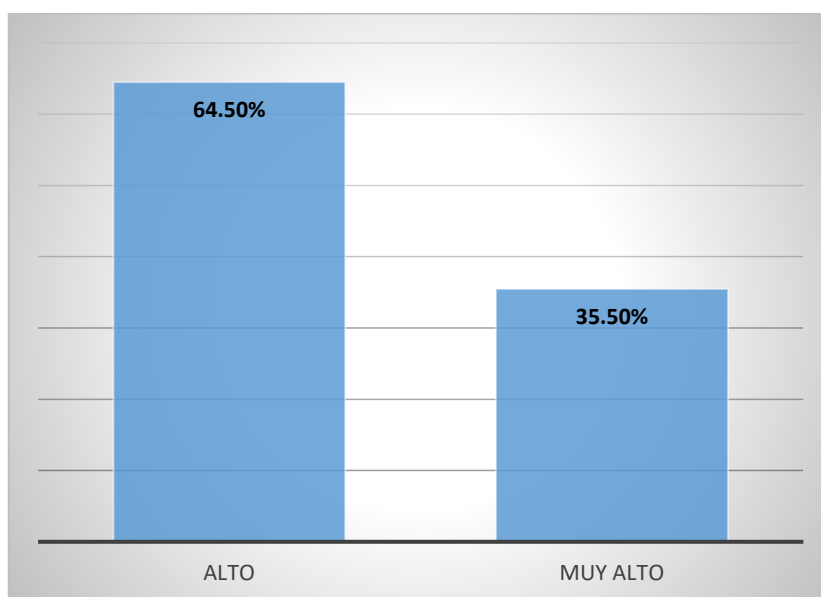
En la figura 43 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto con un 68.40% y con un desempeño muy alto con un 31.60%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen un alto desempeño respecto a no cometer errores en el desarrollo de trabajo.

**Tabla 37.**

Atiende de forma respetuosa por correo electrónico y verbalmente al cliente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	49	64,5	64,5	64,5
Muy Alto	27	35,5	35,5	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 45.** Atiende de forma respetuosa por correo electrónico y verbalmente al cliente.



Fuente: Elaboración propia

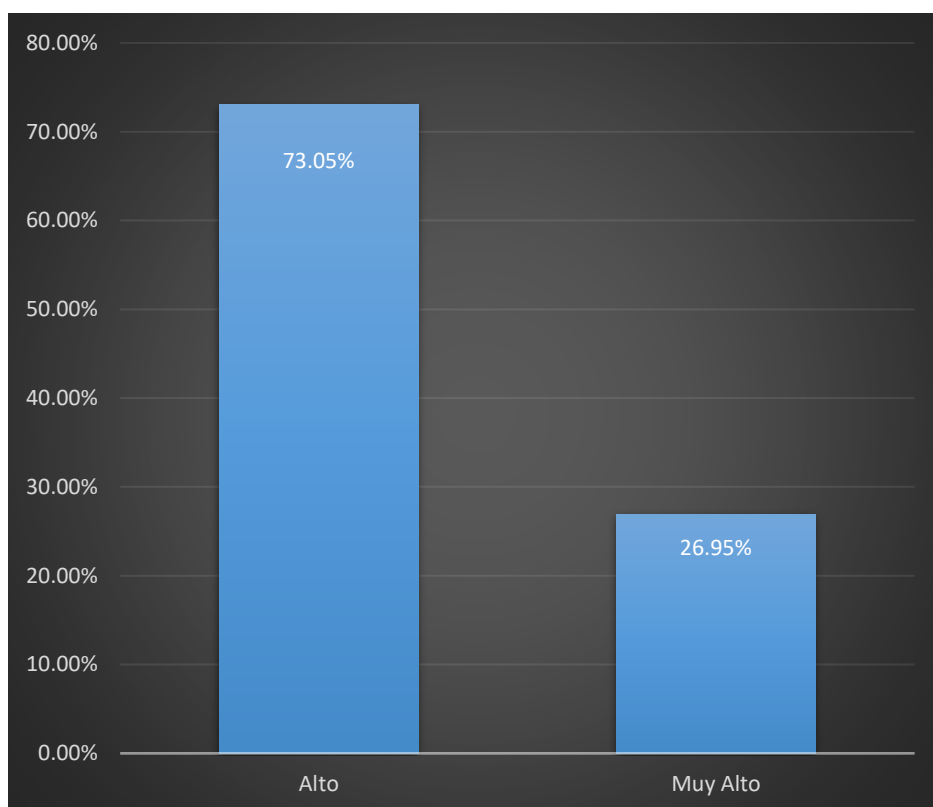
En la figura 44 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto con un 64.50% y con un desempeño muy alto con un 35.50%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen un alto desempeño para atender de forma respetuoso por correo y verbal con el cliente.

#### **4.1.6.9 Indicadores**

Este indicador es analizado a través de dos preguntas a los colaboradores, que indican que si los colaboradores planifican sus actividades y si cumplen con las metas establecidas con su jefe de área.

Los colaboradores de este indicador en total indican que tienen un alto desempeño con un 73.05% y con un muy alto desempeño con 26.95 %

**Figura 46.** Indicadores



Fuente: Elaboración propia

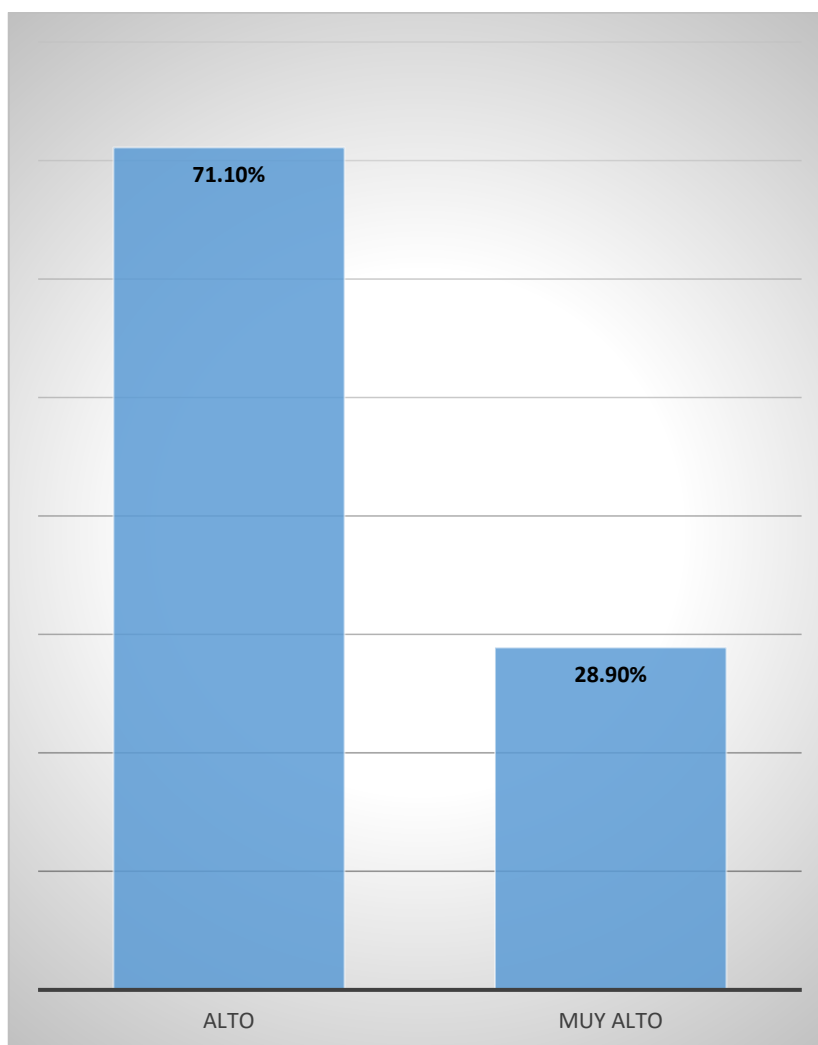
**Tabla 38.**

Planifica sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	54	71,1	71,1	71,1
Válidos Muy Alto	22	28,9	28,9	100,0
Total	76	100,0	100,0	



**Figura 47.** Planifica sus actividades



Fuente: Elaboración propia

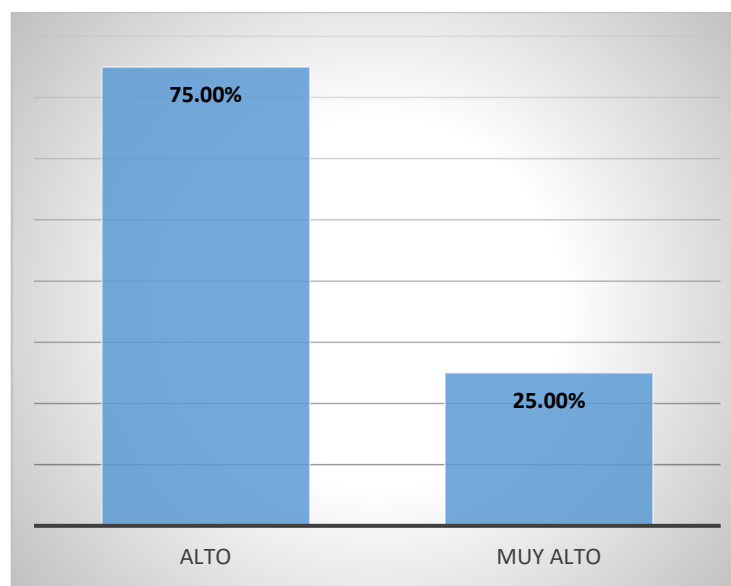
En la figura 46 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto con un 71.10% y con un desempeño muy alto con un 28.90%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen un alto desempeño en planificar actividades.

**Tabla 39.**

Cumple con las metas establecidas por la jefatura.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	57	75,0	75,0	75,0
Muy Alto	19	25,0	25,0	100,0
Total	76	100,0	100,0	

**Figura 48.** Cumple con las metas establecidas por la jefatura.



Fuente: Elaboración propia

En la figura 47 los colaboradores indicaron que se encuentran con el desempeño alto con un 75.00% y con un desempeño muy alto con un 25.00%. La mayoría de los colaboradores indicaron que tienen un alto desempeño al cumplir sus metas cuando los jefes y altos cargos lo indican.

## 4.2. Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

### 4.2.1 Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores que realizan Home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022.

**Tabla 40.**

Prueba de normalidad K-S

		Motivación	Desempeño
	N	76	76
Parámetros normales	Media	84,4605	74,2368
	Desv. Desviación	1,71613	4,78851
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,518	0,219
	Positivo	0,377	0,219
	Negativo	-0,518	-0,144
Estadístico de prueba		0,518	0,219
Sig. asintótica(bilateral)		0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>

En la tabla 40 se observa que el índice de normalidad de la prueba de K-S es menor a 0.05 lo que indica que los datos no se ajustan a una distribución normal, por lo tanto, se realizan pruebas no paramétricas.

#### **Hipótesis general**

**Hi** : Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022.

**H0** : No existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022.

**Tabla 41.**

Relación entre Motivación y Desempeño Laboral

		Motivación	Desempeño	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,670	
	Motivación	Sig. (bilateral)	.	0,020
	N	76	76	
	Desempeño	Sig. (bilateral)	0,020	.
	N	76	76	
	Coeficiente de correlación	0,670	1,000	

En la tabla 41 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.670 lo cual refleja que existe una correlación positiva alta entre ambas variables; Asimismo, se observa que el índice de significación es menor a 0.05 por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación.

**4.2.2 Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022.**

**Hipótesis específica 1**

**Hi** : Existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022.

**H0** : No existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022.

**Tabla 42.**

Relación entre Motivación intrínseca y Desempeño Laboral

		Desempeño	Motivación intrínseca
Rho de Spearman Desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	0,078
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	76	76
Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación	0,078	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	76	76

En la tabla 42 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.078 lo cual refleja que existe una correlación positiva baja entre ambas variables; Asimismo, se observa que el índice de significación es menor a 0.05 por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación.

#### **4.2.3 Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022.**

##### **Hipótesis específica 2**

**Hi** : Existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022.

**H0** : No existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022.

**Tabla 43.**

Relación entre Motivación extrínseca y Desempeño Laboral

		Motivación Desempeño Extrínseca		
Rho de Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	0,558
		Sig. (bilateral)	.	0,350
		N	76	76
	Motivación Extrínseca	Coeficiente de correlación	0,558	1,000
		Sig. (bilateral)	0,350	.
		N	76	76

En la tabla 43 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.558 lo cual refleja que existe una correlación sustancial entre ambas variables; Asimismo, se observa que el índice de significación es mayor a 0.05 por lo cual se acepta la hipótesis nula de investigación.

#### 4.2.4 Describir los niveles de desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022.

**Tabla 44.**

Niveles de desempeño laboral

		Frecuencia		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	14	18,4	18,4	18,4
	Alto	62	81,6	81,6	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

En la tabla 44 se observa que hay una incidencia del 81,6% de colaboradores que tienen un nivel alto de desempeño mientras que el 18,4% tienen un nivel medio, se observa también que no existe un nivel bajo para el grupo encuestado.

**Figura 49.** Niveles de desempeño laboral



#### 4.2.5 Describir los niveles de motivación en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú 2022.

**Tabla 45.**

Niveles de Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	7	9,2	9,2	9,2
	Alto	69	90,8	90,8	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

En la tabla 45 se observa que hay una incidencia del 90,8% de colaboradores que tienen un nivel alto de motivación mientras que el 9,2% tienen un nivel medio, se observa también que no existe un nivel bajo para el grupo encuestado.

**Figura 50.** Niveles de motivación





## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El presente estudio planteó que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores que realizan Home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú, los resultados han permitido demostrar que existe una correlación positiva alta entre ambas variables con un coeficiente de correlación de Spearman es de 0.670 (tabla 41), estos hallazgos concuerdan con lo mencionado por Gutiérrez & Solano (2020), quienes identificaron que la gestión laboral mediante el teletrabajo promueve mejoras en el desempeño de los colaboradores, como se señala en el marco conceptual, existen dos factores que impactan en la motivación, siguiendo la teoría planteada por Herzberg existen dos factores en la motivación, el factor extrínseco y el intrínseco, lo cual explica por qué se puede mejorar el desempeño cambiando las condiciones laborales.

Los resultados también han determinado que existe una relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector *E-commerce* de Lima, Perú con un coeficiente de correlación de Spearman es de 0.078 (tabla 42), esto coincide con lo propuesto por Benites, Fuentes & Peña (2021) cuyos hallazgos determinaron que existe una relación directa entre la motivación y las necesidades de protección, por lo cual se entiende que las necesidades de protección, los cuales responden al factor intrínseco de la motivación, tal como plantea Chiavenato (2011), esto se observa más en la búsqueda de crecimiento personal que impulsa a los colaboradores a sentirse seguros, tanto por su continuidad y estabilidad laboral.

Asimismo, se planteó la existencia de una relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa

del sector *E-commerce* de Lima, Pe, los resultados determinaron que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.558 lo cual refleja que existe una correlación sustancial entre ambas variables; además, se observa que el índice de significación de 0.350 (tabla 43), lo que indica que la correlación no es significativa, estos resultados en contraste con lo planteado por Pedraza (2021) quienes encontraron que la forma de socialización ha cambiado, y esto ha generado un impacto positivo dentro de la productividad de las organizaciones, demostrando que el teletrabajo promueve ambientes horizontales, los cuales fomentan un mejor enfoque organizacional que rompe con las jerarquías y genera comunicación a todo nivel con los colaboradores.

Por otro lado, los resultados obtenidos en el presente estudio han permitido observar que hay una incidencia del 81,6% de colaboradores que tienen un nivel alto de desempeño mientras que el 18,4% tienen un nivel medio, se observa también que no existe un nivel bajo para el grupo encuestado (tabla 44), estos datos permiten entender que la modalidad de trabajo actualmente empleada por la organización ha resultado altamente eficiente, pues el desempeño obtenido por los colaboradores encuestados ha arrojado en su mayoría una puntuación alta, en tal sentido, se puede deducir que el home office ha logrado satisfacer las necesidades de los colaboradores, permitiéndoles mantener un correcto equilibrio entre su vida laboral y personal.

Finalmente, los resultados obtenidos han demostrado que hay una incidencia del 90,8% de colaboradores que tienen un nivel alto de motivación mientras que el 9,2% tienen un nivel medio (tabla 45), estos resultados determinan que la modalidad de trabajo remoto mantiene a los colaboradores altamente motivados, así como los beneficios ofrecidos por la organización, en tal sentido, se puede decir

siguiendo la teoría planteada por McGregor, que los colaboradores encuestados pertenecen al grupo de la teoría Y, quienes valoran el trabajo y se mantienen ligados a la organización.

## CONCLUSIONES

1. Relación entre motivación y desempeño laboral: Los datos respaldan una fuerte correlación positiva (coeficiente de correlación de Spearman de 0.670) entre la motivación y el desempeño laboral en nuestro estudio. Esto sugiere que, en este contexto, a medida que la motivación de los colaboradores aumenta, su desempeño laboral tiende a mejorar, esto está en relación a la cantidad de carga laboral que vino aumentando desde años anteriores en comparación con tiempos de pandemia. Este hallazgo es consistente con la idea de que la motivación es un factor importante para impulsar el rendimiento en el trabajo.
2. Motivación intrínseca y desempeño laboral: El coeficiente de correlación de Spearman es bajo (0.078). Esto indica una correlación débil entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en nuestro contexto de estudio. Es importante notar que otros factores pueden estar ejerciendo una influencia más significativa en el desempeño laboral que la motivación intrínseca en este contexto particular.
3. Motivación extrínseca y desempeño laboral: Los resultados respaldan de manera concluyente la hipótesis de que existe una relación sustancial entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.558, lo que refuerza la idea de que la motivación extrínseca está más relacionada con el desempeño laboral en comparación con la motivación intrínseca en este contexto. Estos resultados apoyan sólidamente la idea de que los factores extrínsecos, como las recompensas y el reconocimiento, ejercen una influencia más fuerte en el desempeño laboral de los colaboradores.

4. Niveles de desempeño laboral: La mayoría de los colaboradores (81.6%) presentan un nivel alto de desempeño laboral, mientras que un porcentaje menor (18.4%) tiene un nivel medio de desempeño. Ningún colaborador tiene un nivel bajo de desempeño. Esto indica que en general, los colaboradores muestran un buen desempeño laboral en el contexto del trabajo desde casa en el sector *E-commerce*. Estos hallazgos sugieren un ambiente laboral propicio para el alto rendimiento.
5. Niveles de motivación: Los resultados indican que la mayoría de los colaboradores (90.8%) muestran un alto nivel de motivación, y solo un pequeño porcentaje (9.2%) tiene un nivel medio de motivación. No se observa ningún colaborador con un nivel bajo de motivación. Esto sugiere que, en esta empresa del sector *E-commerce* en Lima, Perú en 2022, los colaboradores están mayoritariamente motivados en su trabajo desde casa. Esta alta motivación puede estar relacionada con la fuerte correlación observada entre la motivación y el desempeño laboral en este contexto.
6. Se concluye que pese al aumento de carga laboral en comparación a los años anteriores al 2020, a raíz de la pandemia se generó un aumento de ventas en general para las empresas de comercio electrónico (400%), sin embargo, el desempeño de los colaboradores sigue siendo en su mayoría alto.

## RECOMENDACIONES

1. Implementar sistemas de retroalimentación regular que permitan a los colaboradores comprender cómo su trabajo contribuye al éxito de la organización.
2. Explorar los factores que pueden impulsar la motivación intrínseca en este contexto. Esto podría incluir a la creación de tareas desafiantes y significativas, así como fomentar la autonomía y la creatividad en el trabajo.
3. Dado el papel destacado de la motivación extrínseca, se recomienda fortalecer los sistemas de recompensas y reconocimiento asegurando que los colaboradores sean informados sobre los incentivos y cómo pueden alcanzarlos.
4. Implementar programas de reconocimiento público que destaquen los logros y contribuciones de los colaboradores, lo que puede aumentar la motivación extrínseca.
5. A pesar de que la mayoría de los colaboradores muestran un alto desempeño laboral, es importante mantener un seguimiento continuo para identificar áreas de mejora y ofrecer retroalimentación constructiva.
6. Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional para mantener y elevar el nivel de desempeño laboral en el tiempo.
7. Dado el home office, es importante seguir fomentando un ambiente laboral motivador. Esto puede incluir programas de reconocimiento virtual, la implementación de tecnologías que faciliten la colaboración y la comunicación efectiva, y la promoción de un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal.
8. Mantener una comunicación abierta y frecuente con los colaboradores para asegurarse de que se sientan valorados y apoyados en su trabajo desde casa.

9. Realizar revisiones periódicas del desempeño laboral y ofrecer oportunidades de desarrollo para garantizar la continuidad de alto rendimiento.
10. En el sector del comercio electrónico (*E-commerce*), se sugiere la continuidad del trabajo remoto (*home office*) en vista de los resultados obtenidos. Esto se debe a que se ha observado que el desempeño se ha mantenido en un nivel alto, incluso a pesar del incremento en la carga laboral.

## REFERENCIAS

- Aguilar, C.; Jumpa, S. & Martínez, L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral*. [Tesis de Maestría, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional de la Universidad ESAN.
- Aquije, C. (2018). *Home Office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional*. Palermo Business Review 337–351.
- Barrera, C.; Ortíz, J.; Galindo, J.; Morantes, A. y Mendoza, E. (2021). *Impacto de modalidad trabajo en casa, en tiempos de emergencia sanitaria COVID -19 de empresas administrativas*. [Documento de trabajo, Universidad EAN]. <http://hdl.handle.net/10882/11274>.
- Benítez, D.; Fuentes, M. & Peña, L. (2021). *Motivación en trabajadores de la empresa Sea and Oil Ltda. en tiempos de Covid-19*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Blay, D. (2018). *¿Por qué no nos dejan trabajar desde casa?* España: Bubok Publishing S.L.
- Burga, G. & Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional de la Universidad Santo Tomás.
- Castro, A. (2021). *Impacto del teletrabajo en los trabajadores de entidades e instituciones de cooperación técnica internacional constituidas en el extranjero (eniex) que operan en Perú al 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad del Pacífico]. Repositorio de la Universidad el Pacífico.
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited*. Universidad Piloto de Colombia.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGraw-Hill.



- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento* (1era ed.). México D.F: Mac Graw Hill/Interamericana Editores S. A.
- Chiavenato, I. (2011). *El capital humano de las organizaciones*. 9va Edición. Bogotá: Mac Graw-Hill.
- Colombo, D. (2020). *Cómo mantener la motivación en home office: 10 claves para equipos de trabajo en cuarentena*. Cronista. Recuperado de: <https://www.cronista.com/clase/trendy/Como-mantener-la-motivacion-en-home-office-10-claves-para-equipos-de-trabajo-en-cuarentena-20200424-0003.html>
- Cuesta, S. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe
- Delfina, L. (2017). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay - Huari, 2017. 72. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Edquen, J. (2020). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia- Covid 19*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán.
- García, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. (Primera ed.). España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte - Área de Educación.
- Gonzales, A. (2017). *Libro blanco: El ABC del teletrabajo*. Colombia: MINTIC.
- Gutiérrez, J & Solano, J. (2020). *Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19*. Revista Cuadernos de Administración. Volumen 1 (1), 15-28.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Horizonte Médico (Lima), 17(4).
- Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. Merchant Books.

- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil.
- Pedraza, X. (2021). *Impacto del trabajo en casa en la gestión del desempeño laboral durante la pandemia por covid-19*. Revista de la Universidad Católica de Colombia.
- Pozo, C. (2015). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa carrocera*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Ramírez, D. (2019). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los asesores en el área de cobranzas del centro de contacto del BCP, distrito de la Esperanza, periodo Julio del 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José María Arguedas.
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Ruíz, S. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.
- Saco, R. (2007). *El Teletrabajo*. Revista Derecho PUCP- Pontificia Universidad Católica del Perú No. 60.
- Samamé, R. (2021). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año*

2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional de la Universidad de Piura.

Sánchez, F. (2018). *Relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte terrestre de personas Cruz del Sur S.A.C. año 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional de la Universidad San Martín de Porres.

Sanchez, I. (2020). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Etral SAC en la ciudad de Trujillo, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte.

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional de la Universidad Rafael Landívar.

**ANEXOS:**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO DE LA TESIS:** RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES QUE REALIZAN HOME OFFICE EN UNA EMPRESA DEL SECTOR E-COMMERCE LIMA, PERÚ 2022.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** SOSTENIBILIDAD

**AUTOR(ES):** STEFANNY NAYSA PANTOJA VALENZUELA

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>			
¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office de	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral	la Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores	Dependiente: motivación	-Motivación intrínseca - Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque: cuantitativo</li> <li>• Diseño: No experimental</li> </ul>

---

<p>una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022?</p>	<p>colaboradores que realizan Home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022.</p>	<p>que realizan home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022.</p>	<p>Independiente: Desempeño laboral</p>	<p>-Orientación a resultados -Relaciones interpersonales - Iniciativa -Trabajo en equipo -Calidad -Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcance: Descriptivo Correlacional</li> <li>• Corte: no experimental</li> <li>• Tipo: Transversal</li> <li>• Unidad de investigación:</li> </ul> <p>A los colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022.</p>
--	--	--	---	---	--

---

---

<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Fuente de Información</b>
¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022?	Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022.	Existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022.	- Motivación intrínsecos       -Motivación extrínsecos	-Reconocimiento  -Crecimiento profesional  -Responsabilidad  -Logro  -Desarrollo  -Sueldo  -Condición laboral  - Relaciones interpersonales	Se recogerá la información mediante encuestas.

---

---

					- Materiales de trabajo
					-Supervisión
¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022?	Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022.	Existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022.	Orientación a resultados		-Eficiencia
					-Tiempo
			Relaciones interpersonales		-Respeto
					-Comunicación
			Iniciativa		-Ideas
					-Proactivo
			Trabajo en equipo		-Integración
			Calidad		-Calidad de servicio
			Organización		-Indicadores

---

---

¿Cuáles son los niveles de desempeño laboral en colaboradores que realizan home Office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022?

Describir los niveles de desempeño laboral en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022.

---



---

¿Cuáles son los niveles de motivación en colaboradores que realizan home Office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022?	Describir los niveles de motivación en colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-commerce de Lima, Perú 2022.
--	--

---

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N.º 1

Operacionalización de la variable 1

<b>Variable:</b> MOTIVACION		
<b>Definición conceptual:</b> “La motivación es resultado de la influencia de dos factores, los factores de motivación y los factores de higiene” (Herzberg, 1968)		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario		<b>Técnica:</b> encuesta
<b>Dimensiones</b> (depende de la naturaleza de la variable)	<b>Indicadores</b> (Definición Operacional)	<b>Ítems del instrumento</b>
Factores intrínsecos	Indicador 1: Reconocimiento	¿Qué tan motivado se encuentra con el reconocimiento que le da la empresa?
	Indicador 2: Crecimiento profesional	¿Qué tan motivado se encuentra con la línea de carrera que le ofrece la empresa?
	Indicador 3: Responsabilidad	¿Qué tan motivado se encuentra respecto a las responsabilidades asociadas a su cargo?
	Indicador 4: Logro	¿Qué tan motivado se encuentra de alcanzar sus metas profesionales al trabajar home office
	Indicador 5: Desarrollo	¿Qué tan motivado se encuentra con las oportunidades brindadas por la organización para

		su desarrollo profesional?
		¿Qué tan motivado se encuentra al recibir capacitaciones por la empresa?
Factores extrínseca	Indicador 1: Sueldo/ beneficios	¿Qué tan motivado se encuentra con el sueldo que percibe?
		¿Qué tan motivado se encuentra con los beneficios sociales que recibe?
		¿Qué tan motivado está al tener a su disposición días libres para fechas especiales?
	Indicador 2: Condición Laboral	¿Qué tan motivado se encuentra con el horario de descanso durante el día de trabajo?
		¿Qué tan motivado se encuentra con el día de descanso semanal?
	Indicador 3: Relaciones interpersonales	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con su jefe?
		¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con sus compañeros de trabajo?

	Indicador 4: Materiales de trabajo	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con los equipos y recursos materiales que se le brinda?
	Indicador 5: Supervisión	<p>¿Qué tan motivado se encuentra con la supervisión del jefe hacia tu trabajo?</p> <p>¿Qué tan motivado se encuentra al laborar y que pueda consultar las dudas que tenga?</p> <p>¿Qué tan motivado se encuentra al recibir feedback de su jefatura de manera trimestral?</p>

Tabla N.º 2  
Operacionalización de la variable 2

<b>Variable:</b> DESEMPEÑO LABORAL		
<b>Definición conceptual:</b> Comportamiento del colaborador, directamente relacionado al cumplimiento de objetivos, respecto a la realización de las tareas asignadas. (Chiavenato, 2000)		
<b>Instrumento:</b> Cuestionario		<b>Técnica:</b> Encuesta
<b>Dimensiones</b> (depende de la naturaleza de la variable)	<b>Indicadores</b> (Definición Operacional)	<b>Ítems del instrumento</b>
Orientación a resultados	Eficiencia	Cumple con las tareas y funciones que se le encomienda
	Tiempo	Termina su trabajo desde home office oportunamente
Relaciones interpersonales	Respeto	Se muestra cortés con el jefe y los compañeros de trabajo
		Respeta las indicaciones del jefe y superiores
	Comunicación	Hay una buena comunicación en las videollamadas con el jefe y los compañeros de trabajo

		Desarrolla relaciones eficaces y constructivas con su jefe
Iniciativa	Ideas	Aporta ideas innovadoras a sus compañeros de trabajo
		Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos
	Proactivo	Es proactivo antes las dificultades
		Es más proactivo trabajando home office
		Tiene gran capacidad para resolver problemas
Trabajo en equipo	Integración	Muestra aptitud para integrarse al equipo
		Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo
Calidad	Calidad de servicio	No comete errores en el trabajo

		Atiende de forma respetuosa por correo electrónico y verbalmente al cliente.
Organización	Indicadores	Planifica sus actividades
		Cumple con las metas establecidas por la jefatura.

### ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

#### ENCUESTA SOBRE LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

Buenos días.

Los datos obtenidos por la presente encuesta serán usados en una investigación para la obtención del título de Licenciado en Administración en la Universidad de San Martín de Porres.

Requiero su apoyo completando dos cuestionarios para determinar la Relación entre la Motivación y el desempeño laboral en colaboradores que realizan Home office.

Para esto, les solicito encarecidamente que sus respuestas sean sinceras. Su participación será totalmente anónima y la información será manejada de manera reservada en completa confidencialidad para fines de la investigación.

Muchas gracias de antemano.

#### MOTIVACION

En una escala de 1 al 5 donde 1 es el nivel más bajo (Muy desmotivado) y 5 el nivel más alto (Muy motivado), indique su nivel de desmotivación o motivación con las siguientes preguntas.

N	ITEMS	Muy desmotivado	Desmotivado	Indeciso	Motivado	Muy motivado
		1	2	3	4	5
<b>Reconocimiento</b>						
1	¿Qué tan motivado se encuentra con el reconocimiento que le da la empresa?					
<b>Crecimiento profesional</b>						
2	¿Qué tan motivado se encuentra con la línea de carrera que le ofrece la empresa?					



<b>Responsabilidad</b>						
3	¿Qué tan motivado se encuentra respecto a las responsabilidades asociadas a su cargo?					
<b>Logro</b>						
4	¿Qué tan motivado se encuentra de alcanzar sus metas profesionales al trabajar home office?					
<b>Desarrollo</b>						
5	¿Qué tan motivado se encuentra con las oportunidades brindadas por la organización para su desarrollo profesional?					
6	¿Qué tan motivado se encuentra al recibir capacitaciones por la empresa?					
<b>Sueldo/ beneficios</b>						
7	¿Qué tan motivado se encuentra con el sueldo que percibe?					
8	¿Qué tan motivado se encuentra con los beneficios sociales que recibe?					
9	¿Qué tan motivado se siente al tener a disposición días libres para fechas especiales?					
<b>Condición Laboral</b>						
10	¿Qué tan motivado se encuentra con el horario de descanso durante el día de trabajo?					
11	¿Qué tan motivado se encuentra con el día de descanso semanal?					
<b>Relaciones interpersonales</b>						
12	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con su jefe?					
13	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con sus compañeros de trabajo?					
<b>Materiales de trabajo</b>						
14	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con los equipos y recursos materiales que se le brinda?					
<b>Supervisión</b>						
15	¿Qué tan motivado se encuentra con la supervisión del jefe hacia tu trabajo?					
16	¿Qué tan motivado se encuentra al laborar y que pueda consultar las dudas que tenga?					
17	¿Qué tan motivado se encuentra al recibir feedback de su jefatura de manera trimestral?					

## DESEMPEÑO LABORAL

En una escala de 1 al 5 donde 1 es el nivel más bajo y 5 el nivel más alto, indique su nivel de bajo o alto con las siguientes preguntas.

N	ITEMS	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
		1	2	3	4	5
<b>Eficiencia</b>						
1	Cumple con las tareas y funciones que se le encomienda					
<b>Tiempo</b>						
2	Termina su trabajo desde home office oportunamente					
<b>Respeto</b>						
3	Se muestra cortés con el jefe y los compañeros de trabajo					
4	Respeto las indicaciones del jefe y superiores					
<b>Comunicación</b>						
5	Hay una buena comunicación en las videollamadas con el jefe y los compañeros de trabajo					
6	Desarrolla relaciones eficaces y constructivas con su jefe					
<b>Ideas</b>						
7	Aporta ideas innovadoras a sus compañeros de trabajo					
8	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
<b>Proactivo</b>						
9	Es proactivo antes las dificultades					
10	Es más proactivo trabajando home office					
11	Considera que tiene capacidad para resolver problemas					
<b>Integración</b>						
12	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
13	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					

	<b>Calidad de servicio</b>					
14	No comete errores en el desarrollo de su trabajo					
15	Atiende de forma respetuosa por correo electrónico y verbalmente al cliente.					
<b>Indicadores</b>						
16	Planifica sus actividades					
17	Cumple con las metas establecidas por la jefatura.					


**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**
**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basado en la presente rúbrica.

**RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)


Santa Anita, ...24... de agosto... de 2023

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 1**  
Variable 1 (Motivación)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Stefanny Naysa Pantoja Valenzuela					
Variable 1:	Dependiente					
Población:	Colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-Commerce					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Factores intrínsecos/ Reconocimiento	¿Qué tan motivado se encuentra con el reconocimiento que le da la empresa?	3	4	4	4	Considerar otro ítem y <del>evaluar</del> poder desagregar Tipos de Reconocimiento
Factores intrínsecos/ Crecimiento profesional	¿Qué tan motivado se encuentra con la línea de carrera que le ofrece la empresa?	4	4	4	4	
Factores intrínsecos/ Responsabilidad	¿Qué tan motivado se encuentra respecto a las responsabilidades asociadas a su cargo?	4	4	4	4	
Factores intrínsecos/ Logro	¿Qué tan motivado se encuentra de alcanzar sus metas profesionales al trabajar home office?	4	4	4	4	
Factores intrínsecos/ Desarrollo	¿Qué tan motivado se encuentra con las oportunidades brindadas por la organización para su desarrollo profesional?	4	4	4	4	
Factores intrínsecos/ Desarrollo	¿Qué tan motivado se encuentra al recibir capacitaciones por la empresa?	3	4	4	4	Considerar otro ítem asociado a capacitaciones
D2 Factores extrínseca/ Sueldo/ beneficios	¿Qué tan motivado se encuentra con el sueldo que percibe?	4	4	4	4	
Factores extrínseca/ Sueldo/ beneficios	¿Qué tan motivado se encuentra con los beneficios sociales que recibe?	4	4	4	4	
Factores extrínseca/ Sueldo/ beneficios	¿Qué tan motivado está al tener a su disposición días libres para fechas especiales?	4	4	4	4	

Factores extrínseca/ Condición Laboral	¿Qué tan motivado se encuentra con el horario de descanso durante el día de trabajo?	4	4	4	4
Factores extrínseca/ Condición Laboral	¿Qué tan motivado se encuentra con el día de descanso semanal?	4	4	4	4
Factores extrínseca/ Relaciones interpersonales	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con su jefe?	4	4	4	4
Factores extrínseca/ Relaciones interpersonales	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
Factores extrínseca/ Materiales de trabajo	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con los equipos y recursos materiales que se le brinda?	2	4	4	4
Factores extrínseca/ Supervisión	¿Qué tan motivado se encuentra con la supervisión del jefe hacia <sup>su</sup> trabajo?	4	3	4	4
Factores extrínseca/ Supervisión	¿Qué tan motivado se encuentra al laborar y que pueda consultar las dudas que tenga?	4	4	4	4
Factores extrínseca/ Supervisión	¿Qué tan motivado se encuentra al recibir feedback de su jefatura de manera trimestral?	4	4	4	4

Firma de validador experto	
----------------------------	---

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 2**  
VARIABLE 2 (Desempeño Laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Stefanny Naysa Pantoja Valenzuela					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Independiente					
Población:	Colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-Commerce					
Dimensión / Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Orientación a resultados / Eficiencia	Cumple con las tareas y funciones que se le encomienda	4	4	4	4	
Orientación a resultados / Tiempo	Termina su trabajo desde home office oportunamente	4	4	4	4	
D2 Relaciones interpersonales/ Respeto	Se muestra cortés con el jefe y los compañeros de trabajo	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales/ Respeto	Respeta las indicaciones del jefe y superiores	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales/ Respeto	Hay una buena comunicación en las videollamadas con el jefe y los compañeros de trabajo	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales/ Respeto	Desarrolla relaciones eficaces y constructivas con su jefe	4	4	4	4	
D3 Iniciativa / Ideas	Aporta ideas innovadoras a sus compañeros de trabajo	4	4	4	4	
Iniciativa / Ideas	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	4	4	4	4	
Iniciativa Proactivo	Es proactivo antes las dificultades	4	4	4	4	
Iniciativa Proactivo	Es más proactivo trabajando home office	4	4	4	4	

Iniciativa Proactivo /	Tiene gran capacidad para resolver problemas	4	4	4	4
D4 Trabajo en equipo / Integración	Muestra aptitud para integrarse al equipo	4	4	4	4
Trabajo en equipo / Integración	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	4	4	4	4
D5 Calidad / Calidad de servicio	No comete errores en el trabajo	4	4	4	4
Calidad / Calidad de servicio	Atiende de forma respetuosa por correo electrónico y verbalmente al cliente.	4	4	4	4
D6 Organización / Indicadores	Planifica sus actividades	4	4	4	4
Organización / Indicadores	Cumple con las metas establecidas por la jefatura.	4	4	4	4

<b>Firma de validador experto</b>	
-----------------------------------	---



## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno <input checked="" type="checkbox"/> Externo ( ) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Girón Franco, Graciela Lisbeth.
Sexo:	Hombre ( ) Mujer <input checked="" type="checkbox"/>
Profesión:	Comunicadora Social. Esp. Producción en Medios
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 <input checked="" type="checkbox"/> De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: ggironfa@gmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>


  
Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.


**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**
**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

**RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, 15 de Setiembre de 2023

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1  
Variable 1 (Motivación)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Stefanny Naysa Pantoja Valenzuela					
Variable 1:	Dependiente					
Población:	Colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-Commerce					
Dimensión / Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Factores intrínsecos/ Reconocimiento	¿Qué tan motivado se encuentra con el reconocimiento que le da la empresa?	4	4	4	4	
Factores intrínsecos/ Crecimiento profesional	¿Qué tan motivado se encuentra con la línea de carrera que le ofrece la empresa?	4	4	4	4	
Factores intrínsecos/ Responsabilidad	¿Qué tan motivado se encuentra respecto a las responsabilidades asociadas a su cargo?	4	4	4	4	
Factores intrínsecos/ Logro	¿Qué tan motivado se encuentra de alcanzar sus metas profesionales al trabajar home office?	4	4	4	4	
Factores intrínsecos/ Desarrollo	¿Qué tan motivado se encuentra con las oportunidades brindadas por la organización para su desarrollo profesional?	4	4	4	4	
Factores intrínsecos/ Desarrollo	¿Qué tan motivado se encuentra al recibir capacitaciones por la empresa?	4	3	4	4	
D2 Factores extrínsecos/ Sueldo/ beneficios	¿Qué tan motivado se encuentra con el sueldo que percibe?	4	4	4	3	
Factores extrínsecos/ Sueldo/ beneficios	¿Qué tan motivado se encuentra con los beneficios sociales que recibe?	4	4	4	4	
Factores extrínsecos/ Sueldo/ beneficios	¿Qué tan motivado está al tener a su disposición días libres para fechas especiales?	4	4	4	3	

Factores extrínseca/ Condición Laboral	¿Qué tan motivado se encuentra con el horario de descanso durante el día de trabajo?	4	4	3	4
Factores extrínseca/ Condición Laboral	¿Qué tan motivado se encuentra con el día de descanso semanal?	4	4	4	4
Factores extrínseca/ Relaciones interpersonales	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con su jefe?	4	4	4	4
Factores extrínseca/ Relaciones interpersonales	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
Factores extrínseca/ Materiales de trabajo	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con los equipos y recursos materiales que se le brinda?	4	4	4	4
Factores extrínseca/ Supervisión	¿Qué tan motivado se encuentra con la supervisión del jefe hacia tu trabajo?	4	4	3	4
Factores extrínseca/ Supervisión	¿Qué tan motivado se encuentra al laborar y que pueda consultar las dudas que tenga?	4	4	4	4
Factores extrínseca/ Supervisión	¿Qué tan motivado se encuentra al recibir feedback de su jefatura de manera trimestral?	4	4	4	4

Firma de validador experto



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2  
VARIABLE 2 (Desempeño Laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Stefanny Naysa Pantoja Valenzuela					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Independiente					
Población:	Colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-Commerce					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Orientación a resultados / Eficiencia	Cumple con las tareas y funciones que se le encomienda	4	4	4	4	
Orientación a resultados / Tiempo	Termina su trabajo desde home office oportunamente	4	4	4	4	
D2 Relaciones interpersonales/ Respeto	Se muestra cortés con el jefe y los compañeros de trabajo	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales/ Respeto	Respeto las indicaciones del jefe y superiores	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales/ Respeto	Hay una buena comunicación en las videollamadas con el jefe y los compañeros de trabajo	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales/ Respeto	Desarrolla relaciones eficaces y constructivas con su jefe	4	4	4	4	
D3 Iniciativa / Ideas	Aporta ideas innovadoras a sus compañeros de trabajo	4	4	4	4	
Iniciativa / Ideas	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	4	4	4	4	
Iniciativa Proactivo	Es proactivo antes las dificultades	4	4	4	4	
Iniciativa Proactivo	Es más proactivo trabajando home office	4	4	4	4	

Iniciativa Proactivo /	Tiene gran capacidad para resolver problemas	4	4	4	4	
D4 Trabajo en equipo / Integración	Muestra aptitud para integrarse al equipo	4	4	4	4	
Trabajo en equipo / Integración	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	4	4	4	4	
D5 Calidad / Calidad de servicio	No comete errores en el trabajo	4	4	4	4	
Calidad / Calidad de servicio	Atiende de forma respetuosa por correo electrónico y verbalmente al cliente.	4	4	4	4	
D6 Organización / Indicadores	Planifica sus actividades	4	4	4	4	
Organización / Indicadores	Cumple con las metas establecidas por la jefatura.	4	4	3	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno <input checked="" type="checkbox"/> Externo ( ) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	CONZALES CASTRO CONZALO
Sexo:	Hombre ( ) Mujer ( )
Profesión:	CONTADOR PÚBLICO
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 <input checked="" type="checkbox"/> De 21 a más ( )
	Solamente para validadores externos
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( )



Firma Validador-Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.


**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**
**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basado en la presente rúbrica.

**RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, 31 de Agosto de 2023



**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA N° 1**  
Variable 1 (Motivación)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Stefanny Naysa Pantoja Valenzuela					
Variable 1:	Dependiente					
Población:	Colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-Commerce					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Factores intrínsecos/ Reconocimiento	¿Qué tan motivado se encuentra con el reconocimiento que le da la empresa?	4	4	3	4	
Factores intrínsecos/ Crecimiento profesional	¿Qué tan motivado se encuentra con la línea de carrera que le ofrece la empresa?	4	4	4	3	
Factores intrínsecos/ Responsabilidad	¿Qué tan motivado se encuentra respecto a las responsabilidades asociadas a su cargo?	4	4	4	4	
Factores intrínsecos/ Logro	¿Qué tan motivado se encuentra de alcanzar sus metas profesionales al trabajar home office?	3	4	4	4	
Factores intrínsecos/ Desarrollo	¿Qué tan motivado se encuentra con las oportunidades brindadas por la organización para su desarrollo profesional?	4	4	4	3	
Factores intrínsecos/ Desarrollo	¿Qué tan motivado se encuentra al recibir capacitaciones por la empresa?	4	4	3	3	
D2 Factores extrínseca/ Sueldo/ beneficios	¿Qué tan motivado se encuentra con el sueldo que percibe?	4	4	4	3	
Factores extrínseca/ Sueldo/ beneficios	¿Qué tan motivado se encuentra con los beneficios sociales que recibe?	4	4	4	2	
Factores extrínseca/ Sueldo/ beneficios	¿Qué tan motivado está al tener a su disposición días libres para fechas especiales?	4	4	4	3	

Factores extrínseca/ Condición Laboral	¿Qué tan motivado se encuentra con el horario de descanso durante el día de trabajo?	4	4	3	3
Factores extrínseca/ Condición Laboral	¿Qué tan motivado se encuentra con el día de descanso semanal?	4	4	4	3
Factores extrínseca/ Relaciones interpersonales	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con su jefe?	4	4	4	4
Factores extrínseca/ Relaciones interpersonales	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	3
Factores extrínseca/ Materiales de trabajo	¿Qué tan motivado se encuentra al trabajar con los equipos y recursos materiales que se le brinda?	4	4	4	4
Factores extrínseca/ Supervisión	¿Qué tan motivado se encuentra con la supervisión del jefe hacia tu trabajo?	4	4	4	3
Factores extrínseca/ Supervisión	¿Qué tan motivado se encuentra al laborar y que pueda consultar las dudas que tenga?	3	2	3	2
Factores extrínseca/ Supervisión	¿Qué tan motivado se encuentra al recibir feedback de su jefatura de manera trimestral?	4	4	3	2

Firma de validador experto



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2  
VARIABLE 2 (Desempeño Laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Stefanny Naysa Pantoja Valenzuela					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Independiente					
Población:	Colaboradores que realizan home office en una empresa del sector E-Commerce					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Orientación a resultados / Eficiencia	Cumple con las tareas y funciones que se le encomienda	4	4	4	4	
Orientación a resultados / Tiempo	Termina su trabajo desde home office oportunamente	4	4	4	4	
D2 Relaciones interpersonales/ Respeto	Se muestra cortés con el jefe y los compañeros de trabajo	4	4	4	3	
Relaciones interpersonales/ Respeto	Respeto las indicaciones del jefe y superiores	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales/ Respeto	Hay una buena comunicación en las videollamadas con el jefe y los compañeros de trabajo	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales/ Respeto	Desarrolla relaciones eficaces y constructivas con su jefe	4	4	4	4	
D3 Iniciativa / Ideas	Aporta ideas innovadoras a sus compañeros de trabajo	3	4	4	3	
Iniciativa / Ideas	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	4	4	4	4	
Iniciativa Proactivo	Es proactivo antes las dificultades	4	4	4	3	
Iniciativa Proactivo	Es más proactivo trabajando home office	4	4	4	4	

Iniciativa Proactivo /	Tiene gran capacidad para resolver problemas	4	4	4	3	
D4 Trabajo en equipo / Integración	Muestra aptitud para integrarse al equipo	4	4	4	4	
Trabajo en equipo / Integración	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	4	4	4	4	
D5 Calidad / Calidad de servicio	No comete errores en el trabajo	4	3	4	4	
Calidad / Calidad de servicio	Atiende de forma respetuosa por correo electrónico y verbalmente al cliente.	4	4	4	3	
D6 Organización / Indicadores	Planifica sus actividades	4	4	4	4	
Organización / Indicadores	Cumple con las metas establecidas por la jefatura.	4	4	4	4	

<b>Firma de validador experto</b>	
-----------------------------------	---

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno ( ) Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	CASTRO ATAVIMA, CARLOS ALBERTO
Sexo:	Hombre (X) Mujer ( )
Profesión:	ADMINISTRADOR
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro (X) Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 (X) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	EBIZ LATIN AMERICA
Cargo actual:	ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS
Área de especialización	COMPENSACIONES
N° telefónico de contacto	997326472
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: CCASTRO@ebizlatin.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X) Por correo electrónico ( )



Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.