



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD
DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE UN CALL CENTER,
DISTRITO DE LA MOLINA (LIMA - PERÚ), 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Antony Pool Belleza Cueva (0000-0002-2741-0427)
Cristhian Fermin Navarro Lavado (0000-0001-8855-3432)

Asesor:

Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 11 de octubre de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	ANGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 1	MARIA CLAUDIA ESPINOZA MALLAUPOMA
Miembro 2	ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE UN CALL CENTER, DISTRITO DE LA MOLINA (LIMA - PERÚ), 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

**ANTONY POOL BELLEZA CUEVA
CRISTHIAN FERMIN NAVARRO LAVADO**

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

HUGO JESUS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	ANTONY POOL BELLEZA CUEVA		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	CRISTHIAN FERMIN NAVARRO LAVADO		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



ANGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Presidente(a) del Jurado



HUGO JESÚS SALAS CANALES
Asesor(a)



MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 1



ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Miembro 2

Dedicatoria

Quiero agradecer ante todo a mis padres Hipolito Belleza y Marina Cueva por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad e inculcarme todos sus valores y por haberme dado su apoyo incondicional durante estos años para poder cumplir mis objetivos.

A mis hermanos Jhon y Mayra por su apoyo constante y por siempre estar para mí cuando los he necesitado.

Finalmente, a mi hijo Sebastián, por llenar mi vida de alegría y ser mi mayor motivación para levantarme cada día y esforzarme por crecer profesionalmente.

Antony Belleza

A mi hijo Gael, por la infinita felicidad que me das y la bendición de ser tu padre.

A mi hermanita Cris y hermanito Luis, por poder ser una guía y apoyo en sus vidas.

A mis hermanos mayores Carlos y Nelly, por siempre confiar en mí y cuidarme.

A mi madre Bertha Lavado, por su incondicional apoyo y compañía.

A mi padre Manuel Navarro, por darme todo lo necesario para cumplir mis metas.

Cristhian Navarro

Agradecimientos

A Dios, que nos acompaña en cada etapa de nuestras vidas, siempre listo para escucharnos y ayudarnos.

A nuestro Asesor, el Mg. Hugo Jesús Salas Canales, por su valioso apoyo durante todo el desarrollo de la presente tesis.

A nuestros docentes, por compartir todos sus conocimientos y acompañarnos en nuestra formación profesional.

A nuestra Universidad Científica del Sur, por brindarnos la posibilidad de crecer profesionalmente.

A nuestros compañeros y amigos, por su apoyo constante en cada reto que enfrentamos en lo académico y personal.

A nuestros familiares, quienes, con sus consejos, palabras de ánimo, enseñanzas, paciencia y sobre todo tolerancia, nos han brindado ese respaldo incondicional para culminar esta etapa.

Índice general

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Índice general	5
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación de la investigación	18
1.4.1 Justificación teórica	18
1.4.2 Justificación práctica	18
1.4.3 Justificación metodológica	19
1.5 Limitaciones de la investigación	19
1.6 Viabilidad de la investigación	20

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	23
2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Motivación laboral	25
2.2.2 Calidad de atención	27
2.3 Definiciones conceptuales	29
2.4 Formulación de hipótesis	31
2.4.1 Hipótesis general	31
2.4.2 Hipótesis específicas	31
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	32
3.1 Diseño de la investigación	32
3.2 Tipo	32
3.3 Enfoque	32
3.4 Población	32
3.5 Muestra	33
3.6 Operacionalización de variables	33
3.6.1 Variable independiente: Motivación laboral	33
3.6.2 Variable dependiente: Calidad de atención	34
3.7 Técnicas para la recolección de datos	36
3.7.1 Descripción de los instrumentos	36

3.7.2	Validez y confiabilidad de los instrumentos	37
3.8	Técnica para el procesamiento y análisis de datos	38
3.9	Aspectos éticos	38
CAPITULO IV: RESULTADOS		39
4.1	Resultados descriptivos	39
4.1.1	Perfil de los participantes	39
4.2	Resultados inferenciales	41
4.2.1	Prueba de normalidad	41
4.2.2	Contraste de hipótesis	42
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		48
5.1	Discusión	48
5.2	Conclusiones	50
5.3	Recomendaciones	51
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN		53
6.1	Bibliografía	53
ANEXOS		59
Anexo 1: Matriz de consistencia		59
Anexo 2: Matriz de operacionalización		60
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación		62
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos		66

Índice de tablas

Número		Página
1.	Resumen de validez por juicio de expertos	36
2.	Alfa de Cronbach por variable	36
3.	Prueba de normalidad	41
4.	Regresión lineal para la hipótesis general	42
5.	Regresión lineal para la hipótesis específica 1	44
6.	Regresión lineal para la hipótesis específica 2	46
7.	Variable 1	60
8.	Variable 2	61

Índice de figuras

Número		Página
1.	Edad de los encuestados	38
2.	Género de los encuestados	39
3.	Formación académica de los colaboradores	39
4.	Antigüedad de los colaboradores	40

Resumen

La finalidad de la investigación fue analizar la influencia de la motivación laboral en la calidad de atención a los clientes de un call center en el distrito de La Molina durante el 2022, el enfoque fue cuantitativo, no experimental, con un tipo de corte transeccional correlacional-causal. La población y muestra estuvo considerada por 118 asesores de atención al cliente de un call center, sede La Molina. En el coeficiente alfa de Cronbach se obtuvo un resultado para la variable de motivación laboral de 0.816 y para la variable calidad de atención 0.897. Los resultados de la regresión lineal señalaron un coeficiente de correlación positiva de 0.662, con una significancia $p = "0.000" > 0.05$. Se concluye la existencia de una influencia significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención al cliente de un call center en el distrito de La Molina durante el 2022.

Palabras clave: motivación laboral, calidad de atención, motivación intrínseca, motivación extrínseca, liderazgo.

Abstract

The purpose of the research was to analyze the influence of work motivation on the quality customer service in a call center in the district of La Molina during 2022, the approach was quantitative, non-experimental and transectional correlational-causal. The population and sample consisted of 118 customer service advisors of a call center in La Molina. Cronbach's alpha coefficient obtained a result of 0.816 for the work motivation variable and 0.897 for the quality customer service variable. The results of the linear regression showed a positive correlation coefficient of 0.662, with a significance $p = "0.000" > 0.05$. It is concluded that there is a significant influence between work motivation and quality customer service in a call center in the district of La Molina in 2022.

Keywords: work motivation, customer service quality, intrinsic motivation, extrinsic motivation, leadership.

Introducción

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia entre la motivación laboral y la calidad de atención al cliente de un call center ubicado en el distrito de La Molina durante el 2022; y para alcanzarlo, se trabajó con 118 asesores de atención al cliente. A dichos asesores se les administró un cuestionario estructurado, el cual fue elaborado mediante la escala de Likert, contando con 8 preguntas para la primera variable y 13 para la segunda variable.

La primera variable de la investigación fue la motivación laboral, concretamente se consideró: motivación intrínseca y motivación extrínseca. La segunda variable fue la calidad de atención al cliente, que se desglosó en eficiencia, empatía y capacidad de respuesta. Para su desarrollo se ha estructurado la investigación en cinco capítulos (asimismo, tuvo anexos y distintas fuentes de información), iniciando con aspectos generales y culminando con aspectos específicos de la problemática planteada.

En el primer capítulo, se especificó e indicó el problema, se establecieron los objetivos de la investigación (general y dos específicos), se justificó la investigación de forma teórica y práctica; y para finalizar, se plantearon las limitaciones y viabilidad del estudio.

En el segundo capítulo, se presentaron los antecedentes internacionales y nacionales; asimismo, se plantearon las bases teóricas para cada una de las variables y

sus dimensiones. Al finalizar el capítulo, se redactaron las hipótesis (general y dos específicas).

En el tercer capítulo, se consideró el diseño de la investigación, tipo, enfoque, población y muestra, se presentó la operacionalización de variables, técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos, y finalmente los aspectos éticos de la investigación.

El cuarto capítulo, consta de dos partes; inicialmente se mostró la información descriptiva del perfil de los participantes, posteriormente se presentaron los resultados inferenciales, los cuales se subdividen en: prueba de normalidad y el contraste de hipótesis.

En el quinto capítulo, se desarrolló la discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones. Para finalizar el trabajo, se expusieron las 42 referencias utilizadas y los anexos que se han considerado; tales como, la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización, el formato del cuestionario estructurado y la validez de instrumento por jueces expertos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente, muchas organizaciones incluyendo a las de los contact center, se están empeñando por automatizar la mayor cantidad de procesos posibles, dando prioridad a la implementación de nuevos sistemas, lo cual es positivo, pero durante este proceso se están dejando de lado el factor humano que representa el motor de toda organización.

Parte de la finalidad que tiene toda empresa es posicionarse en el mercado y ser reconocida a nivel empresarial; sin embargo, en muchas oportunidades no son consecuentes con sus colaboradores, los cuales en el presente siglo XXI son considerados como uno de sus pilares más importantes. Es necesario comprender que el propósito principal de la gestión del capital humano no es solo permitir que los colaboradores trabajen para la organización, sino también alinearlos con las metas organizacionales; además, todas sus actividades deben estar enfocadas en lograr el beneficio mutuo (Shitole et al., 2012, como se citó en Salas-Canales, 2021).

Asimismo, existen empresas que manifiestan una preocupación por sus colaboradores y procuran darles varios beneficios. No obstante, otras empresas dejan de lado la satisfacción de sus trabajadores y no llegan a explotar todo el potencial que puedan tener.

Según Arbaiza (2010, como se citó en Medina y Gutiérrez, 2021) menciona que las empresas deben tomar importancia para que sus colaboradores estén satisfechos, en caso contrario se puede suscitar un nivel bajo de rendimiento y ausencias. En ese sentido, es importante mencionar que por la necesidad de mejorar sus indicadores de gestión como son: los tiempos de espera, el ausentismo, tiempos de descanso, salida a los servicios higiénicos, etc.; muchas empresas monitorean excesivamente a sus colaboradores, lo cual puede ocasionar insatisfacción o estrés laboral. Es decir, en lugar de mejorar la productividad, tiende a generar desmotivación por tener que cumplir muchos indicadores, esto puede conllevar a una mayor rotación de personal y por consiguiente afectar negativamente la eficiencia productiva.

Según Alcaide (2010), la satisfacción de los clientes tiene una relación directa con los colaboradores que brindan la atención y que, a pesar de contar con diferentes protocolos y procesos de atención, estos no tendrían un impacto positivo, si es que los trabajadores no tienen una motivación real por las actividades que desarrollan, la cual es percibida fácilmente por el cliente.

Según Csikszentmihalyi (2013) la motivación no solo es influenciada por la novedad o intereses intrínsecos, sino por la relación entre esta y las posibilidades que tiene una persona para sobrellevar diferentes situaciones. Por lo tanto, una persona satisfecha podrá cumplir con las exigencias que se le presenten; mientras que, la insatisfecha no podrá cumplir con su trabajo de la mejor manera posible. Por su parte, García (2010) precisa que el descontento en el trabajo se podría evidenciar en diferentes situaciones en la vida del colaborador, hasta en su vida personal y laboral.

Según Rojas (2020), existe una fuerte relación entre la motivación y la calidad de servicio percibida por el cliente. Siendo la motivación un factor principal durante la interacción que tienen los colaboradores y los clientes, ya que esta influye en las emociones positivas o negativas que se puedan expresar durante la atención.

De acuerdo con Quispe (2021), la motivación laboral es un elemento determinante para que los colaboradores puedan brindar una mejor calidad de atención al público, de esta manera se puede contribuir con poder mejorar los estándares de la organización.

En el call center donde se realizó la investigación se ha observado una creciente desmotivación en los colaboradores presuntamente a causa de factores como: excesiva carga laboral, exigencia en el tiempo de llamadas, objetivos muy exigentes, falta de reconocimiento de logros alcanzados, trato desigual, falta de oportunidades de crecimiento, falta de herramientas para un buen desempeño y una supervisión excesiva.

Al mismo tiempo, los supervisores han informado de un aumento de errores en la atención a los clientes, por ejemplo: omisión de información, brindar información errónea, derivación al canal incorrecto, falta de escucha activa, forzar el término de la llamada, falta de un buen trato al cliente y registro de datos incorrectos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera influye la motivación laboral en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022?

1.2.2 Problemas específicos

P.E.1.- ¿De qué manera influye la motivación intrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022?

P.E.2.- ¿De qué manera influye la motivación extrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera influye la motivación laboral en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

O.E.1.- Analizar de qué manera influye la motivación intrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

O.E.2.- Identificar de qué manera influye la motivación extrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

Este trabajo se desarrolló con el fin de contribuir con información relevante para la toma de decisiones sobre la gestión del personal en los call center y en todas aquellas empresas donde se busca mejorar la calidad de atención.

También se busca, proponer soluciones a problemas de desmotivación laboral identificando los principales causantes. Asimismo, se buscó generar un aporte al estudio de la motivación laboral y su repercusión en la calidad de atención a los clientes.

Además, a través de los resultados obtenidos, se ha podido crear una base para futuras investigaciones que contribuyan con el crecimiento empresarial.

1.4.2 Justificación práctica

La investigación busca servir como una base de información en los sectores siguientes:

- **Empresas privadas:** Responsables de la gestión del talento humano deben ser conscientes de la importancia de una buena gestión de la motivación a los colaboradores y cómo esta influye en la atención de calidad hacia los clientes.

- **Profesionales de las Ciencias Empresariales:** Para que, en cierta medida, puedan tener una herramienta de apoyo para el desarrollo de sus funciones en su actual o futuros puestos.
- **Docentes de educación superior:** Quienes podrán utilizar los hallazgos de la investigación para generar nuevos casos de estudio y debatir con sus estudiantes.
- **Investigadores y estudiantes:** Donde la investigación será útil como fuente de consulta para los estudiantes de Ciencias Empresariales y carreras afines; asimismo, para investigadores interesados en la gestión del talento humano.

1.4.3 Justificación metodológica

Para el presente trabajo se utilizó como instrumento el cuestionario tipo escala de Likert y se definieron ciertos parámetros en la investigación que garantizaron resultados confiables para ser utilizados en futuros trabajos.

1.5 Limitaciones de la investigación

La investigación se vio limitada por motivo que el call center cuenta con muchas áreas operativas, por lo tanto, no fue posible realizar las encuestas a la totalidad de ellas. En ese sentido, solo se abarcaron aproximadamente cuatro áreas.

1.6 Viabilidad de la investigación

El trabajo de investigación fue realizable a nivel económico y tecnológico, ya que se tuvo a disposición los recursos necesarios para cumplir con su fin. De la misma manera, se contó con fácil acceso a los colaboradores para aplicar las encuestas; en ese sentido, se cumplió con lo necesario para el desarrollo del estudio.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Ecuador, Peña y Villón (2018) analizaron la influencia que podía tener la motivación en el rendimiento laboral, y determinar cuáles eran los factores que generaban un mayor impacto. Su investigación tuvo un enfoque cualitativo mediante una revisión bibliográfica-documental, logrando conseguir datos relevantes positivos, tales como, un mejor desempeño, permanencia y compromiso. Obtenidos los resultados, los autores dedujeron que el comportamiento de un empleado estaba influenciado por sentimientos, desarrollo personal o reconocimiento profesional, entre otros. Gracias a ello, se podría obtener los mejores resultados para contribuir en el éxito de una organización.

En Ecuador, Parra et al. (2018) ejecutaron una investigación cuyo propósito fue evaluar el nivel de asociación entre la satisfacción laboral y del cliente de la empresa Sears, Roebuck y Co. Según los autores, se utilizó un método de investigación documental considerando un análisis a 800 colaboradores, logrando concluir que un incremento de 5% de la satisfacción laboral basada en la aplicación de distintos tipos de motivadores intrínsecos y extrínsecos, generaba un aumento de 1.3% en la satisfacción del cliente, que a su vez permitía una mejora de 0.5% en el nivel de ingresos.

En Jordania, Al Kurdi et al. (2020) llevaron a cabo una investigación sobre el impacto que tenía la satisfacción de los colaboradores en los clientes. De acuerdo con los autores, se utilizó un modelo de investigación positivista logrando analizar un total de 371 cuestionarios, de los resultados obtenidos se logró evidenciar que la satisfacción del cliente tenía una relación causal con la satisfacción de los colaboradores y esta influía hasta en un 84% en la misma.

En Sudáfrica, Sibonde y Dassad (2021) realizaron una investigación para examinar la relación entre la motivación laboral y la calidad en la prestación de servicios. Su investigación fue de forma descriptiva y correlacional donde se analizó a una muestra conformada por 121 colaboradores, llegando a concluir que, todas las dimensiones que afectaban la motivación de los colaboradores tenían una correlación positiva con que se brinde a los clientes una atención de calidad.

En Ecuador, Quiroz-Figueroa et al. (2021) desarrollaron una investigación para evaluar el efecto de la motivación laboral y el liderazgo en el éxito organizacional. De acuerdo con los autores, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo descriptivo, no experimental y bibliográfico. Luego del procesamiento de la información, se logró evidenciar que la satisfacción de los colaboradores estuvo relacionada directamente con el desempeño y la productividad de los mismos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Marin y Placencia (2017) realizaron un estudio, donde analizaron la relación entre motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una organización de cooperación internacional sin fines de lucro (ubicada en Lima); además, pretendieron establecer (según la teoría de Herzberg) el grado de satisfacción y motivación laboral (instrumento utilizado Font Roja). La investigación fue de tipo descriptivo y observacional, y encuestaron a 136 colaboradores. Luego de analizar la información, las investigadoras concluyeron que la motivación y satisfacción presentaron una baja correlación positiva; asimismo, se calificó de nivel mediano el grado de satisfacción y motivación.

Calle y Gálvez (2017) efectuaron una investigación, donde buscaron aclarar la relación entre la satisfacción y la motivación laboral con la calidad de atención percibida en el Dpto. de Ginecología en el Hospital “Las Mercedes” de Chiclayo. Los investigadores señalaron que el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, transversal de tipo descriptivo - correlacional y los participantes fueron 80 colaboradores y 291 pacientes hospitalizados. En consecuencia, los investigadores concluyeron que no existieron asociaciones considerables entre los niveles de motivación con la calidad de la atención; de igual forma para la satisfacción laboral con la calidad de atención. No obstante, sugirieron considerarlo para asistir la falta de motivación que pudiese existir, con la finalidad de otorgar beneficios intrínsecos.

Puma y Estrada (2020) realizaron una investigación, en la cual su objetivo fue establecer correlación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional. Los autores indicaron que su investigación fue realizada bajo el enfoque cuantitativo, no experimental y nivel correlacional; los participantes fueron 80 colaboradores a los cuales se les administraron dos cuestionarios. Con los resultados alcanzados, los autores pudieron concluir que los trabajadores que tenían una motivación positiva tendían a desarrollar un mayor compromiso con sus funciones y/o actividades, lo cual, quedó evidenciada con el elevado coeficiente de correlación obtenido (0.759).

Quispe (2021) realizó una investigación, cuyo objetivo fue analizar si existiría conexión entre la atención al cliente y la motivación del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local (Ayacucho). El estudio tuvo un enfoque descriptivo - correlacional, con un diseño no experimental y encuestaron a 20 colaboradores de ambos sexos entre las edades de 29 a 65 años, a los cuales se les proporcionó un cuestionario. La investigadora concluyó que existían correlaciones significativas, positivas y fuertes entre estas ambas variables. De la misma manera, para las dimensiones consideradas (extrínseca e intrínseca), tuvieron una relación directa con sus dimensiones (nivel de conocimiento, empatía, tangible, confiabilidad y seguridad), las cuales eran consideradas mediante la atención al cliente.

Cueva (2021) realizó un estudio, en el cual su objetivo fue especificar el grado de motivación y su influencia en la calidad de atención en la Empresa Hotelera “Costa del Sol Cajamarca”; el enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental – descriptivo. Los integrantes a los cuales se les suministraron dos cuestionarios que fueron validados por expertos son siete clientes y siete colaboradores. Asimismo, con el fin de validar la confiabilidad del cuestionario se empleó el alfa de Cronbach; obteniendo un coeficiente de 0.717 relacionado a la motivación laboral y 0.685 para atención al cliente, siendo ambos considerados como un nivel aceptable. En ese sentido, el autor recomendó implementar programas y estrategias de capacitación para los trabajadores, lo que traería consigo un aumento en el grado de motivación, el cual, tendría un impacto en la satisfacción del cliente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Motivación laboral

De acuerdo a Chiavenato (2020) se considera a la motivación como un proceso, donde predominan las opciones entre los comportamientos y se logra percibir las consecuencias de cada uno de ellos. En ese sentido, busca la forma de llegar a los resultados que se soliciten, con el fin de tener una productividad considerable para obtener mayores beneficios como dinero, promociones y/o reconocimientos.

Según Robbins y Judge (2009) la motivación es el efecto de la interacción entre personas y diferentes situaciones. Asimismo, los efectos pueden repercutir

con el nivel de persistencia o esfuerzo que pueda realizar una persona, con el fin de llegar al objetivo organizacional.

La motivación es el potencial que conduce el comportamiento, ya sea aceptable o inaceptable. Denota situaciones que crean un estímulo para tener un enfoque firme hacia nuestras metas o alejarnos de situaciones indeseables (Fischman y Matos, 2014).

Perrin y Blauth (2011) afirman que los diferentes tipos de motivación pueden tener una relación extrínseca e intrínseca. Ambos son impulsados por las necesidades.

2.1.1.1. Motivación intrínseca

Según López (2012) cuando las personas desarrollan actividades que les gustan y pueden disfrutar, se da inicio a la motivación intrínseca, lo cual denota que toda labor realizada es por vocación. No obstante, en el caso de que no las disfruten, a pesar de tener premios o penalidades, pasarán a segundo plano. De acuerdo con el mismo autor, “la motivación intrínseca sale de nosotros mismos y es la que nos empuja y moviliza hacia la acción, es decir hacia el propósito” (p.72).

Según Ospina (2006) la motivación intrínseca se origina en el propio sujeto, que es dentro de su campo, y dirigido a experimentos autocumplidos,

logrando objetivos, especialmente siendo la curiosidad y el descubrimiento de cosas nuevas.

2.1.1.2. Motivación extrínseca

Para López (2012), concierne a un evento externo incitado por factores o incentivos que requiere un ser humano para desenvolverse en una actividad; también indica que es necesario una retribución para llevar a cabo dicha actividad con más atención y anhelo.

De acuerdo con Polanco (2015), la motivación extrínseca se genera por la búsqueda de una recompensa, sin embargo, lo mismo que puede contribuir en potenciar este tipo de motivación, puede generar desencanto y frustración hacia la actividad desarrollada al confirmar que hay mayores recompensas.

2.2.2 Calidad de atención

Para Anaya (2014), la calidad de atención se identifica con las políticas de atención al cliente de una forma clara, detallando los objetivos a cumplir, con el objetivo de cubrir las expectativas de los clientes.

Sosa (2015) define a la atención al cliente como el conjunto de acciones que las personas realizan para asegurarse que aquello que requieren los clientes sea llevado a cabo logrando así incrementar su satisfacción.

Luna (2012) señala que la atención al cliente se lleva a cabo cuando este realiza una interacción con el personal de la empresa que le oferta el servicio y a partir de ese momento el cliente genera una percepción de la empresa. Basado en lo anteriormente mencionado, se puede afirmar que la calidad de atención al cliente en un call center se relaciona con el cumplimiento de ciertos factores que pueden ser: eficiencia en el tiempo de atención, empatía para comprender los problemas del cliente y capacidad de respuesta, teniendo como objetivo lograr cubrir todos los requerimientos que el cliente demande para mantener o incrementar su satisfacción y percepción positiva hacia la empresa.

2.1.1.3. Eficiencia

Fernández-Rios y Sánchez (1997) la definen como una expresión que define la cualidad o capacidad en la acción de un sujeto o sistema para alcanzar los objetivos propuestos con la menor cantidad de recursos.

2.1.1.4. Empatía

Según la Real Academia Española (RAE, 2014) la empatía se califica como la forma que una persona entiende afectiva y mentalmente el estado anímico de otra.

Cardona (2017) plantea a la empatía como una forma de atención o interés que busca la comprensión de los estados racionales o emocionales de otra persona frente a una situación concreta.

2.1.1.5. Capacidad de respuesta

Marín y Gil-SAurA (2017) indica que es aquella actitud que se tiene para ayudar al cliente y proveer un servicio oportuno, a su vez considera que uno de sus factores es el cumplimiento de los compromisos asumidos en las fechas pactadas; así también la forma en la que la empresa desarrolla sus canales de atención al cliente.

Liao et al. (2003) la definen como las acciones que se toman con base en habilidades desarrolladas y conocimiento adquirido, las cuales ayudan a actuar de forma efectiva al facilitar la comprensión de los problemas; se relacionan con la coordinación de acciones y el desempeño, las cuales deben ser constantemente revisadas.

2.3 Definiciones conceptuales

- **Ausentismo laboral**

D` Ottone (2014) define al ausentismo laboral como un grupo de faltas por parte de los colaboradores de un lugar de trabajo.

- **Estrés laboral**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014) es una reacción física y emocional ante un agravio ocasionado por alguna inestabilidad entre el requerimiento, medios y competencias percibidos por un colaborador frente a dichas solicitudes.

- **Indicadores de gestión**

Contreras et al (2017) refiere que son unidades de medida que permiten cuantificar y estimar el rendimiento frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con las demás personas.

- **Liderazgo**

Fernández y Hernández (2013) lo define como un proceso interactivo donde una persona conduce a otras con su influencia de poder y personal, utilizando las energías, actividades en grupo y potencialidades buscando alcanzar una meta en común.

- **Productividad**

Leandro (2007) refiere que la productividad es una postura por voluntad de la mente. Ella examina a cada instante todo lo que se presenta.

- **Satisfacción del cliente**

Kotler y Armstrong (2007) describe a la satisfacción del cliente como el estado anímico resultante para una persona al comparar la percepción generada de un servicio o producto con sus expectativas.

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La motivación laboral influye directa y significativamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

2.4.2 Hipótesis específicas

H.E.1.- La motivación intrínseca influye favorablemente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

H.E.2.- La motivación extrínseca influye positivamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación

Concordante con los conceptos de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación se realizó con el diseño no experimental, al haber abordado las variables tal como ocurren en un contexto real, sin manipulación alguna. Y transeccional correlacional-causal, porque la recolección de datos que evaluó la relación causa-efecto entre las variables se dio en un único momento de tiempo.

3.2 Tipo

De acuerdo a los planteamientos en la investigación el alcance fue explicativo, por tal motivo Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que las investigaciones explicativas abarcan más que solo describir o determinar la relación entre problema, conceptos, variables o acontecimientos en el estudio. En ese sentido, apuntan a abordar las causas de los eventos.

3.3 Enfoque

Es cuantitativo en el sentido de que se buscó explicar con datos numéricos las relaciones directas entre las variables estudiadas mediante la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.4 Población

La población objetivo fueron 118 asesores que tenían como función principal la atención al cliente, en consultas y reclamos en general, se desempeñaban en áreas del sector salud y telecomunicaciones. Estos asesores laboraban en la sede ubicada en La

Molina, siguiendo un horario laboral de 8:00am a 5:00pm y 3:00pm a 11:00pm. Su principal rango de edades iba desde los 18 a 40 años.

3.5 Muestra

Considerando que era una población accesible, se abarcó a la totalidad de la misma, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), al considerar a la cantidad total de los integrantes de la población, se trataría de una muestra censal. Para la aplicación del instrumento para la recolección de datos, se hicieron coordinaciones con los supervisores, se procedió a generar las encuestas en Google Forms y a compartir el link por los grupos de WhatsApp de cada equipo de trabajo.

3.6 Operacionalización de variables

3.6.1 Variable independiente: Motivación laboral

Chiavenato (2020) indica que la motivación es un estado psicológico que está relacionada con las emociones, de modo que, si la emoción no está presente en una empresa, no se tendrá un compromiso al desarrollar las actividades. Asimismo, sugiere las elecciones de comportamiento para llegar a un objetivo final.

Dimensión

- **Motivación intrínseca**

Moreno y Martínez (2006) señalan que es aquella curiosidad y alegría que se experimenta, sin la intervención de una satisfacción externa directa.

Indicadores:

- Locus de control
- Desmotivación
- Determinación de metas

- **Motivación extrínseca**

Moreno y Martínez (2006) indican que se basa en otorgar premios o evitar castigos. En ese sentido, todas las acciones emprendidas están enfocadas a la satisfacción de necesidades externas o por la presencia de recompensas.

Indicadores:

- Condiciones laborales
- Beneficios laborales
- Reconocimiento social

3.6.2 Variable dependiente: Calidad de atención

Anaya (2014) señala que la calidad de atención se reconoce como una política de servicio al cliente que las diferentes empresas utilizan para señalar de manera clara qué pautas se debe seguir para lograr complacer a los usuarios en todas las formas.

Dimensión

- **Eficiencia**

Andrade (2005) señaló que la eficiencia es una forma de medir la calidad de comportamiento y la capacidad de un agente económico o un sistema para lograr ciertas metas y minimizar el uso de recursos.

Indicadores:

- Volumen de llamadas.
- Resolución de primera llamada (FCR).
- Duración de la llamada.

- **Empatía**

Cardona (2017) señala que la empatía es una forma de preocupación o interés dirigida a comprender el estado racional o emocional de otra persona en una situación determinada.

Indicadores:

- Comprender las necesidades del cliente.
- Empatía afectiva.
- Empatía cognitiva.

- **Capacidad de respuesta**

Lizano y Villegas (2019) indican que es la suficiencia para ayudar a los clientes de manera oportuna. Asimismo, brindar un servicio sin peligro o riesgo o preocupación.

Indicadores:

- Tiempo medio operativo.
- Tiempo de solución de problemas.
- Tiempos de espera.

3.7 Técnicas para la recolección de datos

Se ha utilizado la encuesta como técnica para la recolección de datos, ya que es de una sencilla aplicación y permite conseguir una gran cantidad de información. Asimismo, dentro de las Ciencias Sociales esta es una de las técnicas más utilizadas.

3.7.1 Descripción de los instrumentos

Se ha empleado como instrumento para la recopilación de datos el cuestionario estructurado. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), «los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad)» (p. 250). Se ha estructurado un cuestionario construido con la escala de Likert, definiendo valoraciones y alternativas para las respuestas:

- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente en desacuerdo (1)

3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Se utilizó de validación mediante expertos, por lo que se requirió de tres docentes de la Universidad Científica del Sur para que pudieran evaluar y den el visto bueno para su posterior aplicación.

Tabla 1

Resumen de validez por juicio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
1. Oscar David La Cruz Arango	Dr. en Administración	Si
2. Robert Suárez Calixto	Mg. en Administración	Si
	Mg. en Administración de	
3. Luis Miguel Olortegui Alcalde	Negocios y	Si
	Emprendimiento	

Además, para la fiabilidad del instrumento de la investigación se empleó el coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 2

Alfa de Cronbach por variable

Variables	Valores obtenidos	Nº de elementos
Motivación laboral	.816	8
Calidad de atención	.897	13

3.8 Técnica para el procesamiento y análisis de datos

En este trabajo la muestra fue de 118 asesores y para la realización de los resultados estadísticos se ha considerado la estadística descriptiva e inferencial; además, los datos se han procesado mediante el software IBM SPSS Statistics versión 25.

3.9 Aspectos éticos

La presente investigación se ha enfocado en conseguir información legítima de parte de las personas que han sido encuestadas de manera anónima, sin sobrepasar los límites de la privacidad con relación a las respuestas que dieron en los formularios. Además, las fuentes de información utilizadas en la investigación, han sido citadas de acuerdo con las normas APA – 7ma. edición.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

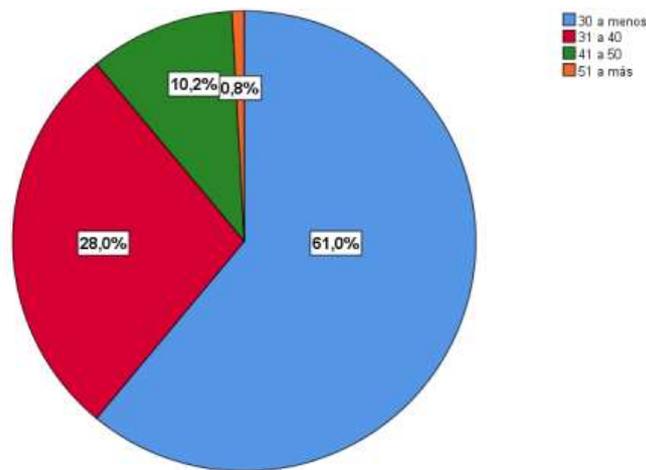
4.1.1 Perfil de los participantes

Mediante las siguientes tablas y figuras se detalla información referente a los encuestados de la presente investigación.

Con referencia a la edad de los 118 colaboradores que fueron participantes, el rango de edades de mayor presencia se ubicó entre los 30 años a menos (véase figura 1).

Figura 1

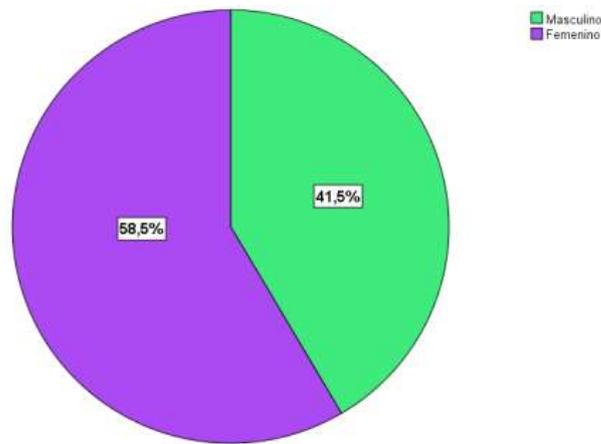
Edad de los encuestados



Con referencia al género de los encuestados, se tuvo más presencia de mujeres con un 58.5% (véase figura 2).

Figura 2

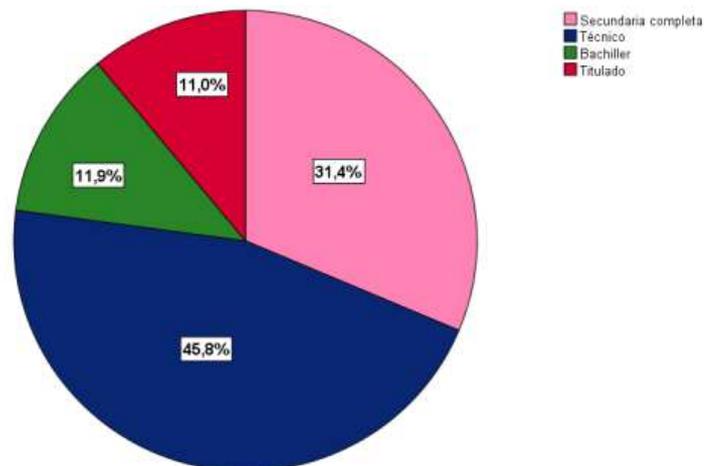
Género de los encuestados



Sobre la formación académica de los 118 colaboradores que fueron participantes de la investigación, de acuerdo con la figura 3, el 45.8% tienen estudios técnicos, 31.4% secundaria completa, 11.9% bachiller y el 11.0% es titulado.

Figura 3

Formación académica de los colaboradores

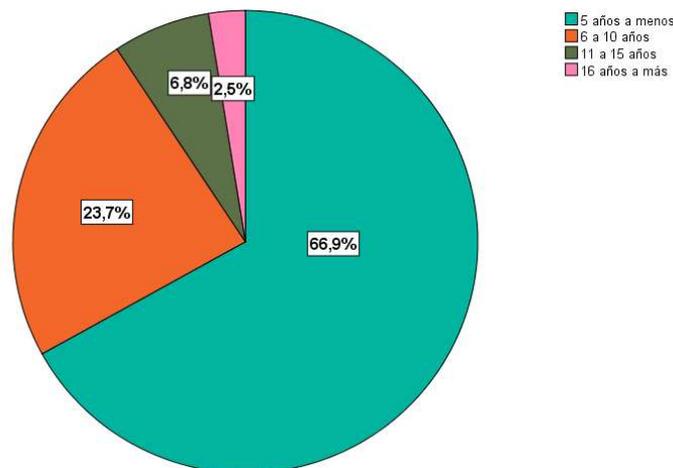


Con relación a la antigüedad de los asesores de atención al cliente, en la siguiente figura 4 se evidencia que el 66.9% de los participantes señalaron que

laboran hace menos de 5 años; mientras tanto, el 23.7% de colaboradores precisaron que tenían de 6 a 10 años, un 6.8% tiene de 11 a 15 años y un 2.5% de 16 años a más.

Figura 4

Antigüedad de los colaboradores



4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Prueba de normalidad

Cabe precisar que mediante la aplicación de la prueba Kolmogorov-Smirnov (debido a que el número de elementos de la muestra comprendió 118 participantes y esta fue mayor al valor referencial de 50 elementos) se pudo determinar que, al tener valores de significancia por encima de 0.05, los datos seguían una distribución normal (véase tabla 3). Por dicha razón, para el contraste de hipótesis, se utilizó una prueba paramétrica conocida como la regresión lineal; puesto que “es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra... y asume causalidad” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 349).

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	.073	118	.176
Calidad de atención	.068	118	.200*

4.2.2 Contraste de hipótesis

4.2.2.1. Hipótesis general

La motivación laboral influye directa y significativamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

Hipótesis nula

La motivación laboral NO influye directa y significativamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

Hipótesis alterna

La motivación laboral SÍ influye directa y significativamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

- *Nivel de significancia (p-valor) = 0.05* (usual en las Ciencias Sociales)
- *Tamaño de muestra = 118*
- *Prueba estadística: Regresión lineal*

El software empleado generó varias tablas estadísticas, de las cuales, en la siguiente tabla 4 se han extraído los datos más relevantes para poder formular la ecuación de tendencia, la que permite medir el comportamiento futuro de las variables:

Tabla 4

Regresión lineal para la hipótesis general

Coefficientes	Valores
Coeficiente de prueba (<i>r</i>)	0.662
R-cuadrado	0.439
p-valor (sig)	0.000
A	20.137
B	0.977

Interpretación:

- El coeficiente de correlación (*r*) es igual a 0.662; dando indicio que los datos seguirían una correlación positiva.
- El coeficiente de determinación (R^2) equivale a 0.439; esto indica que el ajuste de los puntos (valores) es aceptable.
- El p-valor (sig) equivale a 0.000; siendo menor que el valor de significancia, lo cual indica que entre las dos variables analizadas existe una relación causa-efecto.

- La ecuación de tendencia quedaría de la siguiente manera:

$$Y = 20.137 + 0.977X$$

Considerando lo anteriormente expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por consiguiente, se afirma que la motivación laboral sí influye directa y significativamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

4.2.2.2. *Hipótesis específica 1*

La motivación intrínseca influye favorablemente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

Hipótesis nula

La motivación intrínseca NO influye favorablemente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

Hipótesis alterna

La motivación intrínseca SÍ influye favorablemente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

- *Nivel de significancia (p-valor) = 0.05*
- *Tamaño de muestra = 118*
- *Prueba estadística: Regresión lineal*

El software utilizado generó una serie de tablas estadísticas, de las cuales, en la siguiente tabla 5, se han extraído los datos más relevantes para

poder construir la ecuación de tendencia que permita medir el comportamiento futuro de las variables de estudio:

Tabla 5

Regresión lineal para la hipótesis específica 1

Coefficientes	Valores
Coeficiente de prueba (<i>r</i>)	0.602
R-cuadrado	0.362
p-valor (sig)	0.000
A	23.189
B	1.582

Interpretación:

- El coeficiente de correlación (*r*) es igual a 0.602; dando indicio que los datos seguirían una correlación positiva.
- El coeficiente de determinación (R^2) equivale a 0.362; esto indica que el ajuste de los puntos (valores) es adecuado.
- El p-valor (sig) equivale a 0.000; siendo menor que el valor de significancia, lo cual evidencia la existencia de una relación causa-efecto entre las variables de estudio.
- La ecuación de tendencia quedaría de la siguiente manera:

$$Y = 23.189 + 1.582X$$

Considerando lo anteriormente expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por consiguiente, se afirma que la motivación

intrínseca sí influye favorablemente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

4.2.2.3. *Hipótesis específica 2*

La motivación extrínseca influye positivamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

Hipótesis nula

La motivación extrínseca NO influye positivamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

Hipótesis alterna

La motivación extrínseca SÍ influye positivamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

- *Nivel de significancia (p-valor) = 0.05*
- *Tamaño de muestra = 118*
- *Prueba estadística: Regresión lineal*

El programa utilizado procesó un conjunto de tablas estadísticas, de las cuales, en la siguiente tabla 5, se han considerado los datos más relevantes para poder estructurar la ecuación de tendencia que posibilite medir el comportamiento futuro de las variables de estudio:

Tabla 6

Regresión lineal para la hipótesis específica 2

Coeficientes	Valores
Coeficiente de prueba (<i>r</i>)	0.565
R-cuadrado	0.320
p-valor (sig)	0.000
A	28.797
B	1.453

Interpretación:

- El coeficiente de correlación (*r*) es igual a 0.565; dando indicio que los datos seguirían una correlación positiva.
- El coeficiente de determinación (R^2) equivale a 0.320; esto indica que el ajuste de los puntos (valores) es apropiado.
- El p-valor (sig) equivale a 0.000; siendo menor que el valor de significancia, lo cual evidencia la existencia de la causalidad entre las variables de estudio.
- La ecuación de tendencia quedaría de la siguiente manera:

$$Y = 28.797 + 1.453X$$

Considerando lo anteriormente expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por consiguiente, se afirma que la motivación extrínseca sí influye positivamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

El objetivo general de la investigación fue determinar de qué manera influye la motivación laboral en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022. Según la prueba estadística de regresión lineal se obtuvo un coeficiente de prueba de 0.662. Por consiguiente, se afirma que la motivación laboral sí influye directa y significativamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, este resultado coincide con la investigación de Puma y Estrada (2020) quienes evidenciaron un elevado coeficiente de correlación (0.759) entre las variables motivación laboral y el compromiso organizacional. Asimismo, los resultados obtenidos en el presente estudio coinciden con Quispe (2021), quien realizó una investigación sobre la conexión entre la atención al cliente y la motivación del personal, obteniendo una correlación de Pearson de 0.907, concluyendo que existía una correlación significativa, positiva y fuerte entre esas variables.

Sin embargo, en contraste con los resultados obtenidos, la investigación de Marin y Placencia (2017) concluyó que existía una baja correlación positiva entre las variables motivación y satisfacción laboral al realizar una investigación de tipo descriptivo y observacional, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.336.

Al analizar de qué manera influye la motivación intrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center, se obtuvo un coeficiente de correlación de

0.602. Por consiguiente, se afirma que la motivación intrínseca sí influye favorablemente en la calidad de atención a los clientes de un call center. Estos resultados son avalados en el estudio de Parra et al. (2018), quienes al realizar una investigación de tipo revisión documental, descubrieron que un incremento de 5% de la satisfacción laboral basada en la aplicación de distintos tipos de motivadores como los intrínsecos, generaba un aumento de 1.3% en la satisfacción del cliente; y Quispe (2021), quien comprobó que existía una correlación positiva alta entre la motivación intrínseca y la atención al usuario (0.895).

Al identificar de qué manera influye la motivación extrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center, según la prueba estadística de regresión lineal se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.565. Por consiguiente, se afirma que la motivación extrínseca sí influye positivamente en la calidad de atención a los clientes de un call center. Este resultado es sustentado también en la investigación de Cueva (2021) quien comprobó que sí había una correlación directa pero baja entre la dimensión seguridad (motivación extrínseca) y la variable atención al cliente, dado que el estadístico correlacional de Pearson arrojó el resultado de 0.162.

5.2 Conclusiones

Con base en el objetivo general, se ha determinado una influencia fuerte y significativa de la motivación laboral hacia la calidad de atención a los clientes de un call center del distrito de La Molina durante el 2022. Se manifiesta ello debido al coeficiente de correlación de regresión lineal obtenido que fue de 0.662 (correlación positiva).

Con respecto al objetivo específico N° 1, se ha analizado la influencia de la motivación intrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center del distrito de La Molina durante el 2022. Dicho resultado también es positivo, dado que obtuvo un coeficiente de correlación de regresión lineal de 0.602.

Sobre el objetivo específico N° 2, se ha identificado una influencia de la motivación extrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center del distrito de La Molina durante el 2022. El coeficiente de correlación de regresión lineal resultante fue de 0.565, siendo calificado con una correlación positiva.

5.3 Recomendaciones

Para las autoridades del Call Center

Incrementar la motivación intrínseca de los colaboradores planteando las siguientes acciones: reuniones de integración, cursos de capacitación, reconocimiento personal, asignarles mayores responsabilidades, programas de voluntariado, etc.

Asignar cargos con mayor responsabilidad los cuales serán recompensados con bonos, vales o de forma monetaria. Así mismo, reactivar programas de desarrollo profesional, donde los que tengas una mayor experiencia y dominio de los procesos, puedan ser promovidos a mejores puestos de trabajo.

Para el sector empresarial

Las empresas deben poner especial atención en la motivación (intrínseca y extrínseca) que dan a sus colaboradores, ya que, esta puede generar un impacto positivo como una mayor productividad y buena calidad de atención, o un impacto negativo como deserción del personal o una atención deficiente hacia el cliente.

Implementar procesos de evaluación de la satisfacción laboral, dado que, actualmente las organizaciones miden constantemente el nivel de satisfacción de sus clientes, sin embargo, no son muy conscientes de que esta va relacionada directamente a la satisfacción del colaborador.

Para los estudiantes de nivel superior e investigadores

A los estudiantes de educación superior e investigadores interesarse en estudios sobre los tipos de motivación y como esta influye en los distintos rubros empresariales, según los hallazgos de las investigaciones previas.

Por último, es importante incentivar a la comunidad académica a que realicen más investigaciones de carácter explicativo (causa – efecto), para así conocer la influencia que genera la motivación laboral en la calidad de atención a los clientes.

CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Bibliografía

Al Kurdi, B., Alshurideh, M. & Alnaser, A. (2020). The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. *Management Science Letters*, 10(15), 3561-3570. <http://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.038>

Alcaide, J. (2010). La satisfacción del empleado y su correlación con la satisfacción del cliente. *Capital Humano.Gref*, (240), 108-109. https://www.gref.org/nuevo/articulos/art_130210.pdf

Anaya, J. (2014). *El diagnóstico logístico*. Editorial Alarcón.

Andrade, S. (2005). *Diccionario de economía (Tercera. ed.)*. México: Ed. Andrade. <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Cengage Learning. Universidad ESAN.

Blauth, C. & Perrin, C. (2011). Cómo la Motivación Intrínseca Fomenta el Desempeño. *AchieveGlobal Argentina*, 1, 4. <http://achieveglobal.com.ar/todo/PDF/la%20motivacion%20intrinseca.pdf>

Calle, D. & Gálvez, E. (2017). Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un hospital docente del Ministerio de Salud. *Revista Tzhoecoen. Universidad Señor de SIPÁN*, 9(3). <https://doi.org/10.26495/rtzh179.322923>

Cardona, R. S. (2017). *Las Ciencias Sociales en el fortalecimiento de la empatía y convivencia: perspectiva sociológica y caso de estudio en un colegio de Medellín – Colombia [Tesis de licenciatura]*. Universidad de Antioquia. Repositorio institucional, Medellín, Colombia.

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14065/1/CardonaRicardo_2017_CienciasSocialesFortalecimiento.pdf

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill Interamericana Editores.

Contreras, F., Olaya, J. C. & Matos, F. F. (2017). *Gestión de procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Biblioteca Nacional del Perú.

Csikszentmihalyi, M. (2013). *Fluir (Flow): Una Psicología de la Felicidad*. KAIROS.

Cueva, G. (2021). *La motivación laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en la Empresa Hotelera Costa del Sol, Cajamarca* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57891/CuevaGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

D'Ottone, J. E. (2014). Ausentismo Laboral. *Rev. Ausentismo Laboral*, 1–19.

Fernández, J. M. & Hernández, A. (2013). Liderazgo directivo e inclusión educativa: Estudio de casos. *Perfiles Educativos*, 35(142), 27-41.
<https://www.redalyc.org/pdf/132/13228832003.pdf>

Fernández-Ríos, M. & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia Organizacional. Concepto, Desarrollo y Evaluación*. Díaz de Santos.

Fischman, D. & Matos, L. (2014). *Motivación 360°. Cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. Planeta.

García, D. (julio de 2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*. Contribuciones a las Ciencias Sociales: www.eumed.net/rev/ccss/09/dgv.htm

Gutierrez, M. (2017). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa*. [Tesis de

maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11985/gutierrez_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.

Kotler, P. & Gary, A. (2007). *Marketing versión para Latinoamérica (Decimoprimer ed.)*. Pearson Prentice Hall.

Leandro, R. (2007). Mejoramiento de la productividad a través de la administración participativa. *TEC Empresarial*, 1(4), 20-26.

https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/670/597

Liao, J., Gales, H., & Estoica, M. (2003). Organizational Absorptive Capacity and Responsiveness: An Empirical Investigation of Growth-Oriented SMEs. *SAGE Journals*, 28(1), 63-86. <https://doi.org/10.1111%2F1540-8520.00032>

Lizano, E., & Villegas, A. R. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad* [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Repositorio institucional, Lima.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3

López, R. (2012). *La Gestión del tiempo Personal y Colectivo*. Barcelona: Graó.

Luna, M. (2012). *Marketing estratégico*. LunaGraf.

Marín, A., & Gil-Saura, I. (2017). Innovar en el comercio minorista: Influencia de las TIC y sus efectos en la satisfacción del cliente. *Cuadernos de Gestión*, 17(2), 109-133.

<https://doi.org/10.5295/cdg.150556am>

- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Medina, S. C., & Gutiérrez, S. (2021). *Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de Call Center de la empresa Pizza Raúl, La Victoria, 2019* [Tesis de licenciatura]. Universidad Científica del Sur. Repositorio institucional.
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1881/TL-Medina%20S-Guti%C3%A9rrez%20S.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Moreno, J. A., & Martínez, A. (2006). Importancia de la teoría de la autodeterminación en la práctica físico-deportiva: Fundamentos e implicaciones prácticas. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 6(2), 39-54.
<https://www.redalyc.org/pdf/2270/227017635004.pdf>
- Organización Mundial del Trabajo (2014). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Lima.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Ospina, J. (2006). La motivación, motor del aprendizaje. *Ciencias de la Salud*, 4, 158-160.
<https://www.redalyc.org/pdf/562/56209917.pdf>
- Parra, R., Arce, M., & Guerrero, M. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 157-162. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

- Polanco, A. (2005). La motivación en los estudiantes universitarios. *Actualidades Investigativas en Educación*, 5(2), 1-13.
<https://www.redalyc.org/pdf/447/44750219.pdf>
- Puma, M., & Estrada, E. (2020). La Motivación Laboral y el Compromiso Organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 46-53. <http://doi.org/10.21503/cyd.v23i3.2141>
- Quiroz-Figueroa, L., Zambrano-Rodríguez, S., & Franco-Yozá, J. (2021). Liderazgo y motivación laboral: caso gobierno autónomo descentralizado del cantón Chone. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 183-198.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927000>
- Quispe, C. (2021). *Motivación y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local-Ayacucho 2021* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72980/Quispe_YCS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española* (Vigésimatercera ed.).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
https://frrg.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/RO_BBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Rojas, R. (2020). *Motivación y calidad de servicio percibida por el cliente interno en un supermercado en la ciudad de Lima*. [Tesis de maestría]. Universidad San Martín de Porras, Lima.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7701/rojas_nra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salas-Canales, H. J. (2021). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(1), 126-142. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.junio.126>

Sibonde, A. & Dassah, M. (2021). The relationship between employee motivation and service quality: Case study of a selected municipality in the Western Cape province, South Africa. *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*, 9(1). <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v9i1.499>

Sosa, D. (2015). *Administración por calidad* (Segunda ed.). LIMUSA.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	MÉTODO
¿De qué manera influye la motivación laboral en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022?	Determinar de qué manera influye la motivación laboral en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.	La motivación laboral influye directa y significativamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.	<p>Metodología: Diseño no experimental transeccional correlacional-causal.</p> <p>Tipo: Alcance explicativo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Específicos	
1.- ¿De qué manera influye la motivación intrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022?	1.- Analizar de qué manera influye la motivación intrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.	1.- La motivación intrínseca influye favorablemente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.	<p>Población: 118 asesores de atención al cliente que realizan su gestión en 4 áreas de un call center, sede La Molina durante el año 2022</p>
2.- ¿De qué manera influye la motivación extrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022?	2.- Identificar de qué manera influye la motivación extrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.	2.- La motivación extrínseca influye positivamente en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022.	<p>Muestra: Censal</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: Estadística descriptiva e inferencial.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Tabla 7

Variable 1

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Motivación laboral	Chiavenato (2020) menciona que la motivación es un estado psicológico relacionado con la emoción, por lo tanto, si la emoción no está presente en una empresa, no habrá compromiso. Asimismo, orienta las elecciones de comportamiento para llegar a un objetivo final.	Motivación intrínseca	Locus de control	2	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Cuestionario
			Desmotivación	1		
			Determinación de metas	2		
		Motivación extrínseca	Condiciones laborales	1		
			Beneficios laborales	2		
			Reconocimiento social	1		

Tabla 8
Variable 2

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Calidad de atención	Gutierrez (2017) menciona que la calidad de atención es la satisfacción que se obtiene por el buen trato del vendedor hacia el consumidor, produciendo un incremento significativo de las ventas, llegando a captar más clientes y posicionarse en el mercado.	Eficiencia	Volumen de llamadas	2	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Cuestionario
			Resolución de primera llamada (FCR)	1		
			Duración de la llamada	2		
		Empatía	Comprender las necesidades del cliente	1		
			Empatía afectiva	2		
			Empatía cognitiva	1		
		Capacidad de respuesta	Tiempo Medio Operativo	1		
			Tiempo de solución de problemas	2		
			Tiempos de espera	1		

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Modelo de cuestionario estructurado

MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE UN CALL CENTER, DISTRITO DE LA MOLINA (LIMA - PERÚ), 2022

El propósito del estudio es determinar la relación entre la Motivación laboral y de qué manera esta influye en la calidad de atención a los clientes de un Call Center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022. Durante su participación, le solicitaremos que pueda responder, de manera voluntaria, las preguntas que se le presentarán.

La información recabada será confidencial y solo se empleará con fines académicos.

¡Muchas gracias por su participación!

Datos generales:

Edad:

30 a menos 31 a 40 41 a 50 51 a más

Género:

Masculino Femenino No deseo responder

Nivel de formación:

Secundaria completa Técnico Bachiller Titulado Magíster

Años de experiencia en la empresa:

5 años a menos 6 a 10 años 11 a 15 años 16 años a más

Por favor, muestre su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que aparecen a continuación, marcando con una X, según la siguiente valoración:

[5] Totalmente de acuerdo

[4] De acuerdo

[3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo

[2] En desacuerdo

[1] Totalmente en desacuerdo

Motivación laboral

DIMENSIÓN	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Motivación intrínseca	1. ¿Considera Ud. que sus funciones en la empresa contribuyen a su desarrollo profesional?					
	2. ¿Piensa Ud. que sus funciones ayudan a cumplir los objetivos de la empresa?					
	3. ¿Considera que en la empresa existen oportunidades de ascenso?					
	4. ¿Considera que los horarios de trabajo son adecuados para todos los colaboradores?					
Motivación extrínseca	5. ¿Considera que su remuneración actual es acorde a las funciones que realiza?					
	6. ¿Considera que su remuneración actual le permite mejorar su calidad de vida?					
	7. ¿Se siente cómodo con los implementos y materiales de los que dispone para realizar sus actividades laborales?					
	8. ¿Considera que la empresa brinda diversos beneficios ajenos al salario?					

Calidad de atención

A continuación, tienes 9 enunciados más, con cinco opciones de respuesta, desde «totalmente en desacuerdo» hasta «totalmente de acuerdo». Coloca un aspa en la opción que mejor describa tu situación. Recuerda responder con la mayor sinceridad posible.

DIMENSIÓN	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Eficiencia	1. ¿Se siente escuchado al dar opiniones para mejorar su productividad?					
	2. ¿Considera que, al trabajar por más tiempo, podría obtener mejores resultados?					
	3. ¿La información necesaria para desarrollar sus actividades es entregada de forma oportuna?					
	4. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente sus funciones?					
	5. ¿Considera Ud. que, para obtener mejores resultados, necesita ser monitoreado constantemente?					
Empatía	6. Al presentarse temas personales urgentes, ¿ha podido contar con el apoyo y comprensión de los jefes o directores de la empresa?					
	7. ¿Considera Ud. que la empresa toma en cuenta sus intereses al momento de implementar acciones de mejora?					
	8. ¿Considera que la empresa logra entender sus necesidades y generar cambios a partir de ello?					
	9. ¿Considera Ud. que la empresa promueve el trabajo en equipo?					
Capacidad de respuesta	10. ¿Cree Ud. que puede encontrar con facilidad la información actualizada que requieren los clientes?					

	11. ¿Considera que el uso de herramientas tecnológicas ayuda a brindar una respuesta rápida?					
	12. ¿Ante consultas complejas cuenta con algún apoyo inmediato?					
	13. ¿Toda información relevante para la atención le es entregada oportunamente?					

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 27 de marzo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	“Motivación laboral y su influencia en la calidad de atención a los clientes de un Call Center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022”
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Belleza Cueva, Antony Pool Navarro Lavado, Cristhian Fermin

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación intrínseca	1. ¿Considera Ud. que sus funciones en la empresa contribuyen a su desarrollo profesional?	4	4	4	4
	2. ¿Piensa Ud. que sus funciones ayudan a cumplir los objetivos de la empresa?	4	4	4	4
	3. ¿Considera que en la empresa existen oportunidades de ascenso?	4	4	4	4
	4. ¿Considera que los horarios de trabajo son adecuados para todos los colaboradores?	4	4	3	3

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación extrínseca	5. ¿Considera que su remuneración actual es acorde a las funciones que realiza?	4	4	4	4
	6. ¿Considera que su remuneración actual le permite mejorar su calidad de vida?	4	4	4	4
	7. ¿Se siente cómodo con los implementos y materiales de los que dispone para realizar	3	4	3	3

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	sus actividades laborales?				
8.	¿Considera que la empresa brinda diversos beneficios ajenos al salario?	4	4	4	4

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia	1. ¿Se siente escuchado al dar opiniones para mejorar su productividad?	4	4	4	4
	2. ¿Considera que, al trabajar por más tiempo, podría obtener mejores resultados?	3	3	3	3
	3. ¿La información necesaria para desarrollar sus actividades es entregada de forma oportuna?	4	4	4	4
	4. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente sus funciones?	4	4	4	4
	5. ¿Considera Ud. que para obtener mejores resultados, necesita ser monitoreado constantemente?	3	4	3	3

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Empatía	6. Al presentarse temas personales urgentes, ¿ha podido contar con el apoyo y comprensión de los jefes o directores de la empresa?	4	4	4	4
	7. ¿Considera Ud. que la empresa toma en cuenta sus intereses al momento de implementar acciones de mejora?	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	8. ¿Considera que la empresa logra entender sus necesidades y generar cambios a partir de ello?	4	4	4	4
	9. ¿Considera Ud. que la empresa promueve el trabajo en equipo?	3	4	3	3

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidad de respuesta	10. ¿Cree Ud. que puede encontrar con facilidad la información actualizada que requieren los clientes?	4	4	4	4
	11. ¿Considera que el uso de herramientas tecnológicas ayuda a brindar una respuesta rápida?	4	4	4	4
	12. ¿Ante consultas complejas cuenta con algún apoyo inmediato?	4	4	4	4
	13. ¿Toda información relevante para la atención le es entregada oportunamente?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	LA CRUZ ARANGO OSCAR DAVID
Especialidad del experto	ADMINISTRACIÓN
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=101264

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 27 de marzo del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	“Motivación laboral y su influencia en la calidad de atención a los clientes de un Call Center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022”
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Belleza Cueva, Antony Pool Navarro Lavado, Cristhian Fermin

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación intrínseca	1. ¿Considera Ud. que sus funciones en la empresa contribuyen a su desarrollo profesional?	3	3	4	4
	2. ¿Piensa Ud. que sus funciones ayudan a cumplir los objetivos de la empresa?	3	3	3	3
	3. ¿Considera que en la empresa existen oportunidades de ascenso?	3	4	4	4
	4. ¿Considera que los horarios de trabajo son adecuados para todos los colaboradores?	3	3	3	3

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación extrínseca	5. ¿Considera que su remuneración actual es acorde a las funciones que realiza?	3	3	3	4
	6. ¿Considera que su remuneración actual le permite mejorar su calidad de vida?	3	3	3	3
	7. ¿Se siente cómodo con los implementos y materiales de los que dispone para realizar	3	3	3	3

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	sus actividades laborales?				
8.	¿Considera que la empresa brinda diversos beneficios ajenos al salario?	3	3	4	4

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia	1. ¿Se siente escuchado al dar opiniones para mejorar su productividad?	3	3	3	3
	2. ¿Considera que, al trabajar por más tiempo, podría obtener mejores resultados?	3	3	3	3
	3. ¿La información necesaria para desarrollar sus actividades es entregada de forma oportuna?	3	3	4	4
	4. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente sus funciones?	3	3	3	3
	5. ¿Considera Ud. que para obtener mejores resultados, necesita ser monitoreado constantemente?	3	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Empatía	6. Al presentarse temas personales urgentes, ¿ha podido contar con el apoyo y comprensión de los jefes o directores de la empresa?	3	3	3	3
	7. ¿Considera Ud. que la empresa toma en cuenta sus intereses al momento de implementar acciones de mejora?	3	3	3	3

Facultad de Ciencias Empresariales

 UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL SUR

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	8. ¿Considera que la empresa logra entender sus necesidades y generar cambios a partir de ello?	3	3	3	3
	9. ¿Considera Ud. que la empresa promueve el trabajo en equipo?	3	3	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidad de respuesta	10. ¿Cree Ud. que puede encontrar con facilidad la información actualizada que requieren los clientes?	3	3	3	3
	11. ¿Considera que el uso de herramientas tecnológicas ayuda a brindar una respuesta rápida?	3	4	4	4
	12. ¿Ante consultas complejas cuenta con algún apoyo inmediato?	4	4	4	4
	13. ¿Toda información relevante para la atención le es entregada oportunamente?	3	3	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Suárez Calixto, Robert
Especialidad del experto	Administración
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 19 de abril del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	“Motivación laboral y su influencia en la calidad de atención a los clientes de un Call Center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022”
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Belleza Cueva, Antony Pool Navarro Lavado, Cristhian Fermin

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación intrínseca	1. ¿Considera Ud. que sus funciones en la empresa contribuyen a su desarrollo profesional?	4	4	4	4
	2. ¿Piensa Ud. que sus funciones ayudan a cumplir los objetivos de la empresa?	4	4	4	4
	3. ¿Considera que en la empresa existen oportunidades de ascenso?	4	4	4	4
	4. ¿Considera que los horarios de trabajo son adecuados para todos los colaboradores?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación extrínseca	5. ¿Considera que su remuneración actual es acorde a las funciones que realiza?	4	4	4	4
	6. ¿Considera que su remuneración actual le permite mejorar su calidad de vida?	3	4	4	4
	7. ¿Se siente cómodo con los implementos y materiales de los que dispone para realizar	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	sus actividades laborales?				
8.	¿Considera que la empresa brinda diversos beneficios ajenos al salario?	4	4	4	4

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia	1. ¿Se siente escuchado al dar opiniones para mejorar su productividad?	4	4	4	4
	2. ¿Considera que, al trabajar por más tiempo, podría obtener mejores resultados?	4	3	4	4
	3. ¿La información necesaria para desarrollar sus actividades es entregada de forma oportuna?	4	4	4	4
	4. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente sus funciones?	4	4	4	4
	5. ¿Considera Ud. que para obtener mejores resultados, necesita ser monitoreado constantemente?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Empatía	6. Al presentarse temas personales urgentes, ¿ha podido contar con el apoyo y comprensión de los jefes o directores de la empresa?	4	4	4	4
	7. ¿Considera Ud. que la empresa toma en cuenta sus intereses al momento de implementar acciones de mejora?	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	8. ¿Considera que la empresa logra entender sus necesidades y generar cambios a partir de ello?	4	4	4	4
	9. ¿Considera Ud. que la empresa promueve el trabajo en equipo?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidad de respuesta	10. ¿Cree Ud. que puede encontrar con facilidad la información actualizada que requieren los clientes?	4	4	4	4
	11. ¿Considera que el uso de herramientas tecnológicas ayuda a brindar una respuesta rápida?	4	4	4	4
	12. ¿Ante consultas complejas cuenta con algún apoyo inmediato?	4	4	4	4
	13. ¿Toda información relevante para la atención le es entregada oportunamente?	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Olórtegui Alcalde, Luis Miguel
Especialidad del experto	Gestión Comercial y Marketing
Código de colegiatura	-
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=173527

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>