



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE  
RESTAURANTES DE LIMA METROPOLITANA EN TIEMPOS DE  
COVID-19

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA**

CARLA MARGOT URRUTIA FELIX

**ASESOR**

DR. VICTOR HUGO VILLANUEVA ACOSTA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y  
ORGANIZACIONES.

**LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a Dios, por regalarme un día más de vida.

A mis padres Zonia y Carlos por criarme con mucho amor y perseverancia.

A mis hermanos Paola y Renato por su apoyo y confianza en cada paso que dado.

A mi amada hija por ser mi motivación aun a su corta edad, me ha enseñado muchas cosas de esta vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por regalarme la vida y permitirme crecer a lado una maravillosa familia.

A mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, a mis hermanos por acompañarme a cada momento importante de mi vida, inmensamente gracias a mamita, papi, hermana y hermano por sus aportes, su amor, su inmensa bondad y apoyo, hago presente mi gran afecto hacia cada uno de ustedes.

Agradezco a mi amada hija Romina por ser la fuente de mi esfuerzo y todas las energías requeridas en este, gracias por ser el motor de mi vida, el motor que siempre este encendido y dispuesto abrazarme.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>RESUMO</b> .....	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	ix
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos.....	17
1.4. Limitaciones de la investigación.....	18
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudio.....	20
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	25
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.....	35
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	37
3.2. Población y muestra.....	38
3.3. Hipótesis.....	40
3.4. Variables – Operacionalización .....	42
3.5. Métodos y técnicas de la investigación.....	45
3.6. Descripción de los instrumentos utilizados.....	45
3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos.....	46
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1. Validación del instrumento .....	48
4.2. Resultados descriptivos de las variables .....	51
4.3. Prueba de normalidad .....	54
4.4. Procedimientos correlacionales.....	57

## **CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusiones.....	64
5.2. Conclusiones.....	67
5.3. Recomendaciones.....	68

### **REFERENCIAS**

### **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la muestra.....	39
Tabla 2	Operacionalización de la variable motivación.....	42
Tabla 3	Operacionalización de la variable desempeño laboral.....	43
Tabla 4	Validación de juicio por expertos.....	48
Tabla 5	Análisis de fiabilidad.....	48
Tabla 6	Validación de juicio por expertos.....	49
Tabla 7	Análisis de fiabilidad.....	51
Tabla 8	Descriptivos de la variable Motivación y sus dimensiones.....	51
Tabla 9	Descriptivos de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.....	52
Tabla 10	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	54
Tabla 11	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	55
Tabla 12	Contrastación de hipótesis general.....	57
Tabla 13	Contrastación de hipótesis general específica 1.....	58
Tabla 14	Contrastación de hipótesis general específica 2.....	59
Tabla 15	Contrastación de hipótesis general específica 3.....	60
Tabla 16	Contrastación de hipótesis general específica 4.....	61

# MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE RESTAURANTES DE LIMA METROPOLITANA EN TIEMPOS DE COVID-19

CARLA MARGOT URRUTIA FELIX

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

La investigación titulada “Motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de lima metropolitana en tiempos de covid-19”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19. Como objetivos específicos: Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19. Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19. El presente estudio fue basado en el enfoque cuantitativo correlacional, ya que el problema a investigar permitirá conocer el grado de correlación que hay entre la variable motivación y el desempeño laboral. El diseño de la investigación fue no experimental: Corte transaccional, debido a que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. La población está comprendida por 120 colaboradores de restaurantes formales e informales del distrito de Lima Metropolitana. El método que se utilizó fue el hipotético-deductivo, que según Tamayo y Tamayo (2001), consiste en la proposición de una hipótesis y a través de resultados obtenidos en el análisis e interpretación de la contrastación de las hipótesis, deducir resultados.

**Palabras clave:** motivación, desempeño laboral

# MOTIVATION AND WORK PERFORMANCE OF RESTAURANT EMPLOYEES IN METROPOLITAN LIMA IN TIMES OF COVID-19

CARLA MARGOT URRUTIA FELIX

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## ABSTRACT

The research entitled "Motivation and job performance in employees of restaurants in Metropolitan Lima in times of COVID-19", had the general objective: To determine the relationship between motivation and job performance in employees of restaurants in Metropolitan Lima in times of COVID- 19. As specific objectives: Determine the relationship between intrinsic motivation and job performance in restaurant employees in Metropolitan Lima in times of COVID-19. Determine the relationship between extrinsic motivation and job performance in restaurant employees in Metropolitan Lima in times of COVID-19. The present study was based on the quantitative correlational approach, since the problem to be investigated will allow us to know the degree of correlation between the motivation variable and job performance. The research design was non-experimental: Transactional cut, since the study variables will not be manipulated or tested. The population is comprised of 120 employees of formal and informal restaurants in the Metropolitan Lima district. The method that was used was the hypothetical-deductive, which according to Tamayo and Tamayo (2001), consists of the proposition of a hypothesis and through the results obtained in the analysis and interpretation of the hypothesis contrast, deduce results.

**Keywords:** motivation, job performance



# MOTIVAÇÃO E DESEMPENHO PROFISSIONAL NOS EMPREGADOS DE RESTAURANTES EM LIMA METROPOLITANA EM TEMPOS DE COVID-19

CARLA MARGOT URRUTIA FELIX

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMO

A pesquisa intitulada "Motivação e desempenho no trabalho em funcionários de restaurantes da região metropolitana de Lima na época do COVID-19", teve como objetivo geral: Verificar a relação entre motivação e desempenho no trabalho em funcionários de restaurantes da região metropolitana de Lima na época do COVID-19. Como objetivos específicos: Determinar a relação entre a motivação intrínseca e o desempenho no trabalho em funcionários de restaurantes da Lima metropolitana na época do COVID-19. Determinar a relação entre motivação extrínseca e desempenho no trabalho em funcionários de restaurantes na região metropolitana de Lima na época do COVID-19. O presente estudo baseou-se na abordagem quantitativa correlacional, uma vez que o problema a ser investigado nos permitirá conhecer o grau de correlação entre a variável motivação e o desempenho no trabalho. O desenho da pesquisa foi não experimental: Corte transaccional, uma vez que as variáveis de estudo não serão manipuladas ou testadas. A população é formada por 120 funcionários de restaurantes formais e informais da região metropolitana de Lima. O método utilizado foi o hipotético-dedutivo, que segundo Tamayo e Tamayo (2001), consiste na proposição de uma hipótese e através dos resultados obtidos na análise e interpretação da hipótese de contraste, deduzir os resultados.

**Palaras chave:** motivação, desempenho no trabalho

## INTRODUCCIÓN

La mayoría de las organizaciones optan por implementar estrategias en el producto y servicio dejando de lado al valor humano debido a que para ellos son “gastos” al momento de realizar las evaluaciones de desempeño, capacitaciones e incluso que el trabajador cuente con los recursos necesarios para realizar sus funciones, sin embargo, el talento humano juega un papel fundamental para que las organizaciones alcancen el éxito. La motivación es un factor clave para las organizaciones porque gracias a ella se puede obtener óptimo desempeño laboral y generar mayor compromiso en los colaboradores. Al respecto, Pérez (2009) definió desempeño laboral Como el conjunto de comportamientos que se pueden observar en el personal que son importantes en el empleador para lograr los objetivos; esta variable puede ser evaluada a través de dos aspectos básicos: los aportes del trabajador a la empresa y el perfil de sus competencias. En consecuencia, la motivación se expresa en la iniciativa y voluntad constante en beneficio de la visión de la organización (Chiavenato,2000). Entonces se podría decir que la motivación y el desempeño laboral se expresan en las creencias, actitudes y valores de los colaboradores.

El propósito de la investigación es conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral, ambas variables pertenecen a una población de colaboradores de restaurantes, en tal sentido, la presente investigación tiene la siguiente estructura:

En el primer capítulo, se revela la realidad problemática al nivel mundial y nacional; así como los objetivos que propone esta investigación. No obstante, la justificación tanto teórica, metodológica y práctica y, por último, lo relevante de la investigación y las limitaciones que se han ostentado durante la investigación.

En el segundo capítulo, corresponde al marco teórico sustentando toda la investigación mediante los antecedentes internacionales y nacionales, así como también las bases teóricas y científicas de las variables de estudio.

En el tercer capítulo, señala la metodología que se utilizó para esta investigación, donde detalla el diseño y método empleado, se explica el número de población y la muestra. Además, se describe los instrumentos que fueron utilizados con propósito de recoger la información obtenida mediante la encuesta y las normas a aplicarse. Del mismo modo, se presenta la hipótesis del trabajo de investigación.

En el cuarto capítulo, se desarrolla el estudio y explicación de los resultados obtenidos mediante la encuesta, dichos resultados se obtuvieron a través del Alfa de Cronbach. Por otro lado, se presentaron los resultados y la contrastación de la hipótesis con el estadístico Spearman con el objetivo de explicar el tema que se investiga.

En el quinto capítulo, se muestran las discusiones, resultados y recomendaciones obtenidos, con el fin de validar las hipótesis y dar conclusiones a los objetivos.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas, donde se describen investigaciones realizadas por otros autores, artículos científicos, los libros físicos y virtuales utilizados, entre otros, así como los anexos respectivos en los cuales se muestran las matrices de consistencia de las variables, base de datos e instrumentos utilizados.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, se atraviesa una crisis económica de gran impacto en la que aparecen incidencias directas en el mundo laboral: por un lado, se tiene una terrible subida de las cifras de desempleados; por otro, personas que aún conservan sus empleos, pero tienen ambientes y condiciones laborales totalmente distintos antes de la pandemia por lo que lleva a muchos de ellos renunciar generando rotación y pérdidas a las organizaciones.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) señaló:

El mundo del trabajo se ve profundamente afectado por la pandemia mundial del virus. Además de ser una amenaza para la salud pública, las perturbaciones a nivel económico y social ponen en peligro los medios de vida a largo plazo y el bienestar de millones de personas. La OIT y sus mandantes –gobiernos, trabajadores y empleadores– tendrán un papel decisivo en la lucha contra el brote, pues han de velar por la seguridad de las personas y la sostenibilidad de las empresas y los puestos de trabajo. (p. 1)

En la actualidad la COVID-19 es una pandemia que afecta del mundo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) sustenta que la COVID-19 es una enfermedad reciente, contagiosa y originada por el coronavirus. Para la ciencia, no existía información con respecto a este nuevo virus como su correlato de enfermedad, el inicio de la misma esta se da a partir de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019 y se extendiera a nivel mundial.

Según una publicación de la Universidad Essan (2019) indicó:

El desarrollo tecnológico, el ingreso de nuevos profesionales al mercado laboral y los constantes cambios en la economía mundial han hecho que la calidad de vida laboral se vea afectada. Un estudio realizado por Gallup detalla que solo el 15 % de los colaboradores se siente entusiasmado por el futuro de sus compañías, cifras que denotan una ausencia de motivación en el ámbito laboral. (p. 1).

Posteriormente, un estudio realizado por Ipsos en diez países, a más de 70 000 trabajadores para la multinacional Steelcase señala que el 59% de los colaboradores se sienten “satisfechos” y el 41% se hallan “insatisfechos” en su trabajo, asimismo, España y Francia presentan mayor índice de desmotivación en sus colaboradores, se obtuvo que las principales causas para la insatisfacción estarían la dificultad para lograr concentrarse, el estrés y no tener espacios de privacidad en el espacio laboral. (Keane, 2016).

Por otro lado, en la actualidad los clientes están mejor informados, reconocidos y super-conectados; no esperan ser tratados solo como objeto dentro una transacción de venta, estos reconocen cuando la empresa sólo tiene como propósito mejorar sus ventas, esperan además obtener un mejor servicio y atención adecuada del personal de la empresa. En pocas palabras, si la problemática en una empresa es contar con colaboradores desmotivados, ello se refleja en su rendimiento y productividad, afectando la imagen de la institución, por tanto, traerá como resultado percepciones negativas del usuario y afectando la visión de esta.

También, en México el índice de productividad disminuyó en un 40% debido a que el 4.5 millones de colaboradores (cuyas edades fluctúan entre 20 y 40 años) presentan síntomas de depresión como resultado de dificultades profesionales, lo que conlleva a las organizaciones se vean obligadas a elevar sus costos por ausentismo laboral Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2017).

En síntesis, viendo desde la perspectiva del área Recursos humanos se podría determinar que la motivación se podría perder dentro del proceso de reclutamiento que “La Motivación” no se considera como parte del proceso de reclutamiento y selección y por ello, el perfil del postulante no se adecúe a las exigidas por el puesto, esto se puede observar cuando el trabajador reúne los conocimientos y la destrezas técnicas, pero no las competencias personales relacionadas con las características personales del candidato, sus preferencias y expectativas.

Hoy en día la pandemia en el Perú es el escenario perfecto para poner a prueba la capacidad de resiliencia e innovación de las empresas. Varias

organizaciones han decidido adaptar sus procesos y han cambiado la manera de laborar, para poder sobrevivir a la crisis (Tafur, 2020).

Haciendo un análisis del año pasado la Universidad Essan (2019) señaló que: “El Perú ha sido uno de los países con mayor índice de rotación laboral en toda Latinoamérica, con un promedio de 20%, según un informe de PWC” (p. 1). Otro estudio a nivel nacional indica que al menos un 35% de trabajadores peruanos tiende a “mentir” para ir a laborar pues al parecer, las razones de este comportamiento serían a causa de la “desmotivación”, en este sentido, para Mori (2014) el 33% de estos casos nos señala que las excusas que da el trabajador serían: De ir a una “entrevista de trabajo” y “pedir permiso”.

Es importante que los colaboradores gocen de óptimas condiciones laborales, así como también se respeten sus derechos como trabajador, Valenzuela (2013) precisó que los representantes de Ripley no respetan los acuerdos del comité de seguridad y salud en el trabajo, además de que no pagan horas extras y ofrecen precarias condiciones laborales en sus almacenes. También se mostraron en desacuerdo con el aumento de solo S/.0.47 diarios con un promedio de S/. 14 al mes— propuesto por la empresa y lo calificaron de miserable.

Los dueños y jefes de los restaurantes comentan tener alta rotación de personal, tardanzas reiterativas, inasistencias a las capacitaciones y ausentismo laboral dejando ver que sus colaboradores del área operativa no tienen compromiso con su trabajo y denotando un bajo desempeño laboral que lleva como resultado un bajo récord de ventas, ocasionando pérdidas. Por todo lo mencionado anteriormente en la presente investigación se demostrará la relación que tiene la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de los restaurantes La Verdad de la Milanese, Asoc. Brisas del Titicaca, Caldos Doris y chifa When Wha.

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

La investigación se justifica porque permite el incremento de conocimientos allega a la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral y se fundamenta con los planteamientos teóricos sobre motivación la relación al desempeño laboral y responde al problema descrito.

### **Justificación práctica**

También se justifica practica porque permite realizar un diagnóstico real sobre la problemática que favorecerá a los colaboradores en la búsqueda de solución, y tener una amplitud de criterio en la toma de las decisiones, debido a los resultados se realiza una propuesta encaminada al acrecentamiento de la motivación en los coagentes, dicha propuesta se encuentra incluida las eventualidades de los colaboradores que podrían practicar para el aumento de la motivación, lo cual se podrá ver en su desempeño y en sus actividades diarias. Este trabajo permitirá que otras organizaciones e investigadores puedan optar a verificar estos resultados en la toma de decisiones o realizar algún nuevo estudio, tomando en cuenta que los colaboradores se han convertido en el capital humano fundamental para cada organización y es importante que cada compañía respete las condiciones laborales de cada uno de ellos, es por ello que surge la importancia del estudio.

### **Justificación teórica**

El trabajo de investigación se justifica teórico porque se basa en las teorías que señalan la relación que existe entre ambas variables, igualmente, hacen énfasis en que el desempeño laboral depende en grande medida de la motivación de los colaboradores, ya que de alguna manera u otra la motivación conlleva a lograr resultado.



## **Justificación metodológica.**

De igual forma se demuestra metodológicamente que cumple con el enfoque cuantitativo argumentado a través el método hipotético deductivo y por el análisis estadístico en la aplicación de los instrumentos validados a través del análisis de contenido, es de decir, de juicio de expertos y que se utilizaron investigaciones relacionadas a las variables de estudio.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### **Objetivo general**

- Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

#### **Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.
- Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.
- Determinar la relación entre las competencias del individuo y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.
- Determinar la relación entre las competencias del puesto y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

La bibliografía es reducida debido a que no se han hallado informes de tesis que estudien paralelamente las dos variables (motivación y desempeño laboral) en tiempos de COVID-19. Inicialmente al recolectar los datos se presentó limitaciones en el limitado contacto con los colaboradores, sin embargo, se logró el objetivo debido que la encuesta fue enviada de manera online para evitar posibles nuevos contagios de la COVID-19 y poner en riesgo a la operacionalidad de las organizaciones.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudio**

### **Antecedentes internacionales**

Alarcón, Ganga, Pedraja y Monteverde (2017) realizaron una investigación acerca de la satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. Los instrumentos empleados fueron la escala SL-SPC, diseñada por Palma para evaluar la satisfacción laboral y para conocer los niveles de motivación se utilizó el Job Diagnóstico Survey de Hackman. Se utilizó  $\alpha$  de Cronbach para comprobar la confiabilidad obteniendo un 0,82 y 0,75 (para satisfacción laboral y motivación respectivamente). Por consiguiente, se concluyó que los profesionales poseen a nivel de motivación categoría media-alta en todas las dimensiones evaluadas. Asimismo, en la mayoría de los factores evaluados en satisfacción laboral se obtuvo un nivel promedio.

Un estudio realizado por Fernández (2015) propone analizar la motivación laboral y como afecta el no atribuir de la misma en el desempeño laboral a 11 colaboradores administrativos de un instituto público ubicado en el estado Yaracuy, Venezuela. La investigación se utilizó una metodología cuantitativa de tipo descriptiva, empleando la técnica de encuesta. Asimismo, el instrumento se llamó inventario de motivación laboral, estuvo compuesta por 25 ítems y dos dimensiones: factores motivaciones y relaciones interpersonales. Como conclusión se determinó con respecto a la variable información relacionada a los objetivos de la organización, un 82% afirmaron haberla recibido mientras que un 18% no. No obstante, se evidencio que un 82% señala que en una organización es relevante la comunicación. Por otro lado, un 73% afirman de manera favorable relacionarse entre compañeros, mientras que solo el 27% expresan mantenerse indiferentes ante las relaciones laborales.

Igualmente, Chiang y San Martin (2015) realizaron una investigación en Chile a 259 funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano en donde tuvieron como finalidad primordial determinar si el desempeño laboral repercute en la satisfacción laboral. El estudio fue de enfoque cuantitativo correlacional, de tipo no experimental, de corte transversal. Se utilizó el cuestionario de Desempeño Laboral; con la

finalidad a través de 6 factores: desempeño en la función, nivel de conocimiento respecto a la descripción del cargo, proactividad e innovación, conocimiento de la organización, relaciones interpersonales y productividad, para medir la satisfacción se utilizó un cuestionario diseñado y validado por los autores y cuya estructura está compuesta por 10 factores de satisfacción: forma en cómo realiza el trabajo, trabajo en general, autonomía, reconocimiento, ambiente físico, oportunidad de desarrollo, la relación con el jefe, remuneración, sección o área y por la empresa ambos instrumentos, los resultados de confiabilidad empleando el Alfa de Cronbach son entre 0,7 y 0,9. En el estudio se encontró que los niveles de percepción del desempeño laboral en los funcionarios de la muestra no hay resultados que muestren niveles de desempeño bajo. En relación con los promedios en los departamentos de la institución, hay que destacar que ambos géneros y en todas las direcciones (6/6) su evaluación se encuentra sobre la media, es decir, poseen un desempeño alto. Por otra parte, de acuerdo con los promedios sobre el Desempeño Laboral en ambos géneros, se determinó que las mujeres son mucho más rígidas al evaluar su desempeño laboral a diferencia del género masculino.

Por otra parte, Sum (2015) realizó un estudio a 34 colaboradores en Guatemala acerca de Motivación y desempeño laboral de una empresa de alimentos en Quetzaltenango. El objetivo fue establecer la influencia de la motivación al desempeño laboral en el personal administrativo de dicha empresa. Los instrumentos son: la escala Likert de desempeño laboral Likert para evaluar el desempeño, cuenta con 10 ítems elaborada por el mismo autor y un segundo instrumento estandarizado denominado escala de motivación psicosocial que fue elaborada para conocer la estructura y dinámica de la motivación, así como en la segunda parte para pronosticar el expectante comportamiento y desempeño del individuo, en el entorno profesional la cual fue hecha por Seara Fernández para calcular la categoría de motivación de los individuos en la organización, la cual cuenta con 173 ítems. Se confirmó que la motivación influye de manera determinante en el desempeño laboral del personal administrativo de una organización de alimentos de Quetzaltenango, asimismo la motivación tiene la capacidad de generar una actitud de entusiasmo para realizar las diversas actividades laborales y producir en el personal administrativo la sensación de

satisfacción al recibir de parte de la empresa algún incentivo como resultado del buen desempeño laboral.

Dentro del estudio realizado por Enríquez (2014) a 164 colaboradores en México del instituto de la visión determinó cuál es el nivel de motivación y desempeño laboral. Como metodología para se tuvo un enfoque cuantitativo, descriptiva y correlacional, de corte transversal. Los datos se recogieron a partir de dos instrumentos: el primero orientado a evaluar el desempeño, constituido por 48 ítems y una confiabilidad de .939; el segundo, relacionado a la motivación, conformado por 19 ítems y con una confiabilidad de .909. Como resultado se observó que el nivel de motivación es predictor del nivel de desempeño de los trabajadores, asimismo los colaboradores señalan tener de muy buena a excelente nivel de auto percepción de la motivación; asimismo, los resultados relacionados al nivel de desempeño laboral se encontraron entre los niveles de muy buena a excelente.

### **Antecedentes nacionales**

Torres y Quijante (2018) realizaron un estudio a 30 conductores donde tuvieron como finalidad estuvo basado en hallar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa de transporte Leonel SAC. El enfoque empleado fue cuantitativo, correlacional de diseño no experimental-transversal, por otro lado, la recolección de los datos de las variables y sus respectivos indicadores se realizaron a través de la técnica de la encuesta. Como las variables señaladas, la escala de medición respecto al cuestionario de motivación tomó 17 ítems en cuanto al desempeño laboral se empleó el cuestionario de desempeño laboral utilizando 14 ítems, de acuerdo con las tipologías de validación de los instrumentos, fue estimada la revisión por expertos o también llamada validez de expertos. Los resultados indicaron la existencia de una relación directa entre las variables motivación desempeño laboral, sin embargo, no existe relación directa entre los factores intrínsecos de la motivación y el desempeño laboral y por último el estudio determino que existe relación directa entre los factores extrínsecos de la motivación el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa de transporte Leonel SAC. Un estudio realizado por Perea (2017) donde la muestra estudiada fue de 43

colaboradores, tuvo como objetivo principal conocer cómo se conecta la motivación y el desempeño laborales en los empleados de la empresa inversiones la Selva S.A. Moyobamba. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo descriptivo, correlacional de corte transversal, diseño no experimental, modalidad descriptiva – explicativo. Se administró dos cuestionarios uno para evaluar la motivación y el otro para medir el desempeño laboral; ambos instrumentos se validaron a través del procedimiento psicométrico de validez de contenido realizado por expertos en el tema. Como conclusión se determinó que existe una relación directa y significativa en cuatro variables que se trabajaron en la investigación: Cuando en la empresa se aplican procedimientos de motivación mejora de manera significativa el desempeño laboral en los trabajadores (valor de 0.912). Por otro lado, si mejora la presencia de un liderazgo existe un mayor compromiso de los trabajadores en la filosofía de gestión de la institución (valor de 0.855). Se halló, asimismo, un mayor conocimiento en los procedimientos y acciones a realizar en el trabajo, cuando mejoran los procedimientos de una propuesta de equidad y justicia (valor 0.903). y finalmente, si la empresa aplica programas de incentivos mejora de manera significativa el desempeño laboral de sus colaboradores. (valor de 0.853).

Otro estudio realizado por Bonilla (2017) a 20 trabajadores de la empresa Cineplex SAC de la región de Huánuco que tuvo como propósito principal conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el área de dulcería. El diseño metodológico que se utilizó fue descriptivo correlacional. El cuestionario que se utilizó fue “motivación y desempeño laboral”, con 18 preguntas, la estructura de la variable motivación ha sido evaluada a través de 3 dimensiones: liderazgo, satisfacción y clima organizacional, y la variable desempeño laboral en su contenido tiene las siguientes dimensiones: eficacia, eficiencia y calidad. Se concluyó que existe una correlación positiva moderada entre las variables: motivación y desempeño laboral (correlación de 0.626), así como entre liderazgo y desempeño laboral asimismo se determinó que entre el liderazgo y el desempeño laboral. Es pertinente señalar que el proceso de liderazgo se administra cuando la empresa generó las condiciones para que los colaboradores puedan auto-realizarse, manifestado en el 65% de los trabajadores que afirman que a través de estas condiciones pueden realizar línea de carrera. Otros resultados hallados señalan que

el 50% de colaboradores está de acuerdo que su desempeño laboral mejora de manera significativa cuando participa de un programa de incentivos; mientras que un 35% está totalmente de acuerdo que el salario es un factor que influye de manera importante en el desempeño laboral.

Levano (2017) tuvo como objetivo en su investigación explicar de qué manera influye la motivación en el desempeño laboral de 34 trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen. Para dicha investigación elaboro un cuestionario llamado "Motivación y desempeño laboral" dicho cuestionario tuvo 12 preguntas, con las siguientes dimensiones: motivación laboral en la oficina, profesional, y económica, por otro lado, desempeño laboral en la oficina, empresa y hacia los clientes. El estudio fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo-correlacional, no experimental. Como conclusión determinó que un colaborador se desempeña mejor y con más interés cuando la empresa le ofrece mayores incentivos de motivación; asimismo, el trabajador cuando en sus actividades cotidianas es reconocido públicamente por su labor, le produce un mayor nivel de motivación y por ende se incrementa su eficiencia y productividad en la empresa.

Asimismo, Toribio (2015) realizó un estudio en la Municipalidad Distrital del Perú de tipo correlacional, empleando un método no experimental transversal, método fue inductivo deductivo. La población estuvo constituida por 60 trabajadores del área administrativa. El objetivo fue determinar en qué medida la motivación influyó en la satisfacción laboral, para la evaluación de las variables se utilizó las Escalas de Motivación –Mlpa y la Escala de Satisfacción Laboral –SPC, de Sonia Palma Carrillo. Como conclusión las variables motivación de afiliación y de logro predominan levemente el "nivel medio", con respecto a la motivación de poder se estima que el 30%, muestran un nivel "medio alto", en lo que refiere a la motivación de afiliación se encuentran en una categoría "baja" con un 26.7%, al 35.0% en motivación de poder y al 31.7% en motivación de logro. En cuanto a la variable satisfacción laboral, a nivel general en los seis factores predomina la categoría "Regular" con el 33.3% y 41.7%.

Por otro lado, Alaluna y Mayta (2016), realizaron un estudio a 26 empleados de una Oficina de los Registros Públicos, el objetivo fue medir la relación entre las



variables de motivación y desempeño laboral, en cuanto a la metodología empleada fue cuantitativa correlacional, transversal de tipo no experimental. La técnica para la recolección de datos se elaboró una encuesta sustentada en la teoría de los dos factores de Herzberg. Para la validación del instrumento se utilizó la validez de contenido ejecutado a través del juicio por expertos; para la confiabilidad se efectuó a través del Alfa de Cronbach, como resultado para la variable motivación se obtuvo de “0.87” y “0.92” para la variable desempeño laboral. Se concluyó que sí existió una correlación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los participantes, porque se obtuvo ( $Rho = 0,536$  y  $P = 0,04$ ), asimismo se evidenció un estilo de liderazgo adecuado en donde el “38%” estuvieron de acuerdo y el “27%” estuvieron totalmente de acuerdo, además el “38%” estuvieron de acuerdo que frente a situaciones problemáticas, recibieron la solidaridad de su jefe inmediato, y otro “31%” totalmente de acuerdo, conjuntamente, el “38%” de encuestados estuvieron de acuerdo y “27%” totalmente de acuerdo, ante la situación de reconocimiento por parte de sus jefes a la labor realizada; sin embargo, existe discrepancia del personal con respecto a las remuneraciones como una necesidad motivacional no cubierta, y ello se demostró en el nivel de desempeño laboral de los empleados que no fue el más adecuado; lo cual repercutió en el logro de los objetivos y la imagen institucional.

## **2.2. Bases teórico-científicas**

### **Motivación laboral**

De acuerdo con Freeman, Stoner y Gilbert (2009) consideran que la motivación laboral como el deseo de realizar esfuerzos por alcanzar las metas de la organización, pero esto está condicionado por la necesidad de satisfacción de alguna necesidad individual.

Desde la perspectiva Espada (2002) ve a la motivación como un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, lo cual significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sobreesfuerzo adicional; algunas personas

pueden encontrar muchas formas de motivarse de acuerdo con la situación que estén viviendo y otras que necesitan ser motivados por sus superiores jerárquicos, entorno social y profesional.

En síntesis, es importante destacar que la motivación ha sido un campo en la psicología en inquebrantable estudio. No obstante, este tema no ha sido agotado como área de investigación, sobre todo en el ámbito intrínseco. Si se realizara un estudio de motivación en la línea del tiempo, se puede encontrar diferencias importantes entre las teorías precientíficas y las científicas.

A lo largo del tiempo la motivación ha llevado a muchos autores a dar a conocer sus teorías bajo distintos enfoques, para esta investigación he seleccionado las teorías más populares y relevantes tales como:

### **Teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow**

Para Chiavenato (2009) estuvo de acuerdo con la teoría de las pirámides de las necesidades de Maslow señala que todas las personas tienen una jerarquía de cinco necesidades situados según su nivel de categoría y que pueden ser clasificadas en “necesidades fisiológicas”, “autoestima”, “sociales”, “seguridad” y “autorrealización”. La primera necesidad hace referencia a las necesidades básicas que tiene un humano para su subsistencia, llamado o conocido como necesidades fisiológicas. En el campo laboral, esta necesidad está relacionada con el entorno salarial y las condiciones laborales. El segundo denominado de necesidades de protección y seguridad; son las 1) condiciones de seguridad, 2) estabilidad laboral, 3) sueldo adecuado, y 4) seguridad social. Para el tercer nivel se relaciona con las necesidades sociales el cual está relacionado con las interacciones sociales. El cuarto nivel hace referencia a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus en una sociedad. Y, el último nivel es la autorrealización el cual se refleja en el esfuerzo de cada humano por conseguir sus metas en todos los planos del quehacer humano.

En resumen, esta teoría nos expone que las necesidades deben ser satisfechas de uno en uno, por estas razones parece que un individuo llegue al final de la pirámide primero tiene que satisfacer los niveles anteriores.

Según Chiavenato (2000) la motivación es determinada como aquel factor interno que debemos priorizar para entender el comportamiento del ser humano, una persona motivada es el resultado entre la interacción entre el individuo y el momento que esta experimentando; por ello se concluye que: (1) el comportamiento es originado por un conjunto de estímulos internos y externos del entorno, (2) el comportamiento es motivado, ya que está encaminado hacia alguna meta. (3) el comportamiento está orientado hacia una finalidad, puesto que existe expresiones tales como el impulso, el deseo, la necesidad y tendencia.

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

“Estos factores están relacionados con las condiciones externas e internas del individuo por lo tanto la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados” (Herzberg, 1954, p.100).

Por lo tanto, dichos factores esta divididos en los siguientes: Factores higiénicos o también conocido como extrínsecos, según este tipo de factores tienen sus “principales aspectos son: política y administración de la compañía, supervisión, salario, relaciones interpersonales y condiciones laborales” (Herzberg, 1954, p.5).

Factores Motivacionales también conocido como factores intrínsecos, estos están asociados hacia la satisfacción y productividad que tiene el colaborador en su puesto de trabajo. “dentro de este factor destacan cinco factores como determinantes importantes de la satisfacción laboral: realización, reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad y promoción” (Herzberg, 1954, p. 5)

Por ende, vemos que, en el entorno laboral, existen un conjunto de necesidades y requerimientos que requieren un abordaje individual y/o grupal a través de diferentes programas de incentivos. Alternativas tales como planes de retribución con flexibilidad, las propuestas de conciliación y las políticas de

auténticas alternativas por el bienestar del personal pueden ser de apoyo para asegurar los factores de higiene.

### **Teoría de Clayton Alderfer**

En 1978, Clayton Alderfer (citado por Araya y Pedreros, 2009) establece tres categorías para explicar la motivación: (1) Necesidad de existencia, que se relaciona con la supervivencia que todo ser humano realiza. (2) Necesidad de relación, es aquella que tiene que ver con la creación de vínculos con los demás, con compartir ideas, experiencias o momentos y la (3) Necesidad de crecimiento, que va directamente relacionada con el deseo de bienestar y autorrealización. Se puede decir, que estas tres categorías de Alderfer son el resumen de los niveles planteados por Maslow, pero con la diferencia que en esta teoría la propuesta es que la persona no necesariamente debe satisfacer la necesidad inferior para saciar otra superior.

### **Teoría del establecimiento de metas**

El estudio realizado por Locke (1968) señala que trabajar por un fin es una fuente significativa y que orienta la motivación para el trabajo: entonces las metas señalan el propósito de lo que debe hacerse y cuánto esfuerzo se requiere. Las evidencias son de apoyo para el valor del establecimiento de metas. Más aún, es posible afirmar que tanto las metas específicas como las difíciles posibilitan en el ser humano un desempeño de mayor esfuerzo y compromiso; y que la retroalimentación genera un espacio de autoevaluación para tomar los correctivos en el proceso para alcanzar las metas.

En términos generales es lógico presumir que, si la meta es más fácil, lo más probable es que se acepte como objetivo, luego es de esperar un esfuerzo y constancia del colaborador para alcanzarla.

Respecto a dichos talentos, se sostiene que la motivación representa las fuerzas que operan sobre o en el interior de una persona y que provocan que se

comporte de una manera específica para dirigirse hacia las metas (Hellriegel y Slocum, 2004).

En síntesis, como parte del sumario de motivación las etapas nombradas centrales proponen que existe una relación entre capacidad y motivación, lo cual se constituye en un aspecto de valor para evaluar y conocer el nivel de desempeño, expresándose a través de la siguiente fórmula:  $\text{Desempeño} = f(\text{capacidad} \times \text{motivación})$ . Por lo tanto, en cada una de las etapas existen elementos tales como: “capacidad”, que es las competencias adquiridas por las personas en las diferentes experiencias vividas en el ambiente y le permiten desarrollar las diferentes responsabilidades asumidas; “las necesidades” expresadas en las diferentes carencias experimentadas por el ser humano; y por último “las metas” representadas por los resultados obtenidos de las personas, como resultado del empleo de sus competencias para satisfacer sus necesidades.

### **El ciclo motivacional**

Desde la perspectiva de Chiavenato (2000) explico que a partir de la puesta en práctica la teoría de las relaciones humanas, se han aplicado en las empresas toda clase de teoría psicológica acerca de la motivación. Se comprobó que todo comportamiento humano es motivado y que la motivación es esa tensión persistente que lleva al individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una más necesidad. De allí surge el concepto de ciclo motivacional: el organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico o también conocido equilibrio de fuerza psicológicas para Lewin, hasta que un estímulo lo rompe o crea una necesidad, la cual provoca un estado de tensión que reemplaza el estado de equilibrio. La tensión genera un comportamiento o acción capaz de satisfacer la necesidad. Si ésta se satisface, el organismo retorna a su estado de equilibrio inicial hasta que sobrevenga otro estímulo, toda satisfacción es una liberación de tensión.

### **La teoría de Víctor H. Vroom**

En esta teoría el autor propone que sus expectativas del colaborador que influyen en una forma mayor o menor de motivación, a diferencia de los otros

autores que se apoyan en las necesidades “básicas” y “las relaciones organización – colaborador”. Vroom (1964) plantea que el empleado es motivado a causa de 03 percepciones: la primera, las características de eficiencia y eficacia al producto de una actividad por parte del individuo, la segunda, es que un mayor esfuerzo y dedicación a una actividad asignada, tiene como consecuencia un mayor y mejor desempeño; y la tercera, es la probabilidad de que la mejora en su desempeño tiene como consecuencia un mejor resultado. De aquí se desprende el concepto de fuerza motivacional, para referirse a crear las condiciones para que el trabajador se dé cuenta de que su producto es el resultado de su esfuerzo y desempeño.

### **Teoría de Hodgetts y Altman**

En esta teoría se realiza descubrimientos acerca de la motivación ambos autores proponen un modelo integrador, en el que interactúan variables relevantes en la motivación, tal es el caso de la autorrealización, la expectativa de la meta, el logro y desempeño, las necesidades, entre otros. Hodgetts y Altman (1989) indica que esta teoría se basa en la recompensa, es decir que el individuo estará motivado o desmotivado, satisfecho o insatisfecho, todo ellos en función de la recompensa que este reciba para ello el supervisor o jefe inmediato deberá estar atento para darse cuenta de cuáles son las recompensas que cada individuo necesita para realizarlas, de esta manera este podrá realizar una mejor labor.

### **Teoría X y la Teoría Y de McGregor**

La teoría de X y la teoría Y, fue planteada en 1960 por el reconocido psicólogo McGregor (citado por Madero & Rodríguez, 2018) quien planteó que la filosofía administrativa controla a la práctica administrativa. De allí que haya sido uno de los primeros escritores que presentó una argumentación convincente de que muchas acciones administrativas son consecuencia directa de la teoría del comportamiento humano que aplican los administradores

### **Desempeño laboral**

Según Robbins (2004) señaló que existe un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización tanto en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Mientras que Solís (2020) señaló al desempeño laboral es un proceso cognoscitivo, debido que influye en los conocimientos obtenidos por lo tanto quiere decir que es instrumental, en tal sentido, se requiere diseñar y ejecutar estrategias, métodos e instrumentos. También se formula que la evaluación como proceso está orientada a las actividades, se corrobora además que los comportamientos de las personas no son solo por los resultados, sino fundamentalmente por el compromiso adquirido.

A su vez, Robbins (2009) determinaron que casi todas las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puesto de trabajo; actualmente las compañías, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información.

Alles (2008) la evaluación de desempeño es prioridad para todos en una organización, es decir, para el jefe, el trabajador y la empresa, a partir de este proceso se toman diversas decisiones relacionadas al perfil del trabajador, clima laboral, ascensos y promociones y el tema salarial. El propósito de la evaluación es que debe tener una perspectiva integral y caracterizada por la retroalimentación que contribuya a una mejora continua de los diferentes agentes que forman parte de una empresa.

De acuerdo con Chiavenato (2006) señaló al desempeño laboral como situacional ya que varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la inteligencia de que éstos dependen del interés personal, determinar la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer y es una relación perfecta de costo-beneficio, en donde el proceso de evaluación del desempeño se constituye en una alternativa para conocer cómo se desempeña una persona en un puesto laboral y

saber aspectos relacionados a su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para conocer si las características de un colaborador se adecúan a las exigencias del puesto, con la finalidad de afianzar las fortalezas y potencializar aquello que falta para desenvolverse adecuadamente. Este proceso toma diferentes denominaciones, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, entre otros. En resumen, la evaluación del desempeño es un concepto eficiente porque las organizaciones toman decisiones a partir de los procesos de evaluación continua.

Mientras que Chiavenato (2000) determinó al comportamiento del trabajador en la exploración de los objetivos fijados; en el que se forma la táctica personal para asistir a los fines, a partir de las cuales se formulan las características personales, tales como: “las capacidades”, “las habilidades”, “las necesidades” y “las cualidades”, ello contribuirá a generar un entorno laboral positivo, con la finalidad de construir comportamientos que contribuyan a resultados óptimos en la empresa.

Dessler (2001) afirman que la inmediata evaluación de los supervisores es parte fundamental de la colectividad de los procesos de una estimación. Por lo tanto, el supervisor debe poseer las características y perfil adecuado, que le permita desarrollar habilidades y destrezas para observar de una manera imparcial y evaluar el desempeño de sus empleados, desde una óptica de respeto, empatía e imparcialidad.

Desde el punto de vista de Campbell (1993) nos dice que el desempeño se debe diferenciar de la efectividad. De acuerdo con el autor indica que el desempeño es sinónimo del comportamiento humano; eso quiere decir que las personas se esfuerzan por contribuir a alcanzar las metas de la empresa, y la efectividad se expresa en la calidad del producto y cómo contribuye al logro de las metas institucionales.

Stoner (1996) explicó que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad, de tal manera que así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la



manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Para Pereda & Berrocal (1999) el desempeño laboral es:

Un conjunto de elementos que definen el grado en que los individuos contribuyen al logro de estándares demandados por el cargo o puesto, así como también para los objetivos de la organización; proporcionándoles acciones necesarias para el desarrollo profesional y personal, y de esta forma aumentar su participación futura. (p. 85)

En este mismo orden de ideas, Mazzarella & Carrera (2001) se basaron en la teoría de Vygotsky ya que hablan de las competencias del individuo se realizan a través de las relaciones interpersonales entre unos a otros ya que pretende evaluar y conocer a través de ellas, las características y/o competencias que las personas poseen y que se relacionan con el puesto, tales como: (1) Iniciativa & excelencia, es decir, presenta iniciativa para potencializar las habilidades y generalizar un mayor alcance de sus objetivos. Se fija metas para ascender categorías con óptimo de desempeño promoviendo la singularidad. (2) Integridad, se trata de ser virtuoso, asume con responsabilidad el conjunto de actividades individuales y colectivas, asegurando la transparencia en el manejo de los recursos. (3) Comunicación a todo nivel, es decir, posee las habilidades sociales para desarrollar una comunicación asertiva con las diferentes instancias de la organización. (4) Supervisión y acompañamiento, es el seguimiento que realiza a través de la información, conocimientos y capacitación para sus colaboradores, crear las condiciones para desarrollar sus destrezas. Asimismo, establece lazos de compromiso con la finalidad de involucrar a los supervisados que en sus acciones evidencien sus competencias; y (5) Apertura para el cambio, a partir de la retroalimentación se identifican las fortalezas y debilidades, en búsqueda de lograr cambios que beneficien a los colaboradores y a la empresa.

En cuanto a las competencias del puesto, el mencionado autor hace referencia a los siguientes factores: (1) Calidad Administrativa programática, tiene conocimientos y habilidades que le permiten ejecutar su puesto con eficacia. (2) Trabajo en equipo, propicia la interacción y desempeño grupal en la búsqueda de

compartir intereses y lograr objetivos comunes entre los miembros del equipo. (3) Trabajo con otras empresas/organizaciones, a través de un intercambio de información, que propicie en un clima de cooperación permanente. (4) Control interno, le permite controlar de manera permanente su labor, siempre va en búsqueda de la perfección. (5) Sentido de costo/beneficio, implica la usanza correcta de recursos. (6) Toma de decisiones y solución de problemas, en primer lugar, realiza la identificación de la problemática, luego a partir de una propuesta expresada en un plan de trabajo, diseña y ejecuta el conjunto de acciones que tienen como finalidad resolver los problemas identificados. (7) Compromiso al servicio, tiene alta calidad de servicio y cumple con los tiempos pactados, así suscita el correcto servicio a 360° y (8) Enfoque programático, su gestión de servicio llega a todas las áreas y se incluye con el trabajo de campo.

### **Evaluación 360°**

Según los autores Davis (1999) determinaron a la evaluación 360° como:

Un método para medir el desempeño laboral, que es la Evaluación 360°, es un sistema de evaluación del desempeño en el cual participan las personas que tienen contacto de trabajo con el evaluado, permite elaborar planes individuales de desarrollo, porque identifica claramente las áreas en que el individuo o grupo necesitan crecer y afianzarse. (p. 46)

En síntesis, la evaluación 360° es la forma normalizada para conseguir opiniones diferentes acerca al desempeño del colaborador, de una área u organización.

### **2.3. Definición de la terminología empleada**

**Motivación laboral:** Es la capacidad que poseen las organizaciones de generar estímulos con el objetivo de que sus trabajadores dirijan, orienten y dirijan con sus actitudes para llegar a resultados positivos en su desempeño laboral (Chiavenato, 2009).

**Motivación intrínseca:** Es el comportamiento del individuo a profundidad atado a la satisfacción de la persona, estos se hacen llamar factores de satisfacción y se destacan por que están comprometidos de la satisfacción profesional están separados y son distintos de los factores de la insatisfacción (Herzberg, 1954).

**Motivación extrínseca:** Es un contexto para conseguir que los individuos laboren más, se puede premiar o incentivar esto quiere decir que se incentiva al individuo a cambio de trabajo para cumplir un objetivo en la organización (Herzberg, 1954).

**Desempeño laboral:** En cuando al desempeño laboral, se basa en establecer qué tan exitosa ha sido para un sujeto o empresa en el desarrollo de sus acciones y objetivos laborales (Robbins, 2010).

**Competencias del individuo:** Las competencias son aquellas características individuales, valores, habilidades, capacidades y conocimientos le permiten a una persona determinada desempeñarse óptimamente (Universidad Essan, 2019).

**Competencias del puesto:** Es la capacidad, existente y justificada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específico conexión (Universidad Essan, 2016).

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

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

#### **Tipo de investigación**

Este actual estudio estuvo basado en el enfoque cuantitativo correlacional, ya que la dificultad a investigar permitirá identificar la correlación que hay existe entre las variables motivación y el desempeño laboral.

De acuerdo con los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron:

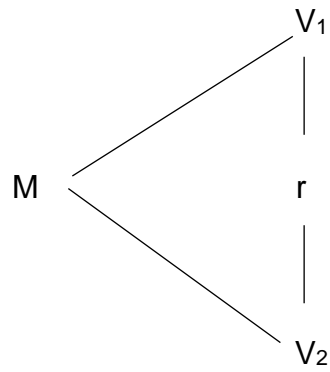
Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. Es importante recalcar que, en la mayoría de los casos, las mediciones en las variables a correlacionar provienen del mismo sujeto. No es común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en unas personas con mediciones de otra variable realizadas en otras personas. (p. 44).

#### **Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental: corte transaccional, debido a que no existe manipulación de las variables de estudio.

Es transversal porque su finalidad es analizar la incidencia e interrelación de las variables en un momento dado.

El estudio sigue a un diseño correlacional, no experimental, transversal, que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), ello se sustenta en que no se ejecutan la manipulación de variables, permite evaluar el grado de correlación entre las variables y se realiza la recopilación de datos en un solo momento, responde al siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra

V<sub>1</sub>: Motivación

V<sub>2</sub>: Desempeño laboral

r: Relación entre variables

### 3.2. Población y muestra

#### Población

Según Hernández et al. (2010): “La población es la agrupación de cuales quiera los casos que coinciden con una serie de descripciones. La población debe acomodar claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 235). La población está comprendida por 120 colaboradores de restaurantes del área operativa del distrito de Lima Metropolitana.

#### Muestra

Según Arkin y Colton (1995) la muestra es: “una porción representativa de la población, que permite generalizar los resultados de una investigación” (p. 95).

La muestra fue censal, es decir comprende el 100% de la población de 120 colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana, los puestos que ingresaron a la muestra fueron: jefe de cocina (9), cocinero (17), ayudantes de cocina (16), jefe de salón (2) mesero (33), Vajillero (10), repartidor (16), operario de limpieza (5), gerente de tienda (3) y asistente de tienda (9). No se realizó el cómputo del tamaño de la muestra ya que se consideró el total de la población como sujetos de estudio.

Tabla 1

*Distribución de la muestra*

Puestos	Sta. Anita	SJM	Caldos Doris	Surco	VES	Chifa When Wha	Surco	Miraflores	Independencia	La Verdad de la Milanesa	Brisas del Titicaca (Cercado de Lima)
Jefe de cocina	0	0	0	1	2	3	1	1	2	4	2
Cocinero	2	2	4	2	2	4	2	2	3	7	2
Ayudante de cocina	1	1	2	1	3	4	2	2	2	6	4
Jefe de Salón	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
Mesero	2	2	4	3	5	8	4	4	8	16	5
Vajillero	1	0	1	1	2	3	0	1	4	5	1
Repartidor	3	1	4	1	2	3	1	2	3	6	3
Operario de limpieza	0	1	1	1	1	2	0	0	1	1	1
Gerente de tienda	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	0
Asistente de tienda	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2
Total			18			30				51	21

## **Muestreo**

Es un muestreo no probabilístico de tipo conveniencia, accidental y censal, ya que la elección de los sujetos fue de una voluntaria participación. Asimismo, al elegir a los participantes se tomó en cuenta los siguientes criterios de “exclusión e inclusión”:

### **Criterios de inclusión.**

- Colaboradores que oscilen entre 18 a 65 años.
- Con más de 3 meses laborando.
- Colaboradores que trabajen en restaurantes de Lima Metropolitana.
- Colaboradores que se deseen participar voluntariamente, indistintamente si fueran mujer u hombre.

### **Criterios de exclusión**

- Personas menores de edad.
- Colaboradores que tengan menos de un mes laborando en la empresa.
- Colaboradores que no deseen participar.

## **3.3. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

$H_0$  = La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

$H_G$  = La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.



## **Hipótesis específicas**

$H_0$  = No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

$H_1$  = Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

$H_0$  = No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

$H_2$  = Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

$H_0$  = No existe relación significativa entre las competencias del individuo y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

$H_3$  = Existe relación significativa entre las competencias del individuo y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

$H_0$  = No existe relación significativa entre las competencias del puesto y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

$H_4$  = Existe relación significativa entre las competencias del puesto y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.



## Operacionalización de la variable desempeño laboral

Tabla 3

*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Desempeño Laboral	“El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas. Es una piedra angular para el desarrollo de la productividad y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales” (García,2001 p.34)	Puntaje obtenido en inventario de Desempeño laboral de Linares (2017)	Competencias del Individuo  Competencias del Puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa y excelencia.</li> <li>• Integridad.</li> <li>• Comunicación a todo nivel.</li> <li>• Supervisión/ acompañamiento.</li> <li>• Apertura para el cambio.</li> <li>• Calidad administrativa.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Control interno.</li> <li>• Sentido costo beneficio.</li> <li>• Toma de decisiones y solución de problema.</li> <li>• Compromiso del servicio</li> <li>• Enfoque pragmático</li> </ul>	Ordinal

*Fuente:* Linares (2017).

### **3.5. Métodos y técnicas de la investigación**

Las técnicas de investigación son aquellas que dan fortaleza a la recolección de información y conllevan la contrastación con nuestro problema de investigación, lo cual tiene que proyectar efectos reales, apropiados y solución del problema. La técnica de investigación es de valiosa magnitud para alcanzar los sobresalientes resultados posibles de la investigación, así como poder utilizar herramientas para la recolección de la información. Por ello, se empleó la técnica del cuestionario, también conocido como encuesta, la cual consistirá en realizar preguntas en formato de Ítems por medio de una escala Likert.

### **3.6. Descripción de los instrumentos utilizados**

La técnica que se tomó fue la encuesta, que consiste en preguntas cerradas que se serán resueltas por la unidad de análisis, y que puede ser aplicada de manera virtual a un grupo significativo de colaboradores, está orientada a la obtención de datos de personas con una opinión impersonal que es de interés para el investigador. A continuación, se pasará a describir los principales instrumentos de la investigación:

#### **Inventario de Motivación Laboral**

##### **Ficha técnica 1**

Nombre original:	Inventario de Motivación aboral
Autor:	Linares Marín Jacqueline
Año:	2017
Dirigido a:	Colaboradores
Objetivo:	Medir el nivel de motivación de los colaboradores a través de sus factores: 1) Tensión relacionada con el trabajo. 2) Presión del trabajo. 3) Relación interpersonal con sus jefes. 4) Relación interpersonal con sus compañeros. 5) Monotonía laboral. 6) Satisfacción por el trabajo. 7) Competencia. 8) Promoción profesional. 9) Estatus.

Administración:	Individual o colectivo.
ítems:	23
Calificación:	Los puntajes se obtienen a través de la suma simple de los ítems.

## **Descripción del instrumento**

El inventario fue basado en los factores intrínsecos y extrínsecos de Herzberg, está compuesto por 23 ítems.

El instrumento tiene dos dimensiones: motivación extrínseca compuesta por 11 ítems (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11); motivación intrínseca compuesta por 12 ítems (12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23). Todas las preguntas del inventario son respondidas a una escala tipo Likert, conformado por la siguiente manera: Excelente (5), Muy bueno (4), Bueno (3), Regular (2) y Deficiente (1). A mayor puntuación, mayor percepción de ese factor (Linares, 2017).

## **Inventario de Desempeño Laboral**

### **Ficha técnica 2**

Nombre original:	Inventario de Desempeño Laboral
Autor:	Jacqueline Linares Marín
Año:	2017
Dirigido a:	Colaboradores
Objetivo:	Medir el nivel del desempeño laboral en colaboradores a través de sus factores:1) Iniciativa y excelencia. 2) Integridad. 3) Comunicación a todo nivel. 4) Supervisión/ acompañamiento. 5) Apertura para el cambio. 6) Calidad. 7) Trabajo en equipo. 8) Control interno 9) Sentido costo beneficio. 10) Toma de decisiones y solución de problemas 11) Compromiso del servicio. 12) Enfoque pragmático.

Administración:	Individual o colectivo
ítems:	13
Calificación:	Los puntajes se obtienen a través de la suma simple de los ítems.

### **Descripción del instrumento**

El instrumento fue basado en los factores competencias del individuo y competencias del puesto de Guzmán, está compuesto por 13 ítems.

El instrumento tiene dos dimensiones: competencias de individuos compuesta por 5 ítems (1,2,3,4,5); competencias del puesto compuesta por 8 ítems (6,7,8,9,10,11,12,13). Todas las preguntas del inventario son respondidas a una escala tipo Likert, conformado por la siguiente manera: Excelente (5), muy bueno (4), bueno (3), regular (2) y deficiente (1). A mayor puntuación, mayor percepción de ese factor (Linares, 2017).

### **3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos**

Los datos fueron adquiridos mediante la técnica de encuesta. El procedimiento se inició con el permiso solicitado a la autoridad pertinente y la comunicación a todos los participantes de manera online, con la finalidad de impedir la propagación del COVID-19.

Para el procesamiento de información, para ambas variables se realizó una base de datos en el programa Microsoft Excel 2019; posteriormente, se exportó la base de datos al programa SPSS 22 donde se obtuvieron los resultados relacionados a los estadísticos descriptivos y a los inferenciales

Posteriormente, para la realización de la prueba de hipótesis, fue necesario verificar el ajuste de la muestra al de una población normal. Asimismo, la muestra es mayor a 60 por lo tanto se optó por aplicar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, para los resultados de cada uno de las variables y dimensiones, como resultado se eligieron los estadísticos no paramétricos rho de Spearman.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**  
**DE RESULTADOS**

## 4.1. Validación del instrumento

### Motivación laboral - aspectos psicométricos de la versión adaptada

Tabla 4

*Coefficientes V de Aiken para los ítems del inventario de Motivación laboral en colaboradores de restaurantes*

Ítems	V	p	Ítems	V	p	Ítems	V	p
Ítem 1	1,00	0.001	Ítem 9	1,00	0.001	Ítem 17	1,00	0.001
Ítem 2	1,00	0.001	Ítem 10	1,00	0.001	Ítem 18	1,00	0.001
Ítem 3	1,00	0.001	Ítem 11	1,00	0.001	Ítem 19	1,00	0.001
Ítem 4	1,00	0.001	Ítem 12	1,00	0.001	Ítem 20	1,00	0.001
Ítem 5	1,00	0.001	Ítem 13	1,00	0.001	Ítem 21	1,00	0.001
Ítem 6	1,00	0.001	Ítem 14	1,00	0.001	Ítem 22	1,00	0.001
Ítem 7	1,00	0.001	Ítem 15	1,00	0.001	Ítem 23	1,00	0.001
Ítem 8	1,00	0.001	Ítem 16	1,00	0.001			

*Nota:* (V) Valor; (p) Significancia.

En la tabla 4 se estableció a través del criterio de 6 jueces expertos que contaban con el grado de maestría con reconocida trayectoria y experiencia en el campo profesional, para lo cual se calculó el coeficiente V de Aiken. La tabla 4, presenta los resultados obtenidos, siendo que todos los ítems que conforman el inventario de Motivación laboral en colaboradores de restaurantes alcanzaron una V de 1,00 con un grado de significancia igual a .001; en otros términos, se indica que la validez obtenida para cada ítem es alta, por lo que miden lo que pretenden medir.

### Confiabilidad por método de consistencia interna

Tabla 5

*Consistencia interna del inventario de Motivación laboral en colaboradores de restaurantes*

Dominios	N.º de ítems	$\alpha$
Motivación Extrínseca	11	.826
Motivación Intrínseca	12	.731
Total	23	.823



Nota: ( $\alpha$ ) Alfa de Cronbach.

En la tabla 5 se evidencia que consistencia interna de la Escala de Evaluación del inventario de Motivación laboral en colaboradores de restaurantes fue analizada por medio del coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). Estos coeficientes fueron calculados con todos los ítems de la escala completa y para cada uno de los dominios. Al ser comparados con la gama de intervalos de valores propuestos por George y Mallery (2013): Inaceptable (<.50), pobre (.50 - .60), débil (.60 - .70), aceptable (.70 - .80), bueno (.80 - .90) y excelente (>.90); en la tabla 5, se refleja que para el dominio de motivación extrínseca el coeficiente de alfa de Cronbach es de .826 situándose en el intervalo “bueno” también, se observa que para el dominio de motivación intrínseca el coeficiente de alfa de Cronbach es de .731 situándose en el intervalo “aceptable”; mientras que el total se aprecia un coeficiente de .823, ubicándose en el intervalo “bueno”.

### Desempeño laboral - aspectos psicométricos de la versión adaptada

Tabla 6

*Coeficientes V de Aiken para los ítems del inventario de Desempeño laboral en colaboradores de restaurantes*

Ítems	V	p	Ítems	V	p	Ítems	V	p
Ítem 1	1,00	0.001	Ítem 6	1,00	0.001	Ítem 11	1,00	0.001
Ítem 2	1,00	0.001	Ítem 7	1,00	0.001	Ítem 12	1,00	0.001
Ítem 3	1,00	0.001	Ítem 8	1,00	0.001	Ítem 13	1,00	0.001
Ítem 4	1,00	0.001	Ítem 9	1,00	0.001			
Ítem 5	1,00	0.001	Ítem 10	1,00	0.001			

Nota: (V) Valor; (p) Significancia.

En la tabla 6 se estableció a través del criterio de 6 jueces expertos que contaban con el grado de maestría con reconocida trayectoria y experiencia en el campo profesional, para lo cual se calculó el coeficiente V de Aiken. La tabla 6, presenta los resultados obtenidos, siendo que todos los ítems que conforman del inventario de Desempeño laboral en colaboradores de restaurantes alcanzaron una V de 1,00 con un grado de significancia igual a .001; en otros términos, se indica que la validez obtenida para cada ítem es alta, por lo que miden lo que pretenden medir

## Confiabilidad por método de consistencia interna

Tabla 7

*Consistencia interna del inventario Desempeño laboral.*

Dominios	N.º de ítems	$\alpha$
Competencias del individuo	5	.851
Competencias del puesto	8	.952
Total	13	.922

*Nota:* ( $\alpha$ ) Alfa de Cronbach.

En la tabla 7 se muestra la consistencia interna de la Escala de Evaluación del inventario de Motivación laboral en colaboradores de restaurantes fue analizada por medio del coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). Estos coeficientes fueron calculados con todos los ítems de la escala completa y para cada uno de los dominios. Al ser comparados con la gama de intervalos de valores propuestos por George y Mallery (2013): Inaceptable (<.50), pobre (.50 - .60), débil (.60 - .70), aceptable (.70 - .80), bueno (.80 - .90) y excelente (>.90); asimismo, se refleja que para el dominio de competencias del individuo el coeficiente de alfa de Cronbach es de .851 situándose en el intervalo “bueno” no obstante, se observa que para el dominio de competencias del puesto el coeficiente de alfa de Cronbach es de .952 situándose en el intervalo “excelente”; mientras que el total se valora un coeficiente de .922, situándose en el intervalo “excelente”.

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### Motivación laboral y dimensiones

Tabla 8

*Descriptivos de la variable Motivación y sus dimensiones.*

	Motivación		Motivación intrínseca		Motivación extrínseca	
	f	%	f	%	f	%
Mala	25	20,8%	26	21,7%	29	24,2%
Regular	40	33,3%	37	30,8%	37	30,8%
Buena	55	45,8%	57	47,5%	54	45,0%

Total	120	100,0%	120	100,0%	120	100,0%
-------	-----	--------	-----	--------	-----	--------

Nota: (f) Frecuencia.

Los resultados visualizados en la tabla 8 descriptivos que se muestran están divididos en tres dimensiones correspondientes a la motivación (variable independiente), los cuales son parte de la tabla 6, en donde se observa la estructura de las respuestas de las dimensiones correspondientes, a la Motivación intrínseca y Motivación extrínseca.

Para la variable motivación, los resultados precisan que el valor de mayor frecuencia, con 45.8%, corresponde a 55 respuestas de un total de 120 participantes, pertenece a la categoría buena.

De las características de la muestra encuestada, se determina que el mayor número de veces que se repite las respuestas está en una respuesta de buena motivación en la organización, luego 40 respuestas con una respuesta regular, correspondiendo a una frecuencia relativa de 33.3%, y solo un grupo de 25 encuestados la considera como mala motivación, logrando un 20.8% de frecuencia relativa.

Luego en las dimensiones de la variable motivación, como son las dimensiones “motivación intrínseca” y “motivación extrínseca”, se obtuvieron los resultados en función de un análisis de frecuencias como parte de la estadística descriptiva aplicada a estas dos dimensiones.

El resultado de la dimensión “motivación intrínseca”, presentan la distribución de frecuencias, de la forma ordenada como se presentan los datos, las características de la muestra presentan que 57 sucesos de respuestas consideran que la “motivación intrínseca” es buena en la organización, como frecuencia absoluta y una correspondiente frecuencia relativa de 47.5%. Siguiendo el orden de la tabla de frecuencias, 37 respuestas indican que la “motivación intrínseca” es regular, como frecuencia absoluta y una frecuencia relativa de 30.8%. Finalmente, en la dimensión “motivación intrínseca”, siguiendo el orden de la tabla de frecuencias, el ultimo valor de 26 sucesos, como frecuencia absoluta, precisan la

respuesta con la categoría de mala “motivación intrínseca”, siendo su frecuencia relativa de 21.7%.

En los resultados de la estadística descriptiva de la variable motivación, en la dimensión “motivación intrínseca” se presenta la distribución de frecuencia, de forma ordenada como se presentan los datos, siendo las características de la muestra, que 54 respuestas o sucesos consideran que la “motivación extrínseca” es buena en la organización como una frecuencia absoluta y 45% como correspondiente frecuencia relativa. Luego siguiendo el orden de la tabla de frecuencias, 37 sucesos representan la frecuencia absoluta con la característica de regular y una frecuencia relativa de 30.8%.

En la parte final de la tabla de frecuencias de los resultados que se presentan, se tiene la característica de mala “motivación extrínseca” para la muestra determinada de 120 personas encuestadas, las cuales precisan que 29 es su frecuencia absoluta y 24.2% la frecuencia relativa.

## Desempeño laboral y sus dimensiones

Tabla 9

*Descriptivos de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones.*

	Desempeño laboral		Competencias del individuo		Competencias del puesto	
	f	%	f	%	f	%
Mala	19	15,8%	13	10,8%	17	14,2%
Regular	39	32,5%	60	50,0%	77	64,2%
Buena	62	51,7%	47	39,2%	26	21,7%
Total	120	100,0%	120	100,0%	120	100,0%

*Nota:* (f) Frecuencia.

Para la variable “Desempeño laboral”, los resultados precisan que el valor de mayor frecuencia, con 51.7% de frecuencia relativa corresponde a 62 respuestas de un total de 120 participantes, pertenece a la categoría buena, considerado como buen desempeño laboral.

De las características de la muestra encuestada, se determina que el mayor número de veces que se repite las respuestas está en una respuesta de buen desempeño laboral en la organización, luego 39 sucesos con una respuesta regular, correspondiendo a una frecuencia relativa de 32.5%, y solo un grupo de 19 encuestados la considera como mal desempeño laboral, logrando un 25.8% de frecuencia relativa.

Luego en las dimensiones de la variable “desempeño laboral”, como son la dimensión “competencias del individuo” y “competencias del puesto”, se obtuvieron los resultados en función de un análisis de frecuencias como parte de la estadística descriptiva aplicada a estas dos dimensiones.

Los resultados de la dimensión “competencias del individuo”, presentan la distribución de frecuencias, de forma ordenada como se presentan los datos, las características de la muestra presentan que 60 sucesos de respuestas consideran que las “competencias del individuo” es regular en la organización, como frecuencia absoluta y una correspondiente frecuencia relativa de 50.0%. Siguiendo el orden de la tabla de frecuencias, 47 respuestas indican que las “competencias del individuo” es buena, como frecuencia absoluta y una frecuencia relativa de 39.2%. Finalmente, en la dimensión “competencias del individuo”, siguiendo el orden de la tabla de frecuencias, el ultimo valor de 13 sucesos, como frecuencia absoluta, precisan la respuesta con la categoría de mala “competencias del individuo”, siendo su frecuencia relativa de 10.8%.

En los resultados de la estadística descriptiva de la variable “desempeño laboral”, en la dimensión “competencias del puesto” se presenta la distribución de frecuencia, de forma ordenada como se presentan los datos, siendo las características de la muestra, que 77 respuestas o sucesos consideran que la “competencias del puesto” es regular en la organización como una frecuencia absoluta y 64.2% como correspondiente frecuencia relativa. Luego siguiendo el orden de la tabla de frecuencias, 26 sucesos representan la frecuencia absoluta con la característica “buena” y una frecuencia relativa de 21.7%.

En la parte final de la tabla de frecuencias de los resultados que se presentan, se tiene la característica de mala “competencias del puesto” para la muestra determinada de 120 personas encuestadas, las cuales precisan que 17 es su frecuencia absoluta y 14.2% la frecuencia relativa.

### 4.3. Prueba de normalidad

#### Prueba de normalidad de la variable motivación laboral y dimensiones

Tabla 10

*Prueba de normalidad de los datos de la variable Motivación y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,290	120	,000
Motivación intrínseca	,300	120	,000
Motivación extrínseca	,286	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 10, mediante estadística inferencial de la prueba no paramétrica, cuya distribución subyacente no se ajusta a los llamados criterios paramétricos, se aplicó la prueba no paramétrica de normalidad aplicada a la variable “motivación” y sus dimensiones “motivación intrínseca” y “motivación extrínseca” para determinar la bondad de ajuste de distribuciones de probabilidad entre sí. A la prueba se aplicó la corrección de significación de Lilliefors, en donde se plantean que se desconoce la media y la varianza poblacional y se estiman a través de los datos muestrales.

Teniendo en cuenta la hipótesis de investigación, es necesario determinar el tipo de la prueba estadística. Para ello se requiere determinar el tipo de distribución de los datos en el caso de la proveniencia de distribuciones normales.

La muestra presenta un total de 120 individuos y se utilizó la prueba denominada KS o prueba de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia del 0,05.

Se planteó la siguiente hipótesis para determinar la normalidad de la distribución de los datos:

H<sub>0</sub>: La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

H<sub>a</sub>: La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

Regla que considerar para decisión:

$p < 0.05$ , se rechaza la H<sub>0</sub>.

$p > 0.05$ , no se rechaza la H<sub>0</sub>.

De acuerdo con la tabla, el valor de  $p$  de las variables y las dimensiones y el valor de significancia son menores a 0,05 establecido como el nivel de significancia, es decir se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>a</sub> lo cual indica que estos datos no provienen de una distribución normal.

Como no siguen una distribución normal y por lo tanto no corresponden a los estadísticos paramétricos, se usó la prueba para analizar la correlación para variables no paramétricas de Rho Serman.

### Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral y dimensiones

Tabla 11

*Prueba de normalidad de los datos de la variable Desempeño laboral y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,323	120	,000
Competencias del individuo	,277	120	,000
Competencias del puesto	,333	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 11, se muestra que, mediante la estadística inferencial de prueba no paramétrica, cuya distribución subyacente no se ajusta a los llamados criterios paramétricos, se aplicó la prueba no paramétrica de normalidad aplicada a la variable “motivación” y sus dimensiones “motivación intrínseca” y “motivación

extrínseca” para determinar la bondad de ajuste de distribuciones de probabilidad entre sí. A la prueba se aplicó la corrección de significación de Lilliefors, en donde se plantean que se desconoce la media y la varianza poblacional y se estiman a través de los datos muestrales. Teniendo en cuenta la hipótesis de investigación, es necesario determinar el tipo de la prueba estadística. Para ello se requiere determinar el tipo de distribución de los datos en el caso de la proveniencia de distribuciones normales.

La muestra presenta un total de 120 individuos y se utilizó la prueba denominada KS o prueba de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia del 0,05.

Se planteó la siguiente hipótesis para determinar la normalidad de la distribución de los datos:

H<sub>0</sub>: La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

H<sub>a</sub>: La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

Regla que considerar para decisión:

$p < 0.05$ , se rechaza la H<sub>0</sub>.

$p > 0.05$ , no se rechaza la H<sub>0</sub>.

De acuerdo con la tabla 11, el valor  $p$  de las variables y las dimensiones y el valor de significancia son menores a 0,05 establecido como el nivel de significancia, es decir se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>a</sub> lo cual indica que estos datos no provienen de una distribución normal.

Como no siguen una distribución normal y por lo tanto no corresponden a los estadísticos paramétricos, se usó la prueba para analizar la correlación para variables no paramétricas de Rho Serman.

Se aplicó la prueba para analizar la correlación para variables no paramétricas de Rho Serman.



El coeficiente de correlación de Spearman es una medida no paramétrica de la correlación de rango (dependencia estadística del ranking entre dos variables). Este coeficiente puede tomar valores entre -1.0 y 1.0, un valor de -1.0 indica una correlación negativa perfecta y un valor de 1.0 indica una correlación positiva perfecta.

Si el valor de  $r_s$  es:

... es -1, hay una correlación negativa perfecta.

... se encuentra entre -1 y -0.5, hay una fuerte correlación negativa.

... se encuentra entre -0.5 y 0, hay una débil correlación negativa.

... es 0, no hay correlación

... se encuentra entre 0 y 0.5, hay una débil correlación positiva.

... se encuentra entre 0.5 y 1, hay una fuerte correlación positiva.

... es 1, hay una correlación positiva perfecta.

Entre los 2 juegos de datos.

... Si el valor de  $r_s$  es 0, podemos decir que la hipótesis nula se acepta. De otra forma se rechaza.

Interpretación del coeficiente:

No hay consenso. Una propuesta común es la siguiente:

Coeficiente Interpretación

0 Nula

>0.0 – 0.2 Muy baja

>0.2 – 0.4 Baja

>0.4 – 0.6 Moderada

>0.6 – 0.8 Alta

>0.8 – Muy alta

1.0 Perfecta

### **Prueba de análisis**

Se empleó la prueba correlativa Rho Spearman ( $\alpha = 0.05$ ) con una confianza de 95%.

## Regla de decisión

Si: La significancia que se obtenga (p) es mayor que 0.05 → No se rechaza la Hipótesis nula, consecuentemente, se indicará que el contraste no es significativo.

Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

## 4.4. Procedimientos correlacionales

### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre Motivación y Desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

**H<sub>a</sub>:** Si existe relación significativa entre Motivación y Desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

Tabla 12

*Prueba de correlación Rho Spearman de Motivación y Desempeño laboral*

		Motivación laboral	Desempeño laboral
rho de Spearman	Motivación	1	0.643**
		Sig (bilateral)	. ,000
		N	120 120
Desempeño laboral	Desempeño	0.643**	1
		Sig (bilateral)	,000 .
		N	120 120

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

Se muestra en la tabla 12 como la correlación de cada variable consigo misma es “perfecta” (Coef. de Correlación lineal = 1).

Mientras que la correlación con la otra variable vale 0,643, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; el resultado es un valor positivo, lo que significa que la “motivación” aumenta conforme aumenta el “desempeño laboral”, considerándose la correlación obtenida como una correlación alta, ya que se encuentra en un rango entre 0.6 – 0.8.

El valor de p asociado al contraste de hipótesis evalúa la probabilidad de que en la población ambas variables no estén correlacionadas linealmente y que el Coeficiente de Correlación sea cero. Ese valor p es 0,000 y es menor que 0,05 e incluso que 0,01. Lo que permite rechazar la hipótesis nula (contraste significativo) con una alta confianza (100%).

### Hipótesis específicas

**H0:** No existe relación significativa entre Motivación intrínseca y Desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

**H1:** Si existe relación significativa entre Motivación intrínseca y Desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

Tabla 13

*Prueba de correlación Rho Serman de Motivación intrínseca y Desempeño laboral*

			Motivación intrínseca	Desempeño laboral
rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1	0.531**
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.531**	1
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Se muestra en la tabla 13 como la correlación de cada variable consigo misma es “perfecta” por su coeficiente de correlación lineal igual a 1.

Mientras que la correlación con la otra variable vale 0,531, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; el resultado es un valor positivo, lo que significa que la “motivación intrínseca” aumenta conforme aumenta el “desempeño laboral”, considerándose la correlación obtenida como una correlación moderada, ya que se encuentra en un rango entre 0.4 – 0.6.

El valor de la p asociado al contraste de hipótesis evalúa la probabilidad de que en la población ambas variables no estén correlacionadas linealmente y que el Coeficiente de Correlación sea cero. Ese valor p es 0,000 y es menor que 0,05 e incluso que 0,01. Lo que permite rechazar la hipótesis nula (contraste significativo) con una alta confianza (100%).

- H0:** No existe relación significativa entre Motivación extrínseca y Desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.
- H2:** Si existe relación significativa entre Motivación extrínseca y Desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

Tabla 14

*Prueba de correlación Rho Spearman de Motivación extrínseca y Desempeño laboral*

			Motivación extrínseca	Desempeño laboral
rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	1	0.560**
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.560**	1
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Se muestra en la tabla 14 como la correlación de cada variable consigo misma es “perfecta” por su coeficiente de correlación lineal igual a 1.

Mientras que la correlación con la otra variable vale 0,560, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; el resultado es un valor positivo, lo que significa que la “motivación extrínseca” aumenta conforme aumenta el “desempeño laboral”, considerándose la correlación obtenida como una correlación moderada, ya que se encuentra en un rango entre 0.4 – 0.6.

El valor de la  $p$  asociado al contraste de hipótesis evalúa la probabilidad de que en la población ambas variables no estén correlacionadas linealmente y que el Coeficiente de Correlación sea cero. Ese valor  $p$  es 0,000 y es menor que 0,05 e incluso que 0,01. Lo que permite rechazar la hipótesis nula (contraste significativo) con una alta confianza (100%).

**H0:** No existe relación significativa entre las competencias del individuo y Motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

**H3:** Si existe relación significativa entre las competencias del individuo y Motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

Tabla 15

*Prueba de correlación Rho Spearman de Competencias del individuo y Motivación laboral*

			Competencias del individuo	Motivación laboral
rho de Spearman	Competencias del individuo	Coeficiente de correlación	1	0.414**
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	0.414**	1
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Se muestra en la tabla 15 como la correlación de cada variable consigo misma es “perfecta” por su coeficiente de correlación lineal igual a 1.

Mientras que la correlación con la otra variable vale 0,414, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; el resultado es un valor positivo, lo que significa que la “competencias de individuo” aumenta conforme aumenta la “motivación laboral”, considerándose la correlación obtenida como una correlación moderada, ya que se encuentra en un rango entre 0.4 – 0.6.

El valor de la  $p$  asociado al contraste de hipótesis evalúa la probabilidad de que en la población ambas variables no estén correlacionadas linealmente y que el Coeficiente de Correlación sea cero. Ese valor  $p$  es 0,000 y es menor que 0,05 e incluso que 0,01. Lo que permite rechazar la hipótesis nula (contraste significativo) con una alta confianza (100%).

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre las competencias del puesto y Motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

**H<sub>4</sub>:** Si existe relación significativa entre las competencias del puesto y Motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

Tabla 16

*Prueba de correlación Rho Spearman de Competencias del puesto y Motivación laboral*

			Competencias del puesto	Motivación laboral
rho de Spearman	Competencias del puesto	Coeficiente de correlación	1	0.308**
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	0.308**	1
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Se muestra en la tabla 16 como la correlación de cada variable consigo misma es “perfecta” por su coeficiente de correlación lineal igual a 1.

Mientras que la correlación con la otra variable vale 0,308, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; el resultado es un valor positivo, lo que simboliza que la “competencias del puesto” aumenta conforme aumenta la “motivación laboral”, considerándose la correlación obtenida como una correlación baja, ya que se encuentra en un rango entre 0.2 – 0.4.

El valor de la “p” asociado al contraste de hipótesis evalúa la probabilidad de que en la población ambas variables no estén correlacionadas linealmente y que el coeficiente de Correlación sea cero. Ese valor p es 0,000 y es menor que 0,05 e incluso que 0,01. Lo que permite rechazar la hipótesis nula (contraste significativo) con una alta confianza (100%).

Se observa que, en todas las salidas, el valor de la significancia obtenido fue menor que la propuesta ( $p < 0.05$ ), teniendo suficiente evidencia para rechazar.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIÓN Y**  
**RECOMENDACIONES**



## 5.1. Discusiones

Según el objetivo general, determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19, los resultados encontrados de la tabla 8 se evidencia correlación estadística significativa, de tipo positiva y de grado alta ( $r = 0.643$ ;  $p = .00$ ), reflejando a los trabajadores que evidencian motivación en sus funciones o tareas asignadas en la organización, tienen una relación directa con el desempeño que viene desarrollando en su puesto, datos que al ser comparados con lo encontrado por Alarcón et al. (2017) en su investigación acerca de la “satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile”, concluyó que la motivación laboral se encuentra directamente relacionada con el desempeño laboral con niveles de motivación media-alta en todas las dimensiones estudiadas.

Luego, el primer objetivo específico, determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19, los resultados que se presentan en la tabla 10 se evidencia una correlación estadística significativa, de tipo positiva y de grado moderada ( $r = 0.531$ ;  $p = .00$ ) reflejando que los trabajadores que evidencian motivación intrínseca en el desempeño de sus funciones y tareas encomendadas a su labor en la organización presentan una relación directa con el desempeño laboral. Sum (2015) en un estudio a 34 colaboradores en Guatemala acerca de Motivación y desempeño laboral de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango, en donde se confirmó la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimento de la zona 1 Quetzaltenango. Así como Espada (2002) considero a la motivación “un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, lo cual significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sobreesfuerzo adicional” (p.3).

Por otro lado en el segundo objetivo específico, determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19, de los resultados obtenidos de la tabla 10 se evidencia una correlación estadística significativa, de tipo positiva y de grado moderada ( $r = 0.560$ ;  $p = .00$ ) entre motivación extrínseca y desempeño laboral,

reflejando que los empleados que evidencian mayor motivación extrínseca en las funciones y tareas asignadas a sus responsabilidades en la empresa y tienen una relación con el estudio realizado por Enríquez (2014) a 164 colaboradores del instituto de la visión en la ciudad de México dicho estudio determinó el grado de motivación y el nivel de desempeño de los trabajadores. Se observó que la motivación tiene la capacidad de predecir del nivel de desempeño de los empleados, asimismo los colaboradores tienen un nivel de autopercepción de la motivación (va de “muy buena” a “excelente”) y en cuanto al nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente. Así como Espada (2002) considero que existe en la persona en general un factor denominado motivación que determina que realice sus actividades de manera comprometida, voluntaria y hacia el logro de las metas (p.3).

Por otra parte, Hodgetts y Altman (1989) señalan que la motivación extrínseca relaciona con aspectos relevantes tales como: las necesidades, la autorrealización, factores relacionados a la higiene, expectativa, desempeño y satisfacción. Aguirre et al. (2005) explica que lo fundamental de esta teoría es que el nivel motivacional de la persona está directamente relacionado con las recompensas que reciba (p.84).

Después de esto, la variable motivación tiene la mayor relación con el desempeño laboral y luego en orden, sus dimensiones como la motivación extrínseca tiene una relación por encima de la motivación intrínseca, teniendo en cuenta que los aspectos externos de la motivación se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la organización para realizar las tareas cotidianas. Así como en la investigación de Chiang y San Martín (ob. Cit.) con su investigación en Chile a 259 funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano en donde tuvo como finalidad deducir como el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral. Se encontró que en las categorías relacionadas a la percepción del desempeño laboral en los funcionarios de la muestra se encuentran en un nivel promedio, es decir, no hay resultados que evidencien niveles de desempeño “bajo”.

De la misma manera, y según el tercer objetivo específico, determinar la relación entre las competencias del individuo y la motivación laboral en

colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19, los resultados hallados de la tabla 12 se evidencia una correlación estadística significativa, de tipo positiva y de grado moderada ( $r = 0.414$ ;  $p = .00$ ) entre las competencias del individuo y la motivación laboral, reflejando que los trabajadores que evidencian competencias del individuo mediante las funciones y tareas asignadas a su labor en la organización y tienen una relación con Levano (2017) en su investigación que busco explicar de qué manera influye la motivación en el desempeño laboral, determinó que la motivación de los trabajadores influye en el desempeño laboral, es decir que un colaborador tiene evidencia una mayor productividad y desempeño, cuando experimenta la aplicación de programas que incentiven la motivación, y valoren las destrezas y competencias individuales de los colaboradores. De este modo, según Pereda & Berrocal (1999) preciso “que las competencias del individuo se constituyen en un grupo de elementos que determinan el grado de contribución al logro de estándares demandados, del mismo modo para los fines institucionales; ofreciéndoles oportunidades para un crecimiento personal y profesional” (p. 85).

De la misma manera, y según el cuarto objetivo específico, determinar la relación entre las competencias del puesto y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19, los resultados obtenidos de la tabla 13 evidencia una correlación estadística significativa, de tipo positiva y de grado baja ( $r = 0.308$ ;  $p = .00$ ) entre las competencias del puesto y la motivación laboral, reflejando que los trabajadores que evidencian competencias del puesto mediante las funciones y tareas asignadas a su labor en la organización y tienen una relación con Toribio (2015) en su estudio en la Municipalidad Distrital del Perú de tipo correlacional, con resultados que la variable motivación y las competencias del individuo predomina ligeramente la motivación de poder con un 30%, muestran un nivel medio alto en motivación de afiliación, y luego en motivación de logro. De este modo, Robbins, Stephen & Coulter (2013) en cuanto al desempeño laboral, se basa que se debe determinar qué tanto éxito ha sido un colaborador o empresa en el desarrollo de sus funciones y objetivos laborales.

La correlación entre las dos variables es de alto grado, por los resultados del análisis estadístico inferencial, fundamentando en un mayor desempeño laboral relacionado directamente con una mayor motivación, medida en sus dimensiones intrínseca y extrínseca.

Finalmente, la motivación en las organizaciones está directamente relacionada con el desempeño laboral, determinados en sus dimensiones como competencias del individuo y competencia del puesto, así como esta relación tiene fundamento por las competencias de los trabajadores en sus diversas dimensiones que tienen una menor relación en grado bajo para lograr relacionarse con la motivación laboral.

## **5.2. Conclusiones**

En la investigación se ha logrado demostrar que, en la muestra de los 120 sucesos, se ha determinado que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19, teniendo en cuenta a las dimensiones de ambas variables, determinando que la variable motivación tiene relación con el desempeño laboral y por ende es una variable que considerar en la gestión de la organización para obtener mejores resultados.

Respecto a la relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19, se ha determinado que, si existe una relación positiva y de grado moderado, por ende, se debe considerar los aspectos a implementar para generar una mayor motivación intrínseca para lograr mejores resultados en la organización.

Para la relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19, se ha estimado que, si existe y que es positiva en el grado de moderada, generando mayor énfasis en la motivación extrínseca versus la intrínseca.

En tanto la relación significativa entre las competencias del individuo y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19, los resultados son positivos en términos ordinales con un valor positivo y de grado moderado, en menor medida que las dimensiones de la variable motivación laboral.

Finalmente, la relación significativa entre las competencias del puesto y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19, fue positiva de grado bajo, teniendo en cuenta que la disposición de una mayor condición de buenas competencias del individuo y una motivación intrínseca son fundamentales para lograr una alta motivación laboral, precisada en sus dimensiones para esta investigación.

### **5.3. Recomendaciones**

Conforme a los resultados conseguidos durante el desarrollo de esta investigación, a las empresas evaluadas se recomienda realizar una evaluación exhaustiva y de acuerdo con sus necesidades ya que las categorías de mala y regular se encuentran con un porcentaje que se debe de tomar en cuenta. Asimismo, se deben actualizar su el manual de organización de funciones, con ello se tendrá cada perfil de cada puesto ajustado en tiempos de la Covid -19.

También es importante que estas organizaciones puedan implementar el proceso de reclutamiento y selección, con ello ayudara a que exista una organización y que no se creen requerimientos innecesarios si no de acuerdo al cap. de cada tienda.

Asimismo, es importante implementar pausas activas, celebración de cumpleaños, dinámicas grupales, competencias con incentivos entre tiendas, reuniones antes de turno, asimismo realizar alianzas con instituciones ya sea para crecimiento profesional o recreacional, con ello no solo se incrementará la motivación, sino que también fortalecerá de manera positiva la cultura organizacional y esto repercutirá al desempeño laboral asimismo se retendrá el talento humano de cada organización.

Por último es importante realizar capacitaciones constantes de diferentes áreas, estas deberán ser evaluadas tanto como de conocimiento de participante como al expositor, de manera que se presentara una oportunidad de mejora porque se detectara si la información está siendo clara y si el expositor absuelve dudas, dominio de tema y trato que brinda a los participantes, con ello se detectara a tiempo las falencias y se tendrá colaboradores eficientes sin incrementar sus costos logrando un crecimiento económico.

## **REFERENCIAS**

Aguirre, C., Andrade, M y Castro, A. (2005). Desarrollo de un Instrumento de Variables que Podrían Influir en la Satisfacción Laboral de Trabajadores de la Construcción en Santiago de Chile. *Revista de la Construcción*, 4(1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=127619365010>

Alaluna, J. y Mayta, L. (2016). *La motivación y el desempeño laboral de una oficina de los Registros Públicos* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/977/ALALUNA%20PACHECO%2c%20JUDITH%20Y%20MAYTA%20NARCIZO%2c%20YANETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alarcón, F. Ganga, L. Pedraja, R., Monteverde, A. (2020) Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave* 2020, 20(4), Recuperado de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBrev es/7900.act>

Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Ediciones Granica.

Araya, L. y Pedreros, M. (2009) Análisis De Las Teorías De Motivación De Contenido: Una Aplicación Al Mercado Laboral De Chile Del Año 2009. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 4(142), 45-61. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>

Arkin, H. y Colton, R. (1995). *Métodos estadísticos*. México: Prentice Hall.

Bonilla, E. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplex SA de la región Huánuco 2017* (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Recuperado de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/T047-47901469\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/859/T047-47901469_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Campbell, P. (1993). An overview of the army selection and classification project (Project A) [Una descripción general del Proyecto de selección y Clasificación del Ejército. (Proyecto A)]. *Personnel Psychology*, (43), 231-239.

Chiang, M. & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano (Santiago – Chile). Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000300001](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001)

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ª ed.). Bogotá: Editorial Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos* (7ª ed.) México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2ª ed.). México: interamericana Editores.

Davis, N. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Lima: McGrawHill.

Dessler, V. (2001). *Motivación para el buen desempeño del trabajo*. Recuperado de [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TE%20SIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espada, M. (2002). *Nuestro motor emocional: la motivación*. Argentina: Editorial Díaz de Santos.

Félix, F. & Egúsqüiza, B. (2020). Efectos laborales de la pandemia por la COVID-19 en el Perú. Incertidumbre y desafíos. *Revista Actualidad Laboral*, 20(1), 73-

82. Recuperado de <https://actualidadlaboral.com/efectos-laborales-de-la-pandemia-por-la-covid-19-en-el-peru/>

Fernández, K. (2015). *La motivación como factor estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de un instituto universitario público ubicado en el estado Yaracuy* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3474/kfernandez.pdf?sequence=4>

Finetti, A. (1997). *Marketing estrategico*. Perú: McGrawHill.

Freeman, R. Stoner, E. y Gilbert, R. (2009). *Administración*. México: Pearson educación.

George, D., & Mallery, P. (2013). *IBM SPSS Statistics 21 step by step: a simple guide and reference* (13a ed.) [IBM SPSS Statistics 21 paso a paso: una guía y una referencia sencillas (13a ed.)]. Boston: Pearson.

Gonzales, I. (2005). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Cecsá.

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). México: Thomson.

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México: Paraninfo.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Herzberg. (1954). *Motivation at Work [Motivación en el Trabajo]*. United States: Routledge Edition.

Hodgetts, R. y Altman, S. (1989) *Comportamiento en las Organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Instituto Mexicano del Seguro Social (IMDS, 2017). El 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Keane, J. (2016). El compromiso y el espacio de trabajo global. *Infurma*. Recuperado de <http://noticias.infurma.es/empresa-2/un-tercio-de-los-trabajadores-de-todo-el-mundo-esta-insatisfecho-con-sus-entornos-de-trabajo/36363>

Levano, M. (2017). *Motivación y desempeño laboral en la empresa Euroshop del grupo Volkswagen Lima 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3114/tesis%20miguel%20corregido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Linares, J. (2017). *Motivación Laboral y Desempeño Laboral en el Centro de Salud La Huayrona 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares\\_MJS.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1)

Locke, E. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives [Hacia una teoría de la motivación y los incentivos para la tarea]. *Organizational Behavior & Human Performance*, 3(2), 157-189.

Madero, S. M., & Rodríguez, D. R. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95-07. doi:10.29059/cienciauat.v13i1.1014

Mazzarella, C. y Carrera, B. (2001) Vygotsky: enfoque sociocultural. *Educere*, 5(13), 41-44. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35601309.pdf>

Mori, R. (2014). 35% de los peruanos suele mentir para faltar al empleo. *Noticias Universia*. Recuperado de <http://noticias.universia.edu.pe/actualidad/noticia/2014/10/27/1113847/35-peruanos-suele-mentir-faltar-empleo.html>

Organización Internacional del Trabajo (OIT 2020). La COVID-19 y el mundo del trabajo. Suiza: Observatorio de la OIT.

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) Brote de Enfermedad por Coronavirus (COVID-19). Recuperado de [https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAjwpMOIBhBAEiwAy5M6YFH-xtDGx\\_C8plytIN44pfto2BkyqPXT23BQmFwFsM4npIGBdlmDmRoCArgQAvD\\_BwE](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAjwpMOIBhBAEiwAy5M6YFH-xtDGx_C8plytIN44pfto2BkyqPXT23BQmFwFsM4npIGBdlmDmRoCArgQAvD_BwE)

Otzen T. y Manterola, C. (2021) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.* [Internet]. 2017 Mar [citado 2021 Ago 10], 35(1), 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.

Perea, M. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de Inversiones la Selva S.A. Moyobamba el año 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2097>

Pereda, S. y Berrocal, F. (1999). *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Editorial Centro de estudios Ramón Areces.

Pérez, A. (2009) Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*, 17(7), 50-51. <http://docplayer.es/21060370-Evaluaci%C3%B3n-del-desempe%C3%B1o-laboral.html>

Robbins, J. (2004). *Comportment organizational concepts, controversies and applications [Comportamiento de conceptos, controversias y aplicaciones organizacionales]* (7<sup>a</sup> ed.). México: Prentice Hall Edition.

Robbins, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (6ª ed.). México: Editorial Pearson educación.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). México: Editorial Pearson Educación

Robbins, Stephen, P. y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.

Robbins, C. (2010). *Administración* (10ª ed.). México: Pearson educación.

Sampieri, R. H. (2011). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). México: McGrawHill.

Schawab, C. (1985). *Desempeño y evaluación*. Mexico: Editorial Trillas.

Solís, E. M. (2020). *Propuesta metodológica de un sistema de evaluación de desempeño laboral por competencias para docentes y personal administrativo* (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2794/SolisEva\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2794/SolisEva_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1)

Stoner, W. (1996). *Administración de Empresas Publicas*. México: MC Graw Hill.

Sum, M. (2015) *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://www.academia.edu/26996976/\\_MOTIVACION\\_Y\\_DESEMPEÑO\\_LABORAL\\_Estudio\\_realizado\\_con\\_el\\_personal\\_administrativo\\_de\\_una\\_empresa\\_de\\_alimentos\\_de\\_la\\_zona\\_1\\_de\\_Quetzaltenango\\_](https://www.academia.edu/26996976/_MOTIVACION_Y_DESEMPEÑO_LABORAL_Estudio_realizado_con_el_personal_administrativo_de_una_empresa_de_alimentos_de_la_zona_1_de_Quetzaltenango_)

Tafur, J. (2020). Innovación: la herramienta para afrontar la crisis. *Revista pwc*, 3(1), 1-2. Recuperado de <https://desafios.pwc.pe/innovacion-la-herramienta-para-afrontar-la-crisis/>

Toribio, M. (2015). *Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10940/Toribio%20Gavida%20Claudia%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, J. & Quijante, P. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/197/382019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad Essan (9 de septiembre de 2019). Motivación laboral: nuevas tendencias globales. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/>

Universidad Essan (15 de julio de 2016) ¿Qué son las competencias? <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/que-son-competencias/>

Valenzuela, C. (16 de noviembre de 2013). Trabajadores de Ripley cumplen tercer día de huelga por mejoras laborales. *Perú 21*. Recuperado de <https://peru21.pe/lima/trabajadores-ripley-cumplen-tercer-dia-huelga-mejoras-laborales-132875-noticia/>

Vroom, V. (1964). *Work and motivation* [Trabajo y Motivación]. New York: Wiley & Sons Edition.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>HG: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Motivación laboral</b> será medida a través de las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación extrínseca</li> <li>• Motivación intrínseca</li> </ul>	<p><b>Tipo y diseño de investigación:</b></p> <p>No experimental y correlacional</p>
	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1) Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.</p> <p>2) Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.</p> <p>3) Determinar la relación entre las competencias del individuo y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.</p> <p>4) Determinar la relación entre las competencias del puesto y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19</p>	<p>H0: La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H0 = No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.</p> <p>H1 = Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.</p> <p>H0 = No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Desempeño laboral:</b> será medida a través de las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias del individuo.</li> <li>• Competencias de puesto.</li> </ul>	<p><b>Población y muestra:</b></p> <p>La población está comprendida por 120 colaboradores de restaurantes formales e informales del área operativa del distrito de Lima Metropolitana.</p> <p>La muestra fue censal, es decir comprende el 100% de la población. No se computó el tamaño de la muestra ya que se consideró el total de la población como sujetos de estudio.</p> <p><b>Instrumentos de medición:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de motivación laboral. (Linares, 2017)</li> <li>• Inventario de desempeño laboral (Linares, 2017)</li> </ul>



---

de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

H2 = Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

H0 = No existe relación significativa entre las competencias del individuo y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

H3 = Existe relación significativa entre las competencias del individuo y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

H0 = No existe relación significativa entre las competencias del puesto y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

H4 = Existe relación significativa entre las competencias del puesto y la motivación laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19.

---



17	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
18	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión					
19	Tengo pocas oportunidades para aprender hacer					
20	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante					
21	Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente en mi centro de trabajo					
22	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca remuneración					
23	El sueldo que percibo es muy adecuado					

*Gracias por su participación ...!!*



	tiempo y manera apropiada.					
12	Desarrolla correctamente su función y cumple con los plazos previstos. Promueve el buen servicio en todo nivel.					
13	Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo.					

*Gracias por su participación ...!!*

## Anexo 3

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

**Variable 1: Motivación Laboral.** Chiavenato, (2007).

Es la capacidad que poseen las organizaciones de generar estímulos con el objetivo de que sus trabajadores dirijan, orienten y dirijan con sus actitudes para llegar a resultados positivos en su desempeño laboral.

**DIMENSIONES DE LA VARIABLES** Herzberg, (1954).

**Dimensión 1** Motivación extrínseca.

Es un contexto para conseguir que los individuos laboren más, se puede premiar o incentivar esto quiere decir que se incentiva al individuo a cambio de trabajo para cumplir un objetivo en la organización.

**Dimensión 2** Motivación intrínseca.

Es el comportamiento del individuo a profundidad atado a la satisfacción de la persona, estos se hacen llamar factores de satisfacción y se destacan por que están comprometidos de la satisfacción profesional están separados y son distintos de los factores de la insatisfacción.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

### **Variable 2: Desempeño Laboral** Stoner, (1996).

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

### DIMENSIONES DE LAS VARIABLES Vygotsky, (1917)

#### **Dimensión 1** Competencias del puesto

Este autor hace referencia a los siguientes factores: (1) "Calidad Administrativa programática" tiene conocimientos y habilidades que le permiten ejecutar su puesto con eficacia. (2) "Trabajo en equipo" propicia la interacción y desempeño grupal en la búsqueda de compartir intereses y lograr objetivos comunes entre los miembros del equipo. (3) "Trabajo con otras empresas/organizaciones", a través de un intercambio de información, que propicie en un clima de cooperación permanente. (4) "Control interno": controla de manera permanente su labor, siempre va en búsqueda de la perfección. (5) "Sentido de costo/beneficio" implica la usanza correcta de recursos. (6) "Toma de decisiones y solución de problemas", en primer lugar realiza la identificación de la problemática, luego a partir de una propuesta expresada en un plan de trabajo, diseña y ejecuta el conjunto de acciones que tienen como finalidad resolver los problemas identificados. (7) "Compromiso al servicio" tiene alta calidad de servicio y cumple con los tiempos pactados, así suscita el correcto servicio a 360°. (8) "Enfoque programático" su gestión de servicio llega a todas las áreas y se incluye con el trabajo de campo.

#### **Dimensión 2** Competencias del puesto

Sostiene que las competencias del individuo se realizan a través de la interacción social con otros. Consiste en evaluar las características o competencias que el individuo ya posee y que están relacionadas con el puesto. Las competencias del individuo se realizan a través de las relaciones interpersonales entre unos a otros ya que pretende evaluar y conocer a través de ellas, las características y/o competencias que las personas poseen y que se relacionan con el puesto: (1) "Iniciativa & excelencia" presenta iniciativa para potencializar las habilidades y generalizar un mayor alcance de sus objetivos. Se fija metas para ascender categorías con óptimo de desempeño promoviendo la singularidad. (2) "Integridad" es virtuoso, asume con responsabilidad el conjunto de actividades individuales y colectivas, asegurando la transparencia en el manejo de los recursos. (3) "Comunicación a todo nivel", es decir, posee las habilidades sociales para desarrollar una comunicación asertiva con las diferentes instancias de la organización. (4) "Supervisión y acompañamiento", a través de la información, conocimientos y capacitación a sus colaboradores, crear las condiciones para desarrollar sus destrezas. Asimismo, establece lazos de compromiso con la finalidad de involucrar a los supervisados que en sus acciones evidencien sus competencias. (5) "Apertura para el cambio", a partir de la retroalimentación se identifican las fortalezas y debilidades, en búsqueda de lograr cambios que benefician a los colaboradores y a la empresa.

## Anexo 4

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MOTIVACIÓN LABORAL

N°	DIMENSION / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Motivación Extrínseca</b>							
1	Soy responsable en mi centro de trabajo.	X		X		X		
2	Al final de la jornada laboral me encuentro muy cansado.	X		X		X		
3	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del trabajo pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	X		X		X		
4	Me he visto obligado a emplear al tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	X		X		X		
5	A veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo o a mi salud.	X		X		X		
6	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	X		X		X		
7	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer	X		X		X		
8	La relación con mi superior es muy cordial.	X		X		X		
9	Las relaciones con mis compañeros son buenas.	X		X		X		
10	Mi trabajo es el mismo de todos los días, no varía nunca.	X		X		X		
11	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Motivación Intrínseca</b>							
12	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho	X		X		X		
13	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	X		X		X		
14	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo vale la pena	X		X		X		
15	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación	X		X		X		



16	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo	X		X		X	
17	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable	X		X		X	
18	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión	X		X		X	
19	Tengo pocas oportunidades para aprender hacer	X		X		X	
20	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante	X		X		X	
21	Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente en mi centro de trabajo	X		X		X	
22	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca remuneración	X		X		X	
23	El sueldo que percibo es muy adecuado	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.**

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

**06 de abril del 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Maité Gabriela Díaz Peñaloza**

**DNI: 45642194**

**Especialidad del evaluador: Psicología Clínica y de la Salud**

  
 \_\_\_\_\_  
**FIRMA**

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

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

<sup>3</sup> **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## Anexo 5

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSION / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Competencias del individuo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación.	X		X		X		
2	Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales	X		X		X		
3	Se dirige a sus compañeros y subordinados con respeto y justicia. Desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, compañeros y clientes.	X		X		X		
4	Compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad.	X		X		X		
5	Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende. Solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus jefes y compañeros, aun cuando son opuestas a los suyos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Competencias del puesto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia.	X		X		X		
7	Realiza participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus compañeros y/o supervisados.	X		X		X		

8	Colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación	X		X		X	
9	Controla de forma constante y cuidadosa su trabajo. Siempre en busca de excelencia.	X		X		X	
10	Uso eficaz y protección de los recursos	X		X		X	
11	Identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.	X		X		X	
12	Desarrolla correctamente su función y cumple con los plazos previstos. Promueve el buen servicio en todo nivel.	X		X		X	
13	Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia.

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

06 de abril del 2021

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Mg. Maité Gabriela Díaz Peñaloza

**DNI:** 45642194

**Especialidad del evaluador:** Psicología Clínica y de la Salud



FIRMA

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

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

<sup>3</sup> **claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## Anexo 6

### Solicitud de permisos

 Jacqueline Susan <jacquelinelinesmarin@gmail.com>  
m>  
Lun 4/01/2021 19:27  
Para: Usted

Estimada Margoty Urrutia:

Autorizó puedas hacer uso de mi tesis, para que puedas concluir con tu investigación.

Atte  
Mg. Jacqueline Linares Marin

...

---

El mar., 22 dic. 2020 16:20, MARGOTY URRUTIA <[urrutia.margot@outlook.com](mailto:urrutia.margot@outlook.com)> escribió:

Buenas tardes estimada Jaqueline Linares  
Permítanme presentarme ante usted. Mi nombre es Carla Margot Urrutia Felix Bachiller en psicología Actualmente estoy realizando investigación psicométrica cuyo título es "*motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de lima metropolitana en tiempos de covid-19*", para lo cual deseo la autorización de usted para utilizar sus instrumentos: motivación laboral y desempeño laboral en su investigación en la adaptación peruana para aplicarlo en una muestra de colaboradores peruanos. Esta investigación solo tiene fines académicos para la obtención de mi licenciatura de psicología.  
Espero la pronta respuesta con el permiso otorgado.

Muchas gracias

## Solicitud de Permiso

1



MARGOTY URRUTIA

Mié 23/12/2020 20:22

Para: Marcio Espinoza

Señores:

Asociación Cultural Brisas del Titicaca

De mi consideración es grato saludarlos y dirigirme a ustedes, mi nombre es Carla Margot Urrutia Felix identificada con DNI N° 75116844; actualmente me encuentro realizando un trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: *"Motivación Y Desempeño Laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19"*.

En ese sentido, solicito su autorización para facilitar el acceso a mi persona a su organización a fin de que pueda desarrollar mi trabajo de investigación.

Agradezco por antelación las facilidades del caso proporcionando su autorización vía correo solo para fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente

Carla M. Urrutia Felix

Cel. 978375372



## Solicitud de Permiso

1



Marcio Espinoza <mepinoza@brisasdeliticaca.com>

>

Jue 24/12/2020 13:28

Para: Usted



image003.emz

6 KB

Srta. Urrutia:

Buenas tardes, mi nombre es Marcio Espinoza Coral jefe de Recursos Humanos de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca. Respondiendo a su solicitud y por lo expuesto, de nuestra parte estaríamos gustosos de que pueda desarrollar su investigación en nuestra institución, el cual pensamos que será, también, beneficio para el desarrollo de nuestro personal y mejora de su desempeño.

Por lo tanto, se autoriza los trabajos a desarrollar en nuestras instalaciones para el desarrollo de su investigación.

Agradeciendo el interés en nuestra institución.

ASOCIACIÓN CULTURAL  
**BRISAS DEL TITICACA**  
Por Puno, en la Tradición y el Arte



Saludos y gracias,

**Marcio André Espinoza Coral**

**Jefe de Recursos Humanos**

[mepinoza@brisasdeliticaca.com](mailto:mepinoza@brisasdeliticaca.com)

Jr. Héroes del Tarapacá 168 Lima – Perú

T: (+51)7156960 Anx: 30 Entel 949929606

[www.brisasdeliticaca.com](http://www.brisasdeliticaca.com)





Analucia puente <caldosdoris1@gmail.com>

Dom 3/01/2021 18:52

Para: Usted



Hola Margot buenas tardes

Te saluda Ana Lucia Puente gerente general de nuestra cadena de restaurantes "Caldos Doris" tal como lo habíamos conversado nos sería de aporte que pudieras realizar tu estudio en nuestros locales. cuenta con nuestro apoyo para que puedas realizar las evaluación online correspondientes.

Saludos cordiales

Ana Lucia Puente  
Gerente General.



Responder

Reenviar

The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, the contact is identified as '+51 934 675 810' with the last message timestamp 'últ. vez hoy a las 4:57 p. m.'. There are icons for voice call, video call, and a menu. Below this, there are buttons for 'Mensaje' and 'Añadir contacto'. A date separator indicates '19 DE ENERO DE 2021'. The chat history includes a video message (0:02) and an audio message (0:08), both timestamped '10:49 a. m.'. Text messages include 'Ok muy bien' (12:08 p. m.) and 'Ok' (2:14 p. m.). A long text message from 'Carla M. Urrutia Felix' (3:42 p. m.) requests authorization for a study. The final message is 'Hola Carla' (4:10 p. m.) providing support and evaluation links.

+51 934 675 810  
últ. vez hoy a las 4:57 p. m.

Mensaje | Añadir contacto

19 DE ENERO DE 2021

0:02 | 10:49 a. m.

0:08 | 10:49 a. m.

Ok muy bien | 12:08 p. m.

Ok | 2:14 p. m.

Estimada Administradora Sonia Mendoza de la cadena de restaurantes Chifa When Wha

De mi consideración es grato saludarla y dirigirme a usted mi nombre es Carla Margot Urrutia Felix identificada con DNI N° 75116844; actualmente me encuentro realizando un trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: "Motivación Y Desempeño Laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19". En ese sentido, solicito su autorización para facilitar el acceso a mi persona a su organización a fin de que pueda desarrollar mi trabajo de investigación.

Agradezco por antelación las facilidades del caso proporcionando su autorización via correo solo para fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente

Carla M. Urrutia Felix | 3:42 p. m.

Hola Carla

Tal como lo hablamos conversado formalizamos por este medio el permiso para la evaluación de nuestro personal. Cuenta conmigo para cualquier soporte que necesites. Quedo atenta de los links de las evaluaciones.

Saludos! | 4:10 p. m.

Escribe un mensaje