



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Desempeño laboral y motivación en los colaboradores de la
empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Delgado Cardenas, Ana Rosa (ORCID: 0000-0002-8597-7130)

Mendoza Limaymanta, Luis Angel (ORCID: 0000-0002-5870-2916)

ASESOR:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, por ser siempre guiarnos por darnos confianza y fortaleza para alcanzar nuestros objetivos, a nuestra familia por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Después de un largo camino profesional y académico, quisiéramos agradecer a las instancias que impulsaron a realizar este proyecto; a su vez, gratitud a las personas que nos acompañaron en esta etapa de nuestra vida.

Para finalizar, un agradecimiento especial a nuestros docentes y a nuestra tutora de tesis, por su dedicación y profesionalismo. Es el inicio de un nuevo camino como licenciados y sin duda, nuevos éxitos que alcanzaremos en la vida con dicho grado académico

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Juicio de Expertos.....	15
Tabla 2	Valores de confiabilidad de Alpha de Cronbach	16
Tabla 3	Resumen de casos para variable uno.....	16
Tabla 4	Estadística de Fiabilidad Variable 1	16
Tabla 5	Resumen de casos para variable dos	17
Tabla 6	Estadística de Fiabilidad Variable 2	17
Tabla 7	<i>Frecuencia de la variable desempeño laboral.....</i>	20
Tabla 8	<i>Resultado de las tareas</i>	21
Tabla 9	<i>Comportamientos.....</i>	22
Tabla 10	<i>Rasgos.....</i>	23
Tabla 11	<i>Frecuencia de la variable motivación.....</i>	23
Tabla 12	<i>Tabla cruzada entre las variables desempeño laboral y motivación</i>	24
Tabla 13	<i>Tabla cruzada de la D1 Resultado de las tareas y la V2.....</i>	26
Tabla 14	<i>Tabla cruzada de la D2 Comportamientos y la V2.....</i>	27
Tabla 15	<i>Tabla cruzada de la D3 Rasgos y la V2.....</i>	28
Tabla 16	<i>Prueba de normalidad para las variables.....</i>	29
Tabla 17	<i>Contrastación de hipótesis.....</i>	30
Tabla 18	<i>Correlación entre las variables Desempeño Laboral y la Motivación... </i>	31
Tabla 19	<i>Correlación entre la dimensión Resultados de las tareas y la Motivación.</i>	32
Tabla 20	<i>Correlación entre la dimensión Comportamientos y la Motivación.....</i>	33
Tabla 21	<i>Correlación entre la dimensión Rasgos y la Motivación.....</i>	34
Tabla 22.	<i>Matriz de operacionalización de variables</i>	48
Tabla 23	<i>Matriz de consistencia.....</i>	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	Frecuencia de la variable desempeño laboral	20
Figura 2	Resultado de las tareas.....	21
Figura 3	Comportamientos	22
Figura 4	Rasgos	23
Figura 5	Frecuencia de la variable motivación	24
Figura 6	Variables	25
Figura 7	Tabla cruzada de la D1 Resultado de las tareas y la V2	26
Figura 8	Tabla cruzada de la D2 Comportamientos y la V2	27

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general: Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre desempeño laboral y motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa 2022. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica con diseño no experimental de nivel descriptivo – correlacional y corte transversal. La población fue de 41 colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC, usamos la técnica de la encuesta y empleamos como instrumento de recolección de datos el cuestionario, uno para cada variable con un total de 32 preguntas en la escala de Likert. El instrumento fue validado por tres especialistas en temas relacionados a la presente investigación y la confiabilidad se calculó por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, entre sus variables Desempeño Laboral y Motivación. Los valores obtenidos comprueban que existe una relación mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.679, determinando el grado de correlación positiva moderada; por ello, se acepta la hipótesis general “El desempeño laboral está relacionado con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022”

Palabras clave: *Desempeño Laboral, relación, motivación.*

ABSTRACT

The general objective of this study was: Its objective was to determine the relationship that exists between work performance and motivation in the collaborators of the company Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa 2022. The research was of a quantitative approach, of a basic type with a non-experimental level design. descriptive - correlational and cross-sectional. The population was 41 employees of the company Multiservicios Delgado Linares SAC, we used the survey technique and used the questionnaire as a data collection instrument, one for each variable with a total of 32 questions on the Likert scale. The instrument was validated by three specialists in topics related to this research and reliability was calculated using Cronbach's Alpha coefficient, between its variables Work Performance and Motivation. The values obtained prove that there is a relationship through the Spearman's Rho correlation coefficient of 0.679, determining the degree of moderate positive correlation; therefore, the general hypothesis "Job performance is related to motivation in the employees of the company Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022" is accepted.

Keywords: *job performance, relationship, motivation.*

I. INTRODUCCIÓN

El entorno dinámico en el que nos encontramos ha provocado que la competencia a nivel empresarial sea cada vez más fuerte, por lo cual se exige cada vez más un buen desempeño de los recursos humanos. Esto se refiere al comportamiento que poseen los colaboradores de una empresa para el logro de las metas propuesta, es así que los gerentes deben comprender, dar importancia y tomar medidas para que ese desempeño no disminuya (Mohammed y Wang, 2018); una de las formas para mantener dicho ritmo de trabajo es que los colaboradores se encuentren muy motivados. Es por ello que la motivación de las personas para trabajar es un elemento sumamente relevante para el crecimiento de una organización, para los cuales representa un reto para los directivos, determinar qué factores económicos, psicológicos, sociales, organizativos y de gestión, influyen de manera eficiente en su desempeño (Özkeser, 2019).

A nivel internacional, Bohórquez et al. (2020) según el informe realizado por Global Engagement Index (GEI) en 13 países, demostraron que los países con mayor porcentaje de trabajadores motivados son China y Estados Unidos (19%), India (17%) y Brasil (16%). En cuanto a la industria de servicios, en Estados Unidos, el desempeño de los colaboradores es una pieza fundamental para la calidad del servicio, ya que se da de manera directa y presencial al cliente, no obstante, muchos de ellos tenían carencias de conocimientos y presentaban sobrecarga laboral (Hyunghwa y Jichul, 2019). En Filipinas, se ha encontrado que el desempeño de los trabajadores se ha visto afectado por descontentos por las largas jornadas de trabajo, falta de seguridad en el trabajo, inflexibilidad del trabajo, tensión en el puesto, demasiada carga laboral, mal comportamiento de los clientes, desmotivación y los programas de formación inadecuados (Mamac y Abellanos, 2020).

En el contexto nacional, Soto e Inga (2019) mencionan que hasta el año 2018, el 86% de peruanos suelen renunciar por un mal clima laboral, llegando a afectar hasta un 20% en su productividad y desempeño. Por otro lado, en un estudio realizado en un restaurante el 45.3% demuestran una falta de motivación en cuanto a la mejora de su formación, condiciones laborales y falta de autonomía, lo cual

afectaba a su desempeño (Uribe y Horna, 2018). De igual manera en un estudio realizado en un restaurante de Trujillo se encontró que existe desmotivación en el personal, debido a malas condiciones en las que trabajan, y lo cual llega a afectar en su desempeño (Karretero, 2018).

La empresa Multiservicios Delgado Linares SAC, ubicada en la ciudad de Arequipa, ofrece servicios de restaurante y bar. En dicho establecimiento, se detectaron ciertos problemas de desempeño laboral como la renuncia de varios colaboradores; malos resultados en las tareas debido al descontento de los clientes en cuanto a la atención, sobrecarga laboral, y mala gestión de desperdicios generados. Por otro lado, malos comportamientos, asociados a la impuntualidad, y conflicto entre compañeros. Así mismo, problemas de actitud y desconfianza. También se detectaron problemas de motivación extrínseca como falta de reconocimientos, bonificaciones, sanciones y descuentos; y motivación intrínseca como bajas remuneraciones, falta de autonomía, de capacitaciones y de sentido de competencia. Por lo cual podemos decir que estos problemas se deben a que la empresa carece de motivación; asimismo, existen dificultades por parte de los colaboradores en relación a su desempeño.

De esa manera se presenta el siguiente problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre desempeño laboral y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022?; asimismo, se consideran los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre resultados de las tareas y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022?; b) ¿Cuál es la relación que existe entre los comportamientos y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022?; c) ¿Cuál es la relación que existe entre los rasgos y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022?.

El presente estudio se justifica teóricamente, puesto que, al ahondar en la literatura de las variables mencionadas, se convertirá en un antecedente para futuras investigaciones que traten la misma problemática. Por otro lado, en cuanto a lo metodológico, para la ejecución de la misma se hizo uso de una metodología

científica, el cual a través del uso de técnicas e instrumentos se pudo recolectar los datos que permita obtener información relevante, confiable y verás. De igual manera, la justificación también tiene carácter práctico, debido a que al finalizar la investigación se podrá conocer la pertinencia del estudio de las variables y el estado en la que se encuentra, lo cual permitirá que el gerente de la empresa Multiservicios Delgado Linares podrá tomar decisiones para subsanar los problemas que se encuentren en los colaboradores.

Se ha considerado para su consecución el siguiente objetivo principal: Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022; De ello se desprende lo siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre resultados de las tareas y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022; b) Determinar la relación que existe entre los comportamientos y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022; c) Determinar la relación que existe entre los rasgos y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022.

Como hipótesis general se planteó que; El desempeño laboral está relacionado con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022; De igual manera se consideran las siguientes hipótesis específicas: a) Los resultados de las tareas están relacionados con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022; b) Los comportamientos están relacionados con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022; c) Los rasgos están relacionados con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional, Gutierrez (2022), tuvo como finalidad conocer si una buena motivación laboral y atención permitiría un buen desempeño. La metodología responde a ser no experimental y descriptiva, obteniendo una muestra de 22 colaboradores. Se halló que el 36,36% de las empresas realizan muy pocos reconocimientos por los logros, el mismo porcentaje que mencionan que muy poco reconocen su experiencia para resolver los problemas; así mismo, el 36,36% sus trabajadores no se relacionan con sus compañeros. Se concluye que los comportamientos y los rasgos personales están relacionados e influyen en la motivación del mismo, entre ellos la relación entre compañeros, solución a los problemas, su actitud, la confianza en sí mismos y nivel de experiencia.

Alviz y Añasco (2018) al analizar la correlación entre las variables, empleó una metodología cuantitativa, correlacional y no experimental, considerando una muestra de 75 trabajadores. Se halló un nivel medio de motivación en los colaboradores, de las cuales se debe a la presencia de tensión (65.3%), la monotonía laboral (59%), presión (58%), relaciones con los jefes (42,9%), relaciones con los compañeros (65,3%); mientras que la segunda variable se encontró en un medio nivel. El autor concluyó en que hay una asociación significativa y directamente entre motivación externa y el desempeño.

Alanya (2018) determinó la relación entre las variables mencionadas. El método responde a una investigación descriptiva-correlacional, considerando como muestra a 20 colaboradores, quienes fueron encuestados posteriormente. Existe una asociación significativa entre el comportamiento de los colaboradores con el desempeño laboral ambas variables con $p=0.02$, así mismo existe una relación significativa entre los comportamientos de los colaboradores frente al conflicto y cooperación del personal, con el desempeño ($r=0,455$; $p=0.04$). De ello se concluye que cuanto más comportamiento hagan frente a los conflictos y exista más cooperación entre los colaboradores, mejor será el desempeño organizacional.

Cabellos y León (2018) demostraron la influencia que existe entre la primera variable con la segunda. La metodología es cuantitativa, correlacional, no

experimental y transversal, del cual aplicaron un cuestionario destinado a 20 colaboradores. Se halló una asociación directa y significativamente entre las variables mencionadas a través de una asociación de Pearson (0,699). Se concluye que a más factores motivacionales el desempeño del trabajador mejorará, de igual manera cuanto menos exista motivación el desempeño laboral será menor.

Elespuru (2020) tuvo como propósito en su tesis hallar la asociación existente entre las variables mencionadas; asimismo, empleó una metodología de tipo aplicada, con un nivel descriptivo- correlacional; además de un diseño no experimental. Se tomó en cuenta una muestra de 152 colaboradores quienes resolvieron un cuestionario para medir las variables. Se determinó que no existe una programación de cursos que brinden capacitación al personal, así como también no ha implementado una política de buenas prácticas que oriente el comportamiento del personal. Se concluye que no existe una asociación entre las variables mencionadas $R=0,028$ y $p=0.729$, es decir el liderazgo y sus tipos no determinan la motivación que pueda tener los empleados de la empresa estudiada.

Estudios internacionales como el de Nonik et al. (2019) tuvo como finalidad determinar el efecto que genera el entorno laboral sobre el desempeño de los empleados a través de la motivación en un restaurante. El estudio en cuanto a su metodología, contó con un diseño no experimental, correlacional – descriptivo, tomando como muestra a 80 trabajadores, quienes respondieron una serie de preguntas mediante un cuestionario. Se determinó que el factor motivacional se da en un nivel medio de 2.47, donde lo extrínseco es de 2.18 y lo intrínseco de 2.75; al igual que el desempeño se da en un nivel medio con 1.95, siendo por debajo del promedio la cantidad de trabajo y la calidad de trabajo. Es así como, se demostró que, entre el desempeño y la motivación, se relacionan significativamente. Se concluye que se debería prestar más atención al desempeño de los empleados, en especial a la cantidad de trabajo, para que los empleados no experimenten niveles excesivos de estrés.

Amani et al. (2020) tuvo como propósito explorar el impacto del desarrollo de recursos humanos y desempeño de los empleados. El método responde a un estudio descriptivo-analítico, aplicando un cuestionario a 213 colaboradores que

trabajan en restaurantes. Se halló que el desempeño conformado por el resultado de las tareas a través de la eficiencia y comportamientos como la puntualidad se relaciona significativamente con la motivación laboral. Se concluye que aspectos como la capacitación y el empoderamiento de los empleados pueden conllevar a mejorar el desempeño laboral.

Paseka (2019) tiene como fin desarrollar fundamentos para la formación de la motivación del personal. El estudio es cuantitativo y descriptivo, con una muestra de 65 colaboradores, quienes desarrollaron un cuestionario. Entre los factores que impulsan la motivación están la satisfacción del resultado de la realización de tareas asignadas, ya que refleja los esfuerzos realizados, la persistencia en la realización de tareas. De igual manera los rasgos personales como la actitud que es el interés en acumular los conocimientos y habilidades necesarios. Así como también los comportamientos como la interacción con los demás, el clima laboral.

Medina et al. (2021) tiene como objetivo analizar la influencia de la autoeficacia; de igual manera, la motivación intrínseca y extrínseca en el desempeño. La metodología empleada fue cuantitativa, no experimental y correlacional, utilizando un cuestionario dirigido a una muestra de 200 colaboradores. Se determinó que exclusivamente, la motivación extrínseca guarda relación con el desempeño de los empleados con un valor de Beta = 0.087, el valor de CR = 2.023, con valor de p, = 0.043 <0.05. Se concluye que, en una situación pandémica, la motivación extrínseca debe prevalecer, ante todo, tales como: la creación de incentivos, comisiones o bonificaciones; asimismo, elogiar a los colaboradores que cumplen eficientemente las tareas.

Watson et al. (2018) flujo y compromiso de los empleados de restaurantes de marca: el papel de la edad, el género y la duración del servicio], tiene como objetivo analizar si los niveles de motivación personal y el flujo son impulsores del compromiso. El diseño metodológico es no experimental, correlacional-descriptivo, donde se encuestó a 1133 empleados de restaurantes del Reino Unido. Se determinó que las motivaciones personales dependen de muchos factores de los trabajadores tanto internos como externos, pues estos se encuentran relacionados significativamente con los comportamientos ($r=0.650$), ya sea debido a la práctica

de valores, relaciones interpersonales y la forma de solución de problemas. Se concluye que las motivaciones personales tienen una influencia positiva en la participación y la felicidad del trabajador, como los valores, seguridad, participación social, entre otros).

Respecto a las teorías halladas en las que se basa la variable desempeño laboral, es la teoría de Campbell, afirma que es una conducta que contribuye con la consecución de las metas organizacionales, es decir, son el conjunto de conductas que abarcan algún beneficio para la organización; siendo que, el desempeño laboral es sinónimo de conductas de trabajo, las cuales comprenden actitudes vinculadas a la obtención de objetivos y metas planteadas por la organización (Vásquez et al., 2019). Asimismo, estas actitudes o comportamientos están conectadas a las actividades específicas correspondientes a cada puesto de trabajo (Bautista et al., 2020).

Por otro lado, Vroom presenta la teoría de las expectativas, indicando que una persona actúa de cierta forma debido a la expectativa que tiene sobre la labor que desempeña; de la cual obtiene un resultado llamativo respecto al logro de los objetivos y la superación individual, es decir, lo que conlleva a que un individuo a desarrollar cierta acción, esta depende del valor que le proporcionen el resultado de su esfuerzo, sea negativo o positivo (Parada, 2017); además, esta teoría determina tres tipos de relaciones: (i) Esfuerzo y desempeño; lo que impulsa al colaborador a ejecutar un nivel alto de dedicación y esfuerzo, esperando que ello lo conlleve a una buena evaluación de su propio desempeño; (ii) Desempeño y recompensa, producto de ese desempeño, el colaborador espera una recompensa por parte de la empresa, tales como ascensos, bonos, medallas, placas o mejoras salariales; (iii) Recompensa y metas; es la recompensa brindada al colaborador la cual debe contribuir con la satisfacción de las metas individuales, siendo que la recompensa esperada por el máximo de su desempeño, esté relacionada a las expectativas que tenga.

En cuanto a los conceptos teóricos de la variable independiente desempeño laboral, Chiavenato (2019), señala que es el conjunto de capacidades y característica de rendimiento o comportamiento de una individuo, organización o equipo, en

comparación a los objetivos, expectativas o normas previamente planteadas, es decir, es la manera en que las personas desarrollan sus funciones o tareas con el fin de lograr alcanzar los objetivos.

Por su parte Robbins y Judge (2017), hace referencia a la realización de, las responsabilidades y obligaciones que colaboren con la elaboración de un producto o servicio; de igual manera, a la realización de las tareas administrativas. Asimismo, esas obligaciones y responsabilidades elementales del puesto regularmente están vinculadas directamente con las funciones que se incluyen en la descripción del puesto.

Por lo que, Riera et al. (2020), menciona que el desempeño laboral se ha transformado dentro de las organizaciones, en un elemento fundamental, ello en relación al cumplimiento y logro de los objetivos. Sin embargo, el desempeño laboral depende de un conjunto de elementos tales como métodos, habilidades y especialmente, de talento humano, debido a que los colaboradores son el motor de la empresa y sin ellos la organización no podría hacer nada; por ello, es necesario de individuos que tengan aptitudes, habilidades y destrezas para desempeñarse favorablemente (Quezada et al., 2020).

En cuanto a la evaluación del desempeño laboral, este posee diversos objetivos, de los cuales uno de ellos conllevaba que la alta dirección tome decisiones respecto a los recursos humanos de la organización, tales como los ascensos, despidos y transferencias. Asimismo, las evaluaciones también detectaban las necesidades sobre aspectos como capacitaciones y desarrollo, debido a que se identifican puntualmente las competencias y habilidades de los colaboradores (Robbins y Judge, 2017).

Siendo que, esta variable se evalúa de acuerdo a criterios que utilicen los ejecutivos para determinar el desempeño del personal, mismos que tendrán una incidencia sobre la conducta de los colaboradores, los cuales se dividen de la siguiente manera: (i) Resultados de la tarea, establece que, si para la organización resaltan más los fines que los propios medios, entonces los directivos deben evaluar los resultados de las actividades del personal; sus indicadores son las cantidades de

trabajo, la cual refiere a la cantidad y rendimiento de tareas desarrolladas por el colaborador; los desperdicios generados, refieren a los costos unitarios de producción, en caso se trate de un jefe de planta; de igual manera, el volumen general de las ventas, el incremento en los montos recaudados por las ventas, en caso de un vendedor; (ii) Conductas, las conductas que son evaluadas no se restringen a las que se relacionan con la productividad de cada colaborador; sino que, implica también apoyar a los demás, sugerir y mostrar voluntariedad para actividades adicionales, son acciones que permiten que las organizaciones puedan desarrollarse con eficacia; sus indicadores son: puntualidad, es aquella virtud del colaborador para cumplir con un horario establecido y de realizar las tareas de manera oportuna; interacción con los compañeros, refiere a la socialización y apoyo del colaborador con sus colegas en el lugar de trabajo; resolución de problemas, conlleva una capacidad para solucionar situaciones y convertirlas en beneficio propio; (iii) Rasgos, refiere a los rasgos que posee cada colaborador, mismos que son considerados como los más débiles y tienen un vínculo con el desempeño de sus labores; sus indicadores son: la actitud, es la forma de comportarse de un individuo hacia cierta persona, objeto o evento; confianza, conlleva cierta creencia por ser capaz de realizar una actividad mediante el adecuado accionar; nivel de experiencia, refiere al conjunto de conocimientos adquiridos a través de las vivencias y circunstancias vividas (Robbins y Judge, 2017).

Respecto a las teorías que explican la variable dependiente motivación, se encontró a la teoría de la autodeterminación, la cual se seleccionó, pues es la que se adapta más a la realidad que se estudia en la presente investigación. Dicha teoría comprende un marco amplio para reconocer los factores que facilitan o socavan la motivación intrínseca; asimismo, la motivación extrínseca autónoma y el bienestar psicológico, basándose en las diferentes razones que dan lugar a una acción. Como su nombre lo indica, la autodeterminación está relacionada con la necesidad que tienen las personas de autodeterminarse, es decir, de sentir que tienen el control de sus propias acciones. Donde, intrínseco se da cuando las personas están motivadas por sí mismas, es decir, por su propio interés (auto motivadas). Y extrínseca, por otro lado, ocurre cuando las personas están motivadas por recompensas u otros estímulos externos (Ryan y Deci, 2020).

Respecto a los conceptos teóricos de la variable motivación, de acuerdo Hellriegel et al. (2017), es aquella condición psicológica que sobresale cuando las fuerzas internas y/o externas dirigen, estimulan o mantienen la conducta. Asimismo, Chiavenato (2018) indica que la motivación es la que conlleva hacia un determinado comportamiento, es decir, es lo que impulsa a un individuo a realizar una acción con la finalidad de satisfacer una o más necesidades.

Asimismo, Fischman (2014) considera que la motivación es aquella fuerza e impulso que motiva al individuo a ejecutar cierta actividad, sea de aspecto agradable o desagradable. Por su parte, Skinner y Kantor complementan al definir la motivación como la unión de elementos que contribuyen con la ocurrencia de ciertas acciones que están relacionadas con la consecución de objetivos y metas propias del individuo (citado por Pérez, 2018).

Por lo tanto, la motivación se desprende en dos tipos, (i) Motivación intrínseca, se desarrolla por motivos de interés, satisfacción y disfrute de la realización de las actividades (Trasmonte y Maldonado, 2022). Se establece cuando se realiza la acción en sí mismo, es decir, el entorno en el que se encuentra el individuo pueda sentirse de manera autónoma, que tenga retos al grado de sus talentos, mismos que generen confianza y aprendizaje (Fischman, 2014). Por ello, se establecen los siguientes indicadores: Remuneración, está ligada al sueldo, donde un nivel bajo puede traer problemas a las organizaciones, como la falta de satisfacción en el trabajo y, por ende, la renuncia; Autonomía, refiere a la habilidad propia de la persona para tomar sus propias decisiones; Sentido de competencia, es la convicción de estar preparado y capacitado para realizar determinada actividad; Mejora de la formación, refiere al aprendizaje y capacitación del individuo con la finalidad de que pueda ascender en la empresa; (ii) Motivación extrínseca, son conductas y comportamientos que están sujetas a las consecuencias externas a la tarea, es decir, de acuerdo al grado de la autodeterminación (Trasmonte y Maldonado, 2022). Las motivaciones extrínsecas son las de menor calidad en comparación con las intrínsecas, debido a que contribuyen a una modificación de hábitos, sin embargo, no aportará un cambio a largo plazo. Asimismo, establece los elementos extrínsecos más importantes: Reconocimiento, este elemento está fuera de la actividad misma, se presenta mediante ceremonias públicas, premiación al

equipo más innovador de la empresa, o al mejor vendedor del año; Bonificación, refiere a la forma de premio que se brinda por un determinado fin, es decir, un adicional por haber alcanzado los objetivos; Sanciones, la realización de una conducta frente a otra que necesita ser corregida. Es decir, cuando el individuo haya cometido una acción reprochable; Descuento, hace referencia a un castigo motivador, el cual está enfocado a la corrección de una conducta o simplemente contribuye a evitar ciertas actitudes que a lo largo del tiempo traen consecuencias negativas (Fischman, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para el desarrollo del presente estudio, se empleó un enfoque cuantitativo; asimismo, un alcance correlacional – descriptivo; además, un diseño no experimental y de corte transversal; siendo que, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) conceptualizan a este tipo de investigación como el conjunto de procedimientos de forma sucesiva y organizada, siendo cada etapa un precedente de la anterior, es decir, no se puede pasar ningún antes y es precisamente aquello lo que da rigurosidad a este tipo de investigaciones.

Asimismo, Arias (2020) considera que, los estudios con alcance descriptivo tienen como finalidad precisar particularidades o singularidades del fenómeno que se desea estudiar, por medio de la medición de variables. Por otro lado, de acuerdo con Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) señalan que, los estudios con alcance correlacional determinan la asociación o el nivel de relación que existe entre las variables estudiadas. Por ello, esta pesquisa tuvo un alcance correlacional – descriptiva, debido a que se enfocó en describir y detallar las variables de estudio y posteriormente, establecer el nivel de relación que existe entre ambas.

En tal sentido, el diseño de la presente será no experimental, donde Arias (2020) menciona que se refiere a que, en este estudio las variables no son sometidas a ninguna manipulación; dicho de otra forma, se encuentra en su realidad natural, sin modificaciones planificadas. En paralelo, la pesquisa será de corte transversal, ya que la información recolectada se dará en un sólo momento, siendo así que su propósito es describir las variables de estudio y determinar en un preciso momento, la influencia y relación que tienen las mismas (Cabezas et al., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Desempeño Laboral

Según Robbins y Judge (2017), mencionan que el desempeño laboral hace referencia la realización de las respectivas responsabilidades y obligaciones de los

trabajadores, las cuales contribuyen a la elaboración de un producto o servicio. Asimismo, esas obligaciones y responsabilidades elementales del puesto regularmente están vinculadas directamente con las funciones que se incluyen en la descripción del puesto.

Es aquel proceso que está sujeto a la realización y cumplimiento eficaz y eficiente de las actividades laborales, las cuales están ligadas con el logro de los objetivos trazados por parte de la organización.

Variable 2: Motivación

Fischman (2014) considera que la motivación es aquella fuerza e impulso que motiva al individuo a ejecutar cierta actividad, sea de aspecto agradable o desagradable.

Son el conjunto de elementos tanto internos como externos los que determinan las acciones a ejecutar de un individuo, por lo que concentran sus fuerzas y energía en la obtención de una meta u objetivo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo a Arias (2020), la población corresponde al conjunto finito o infinito, es decir, es la totalidad de individuos que presentan características comunes o similares entre ellos. Siendo que, la investigación presenta una población de 41 colaboradores pertenecientes a la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa.

Muestra

La muestra de acuerdo a Ñaupas et al. (2018), menciona que es aquella proporción o parte de la población, la cual posee características semejantes. Para la presente investigación se utilizó una muestra censal; dicho de otra manera, se tomó a toda la población como unidad de estudio.

Muestreo

Para la presente investigación se optó por aplicar un muestreo no probabilístico, el cual según Ñaupas et al. (2018), menciona que son procedimientos que no utilizan cálculos de probabilidades; por lo tanto, no se puede saber el nivel de confiabilidad.

Criterios de inclusión

Como criterios de inclusión se consideró características como, colaboradores pertenecientes a la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa.

Criterios de exclusión

Como criterios de inclusión se consideró características como, trabajadores que no deseen participar por propia voluntad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a Ñaupas et al. (2018), es la agrupación de normas y recursos utilizados para concertar un proceso específico y conseguir de manera determinar el objetivo del estudio. Asimismo, el autor indica que, los instrumentos son los medios por los cuales se pueden obtener información o los datos necesarios, los cuales se componen de ítems, mismos que requieren de respuestas por parte de los participantes; además que, estas interrogantes están ligados a los objetivos de la investigación.

Con el propósito de recopilar información, García y De la Figal (2018) mencionan que, al aplicar como técnica a la encuesta, debe emplearse como instrumento el cuestionario; por ello, para la presente se aplicará una encuesta acompañado de dos cuestionarios dirigidos hacia los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022, los cuales contribuyen con la medición de las variables estudiadas.

En cuanto a la validación de los instrumentos, estará a cargo de tres especialistas en temas relacionados con la presente investigación, los cuales serán los encargados de aprobar la validez de los cuestionarios y con ello se podrá proceder con la aplicación de los mismos.

3.5. Procedimientos

La presente pesquisa para recolectar la información, primeramente, debe solicitarse el respectivo permiso a los directivos de la entidad objeto de análisis, luego de llevar a cabo aquello, se procederá con la aplicación de los cuestionarios, los cuales tienen una duración de 40 minutos, mismos que están basados en cada una de las dimensiones de cada variable. Los datos obtenidos se codificaron y tabularon en el software SPSS con la finalidad de establecer la relación entre las variables.

En relación con la validez de los instrumentos estos fueron llevados a cabo por docentes de la Universidad César Vallejo, con grado de doctor, entre los que se encontraba una experta metodológica, un experto temático y un experto en estadística.

Tabla 1
Juicio de Expertos

N°	Experto	Tipo de Experto	Documento
1	Lupe Esther Grous Cortez	Doctora	07539368
2	Luis Alberto Torres Cabanillas	Magister	08404690

Nota. Elaboración Propia

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, fue evaluada mediante el estadístico de prueba de Alpha de Cronbach, estadístico usualmente utilizado para medir el grado de fiabilidad de los instrumentos, el cual valora de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 2*Valores de confiabilidad de Alpha de Cronbach*

Rango de Valores	Nivel de Confiabilidad
0.0 – 0.5	No es confiable
0.5 – 0.7	Es confiable
0.7 – 1.0	Es altamente confiable

Nota. Elaboración Propia

Donde los valores más cercanos a 1 indican que un instrumento tiene alta confiabilidad, y por el contrario si los valores son cercanos a 0, el instrumento no representa una fiabilidad sólida.

Confiabilidad variable 1. Desempeño Laboral

Para el instrumento utilizado para medir a la variable Desempeño Laboral puede observarse que el alfa de Cronbach fue de 0.915, denotando que el instrumento aplicado fue altamente confiable.

Tabla 3*Resumen de casos para variable uno*

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	41	6,0
	Excluido ^a	639	94,0
	Total	680	100,0

Tabla 4*Estadística de Fiabilidad Variable 1*

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	32

Confiabilidad variable 2: Motivación

Para el instrumento utilizado para medir la variable Motivación puede observarse que el alfa de Cronbach fue de 0.893, denotando que el instrumento aplicado fue altamente confiable.

Tabla 5

Resumen de casos para variable dos

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	41	6,0
	Excluido ^a	639	94,0
	Total	680	100,0

Tabla 6

Estadística de Fiabilidad Variable 2

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	32

3.6. Métodos de análisis de datos

En cuanto al procesamiento de los datos obtenidos, el respectivo análisis y su posterior redacción de los resultados que se encuentren será en la etapa de la presentación del informe. Por lo que, para procesar los datos extraídos producto de la aplicación de los instrumentos se emplea el programa software IBM SPSS v.25 y Microsoft Excel, los cuales permitirán la elaboración de tablas y gráficos. Asimismo, los instrumentos de recolección de datos pasarán por un proceso de análisis de validez y confiabilidad, para el cual, se empleará el análisis del Alfa de Cronbach, posterior a ello, en ese sentido se utilizará la estadística y el análisis de correlación

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación, se tuvo en cuenta ciertos criterios éticos, con el propósito de respetar la dignidad de los individuos, especialmente a los participantes del actual estudio. Asimismo, estos códigos se rigen bajo la Resolución del Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV, el cual toma como criterios a: la autonomía, beneficencia, competencia profesional y científica; de igual forma, al cuidado del medio ambiente y biodiversidad, integridad humana, justicia, libertad, no maleficencia; asimismo, la probidad, respeto de la propiedad intelectual, responsabilidad, transparencia y finalmente, la precaución.

Respecto al principio de autonomía, se refiere a que los individuos pueden elegir participar del estudio, como retirarse cuando lo crean conveniente, además se podrá evidenciar cuando se establezca el consentimiento informado; la beneficencia, tiene como fin beneficiar a los participantes del estudio, conforme a los resultados obtenidos; competencia profesional y científica, refiere a los niveles de preparación adecuados que deben cumplir los participantes para pertenecer a la investigación; cuidado al medio ambiente y biodiversidad, hace referencia a que la investigación debe procurar la conservación de los ecosistemas y seres vivos; la integridad humana, conlleva el reconocimiento del individuo como tal, independientemente del estatus económico o social, procedencia, entre otros; justicia, este principio requiere del investigador asignar equitativamente el beneficio y el peligro que conlleva ser parte de la investigación, suponiendo que se debe evitar exponer al participante al peligro; libertad, refiere que la investigación debe realizarse independientemente de intereses políticos, económicos, o de otro tipo; no maleficencia, este principio se enfoca y refiere a hacer el bien y no dañar a los participantes; donde los riesgos no deben ser superiores a los beneficios esperados; probidad, conlleva a que el estudio se desarrolle con honestidad, donde se evidencien los resultados de forma veraz; respeto de la propiedad intelectual, la presente investigación se rige bajo las normas Apa 7ma Edición, la cual valora la información extraída por los diversos autores; la responsabilidad, recae sobre el investigador las posibles consecuencias, producto de las acciones derivadas de la investigación; transparencia, la investigación tendrá que ser expuesta con el propósito de que otros estudios puedan replicar la metodología y poder contrastar

resultados; por último, la precaución, la presente investigación tomará las medidas necesarias con el propósito de evitar dañar o perjudicar a los participantes (Universidad César Vallejo, 2020).

IV. RESULTADOS

Para la presente investigación se detalla las tablas y figuras, donde se muestran los resultados obtenidos mediante los instrumentos aplicados en la empresa.

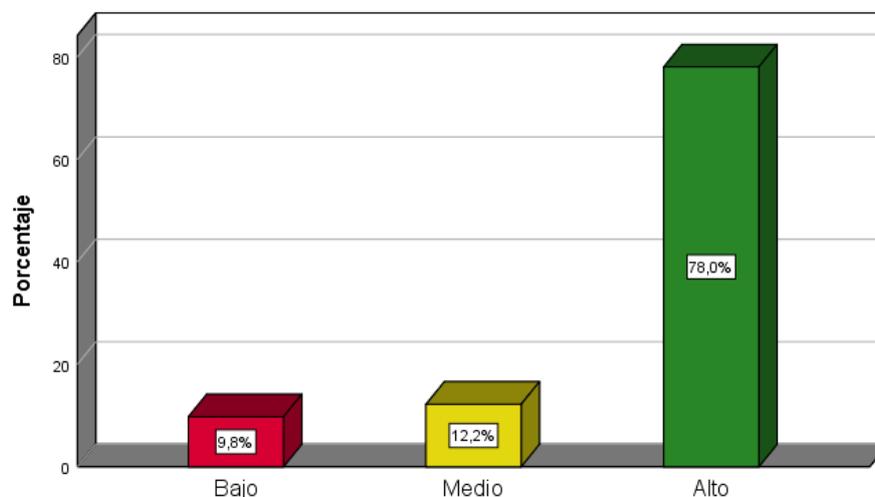
Tabla 7

Frecuencia de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	9,8	9,8	9,8
	Medio	5	12,2	12,2	22,0
	Alto	32	78,0	78,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Figura 1

Frecuencia de la variable desempeño laboral



Nota. Como muestra la tabla 1 y figura 1, de la totalidad de encuestados, el 78% de los colaboradores que respondieron la encuesta indicaron que, genera un impacto alto en el desempeño de la empresa, debido a que el cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones de los colaboradores es el apropiado; asimismo, el 12.2% de los colaboradores mencionaron que genera un impacto medio debido a la calidad de trabajo y los desperdicios generados, por último, el 9.8%, expresaron

que por la actitud, confianza y nivel de experiencia se genera un impacto bajo en la organización.

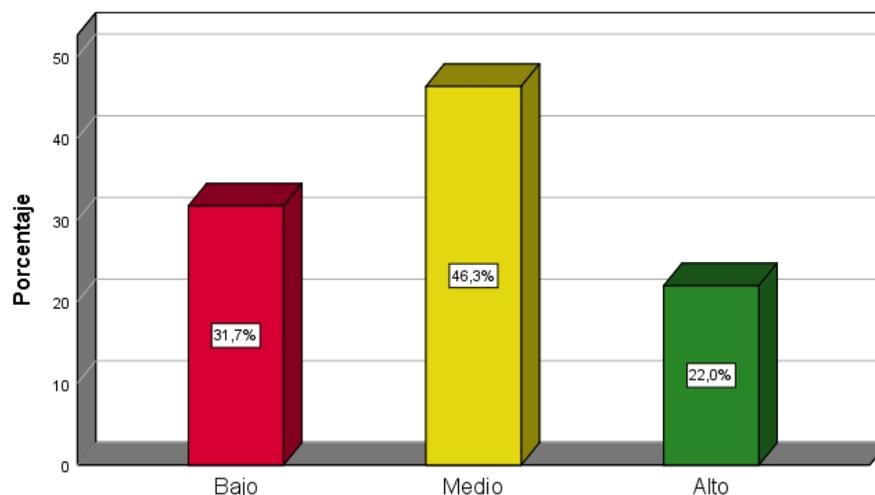
Tabla 8

Resultado de las tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	31,7	31,7	31,7
	Medio	19	46,3	46,3	78,0
	Alto	9	22,0	22,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Figura 2

Resultado de las tareas



Nota. De acuerdo con la tabla 2 y figura 2 de los colaboradores encuestados expresaron que el 31.7% de los colaboradores que respondieron que genera un impacto bajo en la empresa debido a la cantidad de trabajo en la empresa; asimismo, el 46.3% de los encuestados indicaron que genera un impacto medio al observarse desperdicios generados en una determinada área; por último, el 22% expresaron que se genera un impacto alto en la organización mejorando su productividad.

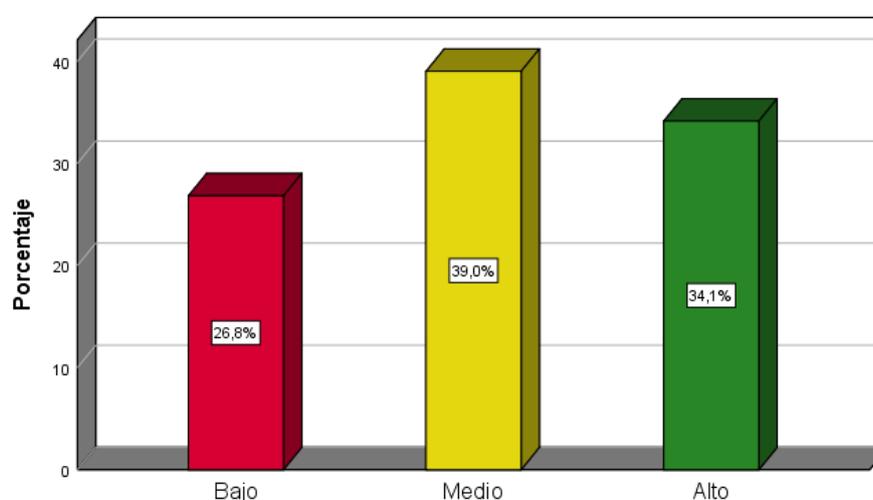
Tabla 9

Comportamientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	26,8	26,8	26,8
	Medio	16	39,0	39,0	65,9
	Alto	14	34,1	34,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Figura 3

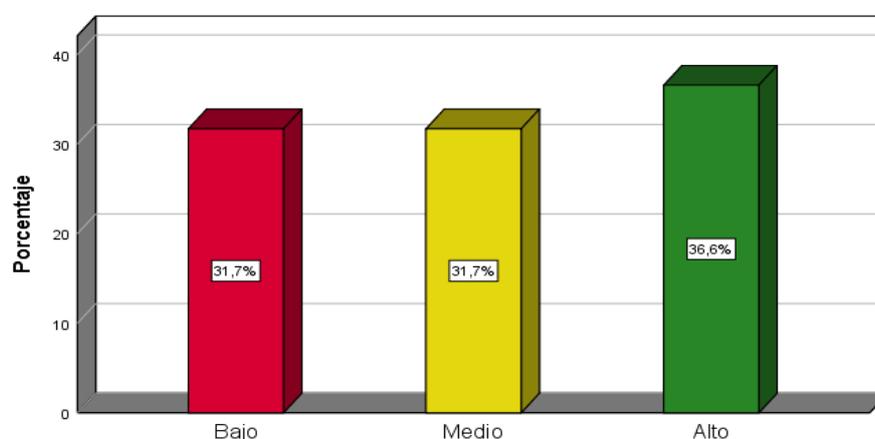
Comportamientos



Nota. Como muestra la tabla 3 y figura 3, de los participantes encuestados, el 26.8% de los colaboradores expresaron que, genera un impacto bajo en la empresa debido a los elementos vinculados con la puntualidad; asimismo, el 39% de los encuestados indicaron que genera un impacto medio, por lo que les falta mayor interacción con los compañeros del área de trabajo; por último, el 34.1% expresaron que se genera un impacto alto en la organización mejorando su productividad en la empresa Multiservicios Linares SAC Arequipa.

Tabla 10*Rasgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	31,7	31,7	31,7
	Medio	13	31,7	31,7	63,4
	Alto	15	36,6	36,6	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Figura 4*Rasgos*

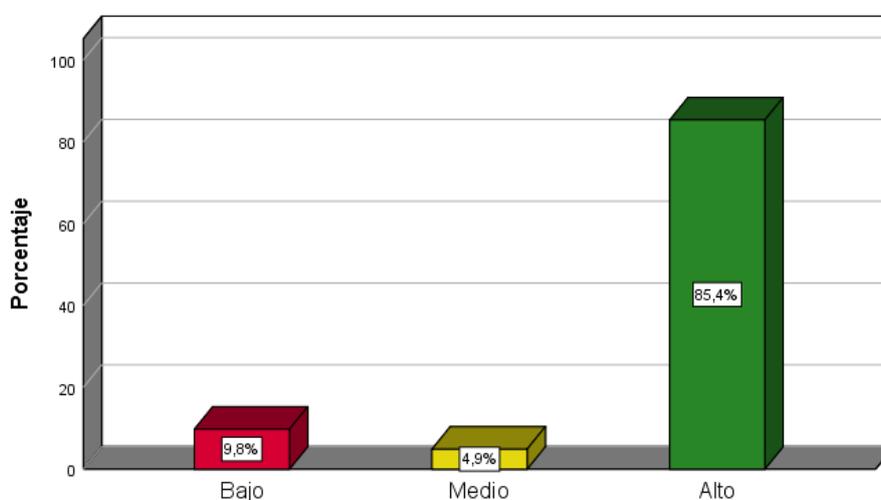
Nota. De acuerdo con la tabla 4 y figura 4 se evidenció que el 31.7% de los colaboradores que respondieron que genera un impacto bajo en la empresa, al observarse bajos niveles de confianza; asimismo, el 31.7% de los encuestados indicaron que genera un impacto medio debido a la actitud que tienen los colaboradores; por último, el 36.6% expresaron que se genera un impacto alto en la organización mejorando su productividad en sus labores.

Tabla 11*Frecuencia de la variable motivación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	9,8	9,8	9,8
	Medio	2	4,9	4,9	14,6
	Alto	35	85,4	85,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Figura 5

Frecuencia de la variable motivación



Nota. De acuerdo con la tabla 5 y figura 5 de los encuestados expresaron que el 9.8% de los colaboradores que respondieron que la motivación genera un bajo impacto en la empresa; asimismo, el 4.9% de los encuestados indicaron que el impacto generado se encuentra en un nivel medio; por último, el 85.4% expresaron que se genera un impacto alto en motivación, en el momento de desempeñar sus labores.

A continuación, se describe el análisis de la tabla cruzada de la V1 y V2.

Tabla 12

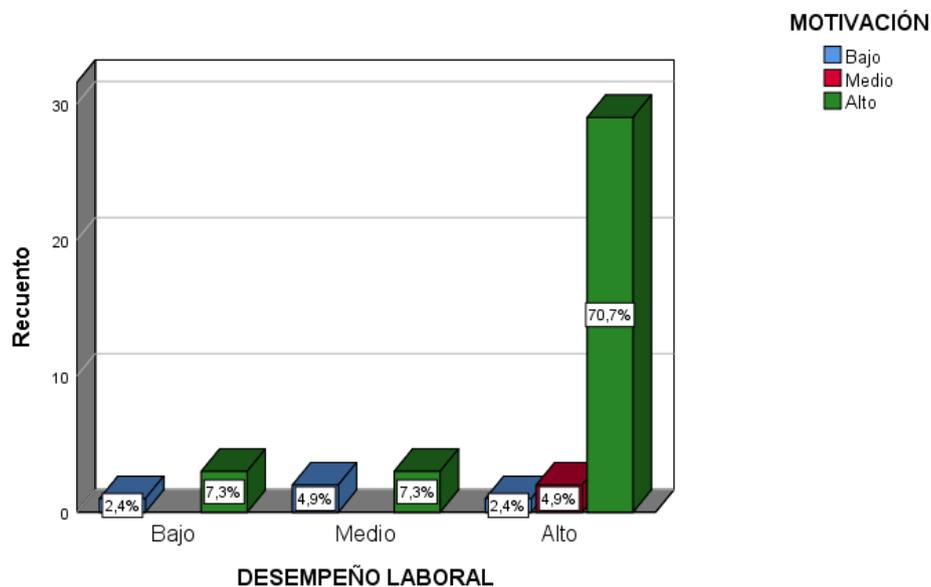
Tabla cruzada entre las variables desempeño laboral y motivación

	MOTIVACIÓN			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	2,4%	0,0%	7,3%	9,8%
DESEMPEÑO LABORAL Medio	4,9%	0,0%	7,3%	12,2%
Alto	2,4%	4,9%	70,7%	78,0%
Total	9,8%	4,9%	85,4%	100,0%

Figura 6

Variables

V. Desempeño laboral y V. Motivación



Nota. Conforme con la tabla 6 y la figura 6 se presenta el cruce entre las variables desempeño laboral y motivación. Por ello, observamos que el 70.7% de la totalidad de encuestados expresaron que el cruce entre las variables alcanzó un nivel alto; mientras que, el 7.3% de los encuestados manifestaron que ambos cruces presentan en un nivel medio de la empresa. Asimismo, se observa que el 7.3% restante respondieron que ambos cruces se muestran en un nivel bajo de la empresa. Mientras que, el 4.9% de colaboradores declararon que, mientras el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto, la motivación se encuentra en un nivel medio; por otro lado, el 4.9% restante indicó que mientras el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, la motivación disminuye, es decir, se establece en un nivel bajo; además, el 2.4% restante indicó que cuando el desempeño es alto, la motivación se clasifica en un nivel bajo. Por último, el 2.4% respondió que cuando el desempeño laboral alcanza un nivel bajo, la motivación disminuye, por ende, también alcanza un nivel bajo.

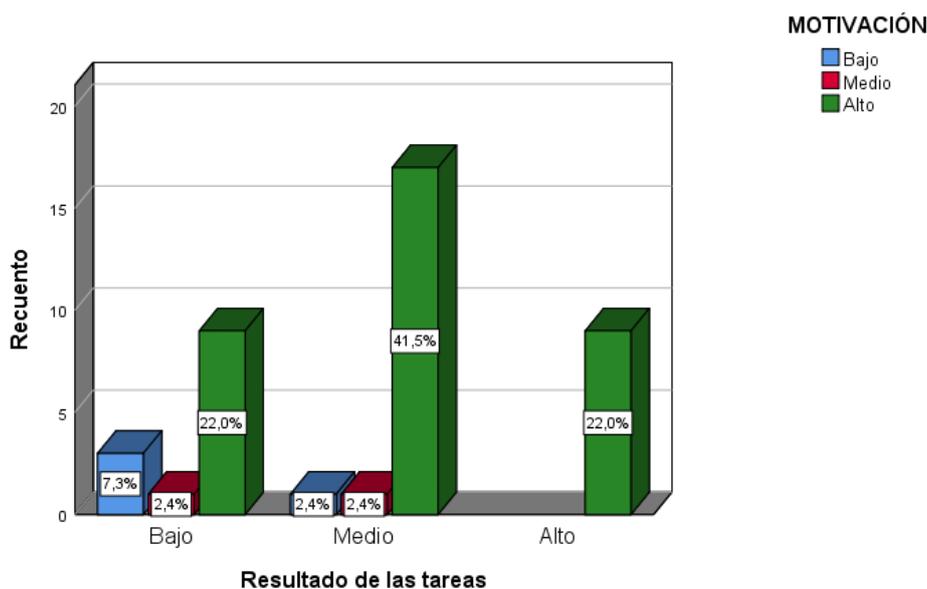
Tabla 13

Tabla cruzada de la D1 Resultado de las tareas y la V2

		MOTIVACIÓN			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Resultado de las tareas	Bajo	7,3%	2,4%	22,0%	31,7%
	Medio	2,4%	2,4%	41,5%	46,3%
	Alto	0,0%	0,0%	22,0%	22,0%
Total		9,8%	4,9%	85,4%	100,0%

Figura 7

Tabla cruzada de la D1 Resultado de las tareas y la V2



Nota. En cuanto a la tabla 7 y figura 7 se presenta el cruce entre la dimensión resultados de la tarea y la variable motivación. Por ello, se observa que el 22% de los encuestados expresaron que ambas variables se encuentran en un nivel alto; mientras que, el 41.5% manifestaron que ambos cruces de las variables presentan un nivel medio. Asimismo, se observa que el 22% de los colaboradores respondieron que el cruce se encuentra en un nivel alto en la empresa Multiservicios Delgado Linares S.A.C., también manifestaron que el 2.4% de

encuestados indicaron que cuando el resultado de las tareas se presenta en un nivel medio, la variable motivación alcanza un nivel bajo, de igual forma, el 2.4% manifestaron que cuando el resultado de las tareas se presenta en un nivel bajo, la motivación alcanza el nivel medio; el 2.4% restante consideró que cuando el resultado de las tareas se presenta en un nivel bajo, la motivación alcanza un nivel medio. Por último, el 7.3% manifestó que, cuando el resultado de las tareas se presenta en un nivel bajo, la motivación también se establece en un nivel bajo.

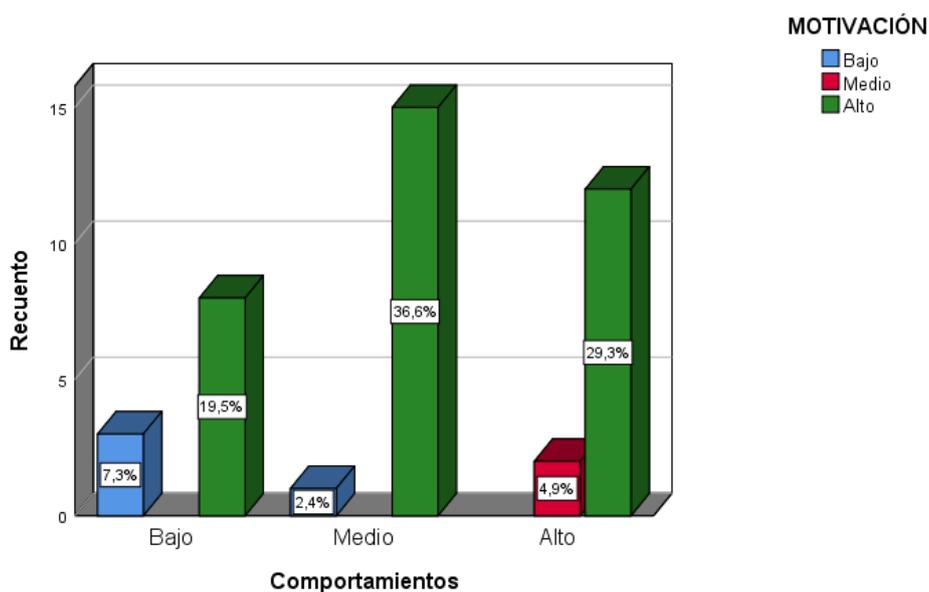
Tabla 14

Tabla cruzada de la D2 Comportamientos y la V2

	MOTIVACIÓN			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Comportamientos Bajo	7,3%	0,0%	19,5%	26,8%
Medio	2,4%	0,0%	36,6%	39,0%
Alto	0,0%	4,9%	29,3%	34,1%
Total	9,8%	4,9%	85,4%	100,0%

Figura 8

Tabla cruzada de la D2 Comportamientos y la V2

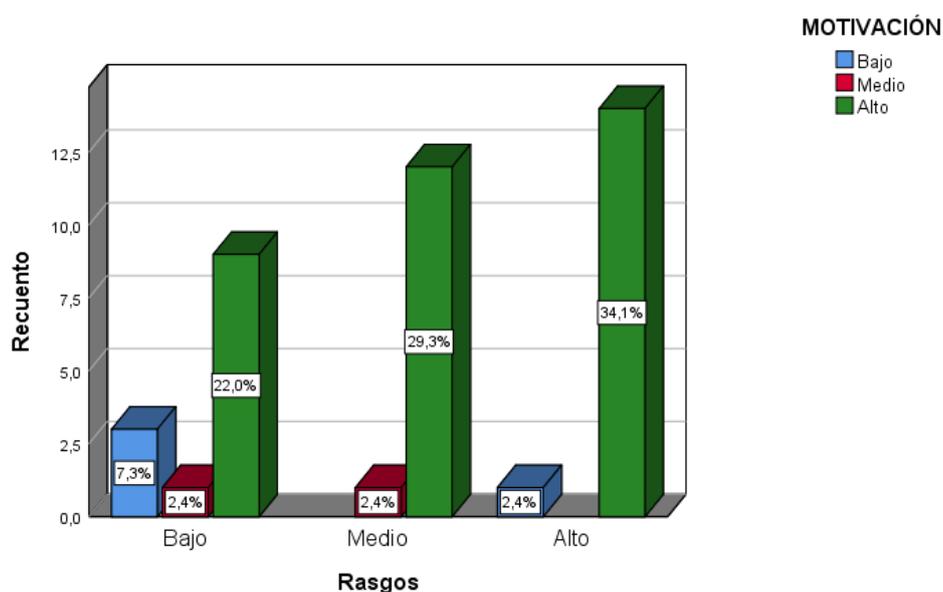


Nota. Conforme a la tabla 8 y la figura 8 se percibe el cruce entre la dimensión comportamientos y la variable motivación. Por ello, se observa que el 7.3% de los encuestados expresaron que ambas variables se encuentran en un nivel bajo; mientras que, el 29.3% de colaboradores indicaron que ambas variables se encuentran en un nivel alto. Asimismo, se observa que el 19.5% de encuestados mencionó que cuando los comportamientos se encuentran en un nivel bajo, la motivación se clasifica en un nivel alto; además, el 36.6% expresó que cuando los comportamientos se encuentran en un nivel medio, la motivación se establece en un nivel alto; por otro lado, el 4.9% respondió que cuando los comportamientos se encuentran en un nivel alto, la motivación se establece en un nivel medio. Por último, el 2.4% restante indicó que cuando los comportamientos se encuentran en un nivel medio, la motivación se establece en un nivel bajo.

Tabla 15

Tabla cruzada de la D3 Rasgos y la V2

		MOTIVACIÓN			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Rasgos	Bajo	7,3%	2,4%	22,0%	31,7%
	Medio	0,0%	2,4%	29,3%	31,7%
	Alto	2,4%	0,0%	34,1%	36,6%
Total		9,8%	4,9%	85,4%	100,0%



Nota. Respecto a la tabla 9 y la figura 9 se demuestra el cruce entre la dimensión rasgos y la variable motivación. Por ello, el 34.1% manifestó que ambas variables se encuentran en un nivel alto; de igual forma el 29.3% encontró que ambas variables se presentan en un nivel medio; asimismo, el 22% indicó que cuando los rasgos presentan un nivel bajo, la motivación tiende a presentar un nivel alto; por otro lado, el 7.3% mencionó que cuando los rasgos se presentan en un nivel bajo, la motivación también se presenta en un nivel bajo. Por otro lado, el 2.4% indicaron que cuando los rasgos se encuentran en un nivel medio, la motivación se encontrará en un nivel medio, además, el otro 2.4% respondió que cuando los rasgos se presentan en un nivel alto, la motivación se presenta en un nivel bajo; por último, el 2.4% restante indicó que cuando los rasgos se presentan en un nivel bajo, la motivación se establece en un nivel medio.

De la misma forma, se presenta la prueba de normalidad y se muestran las pruebas de las hipótesis en las siguientes tablas.

Prueba de normalidad Hipótesis nula valor $p > 0.05$ Los datos siguen una distribución normal

Hipótesis alterna valor $p < 0.05$ Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 16

Prueba de normalidad para las variables

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	,136	41	,056	,948	41	,058
MOTIVACIÓN	,193	41	,001	,865	41	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. En la tabla 10 se presenta la prueba de normalidad, en la cual se utilizará la prueba de Shapiro – Wilk el cual componen con los datos de (gl) a 41 colaboradores que representa la muestra aplicada, por lo que se está manejando dicha prueba para ambas variables. Por un lado, se percibe que se obtuvo una significancia con valor $p=0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y

se considera la hipótesis alterna. Por otro lado, se aplicó la prueba de Rho de Spearman analizar las muestras no paramétricas de las hipótesis planteadas para corroborar la relación entre ambas variables y las dimensiones correspondientes.

Para la contrastación de hipótesis se consideró los siguientes criterios de relación, según el coeficiente de Spearman.

Tabla 17
Contrastación de hipótesis

Rango	Relación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	Correlación negativa muy débil
+0.10	No existe correlación alguna entre las variables
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Metodología de la Investigación, por Hernández, R. y Mendoza, C. 2018, Mc Graw Hill Education.

De acuerdo con Hernández y Mendoza. (2018) En la tabla 19 se observa los niveles desde el -0.90 que es una correlación negativa muy fuerte hasta el +1.00 que significa una correlación positiva perfecta conforme a este nivel se puede hallar la correlación entre las variables y también analizar las dimensiones presentadas en la presente investigación donde se corrobora las correlaciones.

Asimismo, se detalla en la siguiente tabla la prueba de Hip. Gral.

H₀: El desempeño laboral no está relacionado con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022.

H_a: El desempeño laboral está relacionado con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022.

Tabla 18

Correlación entre las variables Desempeño Laboral y la Motivación

			DESEMPEÑO LABORAL	MOTIVACI ÓN
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
Spearman	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Existe una correlación de $Rho = 0.679$; dicho de otra manera, el 67,9% de los datos están relacionados. Esta afirmación cuenta con un nivel de error de 1%, en otras palabras, con 99% de probabilidad certera. En tal sentido, mientras una variable incrementa, la otra hace lo mismo. Asimismo, por cada unidad categórica que incrementa el desempeño laboral; la percepción de la motivación lo hace en 0.679 de unidad categórica. Por lo tanto, el nivel de correlación es moderado; además que presenta una significancia con valor $P = 0.000 < .05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, presentando correlación positiva muy fuerte entre las variables mencionadas.

Prueba de Hip. Esp. 1

Hipótesis estadística

H₀: Los resultados de las tareas no están relacionados con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022

H_a: Los resultados de las tareas están relacionados con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022.

Tabla 19*Correlación entre la dimensión Resultados de las tareas y la Motivación.*

		Resultado de las tareas	MOTIVACIÓN
Rho de Spearman	Resultados de las tareas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,882**
		N	,000
MOTIVACIÓN		Coeficiente de correlación	41
		Sig. (bilateral)	,822**
		N	,000
			41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Existe una correlación de 0.882 o también que los datos están relacionados en un 88,2%. Esta afirmación se efectúa con un nivel de error de 1%, en otras palabras, con una probabilidad de acertar de 99%. Por ello, mientras una variable incrementa, también lo hace la otra variable. Por cada unidad categórica que incrementa los resultados de las tareas; la percepción de la motivación lo hace en 0.882 de unidad categórica. Asimismo, el nivel de correlación es alto; además, que presenta una significancia con valor $P = 0.000 < .05$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, presentando correlación positiva muy fuerte entre las variables mencionadas.

Prueba de Hip. Esp. 2**Hipótesis estadística**

H_0 : Los comportamientos no están relacionados con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022

H_a : Los comportamientos están relacionados con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022.

Tabla 20*Correlación entre la dimensión Comportamientos y la Motivación*

			Comportamientos	MOTIVACIÓN
Rho de	Comportamientos	Coeficiente de correlación	1,000	,369**
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	41	41
Spearman	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	,369**	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	41	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Existe una correlación de 0.369; dicho de otra manera, el 36,9% de los datos están relacionados. Esta afirmación se efectúa con un nivel de error de 1%, en otras palabras, con una probabilidad de acertar de 99%. Mientras una variable incrementa, la otra también lo hace. Esto quiere decir que, por cada unidad categórica que incrementa los comportamientos; la percepción de la motivación lo hace en 0.369 de unidad categórica. El nivel de correlación es muy bajo. Asimismo, el nivel de correlación es alto; además, que presenta una significancia con valor $P=0.018 < .05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, presentando correlación positiva muy fuerte entre las variables mencionadas.

Prueba de Hip. Esp. 3

Hipótesis estadística

H_0 : Los rasgos no están relacionados con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022

H_a : Los rasgos están relacionados con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022.

Tabla 21*Correlación entre la dimensión Rasgos y la Motivación*

			<i>Rasgos</i>	<i>MOTIVACIÓN</i>
Rho de	Rasgos	Coefficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
Spear man	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Existe una correlación de 0.533 o también que los datos están relacionados en un 53,3%. Esta afirmación tiene un nivel de error de 1%, en otras palabras, puede llegar a acertar en un 99%. Se entiende que, mientras una variable incrementa, la otra también lo hace. Por cada unidad categórica que incrementa los rasgos; la percepción de la motivación lo hace en 0.533 de unidad categórica. El nivel de correlación es moderado. Asimismo, el nivel de correlación es alto; además, que presenta una significancia con valor $P= 0.000 <.05$, lo cual hace que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna, presentando correlación positiva muy fuerte entre las variables mencionadas.

V. DISCUSIÓN

Hoy en día, en toda organización el desempeño laboral toma una importancia significativa, ya que como se ha definido y mencionado en el marco teórico, esta evaluación permite que, mediante el rendimiento adecuado de los colaboradores en la empresa, aumenta la motivación de los que la conforman. Por lo tanto, a continuación, se presenta la discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación, con los antecedentes de la misma, junto a las teorías que acompañan esta investigación.

Así mismo como se expone en esta investigación en la empresa Multiservicios Delgado Linares S.A.C., se encontraron ciertos problemas de desempeño laboral como la renuncia de varios colaboradores; malos resultados en las tareas debido al descontento de los clientes en cuanto a la atención, sobrecarga laboral, y mala gestión de desperdicios generados.

Por otro lado, malos comportamientos, asociados a la impuntualidad, y conflicto entre compañeros. Así mismo, problemas de actitud y desconfianza. También se detectaron problemas de motivación como falta de reconocimientos, bonificaciones, sanciones y descuentos; y bajas remuneraciones, falta de autonomía, de capacitaciones y de sentido de competencia.

Respecto al objetivo general, se propuso a Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares S.A.C, Arequipa 2022.

Los resultados descriptivos hallados del análisis desarrollado en la investigación en relación con el desempeño laboral y la motivación, se obtuvo que el 78% de colaboradores posicionaron en un nivel alto al desempeño laboral, donde sus dimensiones como, resultado de la tarea se ubicó en un nivel medio (46.3%), los comportamientos en un nivel medio (39%) y los rasgos en un nivel alto (36%); mientras que, la variable motivación, se posicionó en un nivel alto (85.4%).

Por otro lado, ambas variables según el 70.7% indicaron que se encuentran en un nivel alto, ello respecto al cruce analizado en ambas variables. Asimismo, la

percepción de la relación que se demostró entre ambas variables, es “moderada” con un coeficiente de correlación de 0.679, dando a entender que mientras una variable se incrementa, la otra también. En relación a los hallazgos obtenidos, coinciden con el estudio de Nonik et al. (2019) donde se demuestra que, entre el desempeño y la motivación, existe una relación significativa. Asimismo, los datos concuerdan con la investigación de Medina et al. (2021) donde llegó a la conclusión que la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño de los empleados.

De igual manera, concuerdan con el estudio de Alviz y Añasco (2018) en el cual manifiesta que, hay una asociación significativa entre motivación externa y el desempeño. Con respecto al desempeño laboral, Robbins y Judge (2017) lo definen como el desempeño de las responsabilidades y obligaciones, las cuales colaboran a la elaboración de un producto o servicio; de igual forma, a la realización de las tareas administrativas. Mientras que la motivación es definida por Fischman (2014) como aquella fuerza e impulso que motiva al individuo a ejecutar cierta actividad. En definitiva, mientras más factores motivacionales existan, el desempeño del trabajador mejorará; asimismo, mientras la motivación cuente con escasos factores, el desempeño del trabajador será menor.

Respecto al objetivo específico (1), consistió en Determinar la relación que existe entre los resultados de las tareas y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares S.A.C, Arequipa 2022.

Los resultados descriptivos hallados del análisis desarrollado en la investigación en relación con los resultados de las tareas, se obtuvo que el 41.5% manifestaron que ambos cruces de las variables presentaron un nivel medio. Asimismo, la relación que presenta la dimensión resultados de las tareas es “alta” relacionada con la variable motivación, con un coeficiente de 0.882 correlación, mediante la prueba de Rho Spearman, que indica 88.2% de relación.

En relación con lo acotado, Amani et al. (2020) halló que el desempeño conformado por el resultado de las tareas, guarda una relación con la motivación laboral. De igual manera, Paseka (2019) entre sus resultados obtuvo que, uno de los factores que impulsan la motivación es la satisfacción del resultado de la

realización de tareas asignadas. En cuanto a la dimensión resultados de las tareas, Robbins y Judge (2017) establecen que, si para la organización resaltan más los fines que los propios medios, entonces los directivos deben evaluar los resultados de las actividades del personal.

En síntesis, el resultado de las tareas refleja los esfuerzos que realizan los trabajadores, lo cual funciona como factor para la motivación de los mismos; por lo tanto, una relación que deben considerar las empresas es el de desempeño – recompensa, premiando a todo colaborador que realice de manera eficiente las tareas asignadas.

Respecto al objetivo específico (2), trató en Determinar la relación que existe entre los comportamientos y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares S.A.C., Arequipa 2022.

Los resultados descriptivos hallados del análisis desarrollado en la investigación en relación con los comportamientos y la motivación, se obtuvo que el 36.6% de los encuestados expresaron que ambas variables se encuentran en un nivel medio. Asimismo, la relación que existe entre la dimensión comportamientos y la variable motivación es “muy baja”, la cual fue comprobada al obtener un coeficiente de 0.369 correlación de Spearman; dicho de otra manera, un 36.9% de relación.

Según los hallazgos encontrados, no concuerdan con el estudio de Watson et al. (2018) en el cual se obtuvieron como resultados que, las motivaciones personales están relacionadas significativamente de los comportamientos con un coeficiente de 0.650; asimismo, Gutiérrez (2022) señala que los comportamientos están relacionados e influyen en la motivación de los trabajadores.

Sin embargo, los resultados obtenidos sí coinciden con el estudio de Elespuru (2020) quien manifiesta que no se ha determinado una política de buenas prácticas que oriente el comportamiento del personal; por lo tanto, no determina la motivación de los empleados. Cuanto más comportamiento hagan los trabajadores frente a los conflictos que se puedan presentar, mejor será el desempeño que tendrán los mismos particularmente y la empresa en general.

Respecto al objetivo específico (3), consistió en Determinar la relación que existe entre los rasgos y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares S.A.C, Arequipa 2022.

Los resultados descriptivos hallados del análisis desarrollado en la investigación en relación con los rasgos y la motivación, se obtuvo que el 34.1% manifestaron que ambos cruces de las variables presentaron un nivel alto. Asimismo, la relación que presenta la dimensión rasgos es “moderada” relacionada con la variable dependiente motivación, con un coeficiente de correlación de 0.533.

En relación a lo acotado, coincide con el estudio de Paseka (2019) quien afirma que uno de los factores que impulsan la motivación, es el rasgo personal como la actitud que es el interés de acumular los conocimientos y habilidades necesarios; por lo tanto, guardan una relación significativa. De igual manera, Gutiérrez (2022) señala que los rasgos personales están relacionados e influyen en la motivación del mismo.

Con respecto a la dimensión los rasgos, Robbins y Judge (2017) se refiere a los rasgos que posee cada colaborador, mismos que son considerados como los más débiles y tienen un vínculo con el desempeño de sus labores. En definitiva, la empresa debe considerar la actitud de los colaboradores para realizar sus actividades, como un factor determinante para el impulso de la motivación, con la finalidad de mejorar el clima laboral.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones vienen a ser las respuestas a las interrogantes que fueron planteadas en la investigación; asimismo, los objetivos. Finalmente, gracias a ellas se reafirman o rechazan las hipótesis planteadas:

Respecto al objetivo general; Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares S.A.C, Arequipa 2022.

Se concluye que: la relación que presentan la variable independiente desempeño laboral es “moderada” con la variable dependiente motivación, con un coeficiente de 0.679 correlación de Spearman que indica 67.9% que significa la alta intensidad de la relación; asimismo, las dos variables varían en la misma dirección. Respecto a la interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre desempeño laboral y la motivación de los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022? El nivel es “moderado”. En tal sentido, respecto a la Hipótesis General: “El desempeño laboral está relacionado con la motivación de los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022”, queda aceptada.

Respecto al objetivo específico (1); Determinar la relación que existe entre resultados de las tareas y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares S.A.C, Arequipa 2022.

Se concluye que: la relación que presentan la dimensión resultados de las tareas es “alta” con la variable dependiente motivación, con un coeficiente de 0.882 correlación de Spearman que indica 88.2% que significa la alta intensidad de la relación; asimismo, tanto la dimensión como la variable varían en la misma dirección. Respecto a la interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre resultados de las tareas y la motivación de los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022? El nivel es “alto”. Respecto a la H1: “Los resultados de las tareas están relacionados con la motivación de los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022”, queda aceptada.

Respecto al objetivo específico (2); Determinar la relación que existe entre los comportamientos y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares S.A.C, Arequipa 2022.

Se concluye que: la relación que presentan la dimensión comportamientos es “muy baja” con la variable dependiente motivación, con un coeficiente de 0.369 correlación de Spearman que indica 36.9% que significa la baja intensidad de la relación. Respecto a la interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre los comportamientos y la motivación de los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022? El nivel es “muy bajo”. Respecto a la H2: “Los comportamientos están relacionados con la motivación de los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022”, queda aceptada.

Respecto al objetivo específico (3); Determinar la relación que existe entre los rasgos y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares S.A.C, Arequipa 2022.

Se concluye que: la relación que presentan la dimensión rasgos es “moderada” con la variable dependiente motivación, con un coeficiente de 0.533 correlación de Spearman que indica 53.3% que significa la alta intensidad de la relación. Respecto a la interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre los rasgos y la motivación de los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022? El nivel es “moderado”. Respecto a la H3: “Los rasgos están relacionados con la motivación de los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022”, queda aceptada.

VII. RECOMENDACIONES

En este apartado capitular se considera el diseño de la investigación, hipótesis nuevas, nuevos problemas y señalando a quién se recomienda, teniendo en consideración su jerarquía.

Respecto al diseño de la investigación dirigida a futuros investigadores del campo de la Administración.

El estudio podría basarse en un diseño experimental, respetando el orden de las variables Desempeño Laboral y Motivación, lo cual nos serviría para comparar el enfoque de la nueva investigación, con el de la presente investigación.

Respecto a nueva hipótesis dirigida a futuros investigadores del campo de la Administración.

Se recomienda modificar la hipótesis actual “El desempeño laboral está relacionado con la motivación de los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022” por la nueva hipótesis “Hay relación entre el desempeño laboral y la motivación de los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022”.

Respecto a nuevos problemas dirigidos a futuros investigadores del campo de la Administración.

Se recomienda proponer nuevos problemas desde el punto de vista netamente descriptivo, uno de ellos podría ser describir cada una de las dimensiones de cada variable a fin de cuantificar el nivel que midan el Desempeño Laboral y Motivación.

Respecto a los hallazgos de la investigación dirigida al gerente de la empresa.

Se recomienda conservar o perfeccionar los niveles del Desempeño Laboral y Motivación; asimismo, si los niveles se encuentran por debajo del promedio, es recomendable mejorarlos; por otro lado, si los niveles son regulares, es

recomendable mejorarlos; pero, si los niveles son buenos, lo más recomendable es conservar la gestión del Desempeño Laboral para conseguir resultados competitivos. En este caso los niveles son moderados. La relación es de 0.679 o 67.9%. Confirma la gestión que, si aumenta una variable, va a tener relación con el aumento de la otra variable; por ello, se recomienda gestionar las variables desde el punto de vista gerencial. Por lo tanto, una propuesta “Diseño de estrategias sobre desempeño laboral para la motivación de los colaboradores”, sería una efectiva recomendación para la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa 2022.

REFERENCIAS

- Alanya, M. (2018). *Clima organización y el desempeño laboral del personal del Restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018 [Tesis de pregrado]*. Chimbote: Universidad San Pedro. http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13609/Tesis_61983.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alviz, M. y Añasco, K. (2018). *Relación entre la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Materiales, Arequipa – 2018 [Tesis de pregrado]*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7956>
- Amani, A., Al-Abbadi, L. y Rawan, A. (2020). The impact of human resource development practices on employee engagement and performance in Jordanian family restaurants. *Problems and Perspectives in Management*, 18(1), 130-140. doi:10.21511/ppm.18(1).2020.12
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis, Guía para la elaboración*. Arequipa. http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. Retrieved from <https://bit.ly/33uYKjc>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Cabellos, C. y León, K. (2018). *Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa MiBanco, Agencia Virú [Tesis de pregrado]*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13012>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduc>

cion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifi
ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México D.F: McGraw Hill Education.
- Elespuru, D. (2020). *Estilos de liderazgo y motivación laboral en la comercializadora San Juan, Iquitos - 2020 [Tesis de pregrado]*. Iquitos: Repositorio Universidad Privada de la Selva Peruana. <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/158>
- Fischman, D. (2014). *Motivación 360°: Cómo implementarla en la vida y en la empresa*. Penguin Random House Grupo Editorial Chile. <https://es.book.lat/book/11899062/2f9821>
- García, A. y De la Figal, C. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica*. Madrid: Alfaomega.
- Gutiérrez, N. (2022). *Motivación laboral y atención al cliente en las MYPES rubro restaurantes de avenida Antonio Raymondi, Huaraz, 2021 [Tesis de pregrado]*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25845>
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2017). *Administración un enfoque basado en competencias*. México, D.F: Cengage Learning.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hyunghwa, O. y Jichul, J. (2019). The role of team-member exchange: Restaurant servers' emotional intelligence, job performance, and tip size. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 19(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1672248>
- Karretero, E. (2018). Análisis FODA en el sector de hoteles y restaurantes. *Ex Cathedra En Negocios*, 3(1), 81-93. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1975>

- Mamac, D. y Abellanosa, G. (2020). Structural Equation Model of Job Performance among Restaurant Employees in Davao Region. *The International Journal of Business Management and Technology*, 4(2), 292-336. <https://www.theijbmt.com/archive/0932/1841505478.pdf>
- Medina, B., Nisfiannoor, M. y Meida, F. (2021). Changes in motivation that affect employee performance during the covid 19 pandemic. *Journal of Applied Management*, 19(2), 435-447. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/2157>
- Mohammed, A.-M. y Wang, J. (2018). Leadership Styles and Job Performance: a Literature Review. *Journal of International Business Research and marketing*, 3(3), 40-59. <https://researchleap.com/wp-content/uploads/2018/05/04.-LEADERSHIP-STYLES-AND-JOB.last1-1.pdf>
- Nonik, K., Wayan, N. y Luh, N. (2019). The Effect of Stress and Working Environment on Employee Performance through Motivation Mediation: A Case Study on International Restaurant in Badung Bali. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 6(1). <https://doi.org/10.22225/jj.6.1.586.22-30>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Özkeser, B. (2019). Impact of training on employee motivation in human resources management. *Procedia Computer Science*, 158, 802-810. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.117>
- Parada, J. (2017). Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente. *Mundo Fesc*, 14(1), 42-56. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/140/198>

- Paseka, S. (2019). Methodology aspects of the persone motivation formation in the Hotwl and restaurant business and tourism. *Economic sciences*(3), 104-114. doi:10.31651 / 2076-5843-2019-3-104-114
- Pérez, E. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas*. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA. https://books.google.com.pe/books?id=t8RmDwAAQBAJ&dq=Frederick+Herzberg+motivaci%C3%B3n&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Quezada, M., Quevedo, M. y Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3), 748-778. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Riera , Á., Vera, F. y Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(62), 1-12. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2156/2211>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson. <https://es-book.lat/book/2925859/022aca>
- Rubió, T. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones* (1 ed.). Barcelona: OCTAEDRO. <https://book.lat/book/11899075/20fcdd>
- Ryan, R. y Deci, E. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology*, 61(101860), 1-11. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0361476X20300254>
- Soto, C. y Inga, A. (2019). Revisión sistémica de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117. <https://www.proquest.com/openview/5544aedffd00742c52e86269d3b747e5/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2042723>
- Trasmonte, P. y Maldonado, D. (2022). Análisis de la motivación intrínseca y extrínseca del talento humano en las organizaciones escolares. *Gestio et*

- Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 4(6), 27-47.
<https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/36/59>
- Universidad César Vallejo. (28 de Agosto de 2020). Código de Ética en Investigación. *Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV*. Trujillo, Perú. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Uribe, Y. y Horna, E. (2018). Ambiente laboral y su relación con la calidad de servicios en los restaurantes del distrito de Miraflores, Lima-Perú. *Revista De Investigaciones De La Universidad Le Cordon Bleu*, 5(1), 81-91. <https://doi.org/10.36955/RIULCB.2018v5n1.006>
- Vasquez, M., Tello, J., Huamán, C. y Ríos, J. (2019). Compromiso organizacional y desempeño laboral de los especialistas de educación de la dirección regional de educación de Ucayali. *Cultura Viva Amazónica*, 4(3), 25-34. <https://scholar.archive.org/work/5zeawpy67zgytc37zc5ro6nbay/access/wayback/http://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/download/156/143>
- Watson, A., Taheri, B., Glasgow, S. y O’Gorman. (2018). Branded restaurants employees’ personal motivation, flow and commitment: The role of age, gender and length of service. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1845-1862. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2017-0075>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de Variables

Tabla 22.

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Robbins y Judge (2017), el desempeño laboral hace referencia al cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones que contribuyen a la elaboración de un producto o servicio. Asimismo, esas obligaciones y responsabilidades elementales del puesto regularmente están vinculadas directamente con las funciones que se incluyen en la descripción del puesto.	Es aquel proceso que está sujeto a la realización y cumplimiento eficaz y eficiente de las actividades laborales, las cuales están ligadas con la consecución de los objetivos de la organización.	Resultados de las tareas	Cantidad de trabajo Desperdicios generados	Ordinal
			Comportamientos	Puntualidad Interacción con los compañeros Resolución de problemas	
			Rasgos	Actitud Confianza Nivel de experiencia	
MOTIVACION	Fischman (2014) considera que la motivación es aquella fuerza e impulso que motiva al individuo a ejecutar cierta actividad, sea de aspecto agradable o desagradable.	Son el conjunto de elementos tanto internos como externos los que determinan las acciones a ejecutar de un individuo, por lo que concentran sus fuerzas y energía en la consecución de una meta u objetivo.	Motivación extrínseca	Reconocimientos Bonificaciones Sanciones Descuentos	Ordinal
			Motivación intrínseca	Remuneración Autonomía Mejora de la formación Sentido de competencia	

Fuente: Elaboración propia

Matriz de consistencia

Tabla 23

Matriz de consistencia

Desempeño laboral y motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022						
Enunciado	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre desempeño laboral y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022?	Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022	El desempeño laboral está relacionado con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022	V1 DESEMPEÑO LABORAL	Resultados de las tareas Comportamientos	Cantidad de trabajo Desperdicios generados Puntualidad Interacción con los compañeros Resolución de problemas Actitud Confianza Nivel de experiencia	Tipo de Investigación Básica Nivel de Investigación Descriptivo-Correlacional $O_1 \rightarrow r \leftarrow O_2$ r: Relación entre las variables
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos				
¿Cuál es la relación que existe entre resultados de las tareas y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022?	Determinar la relación que existe entre resultados de las tareas y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022	Los resultados de las tareas están relacionados con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022	V2 MOTIVACION	Rasgos Motivación extrínseca	Reconocimientos Bonificaciones Sanciones Descuentos	Diseño No experimental Corte Transversal Población 41 colaboradores Muestra 41 colaboradores
¿Cuál es la relación que existe entre los comportamientos y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022?	Determinar la relación que existe entre los comportamientos y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022	Los comportamientos están relacionados con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022		Motivación intrínseca	Remuneración Autonomía Mejora de la formación Sentido de competencia	Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionario

¿Cuál es la relación que existe entre los rasgos y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022?

Determinar la relación que existe entre los rasgos y la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022

Los rasgos están relacionados con la motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa,2022

Fuente: Elaboración propia

Instrumento de la variable Desempeño Laboral

“Desempeño laboral y motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022”

Estimado (a) Colaborador:

El presente cuestionario tiene como propósito la recopilación de información con fines educativos con respecto al desempeño laboral; asimismo, informarle que las respuestas brindadas serán tratadas con la mayor confidencialidad y discrecionalidad; por lo que se le solicita se sirva a responder con la mayor sinceridad y objetividad posible.

Indicaciones: Marque con un (x) la respuesta que mejor se adecue a su percepción, las alternativas de respuesta son:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N°	RESULTADOS DE LA TAREA	1	2	3	4	5
1	Considera usted que las tareas asignadas a la cantidad de trabajadores en su área generan una motivación en su formación.					
2	Considera que en su área se reconoce a todos los colaboradores por su resultado obtenidos.					
3	Considera que la competencia es una motivación para todas las áreas de los trabajadores.					
4	Considera justo las sanciones que se dan en la organización para todo el grupo del área cuando se presenta alguna falta de indisciplina.					
5	Considera justo que los desperdicios generados en su área laboral sea motivo de descuentos.					
6	Considera que la formación obtenida de los colaboradores sea causa de los desperdicios generados.					
7	Considera justo las sanciones que se dan en la organización para todo el grupo del área cuando se genera desperdicios.					
8	Considera que las remuneraciones que reciben los colaboradores motivan a que se preocupen por los desperdicios generados.					
COMPORTAMIENTOS		1	2	3	4	5
9	Considera que en su trabajo la puntualidad de los colaboradores es motivo de reconocimiento.					
10	Considera que las bonificaciones que da la empresa le motivan al trabajador a llegar puntual al trabajo.					
11	Considera que las sanciones motivan a que los colaboradores tengan más puntualidad.					

12	Considera que los descuentos ayudan a que los colaboradores sean más puntuales.					
13	Considera que la interacción con los compañeros motiva el sentido de competencia entre ellos mismos.					
14	Considera que la autonomía de los colaboradores ayuda a la interacción con sus demás compañeros.					
15	Considera que los actos de reconocimiento en la empresa es una manera de que los colaboradores interactúen.					
16	Considera que los espacios para mejorar la formación de los colaboradores contribuyen a la interacción entre compañeros.					
17	Considera justo que cuando se ayuda a resolver los problemas en su área se reciba bonificaciones.					
18	Considera que la autonomía permite que los colaboradores desarrollen criterios para resolver problemas.					
19	Considera que la formación del colaborador contribuye a la resolución de problemas que suceden dentro de su área.					
20	Considera que la motivación por competir sanamente entre sus compañeros contribuye a la resolución de problemas.					
RASGOS		1	2	3	4	5
21	Considera que la buena actitud del colaborador es reconocida en la empresa.					
22	Considera que una buena remuneración motiva a que el colaborador desarrolle una buena actitud.					
23	Considera que las bonificaciones en su área motivan a que el colaborador mantenga una buena actitud.					
24	Considera que los colaboradores que tienen autonomía sobre sus actividades desarrollan una buena actitud.					
25	Considera que la confianza que se le otorga a los colaboradores permite que sean autónomos.					
26	Considera que la formación que se le da a los colaboradores permite desarrollar su confianza.					
27	Considera que la competencia es una motivación para desarrollar la confianza de los trabajadores.					
28	Considera que los reconocimientos que se dan en la empresa motivan a que los trabajadores tengan confianza en sí mismos.					
29	Considera que el nivel de experiencia que tienen los colaboradores se refleja en su remuneración.					
30	Considera que las actividades de formación que se dan en la empresa, contribuyen a la experiencia de los colaboradores.					
31	Considera que se reconoce a los colaboradores que aportan con su experiencia.					
32	Considera que la competencia que se da entre los colaboradores permite adquirir mejores niveles de experiencia.					

Instrumento de la variable Motivación

“Desempeño laboral y motivación en los colaboradores de la empresa Multiservicios Delgado Linares SAC Arequipa, 2022”

Estimado (a) Colaborador:

El presente cuestionario tiene como propósito la recopilación de información con fines educativos con respecto al desempeño laboral; asimismo, informarle que las respuestas brindadas serán tratadas con la mayor confidencialidad y discrecionalidad; por lo que se le solicita se sirva a responder con la mayor sinceridad y objetividad posible.

Indicaciones: Marque con un (x) la respuesta que mejor se adecue a su percepción, las alternativas de respuesta son:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

N°	MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	1	2	3	4	5
1	Considera que los reconocimientos que se dan en la empresa motivan a los trabajadores a tener un mayor rendimiento en sus trabajos.					
2	Considera que la puntualidad de los colaboradores es reconocida por los directivos o gerencia.					
3	Considera que la buena actitud de los colaboradores es reconocida por los directivos o gerencia de la empresa.					
4	Considera que la iniciativa para resolver problemas es reconocida por la empresa.					
5	Considera que las bonificaciones se dan de acuerdo al cumplimiento de las tareas y sus resultados					
6	Considera justo que el nivel de experiencia de los colaboradores sea considerado al momento de otorgar las bonificaciones.					
7	Considera justo que la buena actitud de los colaboradores sea considerada en las bonificaciones.					
8	Considera justo que la puntualidad sea considerada en las bonificaciones.					
9	Considera justo que las sanciones sean aplicadas a los colaboradores que generan desperdicios.					
10	Considera adecuado que la impuntualidad de los colaboradores sea motivo de sanción.					
11	Considera adecuado que las malas actitudes de los colaboradores sean sancionadas.					
12	Considera adecuado que las malas relaciones entre compañeros deban ser sancionadas.					

13	Considera justo que los descuentos se dan de acuerdo a los desperdicios generados.					
14	Considera adecuado que de acuerdo al incumplimiento de las tareas y sus resultados se hagan descuentos.					
15	Considera justo que por problemas en la puntualidad de los colaboradores se apliquen descuentos.					
16	Considera que los conflictos entre compañeros sea motivo de descuento.					
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA		1	2	3	4	5
17	Considera que la remuneración se da de manera puntual y sin retrasos.					
18	Considera que la cantidad de trabajo es un factor considerado en la remuneración de los trabajadores					
19	Considera que el nivel de experiencia de los trabajos es considerado dentro de la remuneración de los trabajadores.					
20	Considera que la buena disposición es un factor considerado en la remuneración de los trabajadores.					
21	Considera que la autonomía provoca en los colaboradores una buena actitud.					
22	Considera que la confianza de los colaboradores se desarrolla mediante la autonomía.					
23	Considera que el nivel de experiencia de los trabajadores permite que desarrollen una autonomía.					
24	Considera que la resolución de problemas en la empresa permite el desarrollo de autonomía en los colaboradores.					
25	Considera que la mejora de la formación de los empleados permite tener mejores resultados en la cantidad de trabajo.					
26	Considera que el nivel de la experiencia influye en la formación que tienen los colaboradores.					
27	Considera que los espacios de interacción entre los compañeros permiten la mejora de la formación del colaborador.					
28	Considera usted que la actitud de los colaboradores por mejorar su desempeño les motiva a querer mejorar su formación.					
29	Considera que la competencia motiva a los colaboradores a querer aumentar su nivel de experiencia.					
30	Considera que la interacción entre compañeros fortalece el sentido de competencia en la organización.					
31	Considera que la actitud de los colaboradores impulsa a que exista un ambiente de competencia sana.					
32	Considera que un ambiente de confianza entre colaboradores genera convicción de poder resolver cualquier situación que se presente.					

Instrumento de validación: Desempeño laboral



Instrumento validado: Desempeño Laboral

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIÓN / Ítems		Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
			M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL															
DIMENSIÓN: Resultado de las tareas															
1	Cantidad de trabajo	Considera usted que las tareas asignadas a la cantidad de trabajadores en su área generan una motivación en su formación.				X			X				X		
2		Considera que en su área se reconoce a todos los colaboradores por su resultado obtenidos.			X			X				X			
3		Considera que la competencia es una motivación para todas las áreas de los trabajadores.				X			X			X			
4		Considera justo las sanciones que se dan en la organización para todo el grupo del área cuando se presenta alguna falta de indisciplina.			X			X				X			
5	Desperdicios generados	Considera justo que los desperdicios generados en su área laboral sea motivo de descuentos.				X		X					X		
6		Considera que la formación obtenida de los colaboradores sea causa de los desperdicios generados.			X			X					X		
7		Considera justo las sanciones que se dan en la organización para todo el grupo del área cuando se genera desperdicios.				X			X			X			
8		Considera que las remuneraciones que reciben los colaboradores motivan a que se preocupen por los desperdicios generados.				X				X			X		
DIMENSIÓN: Comportamientos															
9	Puntualidad	Considera que en su trabajo la puntualidad de los colaboradores es motivo de reconocimiento.			X			X				X			
10		Considera que las bonificaciones que da la empresa le motivan al trabajador a llegar puntual al trabajo.			X			X				X			
11		Considera que las sanciones motivan a que los colaboradores tengan más puntualidad.			X			X				X			
12		Considera que los descuentos ayudan a que los colaboradores sean más puntuales.				X				X			X		
13		Considera que la interacción con los compañeros motiva el sentido de competencia entre ellos mismos.				X			X				X		
14		Considera que la autonomía de los colaboradores ayuda a la interacción con sus demás compañeros.			X			X				X			
15		Considera que los actos de reconocimiento en la empresa es una manera de que los colaboradores interactúen.			X			X				X			

16	Interacción con los Compañeros	Considera que los espacios para mejorar la formación de los colaboradores contribuyen a la interacción entre compañeros.						X					X		
17	Resolución de Problemas	Considera justo que cuando se ayuda a resolver los problemas en su área se reciba bonificaciones.						X					X		
18		Considera que la autonomía permite que los colaboradores desarrollen criterios para resolver problemas.						X					X		
19		Considera que la formación del colaborador contribuye a la resolución de problemas que suceden dentro de su área.			X				X					X	
20		Considera que la motivación por competir sanamente entre sus compañeros contribuye a la resolución de problemas.							X					X	
DIMENSIÓN: Rasgos															
21	Actitud	Considera que la buena actitud del colaborador es reconocida en la empresa.						X					X		
22		Considera que una buena remuneración motiva a que el colaborador desarrolle una buena actitud.						X					X		
23		Considera que las bonificaciones en su área motivan a que el colaborador mantenga una buena actitud.							X					X	
24		Considera que los colaboradores que tienen autonomía sobre sus actividades desarrollan una buena actitud.							X					X	
25	Confianza	Considera que la confianza que se le otorga a los colaboradores permite que sean autónomos.					X						X		
26		Considera que la formación que se le da a los colaboradores permite desarrollar su confianza.					X						X		
27		Considera que la competencia es una motivación para desarrollar la confianza de los trabajadores.					X							X	
28		Considera que los reconocimientos que se dan en la empresa motivan a que los trabajadores tengan confianza en sí mismos.					X							X	
29	Nivel de experiencia	Considera que el nivel de experiencia que tienen los colaboradores se refleja en su remuneración.					X						X		
30		Considera que las actividades de formación que se dan en la empresa, contribuyen a la experiencia de los colaboradores.					X						X		
31		Considera que se reconoce a los colaboradores que aportan con su experiencia.					X							X	
32		Considera que la competencia que se da entre los colaboradores permite adquirir mejores niveles de experiencia.					X							X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Dra. Lupe Esther ~~Grous~~ Cortez D.N.I.: 07539368

Pertinencia¹: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia²: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad³: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto informante
Metodóloga