

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS**  
**TURÍSTICOS**



**MOTIVACIÓN LABORAL EN EL COMPROMISO**  
**ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL**  
**RESTAURANTE LAS PIRKAS-JAYANCA 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS**  
**TURÍSTICOS**

**AUTOR**

**MARGIORI NICOL DAVILA ESTELA**

**ASESOR**

**YESENIA AYLEN SERRUTO PEREA**

<https://orcid.org/0000-0002-7030-7345>

**Chiclayo, 2022**

**MOTIVACIÓN LABORAL EN EL COMPROMISO  
ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL  
RESTAURANTE LAS PIRKAS-JAYANCA 2021**

PRESENTADA POR:

**MARGIORI NICOL DAVILA ESTELA**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE  
SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADA POR:

Astrid Sánchez Gamarra  
PRESIDENTE

María de las Mercedes Vigo Gálvez  
SECRETARIO

Yesenia Aylen Serruto Perea  
VOCAL

# MOTIVACIÓN LABORAL EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE LAS PIRKAS-JAYANCA 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1%
8	<a href="https://www.respondanet.com">www.respondanet.com</a> Fuente de Internet	<1%

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>4</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>5</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>Revisión de literatura.....</b>	<b>8</b>
<b>Materiales y métodos .....</b>	<b>14</b>
<b>Resultados y discusión .....</b>	<b>15</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>24</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>25</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>27</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>30</b>

## Resumen

Para tener éxito en los negocios, es esencial mantener los recursos humanos, ya que las empresas deben siempre comprender las necesidades de cada uno de sus empleados. Por tanto, el objetivo principal de la presente investigación fue determinar la influencia de la motivación laboral en el compromiso organizacional del restaurante Las Pirkas-Jayanca en 2021, con el fin de contribuir a una mejora de la empresa, ya que siempre se debe tener en cuenta la motivación debido a que es un tema de suma importancia para las empresas; si se usa correctamente puede ayudar a que los empleados a ser más productivos, también es importante para el desempeño laboral del individuo obteniendo mejores resultados, logrando el objetivo de las metas, lo cual aporta grandes ventajas para la organización.

Para recolectar los datos en cuanto la percepción de los colaboradores, se realizó un cuestionario estructurado, el cual estuvo adaptado y diseñado exclusivamente para los 43 encuestados del restaurante Las Pirkas. Para resolver el objetivo general del estudio se tuvo que trabajar con las variables motivación laboral y compromiso organizacional; para la primera variable, motivación laboral se trabajó con el autor Pérez, J. (1997) identificándose tres dimensiones las cuales son: motivación extrínseca, motivación intrínseca y motivación trascendente y para la variable compromiso organizacional se trabajó con el autor Meyer y Allen como se citó en (Ruiz, 2013) identificándose también tres dimensiones las cuales son: compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo, obteniendo como resultado final que entre dichas variables si existe correlación.

**Palabras claves:** motivación laboral, compromiso organizacional, capital humano y restaurantes.

Clasificación JEL: M11, M12

## Abstract

To be successful in business, it is essential to maintain human resources, since companies must always understand the needs of each of their employees. Therefore, the main objective of the present research was to determine the influence of labor motivation on the organizational commitment of the restaurant Las Pirkas-Jayanca in 2021, in order to contribute to an improvement of the company, since motivation should always be taken into account due to the fact that it is an issue of utmost importance for companies; if used correctly it can help employees to be more productive, it is also important for the work performance of the individual obtaining better results, achieving the objective of the goals, which brings great advantages for the organization.

To collect data on the perception of the collaborators, a structured questionnaire was used, which was adapted and designed exclusively for the 43 respondents of the restaurant Las Pirkas. To solve the general objective of the study, we had to work with the variables work motivation and organizational commitment; for the first variable, work motivation, we worked with the author Pérez, J. (1997) identifying three dimensions which are: extrinsic motivation, intrinsic motivation and transcendent motivation and for the variable organizational commitment we worked with the author Meyer and Allen as cited in (Ruiz, 2013) also identifying three dimensions which are: affective commitment, continuous commitment and normative commitment, obtaining as a final result that there is correlation between these variables.

**Keywords:** work motivation, organizational commitment, human capital and restaurants.

JEL classification: M11, M12

## **Introducción**

Actualmente, las empresas ponen más énfasis en el capital y la tecnología, lo cual consideran que es más importante para su éxito, descuidando su mayor activo, sus colaboradores, esto representa el poder de transformar insumos en productos, y los servicios competitivos juegan un papel vital en un mercado cada vez más rígido. El recurso humano es la clave de éxito en cualquier compañía, por eso es fundamental motivar a los empleados, lo que en consecuencia reflejará un máximo rendimiento (Chiavenato, 2009).

Según datos de Gallup (2018), en China y Japón, el 94% de los trabajadores tienen bajos niveles de compromiso. Esto significa que hay una escasez de motivación para con sus empleados y que no están entusiasmados con el trabajo. Muchas empresas no logran promover la motivación enfocándose únicamente solo en factores tradicionales. De manera similar, Cable (2018) señaló que hoy en día no basta con solo motivar a los empleados en base a factores externos, si no que desean ser apreciados por sus distintas destrezas, criterio único que proporcionan y ser conocidos por sus desempeñados roles en la organización.

Al presente, muchos empresarios en Perú carecen de la capacidad para fomentar la motivación con sus empleados y solo se enfocan mecánicamente en un trabajo bajo presión sin tener en cuenta el gran valor que puede agregar un empleado que se siente con una buena actitud positiva, sobre todo incentivado. De acuerdo con Bolino y Klotz (2017), los administradores no deberían centrarse únicamente en bienes para incentivar a sus colaboradores a participar en determinadas actividades, debido a que la retribución extrínseca en ocasiones puede debilitar la motivación intrínseca. De esta manera, garantizan que el mayor factor de motivación sea el factor interno, ya que esto mantendrá a los colaboradores motivados internamente para hacer lo mejor. Cuando se mantiene motivado a los colaboradores existirá mayor compromiso organizacional de su parte, es por ello que las empresas deben tomar en cuenta el gran valor que aporta, tal como lo menciona Betanzos y Paz (2017) el asunto de compromiso logra ser uno de muchos beneficios para las organizaciones en el buen rendimiento de sus colaboradores y por consiguiente al buen rendimiento de éstas, por esta razón se debe poner mayor énfasis en que los colaboradores amplifiquen sus habilidades y de este modo generar un entorno más activo y arriesgado; logrando cumplir las metas trazadas por la organización.

Del mismo modo, en la ciudad de Chiclayo, varias organizaciones de diversas industrias no reconocen a sus empleados, lo que genera una sensación de baja apreciación y valor en su lugar de trabajo. De esta forma, según Espinoza (2018), estos hechos se reflejan en la industria restaurantera, donde el jefe no considera que los incentivos sean una causa importante en la empresa. Estas situaciones evidencian una crisis de incentivos en este sector que repercute en el crecimiento tanto laboral como personal, puesto que, de acuerdo con Knight (2019), los empleados hacen excelente su labor cuando notan que su líder brinda autonomía, muestra empatía, cuida a su equipo de trabajo, se preocupa y demuestra aprecio y gratitud por su labor. Dinethi (2016), confirmó que hay dos factores importantes en la buena gestión del recurso humano, los cuales son; la motivación laboral y el compromiso organizacional. Por consiguiente, se confirma que una organización tiene éxito a través del capital humano, siendo muy importante para una empresa no solo comprender los tipos de miembros con los que cuenta, sino también conocer su nivel de compromiso hacia la empresa.

Para empresas como el restaurante Las Pirkas, no es muy importante que sus empleados tengan un entorno laboral adecuado, lo cual afecta negativamente su desempeño diario en el cumplimiento de sus tareas. Se logra evidenciar la carencia de compromiso por parte del personal del restaurante Las Pirkas, que se muestra en los reclamos que a veces expresan los clientes sobre el insuficiente servicio que ofrecen, adicional a ello la ausencia de reuniones laborales, la falta de comunicación entre los colaboradores y la administración, alta rotación del personal, influyendo negativamente a la organización.

Por las razones anteriores, se concluye que la motivación y el nivel de compromiso del personal del restaurante Las Pirkas es insuficiente. Esto demuestra la alta tasa de despidos de sus empleados. Por tanto, la finalidad del presente estudio es examinar la motivación laboral para perfeccionar el compromiso organizacional de los empleados del restaurante Las Pirkas-Jayanca, promoviendo beneficios importantes y necesarios para la empresa. Por lo tanto, la investigación planteó como problema ¿Cuál es la influencia de la motivación laboral en el compromiso organizacional del restaurante Las Pirkas-Jayanca? Para ello se planteó el objetivo general de determinar la influencia de la motivación laboral en el compromiso organizacional del restaurante Las Pirkas-Jayanca en el año 2021 y los siguientes objetivos específicos: analizar la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Las Pirkas-Distrito de Jayanca, identificar el compromiso organizacional actual del restaurante Las

Pirkas-Distrito de Jayanca e determinar qué factores de la motivación laboral influyen en el compromiso organizacional del restaurante Las Pirkas-Distrito de Jayanca.

Por consiguiente, la realización de esta investigación es muy importante ya que proporciona antecedentes para próximos estudios acerca de la mejora del compromiso organizacional y la motivación laboral en las organizaciones de restaurantes, además contribuirá a perfeccionar las condiciones de los colaboradores en la organización de investigación, teniendo como finalidad ser replicada en otras empresas existentes de la misma categoría. En este estudio, los principales beneficiarios serán los empleados, pues el responsable de la organización podrá tomar las medidas oportunas para mejorar la situación laboral existente después de conocer la realidad de la empresa. El presente estudio se llevará a cabo con los empleados del área de restaurante que pertenecen a la empresa, y se conocerá también cómo se está desarrollando el problema de la motivación de los colaboradores con el fin de identificar la necesidad de mejorar, permitiendo de este modo lograr aspectos positivos para los empleados. El restaurante tiene suficiente potencial para brindar mejoras a sus colaboradores.

Es de suma importancia enfatizar que un entorno de trabajo adecuado puede ayudar a los colaboradores en parte de las metas de la empresa y ayudarlos a conseguirlos. Asimismo, estarán más contentos con la labor que realizan, lo que conducirá a una productiva atención al cliente y al desarrollo de la empresa. Por otro lado, en lo que respecta a su alcance, el presente estudio abre nuevas vías para las empresas que presentan situaciones semejantes a las aquí presentadas, brindándoles un marco de referencia para dar soluciones correctas.

### **Revisión de literatura**

Una organización tiene éxito gracias a un activo muy valioso y fundamental como lo es el recurso humano, debido a que es uno de los mecanismos que la dirección de una empresa debe utilizar para analizar la lealtad de los colaboradores hacia la empresa. A esto se le llama compromiso organizacional. Es fundamental que las empresas no solamente conozcan el tipo, sino también el compromiso de cada uno de sus miembros. Littlewood y Herman (2020) creen que los gerentes y directores han comenzado a reconocer que es fundamental para obtener una ventaja en la economía global que los empleados estén conectados con los objetivos de la empresa. Harter (2015), señala que algunos estudios sugieren que las personas son recompensadas y reconocidas como importantes promotores cuando se sienten parte de un

equipo de trabajo con un entorno organizacional agradable, cuando se dan cuenta de que tienen las habilidades necesarias para hacer su trabajo, con un alto rendimiento, compromiso o colaboración. En otras palabras, gerentes y empleados que entienden que la manera de conseguir el éxito, el bien individual y organizacional es aumentar el desempeño y la productividad, por ende, se busca trabajadores comprometidos con su empresa.

El Compromiso organizacional ha sido definido por diversos investigadores (Yousef, 2016), por lo que existe un amplio consenso para ver el compromiso organizacional como un constructo conformado por los tres componentes identificados por Meyer y Allen (1990): normativo, afectivo y de continuidad, aunque se han definido algunas propuestas de operacionalización diferentes, como Wang (2004), quien sugiere cinco componentes: afectivo, normativo, pasivo imputado, activo imputado y evaluativo. Como consecuencia del desarrollo de validación Allen y Meyer (1990), utilizando su modelo tridimensional, desarrollaron una herramienta de exploración con buenas propiedades psicométricas que consta en 8 ítems para cada dimensión.

Meyer y Allen (1990) señalaron que además de la satisfacción y la participación, el compromiso organizacional es parte de las tres actitudes del empleo más investigadas. Los autores comprenden el compromiso organizacional como un proceso a través del cual los objetivos de la organización pueden integrarse más estrechamente con los objetivos personales. Littlewood y Herman (2020) mencionan que este modelo sugiere que el compromiso organizacional del empleado se experimenta como tres mentalidades simultáneas que incluyen lo mencionado anteriormente los cuales son: el compromiso organizacional afectivo, normativo y continuo. Noraazian y Khalip (2016) citan a Meyer y Allen (1990) quienes definen el compromiso afectivo, como el compromiso basado en el vínculo emocional que los empleados establecen principalmente a través de la experiencia laboral y el desarrollo organizacional. El compromiso de continuidad, el cual refleja el deber en obligaciones percibidas hacia la organización, como las que se basan en normas de reciprocidad. Y finalmente, el compromiso de continuidad evidencia el compromiso basado en los costos económicos y sociales de dejar la organización. Los investigadores han utilizado este modelo de participación para predecir importantes resultados de los empleados.

Del mismo modo, los autores Coronado, Velasco, Dávila y Carrillo (2020) consideran que el compromiso organizacional es un aspecto realmente importante en su artículo de investigación,

ya que se relaciona con factores como el desempeño, el absentismo y la rotación de personal, entre otros. No solo es importante que el empleado se identifique con la organización, sino que también apoya la consecución de resultados y genera eficiencia y eficacia en el empleado con el fin de conciliar las metas organizacionales y las expectativas personales. El compromiso de los empleados puede representar una mejor productividad y, por lo tanto, resultados financieros. Invertir en el bienestar de los empleados trae beneficios a la empresa, por lo que es importante administrar el talento, mejorar el liderazgo y hacer una planificación estratégica de la fuerza laboral que aumente el compromiso.

Los autores indican que el compromiso organizacional favorece la ocurrencia de una serie de factores en la empresa, la gran mayoría de los cuales son positivos, tales como: La plena implicación de una persona en las actividades de su cargo es un aspecto fundamental de una infinidad de consecuencias positivas, y para esta implicación se desarrolla inevitablemente un alto nivel de compromiso, aunque solo sea posible, a través de la identificación con la organización y el trabajo. Como segundo factor positivo se tiene la ciudadanía organizacional; el comportamiento que no es un requisito formal para el desarrollo del puesto pero que conduce a una mejora en el lugar de trabajo y el funcionamiento de toda la empresa se denomina ciudadanía organizacional; quiere promoverlos, ya que la organización cumple en cierta medida con las obligaciones económicas, éticas y legales de sí misma y de sus miembros. El compromiso organizacional tiene una fuerte relación con esta ciudadanía, ya que los colaboradores sienten que la compañía se preocupa por ellos y tienden a corresponder de la misma manera. También se tiene consistencia en la empresa; es la primera preocupación de los científicos y emprendedores, partiendo de la idea de que los empleados comprometidos permanecen en la empresa, la intención de irse es fruto del compromiso organizacional y depende de ello. Existe evidencia de que la retención se logra a través del compromiso de los empleados.

Los empleados dedicados son un recurso importante para la empresa y es más probable que permanezcan allí, lo que mejora el servicio a los clientes. También tienen en cuenta el rendimiento. Una de las preocupaciones de la gerencia es que sus empleados se desempeñen mejor, muestren un alto nivel de compromiso, participen y mejoren los objetivos de la organización, y fomenten este comportamiento entre sus colegas y en toda la organización. Ahora un buen trabajo lleva a que el empleador se preocupe más por sus empleados, y ellos lo perciban, por lo que el compromiso también aumenta, es una relación mutua y bilateral.

Finalmente, mencionan la profesionalidad; llevar a cabo un trabajo en un entorno donde sus necesidades son valoradas y satisfechas genera la lealtad de estos empleados; además de estar comprometidos con la organización, deben estar comprometidos con su trabajo para que el compromiso de la organización les ayude a afrontar mejor sus roles, se sentirán más motivados e involucrados en su trabajo, por lo que mostrarán un compromiso afectivo fundamental para la inmersión del individuo en el desarrollo de la profesión.

Por otro lado, se sabe que los recursos humanos son un activo sumamente valioso en cualquier empresa, por lo que la realización de un análisis motivacional es de mucha relevancia actualmente, debido a que es un factor que no debe descuidarse en ninguna empresa. Toda organización que tienen un grado alto de motivación entre sus colaboradores igualmente mantendrá un grado alto de satisfacción con sus clientes. Tal como lo menciona Peña y Perero (2017) en su estudio realizado es el hecho de que los gerentes juegan un papel esencial cuando asumen responsabilidades dentro de una organización. Dirigir una empresa no es fácil, porque todos los colaboradores tienen una identidad única, lo que les permite tener sus propios estándares o ideas internas en sus acciones. En este punto, el director deberá intervenir y motivar a sus colaboradores de modo que toda actividad laboral sea rentable y exitosa. En sus estudios, Díaz, Mercado y Morales (2016) llegan a la misma conclusión de que las empresas en general invierten mucho dinero en la aplicación de estrategias que motiven a sus empleados a realizar mayores esfuerzos para lograr el éxito de la organización y eliminar las necesidades de cada uno de los empleados y en ese momento, esta inversión puede conducir al fracaso; ya que estas necesidades son individuales y cambian con el tiempo.

Es por ello, que motivar correctamente a los colaboradores se viene incorporando en una de las actividades que garantizará que los colaboradores construyan un sentido de pertenencia, fidelidad a lo que hacen, produzcan resultados positivos y así contribuir al éxito de la organización con esfuerzo y dedicación.

Hoyes (2016) en su artículo de investigación plantea como objetivo, evaluar los factores fundamentales que interfieren en la motivación laboral y la valiosa implicación de los directivos en cuanto al compromiso que poseen para ejercer métodos que permitan a los colaboradores estar motivados, y como resultado el logro de los objetivos empresariales, a partir de ello, se analizó la información obtenida, en los cuales destacaron los elementos más importantes y se determinaron los siguientes factores: existencia de una relación laboral en la que predominan

la satisfacción, la motivación y el desempeño, adicional a ello prevalezca las expectativas de satisfacción laboral y las recompensas; ambiente de trabajo positivo en el que el colaborador pueda encontrar comodidad; y resultados de satisfacción laboral. De igual manera los autores Abdul, Hazman, y Ahmad (2017), realizaron un estudio similar en el que se identificaron los factores más importantes para la motivación laboral. Al realizarlo, se constató que la motivación de los colaboradores es fundamental en cualquier organización y se convierte en una meta necesaria a ser alcanzada por quienes la conforman. De esta forma, se identificaron los siguientes factores: los factores intrínsecos que conducen a mejores resultados, especialmente los relacionados con la autorrealización y la autoestima, y los factores extrínsecos que conducen a menores resultados en la motivación laboral; por ejemplo, recompensas económicas, ascensos, clima de trabajo. Ambos estudios realizaron una conclusión similar afirmando que la motivación laboral es multifactorial porque se deriva de muchos factores: poder, logro, pertenencia; los cuales repercuten en el comportamiento de los colaboradores para mejorar la productividad en las organizaciones. La conducta de un colaborador en la empresa depende de los factores motivadores aplicados para compensar sus necesidades básicas como se mencionó anteriormente, es decir, una buena relación laboral, satisfacción laboral, ambiente de trabajo positivo y resultados de satisfacción laboral. Los autores coinciden en que, por su diferente naturaleza, tanto las organizaciones públicas como las privadas conceden actualmente muy poca importancia a las cuestiones de motivación. Sus directivos opinan que la única y más importante motivación es la del salario, que es necesaria y por la cual los empleados se sienten más satisfechos, pero diversos estudios han demostrado que existen muchos otros factores además de la remuneración para crear un clima laboral óptimo en el que los empleados se sientan satisfechos y comprometidos con su trabajo, como lo es un buen clima laboral, el trato, la comunicación, el trabajo en equipo y, a su vez, un empleado bien motivado tendrá una alta satisfacción, alta productividad lo que mejora su competitividad.

En definitiva, motivar a los trabajadores requiere compromiso con la organización y, cuando esto se logra, se obtienen resultados óptimos. Los desafíos del entorno organizacional solo pueden ser superados por personas muy motivadas. En base a ello, los autores Kim, Lee, Suzanne, y George (2016) en su investigación realizada acerca de la relación de la motivación laboral en el compromiso organizacional, indican que la capacidad de gestionar la motivación laboral es uno de los mayores retos y esto les corresponde a los directivos. La organización de una empresa necesita una red con capacitación y una porción de motivación para lograr los objetivos y obtener un buen resultado final. Los factores de motivación varían. El objetivo de

las empresas no debe ser ver las represalias económicas como un único factor de motivación, sino como un conjunto de factores que permiten a los trabajadores desarrollarse plenamente. Factores como la formación continua, un ambiente laboral agradable, el reconocimiento, el entretenimiento laboral o el trato de calidad inciden positivamente en la motivación de los empleados. Es por ello que la motivación es imprescindible para hacer frente el proceso de modernización que demanda el entorno competitivo actual. Un alto nivel de desempeño y diferenciación solo se puede lograr si se nota el compromiso y la motivación de los colaboradores con la compañía.

H1: La motivación laboral influye significativamente en el compromiso organizacional.

Por ello, autores como Peña y Perero (2017) informan que actualmente las empresas están adjudicando proyectos de trabajo para generar autonomía, resolver problemas y encontrar soluciones viables para lograr la participación activa de los empleados. A través de estas y otras estrategias, al trabajador se le acredita una retribución por su desempeño y por ende una obligación de su parte con su fuente de ingresos, que en este caso se puede llamar empresas, instituciones, corporaciones. La mayoría de las organizaciones se esfuerzan por obtener resultados importantes, una mayor productividad, cantidades iguales o menores de insumos y resultados garantizados, la productividad implica la eficiencia del proceso, y esto puede reflejar un compromiso con la colaboración y más. Se debe tener en cuenta que actualmente es obligación de ambas partes tener al empleado capacitado para mantenerse con nuevos conocimientos para un desempeño efectivo y crear las condiciones necesarias como respeto, derechos y obligaciones para la empresa, como algunas organizaciones o instituciones. olvidar que el trabajador es un ser con necesidades distintas y por tanto el trabajador y la empresa pueden favorecer o no el clima organizacional. Actualmente son pocas las organizaciones de trabajadores que aplican la motivación laboral por el bien del binomio y por una mejor productividad en función de tal situación laboral, pues la ven como una inversión que conlleva gastos económicos que no recuperará, sin embargo, no se demuestra que capacitó, el personal motivado puede tener una actitud positiva que permita una adecuada interacción y mejore su proyección.

## **Materiales y métodos**

Para este estudio se realiza como propuesta un abordaje metodológico cuantitativo, que debe determinar la influencia de la motivación laboral en el compromiso organizacional del restaurante Las Pirkas-Jayanca (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 36). La investigación a realizar será de diseño no experimental ya que la variable de estudio no está manipulada y será de tipo transversal ya que se realiza en un solo punto en el tiempo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño de investigación no experimental se define como una investigación que se ejecuta sin manipulación consciente de variables, en la que los fenómenos solo se observan en su entorno natural y luego se analizan. Además, se realiza un nivel explicativo porque, como mencionan Hernández, Fernández, & Baptista (2014), todos aquellos trabajos donde nuestra preocupación se dirige a la determinación de los orígenes o causas de un determinado conjunto de fenómenos y como finalidad es saber por qué suscitan ciertos eventos y analizar las relaciones causales existentes o al menos las condiciones en las que ocurren. Para obtener los resultados de este estudio se utiliza un cuestionario que mide la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca, ya que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirma que el cuestionario es un grupo de interrogantes sobre una o más variables a calcular. El tipo de técnica a emplear será una encuesta, y el instrumento a aplicar a la empresa será un cuestionario a los colaboradores del restaurante, determinando así dicho nivel de motivación laboral en el compromiso organizacional, ayudando de tal manera a explicar los objetivos específicos anteriores y así mismo resolverá el problema de estudio.

**Tabla 1**

Ficha técnica de investigación.

<b>Ficha técnica de investigación</b>	
<b>Ámbito Geográfico</b>	Ciudad de Chiclayo
<b>Universo</b>	Restaurant Las Pirkas
<b>Tamaño de universo</b>	43 colaboradores del restaurante Las Pirkas
<b>Tasa de respuesta</b>	43 colaboradores del restaurante Las Pirkas
<b>Modo de aplicación</b>	Cuestionario estructurado
<b>Tratamiento de la información</b>	Excel
<b>Periodo de recogida de la información</b>	Segundo trimestre del 2021

*Elaboración propia***Resultados y discusión**

Seguidamente se describen y detallan los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores del restaurante Las Pirkas.

Los niveles de cada dimensión se determinaron de acuerdo a las escalas de las pruebas individuales, pero para un análisis más completo fue apropiado presentar una tabla con el gráfico respectivo de cada dimensión para observar cómo se distribuyen las respuestas de los 45 encuestados.

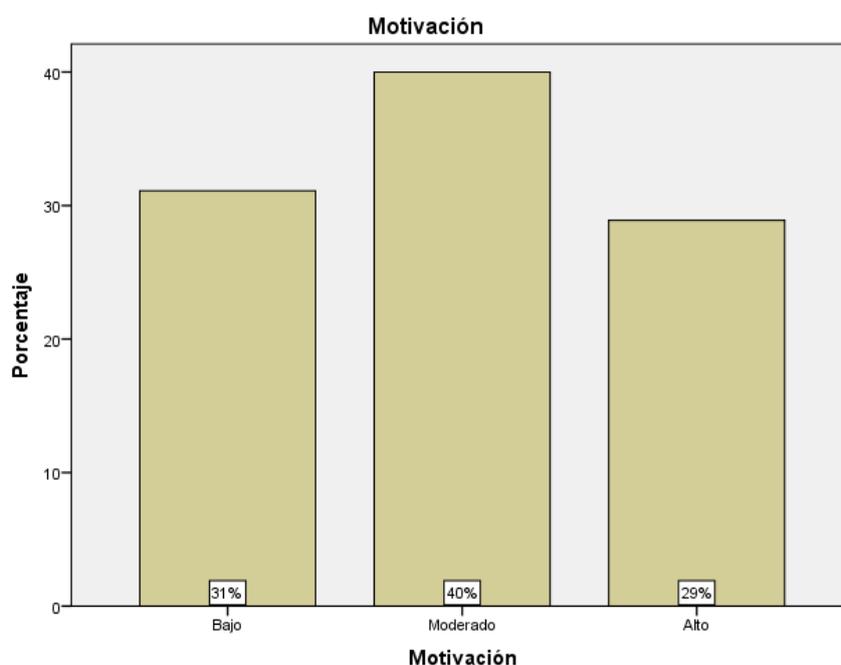
**Tabla 2***Baremos de la Variable Motivación Laboral*

Nivel	Frecuencia
Bajo	73-128
Moderado	129-154
Alto	155-194

Los resultados obtenidos en la Motivación Laboral, se dieron en un enfoque de tres valores, siendo el primer valor bajo, el segundo valor moderado y como último valor alto, por ello después de realizar un análisis a las encuestas aplicadas a los 45 colaboradores del restaurante Las Pirkas, se obtuvo como resultado que el valor moderado es el que tiene mayor porcentaje con un 40%, como se puede observar en la figura n°1, lo que significa que la percepción de los

colaboradores respecto al primer objetivo específico, el cual es analizar la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Las Pirkas-Distrito de Jayanca, por lo tanto conlleva a que la percepción que mantienen los trabajadores acerca de su entorno laboral se encuentra en un nivel moderado permitiendo indicar que existe campo para trabajar en la mejora y con el transcurso del tiempo lograr un incremento en el porcentaje de trabajadores que tengan una buena percepción sobre la motivación laboral de su empresa.

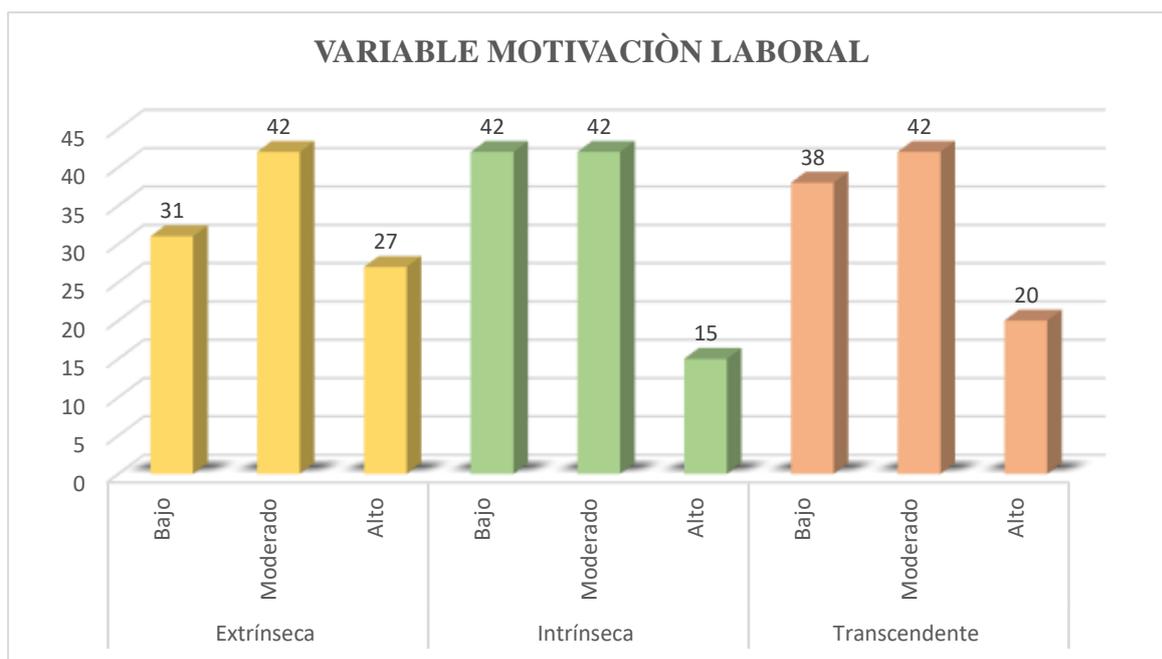
**Figura 1:** Variable Motivación Laboral



**Tabla 3**

*Baremos de las Dimensiones de la Variable Motivación Laboral según la escala de valoración respectiva*

<b>VARIABLE MOTIVACION LABORAL</b>		
<b>Dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>
Extrínseca	Bajo	31
	Moderado	42
	Alto	27
Intrínseca	Bajo	42
	Moderado	42
	Alto	15
Transcendente	Bajo	38
	Moderado	42
	Alto	20

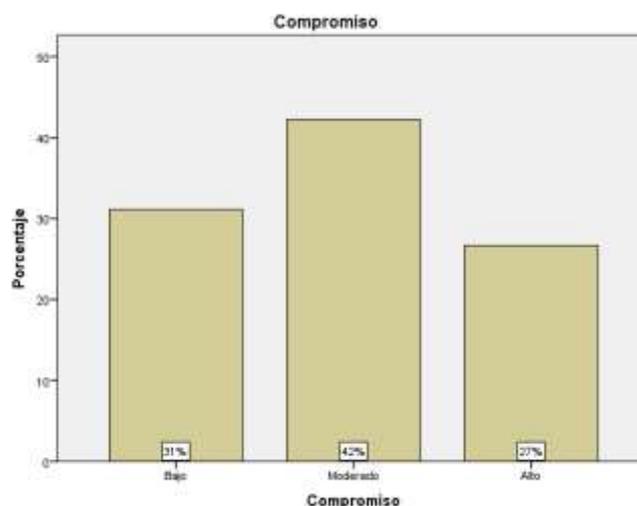
**Figura 2:** Dimensiones según niveles

Se puede observar en la Variable Extrínseca que el valor más alto es Moderado con un 42%, seguido de un 31% de valor bajo y por último un 27% como valor alto. Continuando con la segunda Variable Intrínseca se observa que tanto el valor Bajo como Moderado cuentan con un 42%, seguido de un 15% de valor alto. Y por último la Variable Transcendente se observa que el valor más alto es Moderado con un 42%, seguido de un 38% de valor bajo y por último un 20% como valor alto.

A continuación, se analiza la variable Compromiso Organizacional y sus 3 dimensiones:

**Tabla 4**  
Baremos de la Variable Compromiso Organizacional

Nivel	Frecuencia
Bajo	65-93
Moderado	94-106
Alto	107-128

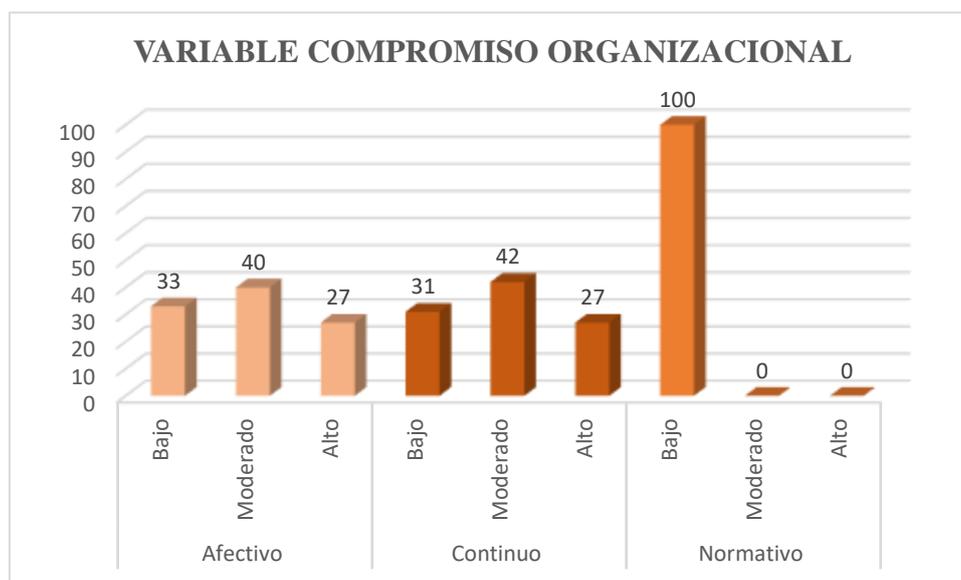
**Figura 3: Compromiso Organizacional**

La variable compromiso organizacional también constó en tres valores, siendo el primer valor bajo, el segundo valor moderado y como último valor alto, por ello después de realizar un análisis a las encuestas realizadas a los 45 colaboradores del restaurante Las Pirkas, se obtuvo como resultado que el valor moderado es el que tiene mayor porcentaje con un 42%, lo que significa que la percepción de los colaboradores respecto al segundo objetivo específico, el cual es identificar el compromiso organizacional actual del restaurante Las Pirkas-Distrito de Jayanca, como se puede observar en la Figura 5, se encontró que el compromiso de la organización se percibe en un nivel moderado.

**Tabla 5**

*Baremos de las Dimensiones de la Variable Compromiso Organizacional según la escala de valoración respectiva*

<b>VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>		
<b>Dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>
Afectivo	Bajo	33
	Moderado	40
	Alto	27
Continuo	Bajo	31
	Moderado	42
	Alto	27
Normativo	Bajo	100
	Moderado	0
	Alto	0

**Figura 4:** Dimensiones según niveles

Las figuras presentadas anteriormente, evidencia que las dos primeras dimensiones las cuales son Afectivo y Continuo fueron calificadas por los trabajadores en un nivel moderado, mientras que la dimensión Normativo tiene un 100% de nivel bajo. Al comparar las tres dimensiones, se observa que la dimensión compromiso afectivo ha alcanzado un nivel ligeramente inferior a la dimensión compromiso de continuidad, por lo que se puede trabajar allí para hacer un poco más de esfuerzo, mejorar esta dimensión y de esta manera poder alcanzar un alto nivel de valor ya que se centra en el vínculo emocional que tiene el empleado con la empresa para la que trabaja. Y en términos de compromiso regulatorio tal como se le conoce, está asociado con un sentido de obligación que hace que los empleados sientan que tienen que permanecer en la empresa, y tal como se observa en la figura n°4, los colaboradores del restaurante Las Pirkas no cuentan con un apego emocional o lealtad hacia la empresa, no sienten ningún tipo de deuda con la empresa que les dio la oportunidad de trabajar, ni tampoco sienten que sería una deslealtad abandonarla. En estas circunstancias la organización debe considerar los diversos factores por los cuales sus colaboradores no sienten ningún tipo de apego emocional hacia la empresa, y desarrollar estrategias para que el colaborador mejore y/o desarrolle el compromiso normativo con la organización y de esta manera exista un mejor compromiso del colaborador con la empresa.

Hipótesis	R	R cuadrado	ANOVA sig.	Resultado
H2: La motivación extrínseca influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.	,305	,093	,041	Se acepta
H3: La motivación intrínseca influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.	,484	,234	0.000	Se acepta
H4: La motivación trascendente influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.	,501	,251	,001	Se acepta

H2:

-La correlación entre ambas variables es positiva y es muy baja, debido a que el nivel de significancia es 0.41, la cual es menor a 0.05, el modelo de regresión lineal es adecuado aceptando la hipótesis dos la cual es: La motivación extrínseca influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca. El 9% de La variabilidad del compromiso organizacional esta explicado por la motivación extrínseca.

H3:

-La correlación entre ambas variables es positiva y es moderada, debido a que el nivel de significancia es 0.001, la cual es menor a 0.05, el modelo de regresión lineal es adecuado aceptando la hipótesis dos la cual es: La motivación intrínseca influye en el compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante Las Pirkas-Jayanca. El 23% de La variabilidad del compromiso organizacional esta explicado por la motivación intrínseca.

H4:

-La correlación entre ambas variables es positiva y es moderada, debido a que el nivel de significancia es 0.000, la cual es menor a 0.05, el modelo de regresión lineal es adecuado aceptando la hipótesis dos la cual es: La motivación trascendente influye en el compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante Las Pirkas-Jayanca. El 25% de La variabilidad del compromiso organizacional esta explicado por la motivación trascendente.

H1: Dando respuesta al objetivo general el cual es, determinar la influencia de la motivación laboral en el compromiso organizacional del restaurante Las Pirkas-Jayanca en el año 2021, se obtuvo como resultado:

H<sub>1</sub>: La motivación influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.

H<sub>0</sub>: La motivación no influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.

#### Variables introducidas/eliminadas <sup>a</sup>

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Motivación <sup>b</sup>	.	Introducir

a. Variable dependiente: Compromiso

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

#### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,490 <sup>a</sup>	,240	,222	,677

a. Variables predictores: (Constante), Motivación

#### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	6,222	1	6,222	13,588	,001 <sup>b</sup>
1 Residual	19,689	43	,458		
Total	25,911	44			

a. Variable dependiente: Compromiso

b. Variables predictores: (Constante), Motivación

#### Coefficientes <sup>a</sup>

Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	1,006	,277		3,635	,001
Motivación	,480	,130	,490	3,686	,001

a. Variable dependiente: Compromiso

-La correlación entre ambas variables es positiva y es moderada, debido a que el nivel de significancia es 0.001, la cual es menor a 0.05, el modelo de regresión lineal es adecuado aceptando la hipótesis alterna la cual es: La motivación laboral influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca. -El 25% de la variabilidad del compromiso organizacional esta explicado por la motivación.

#### Discusión:

Los resultados presentados anteriormente muestran que la motivación laboral puede entenderse como el resultado de la relación entre el individuo y el incentivo dado por la empresa, con el fin de generar factores motivadores y alentadores para que de esta manera los empleados logren alcanzar sus metas. Uno de los aspectos que caracteriza al colaborador según Peña y Perero (2017) es alcanzar las metas con su propio esfuerzo y así satisfacer sus necesidades, llegar a obtener mejores condiciones laborales, satisfacción de las necesidades personales y la ansiada autorrealización; lo que ocasionará una reacción en el colaborador con la finalidad de lograr la máxima sensación de confort que conlleva la consecución del objetivo planteado.

En este contexto, luego de haber analizado la motivación laboral de los empleados por parte de la organización, se tiene como resultado que la percepción que mantienen sobre su ambiente de trabajo se encuentra en un nivel moderado, para lo cual Ramírez (2017) señala que, para ir más allá de este promedio, se debe tener en cuenta que se puede lograr una mejora y, con el tiempo, aumentar la proporción de empleados que tienen una buena percepción de los motivos laborales de su organización. Así mismo, afirma que las empresas de restaurantes poseen pocas políticas para crear condiciones de trabajo e incentivos para los empleados en puestos superiores, y mucho menos incentivos económicos; por otro lado, el índice de reconocimiento tiene una puntuación baja; uno de los motivos pudo ser lo mencionado por los colaboradores quienes indican que son menos conocidos y no tienen ningún tipo de incentivo. Y para ello Dan Cable (2018), menciona la importancia de la existencia del departamento de recursos humanos en las empresas porque este departamento se encarga de velar por el confort, motivación de los empleados y conocer las técnicas utilizadas interna y externamente con el fin de motivar a sus trabajadores ayudando a los colaboradores de la organización a realizar actividades con mayor productividad, y no solo eso, tal como lo menciona Flores & Choquehuayta (2016) Hoy en día, es muy importante saber que los resultados de cualquier trabajo mejoran mucho si se realiza en el entorno adecuado, además de garantizar la salud y el bienestar de los empleados, lo que

también conlleva menores ganancias, productividad y costos para los empleadores. En otras palabras, la salud y la seguridad en el trabajo beneficiarán a ambas partes.

Por otro lado, según las encuestas realizadas a los colaboradores del restaurante Las Pirkas, se determina el grado de compromiso organizacional hacia la organización, obteniendo como resultado un nivel moderado, por lo que es importante conocer dicho compromiso, permitiendo a los propietarios y empleados de la organización percibir el grado de participación y satisfacción para mantenerse o no en la organización, y así se evite la continua rotación de empleados. Lo mencionado anteriormente es avalado por Littlewood & Herman (2020) al explicar la importancia del compromiso organizacional, debiéndose básicamente a su impacto directo en las actitudes y el comportamiento de los trabajadores; tales como la aceptación de los objetivos, cultura de la organización y valores, reducción del ausentismo y baja rotación de colaboradores, entre otros; así como su capacidad para influir en la eficacia y el confort de sus miembros. Esta es la razón por la que la compañía no debe ignorar un aspecto, porque significa que si un nivel de cualquier métrica baja, la participación general se verá afectada negativamente.

Comparando las tres dimensiones, se determina que la dimensión compromiso normativo alcanza el 100% del nivel bajo en comparación con las dimensiones del compromiso afectivo y de continuidad, por lo que se puede trabajar con esfuerzo para mejorar este aspecto y obtener un alto nivel. Tal como mencionan los autores Vargas et al. al (2016) quienes demostraron que el grado de instrucción afecta al empleado, provocando que éste desarrolle un compromiso normativo. Esto significa que los trabajadores no solo desean cubrir sus necesidades materiales, sino que también quieren desarrollarse en el aspecto profesional; muestran la importancia de las inversiones que realiza la organización capacitándolos y recompensándolos con ganancias; por lo tanto, su conducta cambia y comienza a desarrollar un comportamiento de lealtad. Una de las razones de este cambio de actitud, entre los egresados universitarios, es que su objetivo final no es solo ganar dinero, sino también experimentar y desarrollar su carrera, fortalecer sus habilidades y marcar la diferencia con los demás. Esto demuestra que el colaborador valora más su motivación interna, ya que busca ganar experiencia y aprender más sobre lo que debe hacerse. Es por esto que el restaurante Las Pirkas, además de atender sus propias necesidades, deben invertir en ellos, enfocándose estratégicamente en no solo lograr la rentabilidad sino también lograr la excelencia y así una mejor calidad de vida para los empleados, ya sea capacitándolos para mayores puestos de trabajo en el futuro o perfeccionar sus habilidades para lograr el desempeño correcto en sus puestos actuales.

Otro factor a considerar es la motivación laboral y su efecto en el compromiso organizacional; se sabe que la motivación se ha convertido en un factor clave para el éxito de las empresas, de las que depende la consecución de los objetivos personales y empresariales. Es así como Hoyes (2016) indica que en la antigüedad las empresas estaban enfocadas al producto, ahora la clave para las empresas es enfocarse en el cliente, en descubrir sus necesidades y satisfacer las mismas, lo cual se logrará de la mano de los trabajadores, sin embargo, esto solo se puede hacer si la empresa motiva a sus empleados y los orienta a un mejor servicio al cliente. Es por ello que para la presente investigación se evaluó los 3 factores motivacionales obteniendo como resultado que tanto la motivación extrínseca, intrínseca y trascendente influyen significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas. De igual manera, Erazo (2016) también analiza los factores motivacionales, señalando que las organizaciones de hoy, a través de un buen liderazgo gerencial, deben potenciar los factores motivacionales los cuales influyen mucho en el comportamiento de los trabajadores, para que no solo tengan un índice de productividad competitivo que garantice reducciones de costos, sino también se respeten los estándares de calidad requeridos hoy por hoy para conquistar el mercado y establecer metas, ayudando así a lograr una mejor productividad, satisfacción laboral, compromiso y pertenencia a equipos de trabajo en beneficio de la organización de forma que se genere una mejora continua del comportamiento organizacional, como herramienta para la construcción de capital humano.

Es por ello que en el restaurante Las Pirkas la gerencia debe incorporar estándares y métricas a su modelo de gestión para conocer el estado del entorno de su organización e identificar los elementos que deben ser a la hora de convertir la motivación en una poderosa herramienta de propósito; en beneficio de la empresa y de todos los que forman parte de ella, es importante no descuidarla para asegurar un buen comportamiento organizacional.

## **Conclusiones**

Por medio de la presente investigación se concluye con respecto al objetivo general, el cual fue determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional, haciendo uso de las teorías (Pérez, 1997) y la teoría de Meyer y Allen como se citó en (Ruiz, 2013) respectivamente; logrando obtener como resultado que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación intensamente positiva. Por tanto, la hipótesis general es aceptada debido a que la motivación laboral está significativamente relacionada con el compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa participante; por consiguiente,

mientras mayor motivación laboral existe mayor es el compromiso con la organización, basado en el hecho de que la motivación laboral es lo que impulsa a los empleados al deseo de pertenecer, de permanecer en la entidad como miembro activo y relacionarse con la misma, así, esta conclusión general se sustenta en la conclusión del autor (Góngora, 2017), quien demostró en su estudio que a mayor es el sentido de motivación a la acción entre los colaboradores, mayor es la conciencia del compromiso organizacional.

En cuanto al primer objetivo específico se analiza la motivación laboral de los colaboradores del restaurante Las Pirkas, encontrándose en un nivel moderado, así mismo las dimensiones identificadas se encuentran en un nivel bajo, y se debe a que los colaboradores no ven su trabajo como algo importante y útil de realizar, sino que solo completan la tarea por necesidad u obligación.

Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que el Compromiso Organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas, se encuentra también en un nivel moderado, dado que los lazos existentes dentro de la empresa solo son por un sentimiento de obligación, encontrando que una de las dimensiones menos desarrolladas es la del compromiso normativo, es decir, los colaboradores carecen de lealtad, no presentando sentimiento de reciprocidad hacia la organización.

Por último, se concluye con el tercer objetivo específico que, si existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la motivación para trabajar y el compromiso organizacional de los empleados del restaurante Las Pirkas, dado que los lazos emocionales son resultados de las diversas motivaciones que necesitan ser cubiertas, debido a lo cual no existe involucramiento para los objetivos por parte de los mencionados colaboradores.

### **Recomendaciones**

Según los resultados obtenidos en este estudio, el responsable del área de restaurante de la empresa Las Pirkas debe tener en cuenta la motivación de cada uno de sus colaboradores, ya que es importante para el desarrollo de la empresa; esta herramienta solo debe mejorarse para que los empleados logren un mejor desempeño laboral en su campo y generen un mayor compromiso organizacional por parte de los trabajadores.

Para ello, deben realizar revisiones continuas para saber qué tan motivados están sus colaboradores durante su jornada laboral, de igual manera es importante realizar capacitaciones periódicamente para crear las oportunidades necesarias y así los empleados mejoren y se desarrollen profesionalmente contribuyendo con éxito a la motivación de sus colaboradores, y finalmente, deben comunicarse bien con cada uno de ellos, involucrándolos en la solución a los problemas que se generen en el lugar de trabajo, de esta manera se sentirán apoyados y tendrán la confianza necesaria para aportar sus opiniones y así se tome la mejor decisión. Díaz et. al (2016), en su investigación afirman que los colaboradores se sienten más motivados cuando reciben capacitación continua, lo que les ayuda a seguir trabajando, así mismo permite mejorar la comunicación entre el jefe y los subordinados, entre otros beneficios que conlleva mantener bien motivados a los colaboradores.

Todos los colaboradores pueden relacionarse emocionalmente con la organización de la que forman parte; sin embargo, con demasiada frecuencia las circunstancias en las que se encuentra el colaborador afecta el nivel de compromiso que puede alcanzar; las necesidades y los motivos determinan el alcance de este compromiso. Por ello, la empresa debe mantener comprometidos a sus empleados a través de diversas estrategias para su retención y debe tener en cuenta las condiciones motivacionales externas, ya sea salario, promoción, contenido laboral o trabajo en equipo y formación. Para ello, deben respetar las recompensas en el tiempo, así como las remuneraciones por las metas alcanzadas, ya sean colectivas o individuales, así mismo deben de brindarles oportunidades o crear mecanismos que les permita ascender a un mejor cargo con más responsabilidades.

La empresa debe preocuparse por identificar las variables que representan un papel de vital importancia en el logro del compromiso organizacional y elaborar planes de acción para el compromiso afectivo al que debe aspirar cada empresa. Según la teoría de Meyer y Allen (1990), los colaboradores pueden experimentar los tres componentes del compromiso en diversos grados; por esta razón, la organización debe considerar lo siguiente: asegurar que sus trabajadores se adhieran a las metas, objetivos y cultura de la organización; es decir, que exista un adecuado equilibrio entre continuidad, compromiso afectivo y normativo.

Por otro lado, en lo que respecta a su alcance, el presente estudio abre nuevas vías para las empresas que presentan situaciones semejantes a las aquí presentadas, brindándoles un marco de referencia, así como también a futuras investigaciones.

## Referencias

- Abdul, O., Hazman, S., & Ahmad, J. (2017). 5. La influencia de la motivación laboral en la inteligencia emocional y la relación de eficacia de equipo. *Journal of Business*.
- Betanzos & Paz. (2017). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*.
- Blau, G. (2003). Testing for a four-dimensional structure of occupational commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 469–488.
- Bolino & Klotz. (2017). How to Motivate Employees to Go Beyond Their Jobs. *Harvard Business Review*. Obtenido de <https://hbr.org/2017/09/how-to-motivate-employees-to-go-beyond-their-jobs>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: 2da.
- Coronado, G., Velasco, M., Dávila, A., & Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*.
- Dan Cable. (12 de 03 de 2018). Why People Lose Motivation and What Managers Can Do to Help. *Harvard Business Review*. Obtenido de <https://hbr.org/2018/03/why-people-lose-motivation-and-what-managers-can-do-to-help>
- Díaz, J., Mercado, P., & Morales, B. (2016). Motivación Laboral en trabajadores de empresas formales de la Ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 59-77.
- Dinethi, J. (2016). Organizational commitment: a case in the academy. *International Journal of Research and Academic Development*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/305722881\\_Organizational\\_commitment\\_A\\_case\\_in\\_academia](https://www.researchgate.net/publication/305722881_Organizational_commitment_A_case_in_academia)
- Erazo, N. (2016). Motivacion en el trabajo para mayor productividad. *Motivacion, trabajo y productividad*.
- Espinoza, A. (2018). *Diagnostico organizacional del Restaurante la Proa Pimentel basado en el modelo de seis cajas de Weisbord*. Chiclayo.
- Flores, R., & Choquehuayta, E. (2016). Nivel de Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del Área de Alimentos Y Bebidas del Consorcio Bon Gourmet de la Ciudad De Arequipa 2016. *Línea de Investigación: Recursos Humanos*.
- Gallup. (2018). La crisis mundial de la participación de los empleados. *CEPYMESNEWS*.

- Harter, J. (2015). Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 268 –279.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- Hoyes, M. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Revista Investigación y Negocios*.
- Kim, P., Lee, G., Suzanne, M., & George, T. (2016). Efectos motivacionales del empoderamiento en el compromiso organizacional de los empleados: un papel mediador de Confiabilidad de la Gestión. *Cornell Hospitality Quarterly*.
- Knight. (18 de 12 de 2019). How to Motivate Your Team During Crunch Time. *Harvard Business Review*. Obtenido de <https://hbr.org/2019/12/how-to-motivate-your-team-during-crunch-time>
- Littlewood, Z., & Herman, F. (2020). La paradoja del Compromiso. *Investigación Administrativa*.
- Meyer, J., & Allen, N. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 1-18.
- Noraazian, & Khalip. (2016). Una conceptualización de tres componentes organizacionales de la organización. *Revista Internacional de Investigación Académica en Ciencias Empresariales y Sociales*.
- Peña, H., & Perero, G. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*.
- Ramírez, M. (2017). Compromiso organizacional y la motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios, Región Callao. Lima.
- Ramírez, M. (2017). COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS Y OBREROS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS, REGIÓN CALLAO. Lima.
- Vargas, C., Cordero, A., & Gomez, T. (2016). Medición del Compromiso Laboral y su impacto en los resultados de las empresas. *QuestionPro* .
- Wang, Y. (2004). Observations on the organizational commitment of Chinese employees: Comparative studies of state-owned enterprises and foreigninvested enterprises. *The International Journal of Human Resource Management*, 649-669.

Yousef, D. (2016). Validating the dimensionality of Porter et al.'s measurement of organizational commitment in a non-Western setting. *International Journal of Human Resource Management*, 67-79.

**Anexos****UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO****FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES****Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**

N°	
----	--

¡Saludos cordiales! Mi nombre es Margiori Nicol Davila Estela, soy estudiante de la carrera Administración Hotelera y de Servicios Turísticos. Le escribo solicitando su colaboración a fin de recopilar los datos necesarios para desarrollar el presente proyecto de investigación. La información recolectada es confidencial, teniendo un fin estrictamente académico, por el cual el instrumento es de carácter anónimo. Le agradezco de antemano toda la colaboración que me brindará en esta actividad y el tiempo que la misma le pueda tomar.

**Datos Generales:**

Sexo:      ( ) Masculino      ( ) Femenino

Edad: \_\_\_\_\_

Tiempo de laborar en la empresa: \_\_\_\_\_

Cuestionario I**Encuesta Motivación Laboral****Instrucciones:**

Se le presentan preguntas sobre aspectos relacionadas con su trabajo, cada una de ellas tiene 7 opciones, por ello debe leer cuidadosamente para que así seleccione la respuesta que mejor refleje su punto de vista sobre el tema.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>Motivación Laboral</b>	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Me encuentro conforme con el salario que recibo por la prestación del servicio.							
Estoy satisfecho con los premios y/o incentivos que recibo.							
Me motiva trabajar en un lugar con iluminación, ventilación y seguro.							
Tengo seguro para atención de servicios médicos (EsSalud y/o EPS).							
Los jefes muestran aprecio y reconocimiento por el buen trabajo que realizo.							
Me felicitan por las labores que realizo en el cumplimiento de los objetivos.							
Me motiva que reconozcan mi esfuerzo.							
La empresa donde laboro está en constante innovación tanto en procesos como tecnológica.							
Dispongo de las herramientas y de los medios indispensables para realizar mis labores							
Mi ambiente de trabajo es muy cómodo.							
Recibo capacitación por parte de la organización con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.							
Me brindan toda la capacitación que necesito para desarrollarme como profesional.							
La organización donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento profesional.							
La empresa se preocupa por mejorar mis habilidades de servicio al cliente.							
Al realizar las actividades en la empresa, adquiero más habilidades.							
Siempre busco desarrollar nuevas habilidades para lograr mejores resultados.							

Siento que mis superiores tienen confianza en mí para delegarme actividades importantes.							
Participo en la toma de decisiones en mi área de trabajo.							
Mis jefes me entregan la confianza suficiente para realizar mi trabajo.							
Aporto mis opiniones y experiencias para ayudar a mis compañeros de trabajo.							
Me gusta colaborar para que mis compañeros logren alcanzar sus metas.							
Mis compañeros de trabajo me brindan apoyo y orientación cuando tengo inconvenientes con mi trabajo para así poder mejorar.							
Me dan la formación que necesito para mejorar como persona: empatía, responsabilidad, respeto, agradecimiento, etc.							
Acostumbro a construir relaciones estrechas con mis compañeros de trabajo.							
Mi jefe se preocupa por saber si comprendí las indicaciones que me dio, para así lograr un trabajo de calidad.							
Mi jefe me brinda retroalimentación con respecto a mi trabajo.							
La empresa tiene líneas de carrera y programas de ascenso para los trabajadores.							
Me preocupó siempre por buscar la satisfacción de mis jefes cuando me encomiendan una labor.							

## Cuestionario II

### Encuesta Compromiso Organizacional

**Instrucciones:** Se le presentan preguntas sobre aspectos relacionadas con su trabajo, cada una de ellas tiene 7 opciones, por ello debe leer cuidadosamente para que así seleccione la respuesta que mejor refleje su punto de vista sobre el tema.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>Compromiso Organizacional</b>	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
Valoro el buen ambiente de trabajo							
Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta institución.							
Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.							

Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización.							
Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización.							
Siento que mientras más proactivo soy en la organización, yo podría beneficiarme más.							
Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia.							
Siento una compenetración del 100% con mi grupo de trabajo.							
Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
Siento como si los problemas de esta empresa fueran los míos.							
Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta organización.							
Creo que hay muy pocas alternativas para poder pensar en salir de esta institución							
Esta organización merece mi lealtad.							
Me siento valorado como empleado.							
Tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
Me siento emocionalmente ligado a la organización.							
En este momento, permanecer en esta institución es tanto una cuestión de necesidad material como de voluntad personal.							
Como ya le he dado tanto a esta institución, actualmente no considero la posibilidad de trabajar en otra							
Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.							



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Jayanca, 25 de noviembre de 2020.

Sra.

**MARGIORI NICOL DAVILA ESTELA.**

Estudiante.

Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos – USAT.

Ciudad. -

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarla, y en atención al documento presentado por su persona, sobre autorización para el desarrollo del proyecto de tesis denominado: "Motivación laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante las Pirkas – Jayanca 2021; debemos informar que cuenta con nuestra aprobación, sin antes indicar a usted que previo al inicio de sus actividades, éstas deberán ser revisadas por el área de recursos humanos de nuestra empresa.

Así mismo, dicho procedimiento será supervisado hasta la culminación del mismo, debiendo previamente para ello firmar el acuerdo de confidencialidad de la información de nuestra empresa, en salvaguarda del uso de información de nuestro personal.

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,

DIAZ CHINGAY E.I.R.L.  
Edwin Ritchar Diaz Diaz  
GERENTE GENERAL

---

Jefe Inmediato



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **JULIO MARIO BANCES ANTEPARRA**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**, titulado

**"Motivación Laboral en el Compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca 2021"**, elaborado por la Bach. **Marguiori Nicol Davila Estela**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 21 de Mayo de 2021.

.....  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Dr./ Mg./Lic. Nombre:**

**Cargo Actual: Licenciado en Administración de Empresas.**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mgtr. Luis Alberto Ubillús Ubillús**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**, titulado: "**Motivación Laboral en el Compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca 2021**", elaborado por la alumna **Marguori Nicol Davila Estela**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 27 de Mayo de 2021.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

**Dr./ Mg./Lic. Nombre:** Mgtr. Luis Alberto Ubillús Ubillús

**Cargo Actual:** Docente de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales.



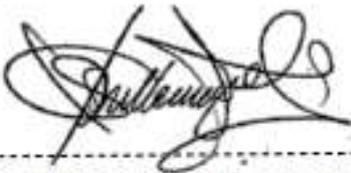
### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **\_\_Guillermo Cabanillas Holguín\_\_**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**, titulado

**"Motivación Laboral en el Compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca 2021"**, elaborado por la Bach. **Marguiori Nicol Davila Estela**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 21 de Mayo de 2021.



-----  
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: **Mg. Guillermo Cabanillas Holguín**

Cargo Actual: Docente



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Rafael Camilo Girón Córdova**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**, titulado

**"Motivación Laboral en el Compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca 2021"**, elaborado por la Bach. **Marguiori Nicol Davila Estela**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 19 de Mayo de 2021.

-----  
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: **Rafael Camilo Girón Córdova**

Cargo Actual: **Docente del Área de Talento Humano del Dpto de CC.EE. - USAT**

## 1.1 Matriz de consistencia

Tabla 10: Matriz de consistencia de la investigación.

Problema de investigación	Objetivo principal	Hipótesis	Variables	
¿Cuál es la influencia de la motivación laboral en el compromiso organizacional del restaurante Las Pirkas-Jayanca?	Determinar la influencia de la motivación laboral en el compromiso organizacional del restaurante Las Pirkas-Jayanca en el año 2021.	La motivación laboral influye significativamente en el compromiso del restaurante Las Pirkas-Jayanca en el año 2021.	<b>Variable Independiente Motivación Laboral</b>	
	<b>Objetivos Específicos</b>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
	-Analizar la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Las Pirkas-Distrito de Jayanca.  -Identificar el compromiso organizacional actual del restaurante Las Pirkas-Distrito de Jayanca.		-La motivación extrínseca. -La motivación intrínseca. -La motivación trascendente.	-Compensación. -Seguridad en el empleo. -Oportunidades de desarrollo. -Relaciones en el centro de trabajo. -Trato recibido.
	-Determinar qué factores de la motivación laboral influyen en el compromiso organizacional del restaurante Las Pirkas-Distrito de Jayanca.		<b>Variable Dependiente Compromiso Organizacional</b>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			-Compromiso afectivo. -Compromiso de continuidad. -Compromiso normativo.	-Los colaboradores dedicados están involucrados emocionalmente con la empresa en la que laboran. -Comparten sus ideas de forma proactiva, ven lo positivo de su empresa y lo expresan tanto interna como externamente y luchan por su éxito personal y el de su organización.
<b>Metodología</b>				
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Explicativo <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal		<b>Población:</b> Colaboradores del restaurante las Pirkas, la cual estará constituida por un total de 43 colaboradores. <b>Censo:</b> Total de la población de colaboradores del Restaurante Las Pirkas-Jayanca	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	
			Técnica: Encuesta	
			Instrumento: Cuestionario	
			<b>Procedimiento y procesamiento de datos</b>	
		Para las tabulaciones de las encuestas Tabulaciones en Excel.		

## 1.2 Resultados de la regresión por cada factor de la variable Motivación Laboral

H<sub>2</sub>: La motivación extrínseca influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.

H<sub>20</sub>: La motivación extrínseca no influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.

**Notas**

<b>VARIABLES INTRODUCIDAS/ELIMINADAS<sup>a</sup></b>			
Modelo	VARIABLES INTRODUCIDAS	VARIABLES ELIMINADAS	Método
1	Extrínseca <sup>b</sup>	.	Introducir

a. Variable dependiente: Compromiso

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,305 <sup>a</sup>	,093	,072	,739

a. Variables predictoras: (Constante), Extrínseca

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	2,415	1	2,415	4,420	,041 <sup>b</sup>
1 Residual	23,496	43	,546		
Total	25,911	44			

a. Variable dependiente: Compromiso

b. Variables predictoras: (Constante), Extrínseca

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	1,358	,305		4,460	,000
Extrínseca	,305	,145	,305	2,102	,041

a. Variable dependiente: Compromiso

H<sub>3</sub>: La motivación intrínseca influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.

H<sub>30</sub>: La motivación intrínseca no influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.

#### VARIABLES INTRODUCIDAS/ELIMINADAS <sup>a</sup>

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Intrínseca <sup>b</sup>	.	Introducir

a. Variable dependiente: Compromiso

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

#### RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,484 <sup>a</sup>	,234	,216	,679

a. Variables predictoras: (Constante), Intrínseca

#### ANOVA <sup>a</sup>

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1						
	Regresión	6,064	1	6,064	13,138	,001 <sup>b</sup>
	Residual	19,847	43	,462		
	Total	25,911	44			

a. Variable dependiente: Compromiso

b. Variables predictoras: (Constante), Intrínseca

#### COEFICIENTES <sup>a</sup>

Modelo	Coeficientes no estandarizado		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	,236	,485	,485	,630
	Intrínseca	,039	,011	,484	,001

a. Variable dependiente: Compromiso

H<sub>4</sub>: La motivación trascendente influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.

H<sub>40</sub>: La motivación trascendente no influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.

**VARIABLES INTRODUCIDAS/ELIMINADAS<sup>a</sup>**

Modelo	VARIABLES INTRODUCIDAS	VARIABLES ELIMINADAS	Método
1	Transcendente <sup>b</sup>	.	Introducir

a. Variable dependiente: Compromiso

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

**RESUMEN DEL MODELO**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,501 <sup>a</sup>	,251	,234	,672

a. Variables predictores: (Constante), Transcendente

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	6,505	1	6,505	14,414	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	19,406	43	,451		
Total	25,911	44			

a. Variable dependiente: Compromiso

b. Variables predictores: (Constante), Transcendente

**COEFICIENTES<sup>a</sup>**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	1,018	,266		3,821	,000
1 Transcendente	,514	,136	,501	3,797	,000

H<sub>1</sub>: La motivación influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.

H<sub>0</sub>: La motivación no influye en el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Las Pirkas-Jayanca.

**Variables introducidas/eliminadas <sup>a</sup>**

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Motivación <sup>b</sup>	.	Introducir

a. Variable dependiente: Compromiso

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,490 <sup>a</sup>	,240	,222	,677

a. Variables predictores: (Constante), Motivación

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	6,222	1	6,222	13,588	,001 <sup>b</sup>
1 Residual	19,689	43	,458		
Total	25,911	44			

a. Variable dependiente: Compromiso

b. Variables predictores: (Constante), Motivación

**Coefficientes <sup>a</sup>**

Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficients tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	1,006	,277		3,635	,001
Motivación	,480	,130	,490	3,686	,001

a. Variable dependiente: Compromiso