

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**La motivación, carga de trabajo y desempeño laboral en el centro
comercial Real Plaza, Juliaca 2024**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Riga Rosa Castillo Apaza
Erik Rusbel Huayta Huarachi

Asesor:

Mg. Luis Alberto Geraldo Campos

Juliaca, mayo de 2025

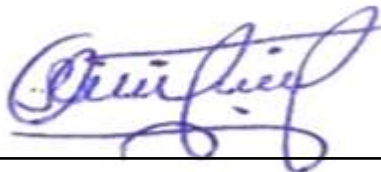
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mg. Luis Alberto Geraldo Campos, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“LA MOTIVACIÓN, CARGA DE TRABAJO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO COMERCIAL REAL PLAZA, JULIACA 2024”** de los autores **Riga Rosa Castillo Apaza** y **Erik Rusbel Huayta Huarachi** tiene un índice de similitud de 19% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 31 días del mes de agosto del año 2025.



Mg. Luis Alberto Geraldo Campos

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 28 día(s) del mes de mayo del año 20 25 siendo las 12:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Mtro. Edwin Ovalle Huayllara secretario(a): Mtro. Julio Samuel Torres Miranda y los demás miembros Mtro. Wilson Cruz Mamani y el (la) asesor(a): Mg. Luis Alberto Geraldo Campos con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado La motivación, carga de trabajo y desempeño laboral en el centro comercial Real Plaza, Juliaca 2024

- del(los) bachiller/es:
- a) Erik Rusbel Huayta Huarachi
 - b) Riga Rosa Castillo Apaza
 - c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado (a) en Administración y Negocios Internacionales
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Erik Rusbel Huayta Huarachi

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b): Riga Rosa Castillo Apaza


CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (c): _____


CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior


Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.




 Presidencia




 Asesoría




 Miembro




 Bachiller (a)



 Bachiller (b)



 Secretario/a



 Bachiller (c)

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi familia por su apoyo incondicional, a mi pareja, por ser mi roca y apoyo emocional en cada paso de este camino, a mis profesores y asesor por su orientación y dedicación en mi proceso de formación.

Riga Rosa Castillo Apaza

A mi pareja, gracias por ser mi pilar y mi fuerza, a mi asesor Luis Geraldo Campos, gracias por su guía y apoyo.

Erik Rusbel Huayta Huarachi

DEDICATORIA

A mis amados hijos, Cedrik y Caylan, por ser mi luz y mi guía en este camino. Este logro es un regalo para ustedes y un ejemplo de que, con esfuerzo y dedicación, todo es posible.

Riga Rosa Castillo Apaza

Se lo dedico a mis hijos y a mi pareja, que son mi fuente de inspiración y mi razón de ser. Este logro es un reflejo de su apoyo y sacrificio. Gracias por ser mi todo.

Erik Rusbel Huayta Huarachi

INDICE

RESUMEN.....	7
Abstract	8
1. INTRODUCCIÓN.....	9
Motivación.....	10
Carga de trabajo	11
Desempeño laboral.....	12
MODELO TEÓRICO.....	14
2. METODOLOGÍA.....	15
Diseño metodológico	15
Diseño muestral	16
Instrumentos	16
Análisis estadísticos:	17
Declaración sobre aspectos éticos.....	18
3. RESULTADOS	18
4. DISCUSIONES.....	21
5. CONCLUSIÓN.....	24
6. RECOMENDACIONES.....	25
8. ANEXOS	34

La motivación y carga de trabajo en el desempeño laboral en el centro comercial Real Plaza, Juliaca 2024

Motivation and workload in job performance at the Real Plaza shopping center, Juliaca 2024

Riga Rosa Castillo Apaza¹, Erik Rusbel Huayta Huarachi²

^a *EP. Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión.*

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar si la motivación y la carga laboral predicen en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Comercial Real Plaza de Juliaca. Se empleó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental bajo un alcance correlacional y explicativo, caracterizado por datos de corte transversal se validó el modelo teórico por el método de modelamiento de ecuaciones estructurales. Los resultados fueron significativos al encontrar que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral ($\beta = 0.80$; $p < 0.01$), mientras que la carga de trabajo se tiene una influencia negativa ($\beta = -0.70$; $p < 0.01$). Se concluye que a mayor motivación se incrementa el desempeño laboral, mientras que a mayor exceso de carga laboral reduce el desempeño laboral de los colaboradores.

Palabras clave: *Motivación laboral, carga de trabajo, desempeño laboral, Centro Comercial*

ABSTRACT

The objective of this study was to determine whether motivation and workload predict job performance among employees at the Real Plaza Shopping Center in Juliaca. A quantitative methodology was used with a non-experimental design under a correlational and explanatory scope, characterized by cross-sectional data. The theoretical model was validated using the structural equation modeling method. The results were significant, finding that motivation positively influences job performance ($\beta = 0.80$; $p < 0.01$), while workload has a negative influence ($\beta = -0.70$; $p < 0.01$). It was concluded that greater motivation increases job performance, while excessive workload reduces employee job performance.

Keywords: *Work motivation, workload, job performance, Shopping mall*

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la mayor parte de las organizaciones de todo el mundo desean que su personal se encuentre motivado y por ende se desenvuelvan bien en el puesto de trabajo que laboran, pero al ser tan exigentes, generan insatisfacción a sus trabajadores, disminuyendo su productividad y eficiencia (Bohórquez et al., 2020). Es por ello por lo que la gestión de la carga de trabajo cada vez toma más relevancia, pues es necesario para prevenir el círculo vicioso en el que los trabajadores se ven envueltos (Van den Oetelaar et al., 2021).

La motivación juega un rol muy importante para prevenir dicha insatisfacción y carga laboral, pues puede mejorar el estado emocional de los trabajadores, pero no solo ello, sino que también puede ayudar a que las empresas sean más productivas (Dolores et al., 2023). Por su parte, Torres (2022) menciona que la motivación impacta significativamente en el desempeño laboral de los empleados, pues comenta que, si las organizaciones motivan a sus colaboradores, estos serán más productivos, ya que en su estudio menciona que gracias a la motivación un 65% de trabajadores aumentaron la motivación.

Por otro lado, la carga de trabajo también influye negativamente en los colaboradores, impidiéndoles que tengan un buen desempeño laboral, ya que no solo es el cansancio físico, sino que también está inmerso el cansancio mental (Gündüz & Kavrut, 2024).

En concordancia con lo antes mencionado, el peruano (2022), indica que un mal ambiente laboral influye en el desempeño laboral y provoca problemas de salud física y mental. Asimismo, el diario de La República (2025) en una nota detallan que 7 de cada 10 colaboradores son más propensos a renunciar por la falta de motivación de sus jefes, y no solo ello, sino que también por la carga de trabajo, dando como resultado un mal desempeño laboral.

A pesar de la evidencia sobre la relación entre motivación, carga de trabajo y desempeño laboral, aún existe un vacío del conocimiento respecto a cómo estas variables colaboran en situaciones específicas como el Centro Comercial Real Plaza de Juliaca. Esta falta de

investigaciones locales complica el reconocimiento de métodos efectivos para aumentar el desempeño de sus trabajadores y cuidar por su estado físico y mental. Es por ello que el objetivo de esta investigación es determinar si la motivación y carga de trabajo son un factor predictor del desempeño laboral en los colaboradores del Centro Comercial Real plaza de Juliaca.

Motivación

Uno de los exponentes más representativos de la motivación es Maslow (1987), cuya teoría de la jerarquía de necesidades permitió comprender con mayor profundidad los factores que impulsan la motivación laboral. Del mismo modo, otro autor destacado por sus valiosas contribuciones es Herzberg (1966), quien, a través de su teoría motivación-higiene, quién planteó que la motivación en el trabajo se ve influenciada por el desafío intrínseco del trabajo (Diem et al, 2022).

A su vez, Zeng et al (2022), mencionan que la motivación se divide en dos, la motivación intrínseca, que influye positivamente en el compromiso laboral del colaborador y la motivación extrínseca que no afecta de manera significativa al compromiso del colaborador con la organización. Así también destacan que la motivación es un factor clave para cualquier individuo u organización. Asimismo, Dolores et al. (2023) indican que la motivación en el trabajo es un componente fundamental en la evolución de las personas, pues es fundamental para las personas y organizaciones el alcance de objetivos y metas, ya que ello posiblemente los lleve al éxito laboral.

La motivación es un método socialmente mediado en el que las relaciones de las personas son de ayuda y aprendizaje, puesto que son indispensables para generar un crecimiento constante, (Tanaka, 2021). En otro sentido, Velghe et al. (2024) indican que la motivación laboral puede ser un grupo de fuerzas energéticas que vienen de aspectos internos

como externos del individuo, los cuales ayudan a mejorar su comportamiento laboral, señalando dónde, con qué intensidad y cuánto les tomará realizar la actividad encomendada.

Finalmente, Erazo (2023) proponen tendencias de la motivación laboral, las cuales son: 1) modelos de motivación, 2) motivación laboral y autodeterminación y 3) motivación laboral y servicio público.

Carga de trabajo

Kosch et al. (2023) indican que el concepto de carga de trabajo se origina a raíz de los términos “carga cognitiva” y “carga de trabajo mental”, dichos términos fueron mencionados por primera vez por Sweller (1988). Posteriormente, aparecieron tres términos: carga intrínseca, carga germana y carga extraña, estos sirvieron para un mejor entendimiento de la carga, pues servían para tratar el término de carga cognitiva en distintas menciones.

En la actualidad cuando se escucha el término carga de trabajo, la mayoría de las personas llegan a pensar que se refiere al hecho de completar una tarea con ciertos materiales a disposición, pero la carga de trabajo es un tema mucho más amplio, pues se ve influenciado por características internas, tales como la aptitud, estado emocional y actitudes del personal (Dadashi et al., 2021).

Asimismo, Tierney et al. (2025) indican que la carga de trabajo no solo se refiere al hecho de realizar esfuerzo físico, sino que también se enfoca en realizar esfuerzo mental que afecta al colaborador. Además, Gündüz & Kavrut (2024) concuerdan con ello, es por eso que mencionan que en la carga de trabajo también está inmerso lo mental, pues indican que el esfuerzo cognitivo requerido por los trabajadores afecta al desenvolvimiento en el trabajo. Puede llegar a afectar a su integridad, salud, calidad de vida y originar malestar físico y psicológico (Cruz et al., 2023; Peña et al., 2022).

La carga de trabajo posee niveles de carga, los cuales se pueden predecir a través de 3 características principales: medidas subjetivas, de rendimiento y fisiológicas. Estos niveles ayudan a identificar si el colaborador siente carga de trabajo o cómo se siente en cada situación por cada tarea encomendada (Tierney et al., 2025).

Por otro lado, Feltman et al. (2024) indican que la carga de trabajo es un subproducto de la relación que tiene el ser humano con la tarea o actividad que está a cargo.

Desempeño laboral

El término desempeño laboral fue propuesto inicialmente por Frederick Taylor, posteriormente, Chiavenato en el año 2000 lo conceptualiza como las actitudes o conductas de los colaboradores en el alcance de objetivos de las organizaciones (Pineda et al., 2023).

Moreira et al. (2022) mencionan que el desempeño laboral es la aptitud del ser humano para cumplir tareas, utilizando los recursos que encuentren a disposición para realizar la tarea encomendada. En esa misma línea, Thanh (2021) menciona que el desempeño laboral son una serie de conductas que están relacionadas con las metas de las empresas o del área donde labora el individuo.

Asimismo, Shao et al. (2022) indican que el desempeño laboral consta de 5 factores: 1) dar el primer paso para lograr completar el trabajo fuera de horario laboral, 2) sentirse alegre por el trabajo, 3) trabajar en conjunto con los demás, 4) poner en prácticas las reglas de la organización y 5) alinear sus objetivos personales con los organizacionales.

El desempeño laboral se relaciona más con aquellos colaboradores que se encuentren más arraigados con las organizaciones, lo que conlleva a indicar que las empresas deben crear un buen ambiente organizacional, para que los colaboradores se sientan cómodos (Yang et al., 2021).

Asimismo, González & Vilchez (2022) indican que, el desempeño laboral cumple una función relevante al momento de integrar al personal, puesto que permite el reconocimiento, evaluación y control de la fuerza laboral en las empresas. De igual modo, comentan que para los colaboradores es fundamental disponer con herramientas adecuadas para desenvolverse de manera satisfactoria en el puesto de trabajo, y así se sientan más cómodos y puedan desempeñar de buena forma su trabajo, y alcanzar los objetivos propuestos por las organizaciones.

Para realizar un íntegro desempeño laboral, hay elementos que están inmersos tales como el liderazgo de los jefes de trabajo, la ayuda conjunta, trabajo en equipo, trayectoria profesional; elementos que de una u otra manera contribuyen a las empresas y también al colaborador (Lluncor et al., 2021).

En una búsqueda internacional por querer comprender más sobre la motivación, carga de trabajo y desempeño laboral, se encontró a Dolores et al. (2023) quienes indicaron que existe un vínculo positivo entre la motivación y desempeño laboral, llegando a la conclusión que la motivación laboral impacta en el desempeño laboral del personal.

Asimismo, Gurusinga et al. (2023) indicaron en su estudio que el personal tenía principalmente entre 30 y 35 años (64,9%); 70,1% eran mujeres y 70,1% poseían una licenciatura. El desempeño de las enfermeras se asoció significativamente con la carga de trabajo y la motivación, el estrés desencadenante no se relacionó con el desempeño de las enfermeras. Llegando a la conclusión que la carga de trabajo y la motivación se asocian con el desempeño de las enfermeras.

En el estudio de Bohórquez et al. (2020) encontraron un 25% de empleados inconformes respecto a las necesidades fisiológicas, 35% inconformes respecto a la necesidad de poder y un 35% inconformes con la igualdad empresarial. Concluyeron que se observa un grado suficiente de motivación, lo que influye significativamente al desempeño laboral de los trabajadores.

En el contexto nacional, Turín (2024) evidenció que la motivación y el desempeño laboral una institución educativa pública militar en el Callao se relacionan de forma significativa y positiva (0.376).

En ese mismo sentido, encontramos a Guido et al. (2024), quienes señalaron que existe una relación positiva moderada entre la motivación laboral con el desempeño laboral, de igual manera confirmaron la hipótesis planteada, demostrando una relación positiva con significancia estadística.

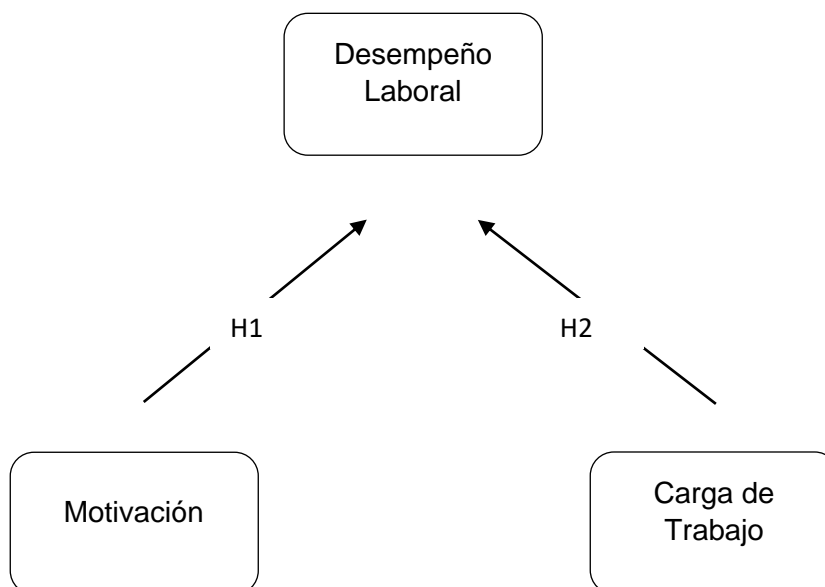
Ruiz et al. (2021) indicaron que el 50% de empleados, revelaron una baja presencia de desempeño, a causa de su limitada comprensión de la totalidad de las tareas que se realizan en su unidad laboral. Llegando a la conclusión que existe una relación a nivel de 0,000.

Finalmente, Beltrán & Arévalo (2023) evidenciaron un nivel de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para esta evaluación. Lo que se traduce en una relación estadística significativa moderada entre carga laboral y estrés laboral.

MODELO TEÓRICO

Figura 1

Modelo Teórico



Este estudio tiene como objetivo determinar si la motivación y carga de trabajo son un factor predictor del desempeño laboral en los colaboradores del Centro Comercial Real Plaza de Juliaca. La Figura 1 muestra el modelo teórico del estudio, tras la revisión de literatura se elaboró las siguientes hipótesis:

- H1: La motivación laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Comercial Real Plaza de Juliaca.
- H2: La carga de trabajo influye negativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Comercial Real Plaza de Juliaca.

2. METODOLOGÍA

Diseño metodológico

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo correlacional explicativo y corte transversal. Un enfoque cuantitativo se enfoca en la obtención y evaluación de información numérica con el propósito de explicar fenómenos y validar las hipótesis (Sánchez, 2019). Asimismo, Arispe et al. (2019) indica que, en el diseño no experimental, no se manipulan las variables, más solo se observa el comportamiento de los individuos. Además, Ramos (2020) señala que, la correlación explicativa, no solo busca hallar la relación entre las variables, sino también entender las causas que explican dicha relación. Finalmente, Cvetkovic (2021) manifiesta que el corte transversal, realizan la recolección de datos en un solo momento.

Diseño muestral

La población de estudio son un grupo de personas que cumplen con ciertas características (Arias, 2016), nuestra población está compuesta por todos los empleados el Centro Comercial de Real Plaza de Juliaca. Se empleará un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple, en la que todos los empleados del centro comercial tienen la misma oportunidad de ser elegidos (Solán, 2020). Para el tamaño de la muestra se recurrió a la calculadora de Soper, (2022), particularmente la calculadora para ecuaciones estructurales (SEM) en la que se obtuvo un tamaño de 256 encuestados. Al encuestar y después de realizar un control de los datos se identificaron 5 encuestas con valores extremos (mínimo, máximo), se excluyeron estas encuestas del análisis, dejando 251 encuestas válidas.

Instrumentos

Escala de motivación laboral

Fue diseñada por Steers y Braunstein (1976); y fue adaptada al entorno peruano por Negrón y Pérez (2012) se encuentra estructurado por 3 dimensiones y 15 ítems: nivel de logro (ítem 1,4,7,10,13); nivel de poder (ítems 2,5,8,11,14) y nivel de afiliación (ítem 3,6,9,12,15). Las respuestas son mediante una escala Likert donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. Asimismo, Alcántara & Pena (2022) realizaron la validación a través de juicio de expertos donde se evidencia un coeficiente V de Aiken de 94%, el cual, es superior al valor mínimo requerido de 80%, lo que indica que, el instrumento es válido.

Escala de carga de trabajo

La escala de carga de trabajo evalúa la carga de trabajo y fue creada por Gil-Monte (2016), es unidimensional y está conformada por 6 ítems (por ejemplo: *¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?* Cuyas respuestas son de escala Likert, donde: 0 es nunca y 4 es muy

frecuentemente. En el contexto peruano, Calderón et al. (2018) realizaron la validación a través de un análisis factorial confirmatorio de esta escala, obtuvieron buenos índices de ajuste para hombres (CFI = 0,942, RMSEA = 0,125, SRMR = 0,081, MFI = 0,933) y para mujeres (CFI = 0,961, RMSEA = 0,095, SRMR = 0,076, MFI = 0,961). Asimismo, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.803 y un coeficiente de omega de 0.806, lo que indica que, el instrumento es fiable.

Cuestionario de desempeño laboral individual (IWPQ)

El Cuestionario denominado Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ), fue creado por Koopmans et al., (2014). Posteriormente, fue traducido por Ramos et al., (2019) realizó la traducción del instrumento a través de tres hispanohablantes de la versión de 18 ítems. En el Perú, Geraldo (2022) evaluó sus propiedades psicométricas; a través de un análisis factorial confirmatorio eliminó cuatro ítems debido a su covarianza, resultando en un nuevo instrumento con 3 dimensiones y 14 ítems: Desempeño de la tarea (1,2,3,4), Desempeño contextual (5,6,7,8,9,10) y Desempeño laboral contraproducente (11,12,13,14). La respuesta incluye una escala Likert; donde 1 es “Nunca” y 5 es “Siempre. El modelo mostró buenos índices de ajuste (CFI>0.956, TLI>0.946, RMSEA >0.067). Además, se encontró un alfa de Cronbach y McDonald (ω) superiores a 0.8 en las dimensiones, lo que indica que, el instrumento es fiable.

Análisis estadísticos:

La información fue procesada mediante la técnica del parcelling, la cual permitió agrupar diversos ítems con sus dimensiones y constructos, logrando hacer una estructura de modelo más eficiente. Seguidamente, se empleó el programa JASP para realizar el análisis descriptivo de las variables a través de la: media (M), desviación estándar (DE), asimetría (As) y Curtosis (K) para evaluar la normalidad de las variables, los valores de asimetría y curtosis están en el rango +/-

3, lo que indica que, nuestras variables son normales, por ello, se decidió utilizar la prueba paramétrica R de Pearson para hacer el análisis correlacional. Posteriormente, se realizó el análisis factorial confirmatorio (AFC) para contrastar la estructura factorial, para ello, se empleó los índices de bondad y el método de máxima verosimilitud.

Para la validación del modelo teórico se empleó el método de modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM) a través del programa JASP 0.19.1, seguidamente, se evaluó el modelo a través de los índices de ajuste: CFI, TLI, RMSEA Y SRMR, garantizando la solidez estadística y empírica de la estructura factorial propuesta.

Declaración sobre aspectos éticos

El estudio se realizó conforme a rigurosos principios éticos, asegurando en todo momento el respeto, la privacidad y el consentimiento informado de los sujetos de estudio. Antes de la recolección de datos, se informó de manera clara y detallada a cada uno de los participantes los objetivos del estudio, el uso de la información y su participación voluntaria, asegurando que no existieran riesgos ni daños físicos, emocionales o sociales asociados a su colaboración.

Asimismo, se garantizó el anonimato de la información, impidiendo la exposición de datos personales que pudiera comprometer a los participantes. Además, los datos recolectados fueron utilizados exclusivamente para fines académicos y científicos, respetando los principios de honestidad, integridad y responsabilidad en cada una de las etapas del proceso investigativo.

3. RESULTADOS

Análisis descriptivo, matriz de correlación y confiabilidad

En la tabla 1, se muestra que las variables poseen distribución normal puesto el valor de la asimetría y curtosis está en el rango de $-/+ 3$. En cuanto a la consistencia, los tres instrumentos poseen coeficientes de confiabilidad que oscilan de 0.822 a 0877, lo que indica que, son fiable.

Finalmente, se revela una correlación positiva significativa entre el desempeño laboral y la motivación ($r = 0.565$) y una correlación negativa significativa entre el desempeño y la carga de trabajo ($r = -0.256$).

Tabla 1

Análisis descriptivo

Variable	M	DE	As	K	α	1	2	3
Desempeño Laboral	46.255	8.022	0.205	0.223	0.822	-	0.565	-0.256
Motivación Laboral	55.773	8.749	-0.760	0.597	0.870	0.565	-	-
Carga de Trabajo	19.466	3.523	-0.984	1.489	0.877	-0.256	-	-

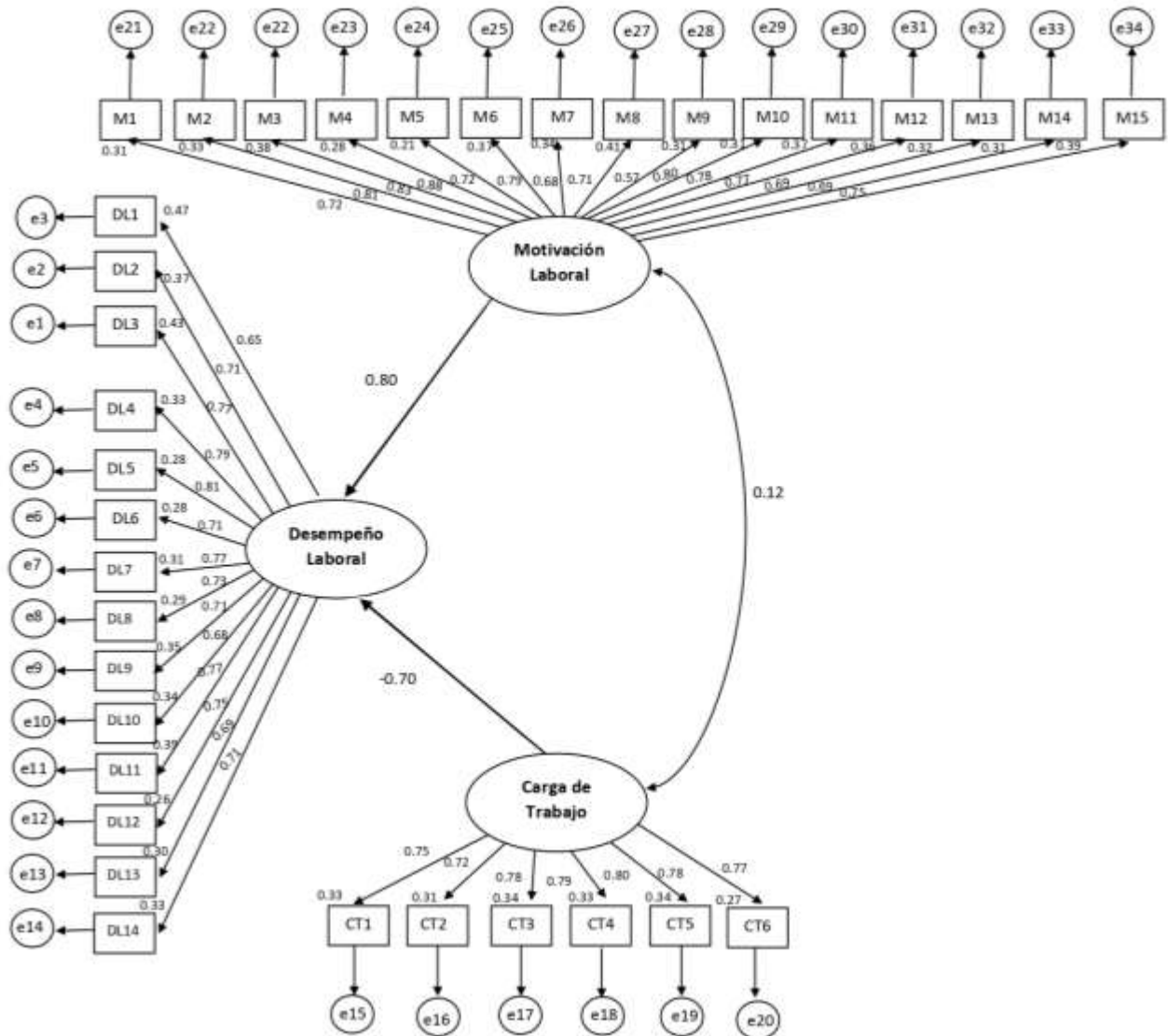
Tabla 2

Índices de Ajustes

Índice de ajuste	Esperado	Obtenido
Índice de ajuste comparativo (CFI=)	Lo más cercano a 1	0.894
Índice de ajuste no normalizado de ajuste (TLI)	Lo más cercano a 1	0.859
Error cuadrático media de aproximación (RMSEA)	< 0.08 (aceptable), < 0.05 (excelente)	0.075
Índice residual a la raíz cuadrada media (SRMR)	< 0.08	0.71

Figura 2

Modelo de ecuaciones estructurales de la motivación laboral y carga de trabajo como predictor del desempeño laboral en colaboradores de real plaza (n=251)



El estudio desarrollo y aplicó el método de ecuaciones estructurales (SEM), se muestra que, la motivación laboral tiene un efecto positivo ($\beta = 0.80$ y $p < 0.01$) en el desempeño laboral de los trabajadores(H1), lo que indica que, mientras existe una mayor motivación el desempeño de los colaboradores incrementará; por otro lado, la carga de trabajo provoca un impacto adverso

($\beta = -0.70$ y $p < 0.01$) en el desempeño, lo que evidencia que, si existe más carga de trabajo, el desempeño laboral será menor.

4. DISCUSIONES

El estudio tuvo como objetivo determinar si la motivación y carga de trabajo son un factor predictor del desempeño laboral en los colaboradores del Centro Comercial Real plaza de Juliaca; se encontró que, la motivación tiene un efecto positivo ($\beta = 0.80$ y $p < 0.01$), mientras que la carga de trabajo tiene un efecto negativo en el desempeño laboral ($\beta = -0.70$ y $p < 0.01$).

Este resultado es apoyado por, Dávila & Agüero (2021) quienes al analizar el coeficiente estandarizado con un valor de $\beta = 0.450$, afirman que, la motivación genera un impacto favorable en el rendimiento de los empleados. Asimismo, Olortegui (2023) obtuvo un coeficiente estandarizado de $\beta = 0.778$, esto indica que la motivación laboral tiene un impacto en el desempeño laboral.

Por su parte, Gallegos & Loor (2024) menciona que un ambiente motivador en las empresas puede mejorar la productividad y la proactividad, siendo esencial para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Asimismo, Bautista et al., (2020) indican que, el desempeño en el trabajo es considerado como un elemento determinante para la eficacia y eficiencia de los empleados y quienes toman decisiones suelen actuar de manera reactiva que proactiva.

Asimismo, Rodriguez (2023) menciona que la carga de trabajo excesiva en la organización es un factor que contribuye a una insatisfacción de los trabajadores y un bajo rendimiento laboral. Además, Beltrán & Arévalo (2023) identifican que el aumento de carga laboral aumenta también los grados de ansiedad, afectando el bienestar y desempeño profesional, lo que refuerza la importancia de monitorear y gestionar esta variable en entornos de alta demanda como centros comerciales.

Según lo expuesto, se sostiene que la motivación y carga de trabajo influyen y predicen al desempeño laboral. Si hay una adecuada motivación en el trabajo, el desempeño del personal va a aumentar. Pero, si existe carga de trabajo, esta tendrá una influencia negativa en el desempeño laboral, afectando así a las organizaciones. Las organizaciones que tienen la capacidad de motivar positivamente a sus trabajadores pueden lograr que estos se desempeñen de mejor manera. Respecto a la carga de trabajo, es de vital importancia que las organizaciones encuentren un equilibrio correcto, para que así la carga de trabajo no influya de manera perjudicial en el desempeño laboral.

Los resultados obtenidos a partir del estudio permitieron corroborar la validez de la hipótesis 1, es decir que, la motivación laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Comercial Real Plaza de Juliaca ($\beta = 0.80$ y $p < 0.01$). Por lo que concuerda con los hallazgos de Ren et al., (2021) quienes evidenciaron que los diferentes tipos de motivación influyen en el rendimiento laboral, pues indicaron que la motivación autónoma predice positiva y significativamente al rendimiento laboral ($\beta = 0,27$, $p < 0,001$), de igual forma mencionaron que la motivación controlada se relaciona considerablemente con el rendimiento laboral ($\beta = 0,27$, $p < 0,001$).

En esa misma línea, Wang et al., (2024) están de acuerdo con lo expuesto anteriormente, pues indicaron que la motivación respecto al desempeño laboral es positiva y significativa ($\beta = 0,143$, $p < 0,001$). Pero el efecto del desempeño sobre la motivación no es significativo ($\beta = -0,014$, $p > 0,050$).

Asimismo, Torres (2022), menciona que la motivación si impacta significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores. Guido et al., (2024) también evidenciaron que existe un vínculo significativo entre la motivación laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados.

De igual forma, Hoxha & Ramadani (2024) señalan que la motivación mejora considerablemente el desempeño laboral de los colaboradores, aumentando la capacidad de las empresas para alcanzar sus objetivos, y no solo únicamente ello, sino que además provoca un compromiso en ellos.

En concordancia con lo anteriormente mencionado, Guan (2025) señala que la motivación mejora significativamente el desempeño laboral, creando una fuerte relación del trabajador con la empresa. Adicionalmente, Elamalki et al., (2024) evidencian que la motivación laboral afecta positivamente al desempeño laboral, pero esta tiene que estar acompañada con incentivos para los colaboradores, así el colaborador será más productivo y se desempeñará de mejor manera.

Respecto a la hipótesis 2, también se confirma su cumplimiento, pues la carga de trabajo influye significativamente de una manera negativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Comercial Real Plaza de Juliaca ($\beta = -0.70$ y $p < 0.01$). Un estudio similar es el de Solano (2021) quien encontró que la carga de trabajo impacta negativamente en la satisfacción laboral, con un coeficiente de $\beta = -0.939$ y $p < 0.001$), infiriendo que, a mayor carga laboral, menor es la satisfacción laboral y por ende menor el desempeño en la organización. De igual forma, Larico et al., (2021) determinaron que, el estrés laboral influye de forma considerable y negativamente en el rendimiento laboral.

En ese mismo sentido Bustamante (2021) señala que la sobrecarga de trabajo impacta negativamente en el desempeño laboral de los empleados. De igual forma, Alaydi & Ng (2024) concuerdan con ello, pues confirman que la carga de trabajo trae efectos perjudiciales en el desempeño laboral de los colaboradores, perjudicando su productividad y estadía en el entorno laboral.

Adicionalmente, Güney & Kaya (2024) evidencian que la carga de trabajo afecta significativamente y negativamente el desempeño laboral de los trabajadores, y no solo únicamente ello, sino que también provoca niveles de estrés. De igual forma, Guido-Jara et al.,

(2024) señalaron una relación positiva y significativa entre la motivación y el desempeño laboral, pues al estar los colaboradores motivados estos son más participativos.

Por otro lado, Yun-Xia et al., (2024) señalan que la carga de trabajo tuvo efectos positivos en el desempeño laboral, pero solo si es mediado por el compromiso laboral. Asimismo, detalla una relación indirecta entre la carga de trabajo y el desempeño laboral.

Finalmente, Jalali et al., (2023) mencionan que la carga de trabajo mental sobre el rendimiento laboral no es significativa ($\beta = -0,21$; $p = 0,072$), aludiendo que no hay una relación clara entre ambas variables.

5. CONCLUSIÓN

En conclusión, la motivación laboral ejerce un efecto directo, positivo y significativo sobre el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Comercial Real Plaza de Juliaca. Asimismo, se evidencia que la carga de trabajo influye negativamente tanto sobre el desempeño, lo cual sugiere que el exceso de tareas, ritmos acelerados y exigencias cognitivas o físicas pueden deteriorar el rendimiento, el compromiso y la disposición emocional de los colaboradores. Asimismo, estos hallazgos, destacan la relevancia de implementar estrategias institucionales centradas en el fortalecimiento de la motivación como: el reconocimiento, la participación activa, el desarrollo profesional y la comunicación efectiva, así como: la regulación de la carga de trabajo, redistribuyendo funciones, estableciendo prioridades claras y promoviendo pausas activas.

6. RECOMENDACIONES

Futuras investigaciones

Para futuros estudios se sugiere ejecutar investigaciones longitudinales que permitan observar los cambios del desempeño laboral en el transcurso del tiempo. Asimismo, se recomienda tomar poblaciones más amplias y no solo centrarse en una región o país. Por último, futuras investigaciones podrían adoptar variables en adicionales para ver cómo estas influyen en el desempeño laboral de los colaboradores.

Cuestiones prácticas

Los hallazgos de la investigación pueden ser beneficiosos para el área de Recursos Humanos y administradores de las tiendas del Centro Comercial Real Plaza – Juliaca, debido a que proporcionan información importante sobre cómo la motivación y la carga de trabajo influyen en su desempeño. Por ejemplo, se sugiere implementar talleres que mejoren la motivación y reduzcan la sobrecarga laboral para fomentar un desempeño más alto. Asimismo, se recomienda revisar los horarios para que los trabajadores se sientan más cómodos.

Limitaciones

Una de las principales limitaciones de la investigación fue la población, debido a que el estudio se enfocó específicamente en los trabajadores del Centro Comercial Real Plaza - Juliaca, lo que impide la posibilidad de generalizar los hallazgos a otros entornos laborales o comerciales. Adicionalmente, otra de las limitaciones del estudio fue la autoevaluación de los trabajadores, debido a que pudo existir sesgos en sus respuestas, así como también la falta de autoconciencia de los participantes.

7. REFERENCIAS

- Alaydi, B., & Ng, S.-I. (2024). Mitigating the Negative Effect of Air Traffic Controller Mental Workload on Job Performance: The Role of Mindfulness and Social Work Supp. *Safety*, 10(1). doi: <https://doi.org/10.3390/safety10010020>
- Alvarado, C., & Pinduisaca, E. (2019). "Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil " Dra. Matilde Hidalgo de Procel" del período mayo-agosto 2019. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/items/ab5b3b03-69a9-453a-b416-5e741026af2d>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). *Revista alergia México* (Tecamachalco, Puebla, México: 1993), 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Arispe, C.; Yangali, J.; Guerrero, M.; Lozada, O.; Acuña, L.; Arellano. (2020). La investigación científica. UIDE. Guayaquil. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Beltrán Salazar, M., & Arévalo Marco, R. (8 de agosto de 2023). Carga laboral y su relación con el estrés del profesional de enfermería del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa, Perú 2023. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. doi: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.948>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2 de junio de 2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3). doi: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Bustamante Velazques, K. (2021). Sobrecarga de trabajo y desempeño laboral del profesional de enfermería en los servicios de emergencia. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9462/Sobrecarga_BustamanteVelazque_Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabanillas, E., & Ruiz, G. (2021). Motivación y desempeño laboral del profesional de enfermería de sala de operaciones del hospital san juan de Lurigancho, Lima 2020. Obtenido de

https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6615/TESIS_MAESTR%20c3%8da_CABANILLAS_RUIZ_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderón, G. C.-D., Merino-Soto, C., Juárez-García, A., & Jimenez-Clavijo, M. (2018).

Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. 21, 123–127.

<https://doi.org/10.12961/APRL.2018.21.03.2>

Cruz López, L., Quintero Osorio, J., Melo Roa, J., & Henao Castaño, Á. (28 de 02 de 2023).

Carga laboral de profesionales de enfermería en Unidad. Revista Cuidarte. doi:

<https://doi.org/10.15649/cuidarte.2680>

Cvetkovic, A; Maguiña, J; Soto, A; Lama, J; Correa, L. Estudios transversales. Rev. Fac. Med.

Hum. Enero 2021; 21(1):164-170. DOI 10.25176/RFMH.v21i1.3069

Dadashi, N., Lawson, G., Marshall, M., & Stokes, G. (28 de june de 2021). Cognitive and

metabolic workload assessment techniques: A review in automotive manufacturing

context. 32, 20-34. doi: <https://doi.org/10.1002/hfm.20928>

Davila, R., & Aguero, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del

empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/profile/Roberto-Davila-](https://www.researchgate.net/profile/Roberto-Davila-Moran/publication/357441506_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_en_el_desempeno_d)

[Moran/publication/357441506_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_en_el_desempeno_d](https://www.researchgate.net/profile/Roberto-Davila-Moran/publication/357441506_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_en_el_desempeno_d)

[el_empleado_en_las_organizaciones_de_la_ciudad_de_Lima_Peru/links/61e0517870d](https://www.researchgate.net/profile/Roberto-Davila-Moran/publication/357441506_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_en_el_desempeno_d)

[b8b034c900e06/Motivacion-y-satisfaccion-laboral](https://www.researchgate.net/profile/Roberto-Davila-Moran/publication/357441506_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_en_el_desempeno_d)

Diem Vo, T., Velasquez Tuliao, K., & Chen, C. (15 de february de 2022). Work Motivation: The

Roles of Individual Needs and Social Conditions. 2(12). doi:

<https://doi.org/10.3390/bs12020049>

Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J., & Valdivia Rivera, M. (junio de 2023). La motivación

laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. Revista

Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 12(26). doi:

<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

Dolores, E., Salazar, J., & Valdivia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el

desempeño laboral. Un estudio de caso. doi: <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

- Elamalki, D., Kaddar, A., & Beniich, N. (2024). Impact of motivation on the job performance of public sector employees: the case of Morocco. *Future Business Journal*(43). doi: <https://doi.org/10.1186/s43093-024-00342-4>
- Erazo Muñoz, P., Corredor Reyes, K., & Corrales Otalvaro, L. (junio de 2023). Motivación laboral: análisis bibliométrico y revisión de tendencias. *10*(1), 132-149. Obtenido de <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/822/1140>
- Feltman, K., Vogl, J., McAtee, A., & Kelley, A. (9 de june de 2024). Measuring aviator workload using EEG: an individualized approach to workload manipulation. *Sec. Neurotechnology and Systems Neuroergonomics*, 5. doi: <https://doi.org/10.3389/fnrgo.2024.1397586>
- Gallegos, C., & Loor, T. (2024). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Asociación de Servicios de Limpieza “Peninsulares Unidos ASOSERPEN”. doi: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v8i4.3258>
- Garma, N., & Vivanco, M. (2021). Sobrecarga laboral y desempeño profesional de enfermería, servicio de emergencia, hospital nacional arzobispo Loayza, 2021. Obtenido de <https://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1039/1/M%C3%B3nica%20Vivanco%20Vivanco.pdf#page=74.08>
- Geraldo Campos, L. A. (2022). Validación De La Escala Desempeño Laboral Individual En Colaboradores Peruanos. *Revista De Investigación En Psicología*, 25(1), 63–81. <https://doi.org/10.15381/Rinvp.V25i1.21920>
- Gil-Monte, P. (2016). La Batería UNIPSIICO: propiedades psicométricas de las escalas que evalúan los factores psicosociales de demanda. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 19(2), 86-94. doi:10.12961/apr.2016.19.02.2
- Gobierno Peruano. (2022). Obtenido de Ambiente laboral negativo reduce productividad y ocasiona problemas en la salud física y mental: <https://www.gob.pe/institucion/inism/noticias/612877-ambiente-laboral-negativo-reduce-productiva-y-ocasiona-problemas-en-la-salud-fisica-y-mental>
- González García, W., & Vilchez Pirela, R. (25 de octubre de 2022). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales.

- Pensamiento & Gestión (51). Obtenido de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762021000200054
- Guan, M. (2025). The Role of Public Service Motivation in Enhancing Job Performance: A Study of College Counselors in China. *Education Sciences*, 15(5). doi:
<https://doi.org/10.3390/educsci15050585>
- Guido-Jara, J., Carbonell-García, Z., Pérez-De La Cruz, N., & Alva-Olivos, M. (2024). Motivación laboral y su relación con el desempeño laboral de colaboradores del área de administración. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9. doi:
<https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3687>
- Güney, S., & Kaya, A. (2024). The Relationship Between Heavy Workload, Job Satisfaction, Employee Performance and Job Stress: An Application for Professional Accountants. doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14606733>
- Gündüz, E., & Kavrut Öztürk, N. (17 de october de 2024). Mental workload as a predictor of burnout in intensive care nurses. 30. doi: <https://doi.org/10.1111/nicc.13173>
- Gurusinga, R., Wulan, S., & Harefa, K. (september de 2023). The relationships between workload, stress, motivation and performance of nurses' working in the emergency department of public hospitals during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. doi: <https://doi.org/10.48307/nms.2023.405037.1213>
- Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man. Obtenido de
<https://psycnet.apa.org/record/1966-35012-000>
- Hoxha, S., & Ramadani, R. (2024). The Impact of Intrinsic Motivation on the Sustainable Extra-Role Performance with the Mediating Role of Job Engagement. *Sustainability*, 17(16). doi:10.3390/su16177643
- Jalali, M., Esmaeili, R., Habibi, E., Alizadeh, M., & Karimi, A. (september de 2023). Mental workload profile and its relationship with presenteeism, absenteeism and job performance among surgeons: The mediating role of occupational fatigue. doi:<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19258>

- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Buuren, S., & Van Der Beek, A. J. (2014). Construct Validity Of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal Of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331-337
- Kosch, T., Karolus, J., Zagermann, J., Reiterer, H., Schmidt, A., & Woźniak, P. (13 de July de 2023). A Survey on Measuring Cognitive Workload in Human-Computer Interaction. (283), 1-39. doi: <https://doi.org/10.1145/358227>
- La República. (2025). Obtenido de ¿Tienes mala relación con tu jefe? 7 de cada 10 peruanos consideró renunciar a su trabajo por esta razón:
https://larepublica.pe/economia/2025/03/26/mal-ambiente-laboral-en-peru-7-de-cada-10-peruanos-considero-renunciar-a-su-trabajo-por-una-mala-relacion-con-su-jefe-hnews-1635556#google_vignette
- Larico, E., Machaca, D., Condori, L., & Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., & Olano, D. (marzo de 2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. 9(1), 12-20. Obtenido de <https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/123/124>
- Maslow, A. (1987). *Motivation and personality* 3rd ed. Harper and Row 1987. Obtenido de https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Motivation+and+Personality&author=Maslow,+A.H.&publication_year=1954#
- Moreira, A., Encarnação, T., Viseu, J., & Sousa, M. (11 de November de 2022). Job Crafting and Job Performance: The Mediating Effect of Engagement. 14(22). doi: <https://doi.org/10.3390/su142214909>
- Olortegui, R. (2023). Motivación para mejorar el desempeño laboral en las empresas constructoras del distrito de Huaraz - 2023. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34720/LABORAL_MOTIVACION_OLORTEGUI_NIETO_RAKEL_LOIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=43.91

- Peña Ponce, D., Toala Pincay, M., & Toala Pincay, B. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. 29-40. doi:10.26820/recimundo/6. (suppl1). junio.2022.29-40
- Pineda Martínez, J., Salazar Noguera, L., Zaragoza Andrade, W., & Silva Aguilar, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. 1-12. doi: <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Ramos, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ren, F., Zhang, Q., & Wei, X. (15 de July de 2021). Work Autonomous and Controlled Motivation on Chinese Employees' Work Performance and Innovative Work Behaviour: The Moderating Role of Financial Stress. *Sec. Organizational Psychology*, 12. doi: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.676063>
- Rodriguez, M. (2023). La importancia de la motivación en la optimización del desempeño laboral y la productividad a través de estrategias de gestión del talento humano. Revisión sistemática. Obtenido de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/7237/1%20-%20Informe%20Final%20Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=63.13>
- Ruiz Corea, S., Aguilar Saldaña, C., Olivas Salazar, H., Ruiz Correa, J., Flores Arévalo, P., & Cueto Orbe, R. (20 de junio de 2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/564/735>
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Shao, H., Fu, H., Ge, Y., Ji, W., Li, Z., & Wang, J. (2022). Moderating Effects of Transformational Leadership, Affective Commitment, Job Performance, and Job Insecurity. 13. doi: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.847147>

- Solano, Y. (2021). Influencia de la carga laboral sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de Lima metropolitana. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4b935de2-6753-442a-b36d-db8b0ea08d86/content?utm_source.
- Sweller, J. (1988). Cognitive load during problem solving: Effects on learning. 257-285. Obtenido de https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdfdirect/10.1207/s15516709cog1202_4
- Tanaka, M. (2021). Individual perceptions of group work environment, motivation, and achievement. Obtenido de <https://www.degruyterbrill.com/document/doi/10.1515/iral-2020-0183/html>
- Thanh, T. (2021). Impact of Psychological Capital on Job Performance and Job Satisfaction: A Case Study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8, 495-503. doi: <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0495>
- Tierney, M., Adeyemi, E., & Bommer, S. (5 de march de 2025). A Systematic Literature Review: Cognitive Workload Assessment in Human Factors Research. *Advances in Human-Computer Interaction*, 2025. doi: <https://doi.org/10.1155/ahci/9313239>
- Tituana Cordova, E., Rojas Gonzalez, H., & Almache Delgado, V. (febrero de 2024). Relación entre Factores de Carga Laboral y Accidentes Ocupacionales del Personal de Enfermería. *Ciencia Latina*, 4(1). doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.10458
- Torres Flores, W. (20 de octubre de 2022). Motivación y desempeño laboral en la Dirección de Operaciones Agrarias Tarapoto. Obtenido de <https://revistas.unaaa.edu.pe/index.php/unaaaciencia/article/view/24/120>
- Turín Ling, W. (junio de 2024). Motivación y desempeño laboral del colaborador militar de una institución educativa pública militar en el Callao, 2022. *Industrial Data*, 1810-9993. doi: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v27i1.26264>
- Van den Oetelaa, W., Roelen, C., Grolman, W., Stellato, R., & Van Rhenen, W. (26 de february de 2021). Exploring the relation between modelled and perceived workload of nurses and related job demands, job resources and personal resources, a longitudinal study. doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0246658>

- Velasquez, V. (2022). Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao – 2021. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16198/Velasquez_Relacion-motivaci%c3%b3n-desempe%c3%b1o-laboral-area-administraci%c3%b3n-sede-Callao.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velghe, C., Mcllquham-Schmidt, A., Celik, P., Storme, M., & De Spiegelaere, S. (30 de october de 2024). PROTOCOL: Employee motivation, effort, and performance under a merit pay system: A systematic review. *Campbell Systematic Reviews*. doi: <https://doi.org/10.1002/cl2.70001>
- Wang, N., Luan, Y., & Ma, R. (9 de may de 2024). Detecting causal relationships between work motivation and job performance: a meta-analytic review of cross-lagged studies. *Humanities and Social Sciences Communications*. doi:<https://doi.org/10.1057/s41599-024-03038-w>
- Yang, S., Chen, S., Lee, L., & Liu, Y. (2021). Employee Stress, Job Satisfaction, and Job Performance: A Comparison between High-technology and Traditional Industry in Taiwan. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8, 605-618.
- Yun-xia, N., Ying, X., Li, H., Ya, W., & Gui-ying, Y. (2024). Relationship between job demands, work engagement, emotional workload and job performance among nurses: A moderated mediation model. *International Nursing Review*, 71, 924-932. doi: <https://doi.org/10.1111/inr.12941>
- Zeng, D., Takada, N., Hara, Y., Sugiyama, S., Ito, Y., Nihei, Y., & Asakura, K. (24 de january de 2022). Impact of Intrinsic and Extrinsic Motivation on Work Engagement: A Cross-Sectional Study of Nurses Working in Long-Term Care Facilities. doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph19031284>

8. ANEXOS

Anexo A: Sumisión a la revista



Nombre de la revista: Revista Nacional de Administración

Link de la revista: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/ma/index>

ISSN digital: 1659-4932

ISSN impresa: 1659-4908

Anexo B: Resolución de consejo de investigación



"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

RESOLUCIÓN N° 0041A-2025/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 11 de marzo de 2025

VISTO:

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **Erik Rusbel Huayta Huarachi**, identificado(a) con código Universitario N° 202012439, **Riga Rosa Castillo Apaza**, identificado(a) con código Universitario N° 202012450, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la designación del Comité Dictaminador del trabajo de investigación para el título profesional;

Que **Erik Rusbel Huayta Huarachi** y **Riga Rosa Castillo Apaza**, ha(n) concluido el desarrollo de la tesis en formato artículo y con la opinión favorable de su asesor, solicita la designación del Comité Dictaminador respectivo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 11 de marzo de 2025, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Designar el Comité Dictaminador (Art .56), responsable de analizar, observar y aprobar el trabajo de investigación presentada por los(las)/el(la) bachilleres, mediante la emisión de un dictamen, se les otorga un plazo máximo de diez (10) días hábiles (Art. 56.3), posterior a la fecha de recepción de la presente resolución, para emitir el dictamen respectivo a través de la plataforma oficial.

Tesistas	Código	CP	Título	Asesor	Dictaminadores
Erik Rusbel Huayta Huarachi	202012439	Administración y Negocios Internacionales	La motivación y carga de trabajo en el desempeño laboral en el centro comercial real plaza Juliaca 2024	Mg. Luis Alberto Gerald Campos	Dictaminador 1: Mtro. Julio Samuel Torres Miranda
Riga Rosa Castillo Apaza	202012450				Dictaminador 2: Mtro. Wilson Cruz Mamani

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Mario Manuel Siles Nates
DECANO (e)



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA

Anexo C

Instrumento de recolección de datos

Escala de Motivación Laboral

Estimado(a) encuestado (a) Marque su respuesta con una (X) y complete los espacios donde sea necesario.

Apellidos _____ y nombres: _____

Fecha: _____ Edad: _____ Sexo: M F

Estado civil: _____ Ocupación: _____

Grado de instrucción: _____

TD: Totalmente en Desacuerdo Veces	D: En desacuerdo	AV: Algunas A: De Acuerdo TA: Totalmente De acuerdo
---------------------------------------	------------------	--

N°	Ítem	TD	D	AV	A	TA
1	Trato fuertemente de mejorar mi desempeño anterior en el trabajo.					
2	Me gusta competir y ganar.					
3	A menudo encuentro que hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo.					
4	Me gustan los retos difíciles.					
5	Me gusta llevar el mando.					
6	Me gusta agradar a otros.					
7	Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas.					
8	Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo.					
9	Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo.					
10	Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas.					
11	Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo.					
12	Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.					
13	Me gusta la satisfacción de terminar la tarea difícil.					
14	Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.					
15	Me gusta más trabajar con otras personas que sólo.					

Instrumento de carga de trabajo

0 = Nunca, 1 = Rara vez, 2 = A veces, 3 = Casi siempre, 4 = Frecuente

N°	ITEMS	0	1	2	3	4
1	Cuando está trabajando, ¿se encuentra con situaciones especialmente duras?					
2	¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?					
3	¿Ha tenido problemas con su trabajo debido a que se ha complicado progresivamente?					
4	¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?					
5	¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?					
6	¿Piensa que tiene que hacer un trabajo demasiado difícil para usted?					

Instrumento de Desempeño laboral

Nunca = 1, Casi Nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5

ITEM	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
4	He gestionado bien mi tiempo.					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo					