



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

MOTIVACIÓN DEL TRABAJADOR PARA MEJORAR
EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE
TURÍSTICO CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C.,
DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES
DORREGARAY, AYACUCHO, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

TELLO MENDOZA, CAROLINA DEL PILAR

ORCID: 0000-0003-3074-5452

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE- PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Tello Mendoza, Carolina Del Pilar

ORCID: 0000-0003-3074-5452

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,

Perú

ASESOR

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Rosillo De Purizaca, Maria Del Carmen.

ORCID ID N°: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, Jose German.

ORCID ID N°: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel.

ORCID ID N°: 0000-0003-1132-2243

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN

ORCID: 0000-0003-2177-5676

PRESIDENTA

MGTR. SALINAS GAMBOA, JOSÉ GERMÁN

ORCID: 0000-0002-8491-0751

MIEMBRO

MGTR. MINO ASECIO, MARÍA ISABEL

ORCID: 0000-00023-4439-1448

MIEMBRO

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios. Por sembrar en mí
sentimientos de paz y alimentarme
cada día de pensamiento bonito
para proyectar mi luz al mundo.

A mis padres, por darle color a mi
vida. Por confiar siempre en mí, he
encontrado mi camino, mi razón de
ser.

DEDICATORIA

Mi tesis dedico a Dios porque me ha bendecido grandemente en cada aspecto de mi vida, sobre todo para poder lograr lo que he hecho hasta ahora, porque su fe ha sido mi fortaleza.

A mis padres por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más así poder luchar seguir adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis compañeros, amigos presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas. Todas aquellas personas que estuvieron a mi lado apoyándome y lograr este sueño que se haga realidad.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Identificar las principales características de la motivación del trabajador para mejorar el desempeño laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. La metodología fue de diseño no experimental de forma transversal y de nivel descriptivo. Para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 20 trabajadores de la empresa Corporación Las Flores S.A.C a quienes se les aplicó un cuestionario con 16 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 40% de los trabajadores manifestaron que casi nunca, no cuentan con autonomía para poder realizar mejor su trabajo, mientras el 45% manifestaron que casi nunca la empresa no les brinda algún incentivo económico por realizar eficientemente su trabajo y por último el 50% de los trabajadores de la empresa manifestaron que casi nunca se le brinda reconocimiento alguno a su personal destacados. Se concluye que la motivación laboral se identificó que hay poco interés por parte del representante de la empresa en estudio en mejorarlo, así mismo los trabajadores de la pequeña empresa Corporación Las Flores S.A.C considera que la motivación mejora el rendimiento del desempeño laboral y si bien no hacen uso de este factor clave para lograr calidad es por desconocimiento o desinterés por parte del representante.

Palabras clave: desempeño laboral, motivación del trabajador.

ABSTRACT

The research had as general objective: Identify the main characteristics of the worker's motivation to improve job performance in the tourist restaurant Corporación las Flores S.A.C., Andrés Avelino Cáceres Dorregaray district, Ayacucho, 2022. The methodology was non-experimental design in a transversal way and descriptive level. For the collection of information, a sample population of 20 workers of the company Corporación Las Flores S.A.C was used, to whom a questionnaire with 16 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 40% of the workers They stated that almost never, they do not have the autonomy to be able to do their work better, while 45% stated that the company almost never does not provide them with an economic incentive to carry out their work efficiently and finally, 50% of the company's workers stated that their outstanding staff is hardly ever given any recognition. It is concluded that the labor motivation was identified that there is little interest on the part of the representative of the company under study in improving it, likewise the workers of the small company Corporación Las Flores S.A.C consider that motivation improves the performance of work performance and although it does not make use of this key factor to achieve quality is due to ignorance or lack of interest on the part of the representative.

Keywords: job performance, worker motivation.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y Abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción	1
II Revisión de literatura.....	8
III. Hipótesis.....	25
IV. Metodología	26
4.1 Diseño de la investigación	26
4.2 Población y muestra	27
4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores:	28
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
4.5 Plan de Análisis.....	30
4.6 Matriz de consistencia.....	31
4.7 Principios Éticos	33
V. Resultados.....	34
5.1 Resultados.....	34
5.2 Análisis de resultados	39
Aspectos complementarios	63
Referencias Bibliográficas.....	64
Anexos	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principales características de la motivación intrínseca en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.	34
Tabla 2. Principales características de la motivación extrínseca en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.	35
Tabla 3. Principales características de la satisfacción laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.	36
Tabla 4. Principales características de la eficacia en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.	37
Tabla 5. Principales características de la eficiencia en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.	38

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Automotivación para desarrollar sus labores diarias.....	85
Figura 2. Alcanzar las metas en el área donde labora.....	85
Figura 3. Persona triunfadora en la empresa.....	86
Figura 4. Autonomía al realizar su trabajo.....	86
Figura 5. Incentivos económicos para trabajar eficientemente.....	87
Figura 6. Reconocimiento al personal destacado.....	87
Figura 7. Capacitación a los trabajadores.....	88
Figura 8. Trabajo en equipo dentro de la empresa.....	88
Figura 9. Relación adecuada con los compañeros en el trabajo.....	89
Figura 10. Condición laboral gratificante.....	89
Figura 11. Ayuda del desempeño laboral para lograr los objetivos.....	90
Figura 12. El trabajo contribuye a cumplir los objetivos.....	90
Figura 13. Cumplimiento de tareas para el desarrollo empresarial.....	91
Figura 14. Hacer bien las cosas para el buen desempeño laboral.....	91
Figura 15. Compromiso con el trabajo y la empresa.....	92
Figura 16. Uso adecuado de recursos para la reducción de costos.....	92

I. Introducción

El mundo empresarial está en un gran enfrentamiento por lograr un mayor posicionamiento en el mercado donde cada uno intenta ser mejor que la empresa competidora. En la mayoría de los encuentros, el grupo de ganadores es una corporación multinacional, pero no puede igualar la inmensa importancia de las micro y pequeñas empresas, los mismos que han sido reconocidos a lo largo de los años, como un contribuyente estratégico a la economía mundial (Vázquez, 2019).

Las micro y pequeñas empresas son fuentes generadoras de empleo, especialmente para jóvenes y madres de familia, además dinamizan la economía local y nacional, ya que, representan un aproximado del 40% del PBI nacional (Comunicaciones FONCODES, 2018). Esto evidencia que las MYPES han ganado importancia como motores de creación de empleos y como fuentes de crecimiento económico para el país. De cada 100 puestos de trabajo 85 se generan gracias a la actividad de las MYPE (Chau, 2018). El tema de la gastronomía no es ajeno a este crecimiento, ya que, este se ha convertido en un componente esencial de travesías y excursiones nacionales e internacionales, siendo que, su crecimiento hacia febrero de 2018 ascendió a 2,67% (Redacción Perú21, 2018).

Debido a que se identifica en Colombia en una gran debilidad de Mypes, hay muchos inconvenientes en los campos del apoyo del programa de inicio y capacitación, que proporcionan habilidades de gestión y vigilancia. Una de las características que pueden ser confirmadas por PYME es vulnerable cuando una pequeña colombiana tiene restricciones financieras, económicas y de ingeniería. Del mismo modo, la ignorancia del mercado en otros países es la ley, limitada a la

exportación de productos formados como un trastorno limitado a las pequeñas y medianas empresas colombianas, y mejora la gestión y la estrategia del empleador para la competencia multinacional (Salinas, 2018).

En los últimos años la investigación ha estado haciendo énfasis en la motivación y el desempeño laboral. En España, son numerosos los factores que provocan una mayor utilización de la promoción por parte de las empresas; es por ello que la motivación, es considerada como una herramienta táctica que aporta al colaborador de la empresas así mismo al consumidor ya que permitirá a que se le brinda un buen servicio y la empresa pueda obtener un beneficio económico, también puedo mejorar la economía cuando hay otros beneficios que el consumidor percibe la mejor atención por parte de los colaboradores.

Según Herzberg (2018) señala que la motivación y el desempeño laboral hoy en día es una estrategia para aumentar la competitividad de las empresas. Permite ver a la organización como una serie de procesos interconectados, cuyo objetivo final es, entre otras cosas, lograr la satisfacción del cliente. Es por ello que se debe dar importancia a analizar cómo es la motivación laboral, puede utilizarse como un elemento clave en el desarrollo de las organizaciones.

La situación que se puede observar en el Perú, la motivación y el desempeño laboral a pesar que juegan un papel muy importante en las MYPES no cuentan con una buena diversificación y aun no se ven aplicadas adecuadas para poder satisfacer a los clientes. De allí uno de los aspectos fundamentales en las empresas en gestión empresarial busca mejorar la productividad es por ello que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, ha tomado como reto, propiciar entre sus alumnos

investigaciones relacionadas a brindar apoyo a las MYPES peruanas, es así, que la presente investigación tiene como propósito insertarse en lo que respecta las MYPES (Economía, 2016).

Dentro de las principales debilidades en las micro y pequeñas empresas que se han identificado en Colombia y en otros países de Latinoamérica como el Perú, se encuentran la falta de apoyo a los programas de capacitación y emprendimiento, trayendo como consecuencia la falta de competencias en el control y seguimiento de sus procesos. Así, una de las características que se puede afirmar en las Pymes colombianas es su debilidad y renuencia a ver globalmente a su empresa en relación a sus actividades en las que tienen limitaciones organizativas, financieras y técnicas. Asimismo, la falta de comprensión de los mercados de otros países en relación a las leyes y restricciones impuestas a las exportaciones de sus productos va constituir un impedimento para dichas Pymes, lo que va exigir a los empresarios una mejor gestión, con una nueva visión estratégica para poder hacer frente a las empresas competidoras multinacionales (Salinas, 2018).

Al hablar a nivel de Ayacucho, principalmente el problema que se percibe en las Mypes es la falta de dirección y la implementación de la motivación y el desempeño laboral, así como las dificultades económicas, de ahí la importancia de la presente investigación, necesaria para que se mejore la buena dirección poniéndose énfasis en la motivación y el desempeño laboral en la empresa restaurante turístico Corporación Las Flores S.A.C. La situación que se puede observar en el Perú, la motivación laboral a pesar de ser un factor importante en el mundo empresarial, así como en las micro y pequeñas empresas, no cuentan con una buena

implementación, las misma que se ven reflejadas en la insatisfacción de los trabajadores, deficientes procesos en la implementación de sistemas de calidad, trayendo como consecuencia la insatisfacción de los clientes. De allí, uno de los aspectos fundamentales de las empresas en lo que concierne a gestión empresarial, es buscar mejorar la productividad a través de trabajadores motivados, capacitados y bien dirigidos. Es en ese sentido, que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, ha tomado como reto, propiciar entre sus alumnos investigaciones relacionadas a brindar apoyo a las micro y pequeñas empresas peruanas (Arroyo, 2018).

Del mismo modo, hoy en día podemos mencionar la motivación para mejorar el desempeño laboral es una estrategia muy importante ya que puede usarse para guiar el trabajo de los empleados hacia un mejor servicio al cliente y crear una ventaja competitiva en el entorno empresarial. Sin embargo, los empresarios nacionales son considerados rutinarios, carentes de iniciativas de calidad y altamente orientados al cliente, creando insatisfacción entre quienes buscan el servicio (Miranda, 2016).

El restaurante turístico Corporación Las Flores S.A.C; debido a la falta de motivación y el desempeño laboral percibida, toda vez que su personal está insatisfecho lo cual es reflejo en el clima laboral de la empresa, haciendo que los procesos internos de la empresa no sean los adecuados, generan de esa manera insatisfacción de los clientes que lo visitan, perdiendo la gran oportunidad de generar más ventas, posicionamiento de la marca y fidelización de los clientes.

De lo anterior expresado se llegó a siguiente problema: ¿Cuáles son las principales características de la motivación del trabajador para mejorar el desempeño laboral

en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022?; para dar solución al problema se planteó como objetivo general: Identificar las principales características de la motivación del trabajador para mejorar el desempeño laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; y como objetivos generales: (a) Identificar las principales características de la motivación intrínseca en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (b) Identificar las principales características de la motivación extrínseca en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (c) Describir las principales características de la satisfacción laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (d) Describir las principales características de la eficacia en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (e) Identificar las principales características de la eficiencia en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022; (f) Elaborar un plan de mejora de la motivación del trabajador para mejorar el desempeño laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Esta investigación se justificó porque permitió la motivación laboral puede fortalecer de manera sinérgica el desarrollo de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa. Esto, en consecuencia, genera impacto en las distintas áreas de la empresa, ya que en toda organización el trabajador debe de estar satisfecho de

trabajar en dicha organización, el mismo que se logra con liderazgo y buen clima laboral.

El desarrollo de la investigación se sustenta en que permitirá describir si la pequeña empresa Corporación Las Flores S.A.C, en el distrito de Ayacucho desarrollan una correcta motivación laboral, además, de servir como base para futuros trabajos de investigación, los cuales se orientarán a establecer propuestas de mejora para las micro y pequeñas empresas de ese rubro.

Por último, la presente investigación contará con el consentimiento expreso de cada uno a los trabajadores de la empresa de estudio, los cuales tienen el ánimo de participar de manera voluntaria en la investigación, siendo así que la investigación cuenta con una población suficiente y dispuesta a colaborar, situación que hace viable el desarrollo de la presente investigación, ya que el impacto que tendrá será significativo para la sociedad.

Se justifica de manera práctica porque permitirá aplicar el instrumento en los trabajadores de la pequeña empresa Corporación las Flores S.A.C en el distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray para posteriormente proponer soluciones de mejora sobre las debilidades de la motivación en dichos trabajadores.

De la misma manera, la presente investigación realizada con la variable motivación y el desempeño laboral será de gran ayuda para las investigaciones posteriores, el cual ayudará a analizar el tema de estudio, ya que tiene variados componentes que al juntar fortalecerán a una empresa para que mejore su crecimiento.

En cuanto a la metodología, este estudio será con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de forma transversal. La población en estudio serán los 20 trabajadores de la empresa Corporación las Flores S.A.C. La técnica de recojo de información será la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario de encuesta.

Como principales resultados el 40% de los trabajadores manifestaron que casi nunca, no cuentan con autonomía para poder realizar mejor su trabajo, mientras el 45% manifestaron que casi nunca la empresa no les brinda algún incentivo económico por realizar eficientemente su trabajo y por último el 50% de los trabajadores de la empresa manifestaron que casi nunca se le brinda reconocimiento alguno a su personal destacado.

La principal conclusión que se obtuvo después de los resultados sobre la motivación del trabajador para mejorar el desempeño laboral la mayoría de los trabajadores de la pequeña empresa Corporación Las Flores S.A.C considera que la motivación laboral mejora el rendimiento de su empresa, y si bien no hacen uso de este es por desconocimiento o desinterés por parte del representante.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

Massella (2018) en su tesis *Correlación entre motivación y el desempeño laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala*, tuvo como objetivo general determinar si existe correlación estadísticamente demostrativa a nivel de 0.05 entre motivación laboral y el desempeño y en un grupo de personas que trabajan por contratos indefinidos y otro con plazas temporales en una empresa de Guatemala.

La metodología de la investigación fue descriptiva, mediante el muestreo que se utilizó es no probabilístico, lo cual radicó en un subgrupo de la localidad en donde la elección de las síntesis no depende de la probabilidad, sino de las elementos o criterios de la investigación. Según los resultados adquiridos con 60 sujetos, 30 de contrato indefinido y 30 con contrato temporal, los mismos que cuentan un grado académico no universitario, manifiestan que si existe una similitud positiva alta y estadísticamente explicativa a nivel de 0.05 entre la motivación laboral y la complacencia laboral, pero, el 50% de los colaboradores están desacuerdo por el poco reconocimiento por parte de los directivos. Finalmente se concluye que hay una correlación positiva muy alta y estadísticamente significativa a nivel 0.05, según las variables de motivación y desempeño laboral, lo que representa que están relacionadas y tienen un dominio una con la otra, tanto en los trabajadores contratados indefinidamente como los trabajadores contratados temporalmente.

Droguett (2018) en su tesis *Calidad y Satisfacción a los Clientes de los hospedajes: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los*

Cientes, el objetivo principal es analizar la calidad de servicio a sus clientes, utilizo una estadística la encuesta como base de datos a los usuarios reales; la metodología la metodología fue descriptivo no experimental obtenido una muestra de 120 personas, la escala valorativa que se aplico fue de 1 a 10, 20 ítems se concluyó el proceso y llegó a recabar los servicios involucrados en el rubro hospedajes, identificando las principales causas de los trabajadores no se sienten satisfechos de realizar sus actividades, porque no se aplica la motivación. Se obtuvo los siguientes resultados el 59% son de género masculino, el 65% obtuvieron puntajes altos al culminar la evaluación de conocimientos en el tema de hospedajes, el 58% mencionan que tienen una permanencia de 7 a más años en el mercado, el 78% de encuestados indicaron haber mejorado su desempeño después de motivación; el 62,2% mencionan que de la variable es muy Satisfacción General donde permite ver que las variables seleccionadas acerca de la motivación. En conclusión, los estudios realizados permitieron ver que la evaluación que los clientes hacen sobre el desempeño en servicios de las distintas marcas de la industria tiene factores comunes que son compartidas por las marcas, dejando ver que estos problemas no sólo tienen que ver con la forma en que una empresa particular enfrenta las experiencias de servicio, sino que con la forma en que hasta ahora la industria ha interactuado con los clientes, Problemas como la lentitud en la entrega de los vehículos y el nivel de burocracia hablan de una industria en la que, por diversos motivos, las expectativas de los clientes no están del todo ajustadas con los desempeños posibles reales.

Barrios (2018) en su investigación titulado *Motivación en Recursos Humanos, capacitación, Atención al Cliente y Servicio en Hotelería por la Universidad*

Abierta Interamericana –Argentina. Esta investigación tuvo dos objetivos, la primera fue corroborar que tanto influye la motivación laboral y la capacitación en la atención al huésped y la última fue determinar los elementos más importantes que trae satisfacción al consumidor en el Hotel Viasui. El tipo de investigación que tiene esta aportación fue Correlacional, el cual concluyo que el mantener a un trabajador motivado, capacitado y con un buen nivel de comunicación se dará como efecto una buena atención a los consumidores. A la vez, en el momento de estar en un ambiente motivado generará en uno mismo las ganas por permanecer en ese lugar o puesto. También se pudo obtener como resultado que los huéspedes destacan mucho la atención y la predisposición que reciben en el momento que adquieren el servicio, esto incluye el que se pueda percibir la preocupación, ideas e inconvenientes surgidos durante su estadía. Se concluye que el contenido que amplia un poco más a conocimiento sobre las variables de este proyecto, cabe mencionar a la vez que atención a los clientes la finalidad que busca la investigación relacionada con la motivación.

A nivel nacional

Nowel (2017) en su tesis *Motivación laboral y servicio al cliente en el rubro de servicios en la ciudad de Lima, 2017*; el objetivo de la investigación fue establecer la concordancia de calidad con motivación laboral en el servicio que se brindó a sus clientes en el rubro hospedaje; la metodología que se utilizó fue de tipo correlacional, diseño no experimental, las personas del estudio, fueron a los trabajadores, la muestra 45 colaboradores, quienes brindaron información requerida contestando las respuestas en una escala Likert y la encuesta fue de 13 ítems, la población que se aplicó 20 hospedajes, la encuesta fue con una escala

valorativa de 1 a 10, 20 ítems; concluyendo con el proceso se logró identificar causas principales que los empleados que encuentran incomodos de realizar sus labores por la falta de la motivación laboral. Obteniendo los siguientes resultados el 30% mencionan que son de género femenino, el 54% y 52% mencionan que se podría afirmar que la motivación laboral y la atención al cliente son buenos, respectivamente, el 66.4% entre la motivación laboral y atención al cliente, que podría calificarse como un nivel de correlación moderada, el 68% indicaron que se encuentran conforme con el desempeño de las Pymes, el 82% admitieron que la motivación laboral es muy importante en todo tipo de negocio. En conclusión, Se ha mostrado una relación moderada entre la persistencia y atención al cliente, esto me debe permitir desarrollar las actitudes de perseverancia y superación de obstáculos a través de charlas motivacionales o de empoderamiento, esto con el fin de desarrollar sus competencias tanto personales como profesionales y así tener una cultura de mejora continua en la empresa de hospedajes.

Zaida (2018) en su tesis *Motivación Laboral y Desempeño del Docente en la Facultad de Educación de la UNA-PUNO*; tuvieron como principal objetivo determinar la relación entre motivación laboral y desempeño laboral en 77 docentes de la Facultad de Educación de la UNA-Puno; en cuánto a la metodología, para medir la motivación laboral se elaboró un cuestionario de 30 ítems al que se determinó la consistencia interna-Alpha de Cronbach del instrumento total y de cada uno de los ítems con un índice de confiabilidad equivalente a 0.82. Se obtuvieron como resultado que el 59.1% de los encuestados manifiestan que tienen alta satisfacción con los factores de higiene, el 79.5% manifiesta que muestran alta motivación en cuánto al reconocimiento, crecimiento

y satisfacción laboral, y el 77.3% manifiestan que consideran bueno el desempeño docente global. Obteniendo, como principal conclusión que, los docentes manifiestan alta satisfacción con respecto a factores de higiene que no garantizan la plena motivación, los factores motivadores que están asociados a experiencias satisfactorias como reconocimiento, crecimiento y satisfacción laboral se evidencian mayoritariamente en los docentes que muestran alta motivación.

Castillo (2016) en su tesis *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*, el objetivo que tuvo es determinar la correlación de las variables clima organizacional, dimensiones de motivación y satisfacción laboral en función al grupo jerárquico. La metodología fue correlacional no experimental, con una muestra de 1,323 personales donde pertenecieron a diferentes niveles subordinados en la empresa privada metropolitana. Se llegó a obtener las 100 variables entre 40 y 58, $p < .01$). Los trabajadores ocupan enfoques elevadas dentro de la organización, se distinguen que el clima de la entidad de una manera favorable, se obtuvo niveles altos de satisfacción en la motivación laboral y la motivación intrínseca. Como resultado se obtuvo que el 74.1% de la población total y la participación de acuerdo a género varía, pues el 55.6% está conformado por varones y 44.4% por mujeres. En ambos grupos el rango de edad difiere; el 22.6% se encuentra entre 14 a 24 años, el 53% entre 25 a 44 años y el 24.4% entre 45 años a más, el 57.8%, de la población total, sólo el 14.7% se encuentra en organizaciones conformadas por 101 a más trabajadores. En conclusión, evaluar el nivel de impacto de cada una de las variables de estudio con la satisfacción laboral, ya que las organizaciones deberían tener en cuenta la relevancia de las variables estudiadas que, asociadas al

desempeño podría favorecer el óptimo cumplimiento de los objetivos institucionales. En futuros estudios, derivados de la presente investigación, diversas estrategias pueden proponerse a fin de mejorar el desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones.

A nivel local

De La Cruz (2020) en tesis titulada *motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de computadoras y accesorios informáticos, caso empresa Tecnología AMD E.I.R.L, distrito de Ayacucho, 2019* tuvo como objetivo general: describir las características de la motivación laboral en dicha empresa. La metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental con corte transversal. La población de estudio fue de 15 trabajadores a los cuales se aplicó una encuesta con un cuestionario de 15 preguntas, donde se pudo apreciar los siguientes resultados tanto para el objetivo general y los específicos. El 67% respondieron que consideran la motivación laboral en su trabajo de forma regular, el 60% respondieron que consideran su estado emocional en su centro de trabajo de forma buena, el 80% respondieron que consideran al reconocimiento que le dan por su labor en su trabajo de forma regular. Se pudo llegar a la conclusión que, si existe una motivación laboral, en el aspecto intrínseco los trabajadores tienen una motivación regular y en el aspecto extrínseco la empresa debe mejorar ciertos aspectos tales como analizar y mejorar los salarios, entre otros aspectos.

Zevillano (2019) en su investigación *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso restaurant Sabor*

Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019. Tuvo como objetivo general: describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: Caso restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 12 trabajadores del restaurant Sabor Huamanguino, aplicándose la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 14 preguntas para la variable motivación laboral, obteniéndose como resultado, referido a la motivación intrínseca de que el 58.33 % se siente ocasionalmente motivado con la realización de sus labores, mientras que extrínsecamente el 66.67 % ocasionalmente reconocen sus méritos y logros dentro de la empresa. Como conclusión se puede decir que para los trabajadores del restaurant Sabor Huamanguino, ambos tipos de motivación se presentan ocasionalmente con un porcentaje superior a la mitad de los trabajadores.

Zevallos (2020) en su tesis titulado *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería mi Barrunto del distrito Ayacucho, 2020* el objetivo general fue describir como es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores de la cevichería Mi Barrunto. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizo como instrumento un cuestionario de 17 preguntas, obteniendo el siguiente resultado, el 10% (1 trabajador) menciona que nunca el ambiente físico en el cual labora es

agradable, el 20% (2 trabajadores) manifiestan que casi nunca el ambiente físico en el cual laboran es agradable. Se concluye luego de obtener los resultados obtenidos que la motivación laboral en la cevichería Mi Barrunto el personal no se siente motivado haciendo hincapié que no obtienen trabajando en dicha empresa oportunidades de desarrollo, liderazgo, incentivos y responsabilidad, las mismas que deberían ser mejoradas.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Motivación laboral

QUALTRICS (2021) afirma que, la motivación laboral según diversos estudios, se refiere a la motivación hacia los colaboradores para que estos sean más productivos y puedan ayudar a la empresa a conseguir que se cumpla los objetivos trazados.

La motivación laboral es la capacidad que tiene una empresa para motivar a su personal para que se comprometan en el logro de resultados adecuados con el fin de lograr los objetivos de la empresa. Dar incentivos en el lugar de trabajo es clave para mejorar la productividad de la empresa y el trabajo en equipo, permitiendo que cada miembro se sienta realizado en el trabajo y realice una variedad de actividades que se alineen con las metas de la empresa. Todo esto es una estrategia que va permitir que el personal sienta que son una parte importante de la empresa y que están dando lo mejor de sí mismos (Robbins y Coulter, 2018).

Importancia

La motivación laboral es un factor clave para aumentar la productividad de los empleados y su fidelización a la empresa. Por lo tanto, este es un factor que todas

las empresas deben considerar con todo su personal y coordinar programas donde se trabaje la promoción y desarrollo del trabajador (Ramírez, 2018).

Importante mencionar que la motivación laboral va permitir determinar la actitud del trabajador en su manera de comportarse. Es así que nacen varias teorías sobre la motivación, las mismas que varían y hasta cierto punto, las personas aceptan su comportamiento. La gran mayoría de estas teorías no tienen algún apoyo de investigación (Gastañaduy, 2016).

Tipos de motivación

Chiavenato (2017) afirma que existen diferentes tipos de motivación, entre ellos tenemos los siguientes:

Motivación intrínseca: Surge de factores humanos internos como la satisfacción personal del empleado. Las empresas no pueden influir en este tipo de dinámicas.

Motivación extrínseca: Motivación para el trabajo derivada de factores no profesionales como aumentos salariales, ascensos, vacaciones, etc.

Motivación positiva: Cuando la motivación se configura como un premio o una recompensa.

Motivación negativa: Cuando se utiliza la amenaza o castigo como factor motivacional.

Motivación primaria: Cuando el individuo actúa para satisfacer sus necesidades básicas.

Motivación social: La aceptación en un grupo social genera este tipo de motivación.

Teoría de motivación de Mc Clelland

Según Figueroba (2016) hay tres necesidades motivacionales:

Afiliación: Considera la incorporación de nuevo personal a la empresa y formas de amistad como efecto de las relaciones interpersonales, sintiéndose satisfecho con la mejora de estas relaciones en el marco de la convivencia laboral.

Motivación de poder: incluye crear impacto en los demás al promover la modificación de circunstancias a favor de conductas controladoras, punitivas o sumisas para lograr metas con fines constructivistas e incluso personales.

Necesidad de logro: Comprende la excelencia en la competencia a través de la lucha por el éxito personal y organizacional, medido por los resultados laborales; la motivación también puede conceptualizarse como el impulso para lograr metas y objetivos para lograr el éxito deseado.

Las personas que fomentan las redes sociales se motivan escribiendo, llamando y visitando amigos con regularidad. En otras palabras, motiva pasar más tiempo al teléfono y tratar de hacer amigos que te faciliten el trabajo.

Teoría de la motivación laboral según Maslow

Según (Adrianza, 2016) sostiene que la teoría de Maslow tiene dos tipos de motivaciones laborales que afectan al rendimiento. Motivación Intrínseca:

Satisfacción de Necesidades como la autoestima, realización social y personal.

Motivación Extrínseca: Seguridad compensadora y fisiología.

Calidad de atención en la motivación

Calidad objetiva: Las empresas invierten para obtener un producto o servicio mejorado.

Calidad subjetiva: El cliente califica el producto o servicio recibido, calificando su satisfacción con lo recibido. La calidad lo define el cliente.

Motivación y trabajo

Teniendo en cuenta métodos y objetivos claros, estas dos medidas están directamente relacionadas porque a mayor motivación se logrará mejor desempeño del personal de la empresa (Chiavenato, 2017)

Técnicas de motivación

Robbins y Coulter (2018) mencionan que algunos de los más notables son:

Incluya nuevas métricas en el proceso de selección: además de la experiencia y la educación, los empleadores deben considerar otros aspectos de su trabajo, que incluyen: valores, objetivos y expectativas de los candidatos.

Organizar correctamente la plantilla: Nada es más frustrante para los trabajadores que estar en un puesto en el que no pueden demostrar sus habilidades o no son evaluados. Por lo tanto, es importante que los equipos dinámicos asignen empleados exactamente a sus habilidades.

Centrarse en el desarrollo profesional: Es uno de los aspectos más importantes para los empleados que la empresa le proporcione herramientas de desarrollo profesional ya que puede motivar alguna acción positiva y crear buenas expectativas en el largo plazo.

Conceder autonomía a los trabajadores: El hecho de que los expertos puedan sentirse respaldados por la empresa para completar la tarea sin una supervisión intensiva y puedan transmitir ideas y sugerencias de manera segura es una gran motivación y el título más alto de la empresa.

Reconocimiento de logros: premios, promociones o reconocimientos. Por supuesto, los gerentes valoran el compromiso de los empleados, y cuando esta percepción se ve de manera concreta y realista, los motiva en su trabajo.

Adecuar las instalaciones: Debido a las largas jornadas laborales, el lugar de trabajo se ha convertido en un segundo hogar. Por lo tanto, es importante que el equipo sea conveniente y cómodo.

Dimensiones de la motivación laboral

Fischman (2014) menciona que la motivación laboral comprende “el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, desarrollan competencias que conducen al logro de determinadas metas con el fin de satisfacer necesidades y/o expectativas”.

Motivación intrínseca: Viene del interior de los humanos y es independiente de los estímulos externos. Las recompensas de desarrollar este tipo de motivación son puramente íntimas. Amor propio, felicidad personal, independencia, fuerza interior, confianza en uno mismo, etc.

Motivación extrínseca: Esta es una serie de acciones realizadas para obtener recompensas externas. Los negocios son el ejemplo más común, pero la motivación externa no se limita a buscar aumentos salariales. La motivación extrínseca requiere

verificación personal de otros. El elogio o refuerzo psicológico es un aspecto importante de la motivación extrínseca.

Satisfacción laboral: Este es el nivel de cumplimiento de los empleados con el medio ambiente y las condiciones de trabajo. Este es un tema muy importante ya que está directamente relacionado con el buen funcionamiento de la empresa, la calidad del trabajo, el nivel de rentabilidad y productividad.

2.2.2 Desempeño laboral

Bautista (2020) menciona que el desempeño laboral como el rendimiento del colaborador y la acción de desarrollar sus funciones dentro de la empresa de forma efectiva, contribuyendo al desarrollo de la empresa, demostrando su idoneidad.

El desempeño constante y sobre todo sostenible a través del tiempo es crítico para el éxito de la empresa. Sin embargo, las empresas deben proporcionar las condiciones para que esto suceda y así verse beneficiadas, se realizó un estudio de los ejecutivos de un buen estado mental, físico y emocional teniendo como resultado un desempeño superior, toman mejores decisiones y saben transmitir ideas a sus equipos de trabajo (Wade, 2018).

Cuando se habla sobre el desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual” (Stephen, Robbins y Coulter, 2018).

Objetivos de la evaluación de desempeño

Matos (2017) considera a la evaluación del desempeño como un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son hacen y logran). Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza; la valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas.

Tres pasos claves en la evaluación del desempeño

Los tres pasos del desempeño incluyen tres puntos de partida, la identificación de un puesto en el que los superiores y los subordinados conocen y acuerdan las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto y por último la evaluación de los resultados (Roncancio, 2019).

Conceptos de efectividad eficiencia y eficacia

La percepción de eficacia es la capacidad de una organización para obtener productos con el mínimo uso de recursos y medios, también es hacer las cosas bien y la eficiencia es el grado en que se alcanzan los objetivos, las metas y objetivos del plan significan hacer las cosas correctas y de manera eficiente. Entiende la eficiencia y la eficacia, y se trata más de hacer lo correcto precisión y sin perder

tiempo y dinero, así es, este es el resultado planificado a tiempo y a un costo razonable (Napolitano, 2018).

Dimensiones del desempeño laboral:

Montejo, (2009) citado por Benites (2020) menciona dentro de la organización se debe tener en cuenta dos aspectos importantes como son:

Eficacia: la eficacia organizacional depende del logro de los objetivos, del mantenimiento del sistema interno, personas y recursos humanos y de su adaptación en el ambiente.

Eficiencia: es la capacidad de la organización para obtener un producto con el menor uso de recursos y sus medidas son relaciones tales como costo/beneficio, costo/producto, costo/tiempo, esfuerzo/resultado, es decir. Depende de la medida en que se alcancen los objetivos.

2.2.3 Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son unidades económicas que pueden ser personas naturales o jurídicas que en la gran mayoría de los casos recaen en una sola persona la conducción. Es así que las Mypes constituyen un grupo importante que aporta a la economía de un país a través del producto bruto interno, así como son generadoras de varios puestos de trabajo.

En el Perú, en el año 2017 las micro y pequeñas empresas representaron cerca del 98,35 % de todos los negocios del país, mientras que las empresas medianas y grandes sólo estaba representado por el 1,65% del total de empresas. Esta ratio corresponde a 2,5 millones de micro y pequeñas empresas, de las cuales

lamentablemente sólo estaban formalizadas 648147 mypes, siendo un gran desafío a enfrentar el desempleo tanto en las grandes como en las pequeñas empresas (Mares, 2017).

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Según el Ministerio de Trabajo (2018) menciona la importancia de las mypes en el país ya que mejoran el desarrollo del mismo debido a que es un sector importante en la estructura industrial del Perú, toda vez que las microempresas representan el 95.9% del total de empresas del país, aportando a la economía y generando puestos de trabajo.

2.2.4 Plan de mejora

La mejora continua forma parte del enfoque a la calidad toda vez que una actividad bien desarrollada al interior de la empresa, va permitir que la organización crezca buscando la excelencia. La mejora se consigue cuando la empresa aprende de sus errores, así como de los errores de la competencia, sabe adaptarse a los cambios del entorno y analiza sus fortalezas y debilidades (Hernandez, 2019).

Marco conceptual

Laboral: cualquier cosa ligada a la actividad humana que permite obtener beneficios económicos (Chiavenato, 2017).

Micro y pequeña empresa: Tipo de empresa que puede tener personería jurídica o no. Generan empleo teniendo para ello el desarrollo de actividades de producción, comercial (Wong y Salcedo, 2016).

Mejora: Es la capacidad para cumplir con las exigencias de eficiencia y eficacia a través de políticas de gestión general y de calidad (Chiavenato, 2017).

Motivación: Es el comportamiento que muestran las personas cuando quieren alcanzar sus metas. En resumen, los empleados motivados se esfuerzan por lograr sus objetivos a costa de un alto rendimiento y a toda costa para los objetivos de la organización. (Gastañaduy, 2016).

III. Hipótesis

El presente trabajo de investigación titulado motivación laboral de las micro y pequeñas empresas, rubro restaurante turístico: caso Corporación Las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022 no se planteó hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo, tal como lo sostiene Hernández, Fernández y Baptista (2014) quien afirma en la investigación científica, las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno objeto de estudio que se formulan en forma de proposiciones. Así mismo menciona que una investigación se puede tener una, dos o más hipótesis y a veces ninguna.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que el diseño no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar tal como se han dado en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (pág. 149).

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo lo que sucede (pág. 151).

El tipo de investigación fue un enfoque cuantitativo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías (pág. 4).

Fue de nivel descriptivo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro

fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o corregir información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a la que se refieren (pág. 92)

4.2 Población y muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2018) afirma que la muestra es un subgrupo de la población de interés el cual se recolectará datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población.

4.2.1 Población

La población de la presente investigación fue a 20 trabajadores de la empresa: restaurante turístico corporación las Flores S.A.C. En ese sentido que la población de estudio de la presente investigación se aplicara la formula finita.

4.2.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por la misma población ya que es pequeña, siendo 20 trabajadores de la empresa restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C. la cantidad de personas a encuestar.

4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Motivación laboral	La motivación es el motor que impulsará la mejora de nuestra vida personal y profesional. En la empresa algunas personas motivadas tienen el aire caliente y vuelan por los horizontes. Otros ya también, con el aire frío, están paralizados en el piso esperando que alguien los arrastre. Fischman (2014)	La variable motivación laboral se medirá a través de la técnica encuesta y la aplicación del instrumento cuestionario, el mismo que se efectuará a los trabajadores de la empresa.	Motivación intrínseca	- Automotivación	¿Considera Ud. que se siente automotivado para desarrollar sus labores del día a día?	Escala de Likert: 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
				- Logro de metas	¿Considera Ud. que logra alcanzar sus metas en el área donde labora?	
				- Afán de triunfo	¿Ud. se considera una persona triunfadora con las actividades que realiza en la empresa?	
				- Autonomía en el trabajo	¿Ud. considera que tiene autonomía al realizar su trabajo?	
			Motivación extrínseca	- Incentivos económicos	¿La empresa le brinda incentivos económicos cuando hace las cosas eficientemente?	
				- Reconocimientos	¿La empresa brinda reconocimiento a su personal destacado?	
				- Capacitación	¿La empresa donde labora capacita a sus trabajadores?	
			Satisfacción laboral	- Trabajo en equipo	¿Ud. se considera satisfecho con el trabajo en equipo que se practica al interior de la empresa?	
				- Relación con los compañeros de trabajo	¿La relación con sus compañeros de trabajo es la adecuada?	
				- Condiciones laborales	¿Las condiciones laborales que le brinda la empresa es gratificante?	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	Montejo, (2009) citado por Benites (2020) afirma es aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa.	La variable desempeño laboral dentro de las empresas es importante tener en cuenta dos aspectos muy importantes como es la eficiencia y eficacia.	Eficiencia	- Hacer las cosas bien	¿Cree usted que al hacer las cosas bien en su trabajo contribuya a un buen desempeño laboral?	Escala de Likert: 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5. Siempre
				- Compromiso con el trabajador	¿Se siente comprometido con su trabajo y con la empresa?	
				- Uso óptimo de los recursos	¿Cree usted que el uso adecuado del recurso contribuya a reducir costos en la empresa?	
			Eficacia	- Lograr los objetos.	¿Cree usted que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo?	
				- Cumplir objetivos	¿Cree usted que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos de la empresa?	
				- Cumplimiento con las tareas	¿Cree usted que el cumplimiento de tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal y el de la empresa?	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La encuesta fue la técnica que se utilizó con el objetivo de recolección de datos e información necesaria de la motivación laboral en la pequeña empresa restaurante turístico corporación las Flores S.A.C. Asimismo, por medios de la encuesta se obtendrá datos que permitirá realizar cuadros estadísticos (Hernandez,et al., 2014).

Instrumento

En la presente investigación el instrumento empleado fue el cuestionario, el mismo que permitió obtener datos necesarios para la variable a través de un conjunto de preguntas diseñadas para alcanzar los objetivos de la investigación (Hernández, et al., 2014).

4.5 Plan de Análisis

Se empleó la estadística descriptiva con el fin de calcular las frecuencias y porcentajes de los datos. Además, los datos que se obtuvieron mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, fueron incorporados o ingresados a los programas especiales como es el Word, Excel y el programa Spss 25 para el procesamiento de datos. Posteriormente los resultados se presentaron en tablas y figuras, se realizó el respectivo análisis de dichos resultados y se finalizó con la elaboración de la propuesta de mejora.

4.6 Matriz de consistencia

MOTIVACIÓN DEL TRABAJADOR PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE TURÍSTICO CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>ENUNCIADO DEL PROBLEMA:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la motivación del trabajador para mejorar el desempeño laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) ¿Cuáles son las principales características de la motivación intrínseca en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p> <p>b) ¿Cuáles son las principales características de la motivación extrínseca en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p> <p>c) ¿Cuáles son las principales características de la satisfacción laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022?</p> <p>d) ¿Cuáles son las principales características de la eficacia en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022?</p>	<p>OBJETIVOS GENERAL:</p> <p>Identificar las principales características de la motivación del trabajador para mejorar el desempeño laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) Identificar las principales características de la motivación intrínseca en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p> <p>b) Identificar las principales características de la motivación extrínseca en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p> <p>c) Describir las principales características de la satisfacción laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p> <p>d) Describir las principales características de la eficacia en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p>	<p>Para este nivel de investigación ya no será necesario considerar hipótesis, debido que solo se describe la variable. No todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis de un factor esencial (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Variable 1: Motivación laboral</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p>	<p>Tipo: Enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental de forma transversal</p> <p>Población: Estará conformada por los 20 colaboradores de la Corporación Las Flores S.A.C.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>e) ¿Cuáles son las principales características de la eficiencia en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p>	<p>e) Identificar las principales características de la eficiencia en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p>			
<p>f) ¿Cómo implementar un plan de mejora sobre la motivación del trabajador para mejorar el desempeño laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022?</p>	<p>f) Elaborar un plan de mejora de la motivación del trabajador para mejorar el desempeño laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022</p>			

4.6 Principios Éticos

El trabajo de investigación se realizará con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la muestra en estudio; además se pondrá énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas será de estricto carácter de estudio y honestidad al momento de realizar las encuestas; tanto así que se respetan los derechos del autor, bajo los principios que se rigen en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- Protección de personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección.
- Libre participación y derecho a estar informado. Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan.
- Beneficencia no maleficencia. Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. Es ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

Principales características de la motivación intrínseca en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Características de la motivación intrínseca	N	%
Automotivación para desarrollar sus labores diarias		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	5.00
A veces	5	25.00
Casi siempre	10	50.00
Siempre	4	20.00
Total	20	100.00
Alcanzar las metas en el área donde labora		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	10.00
Casi siempre	4	20.00
Siempre	14	70.00
Total	20	100.00
Persona triunfadora en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	10	50.00
Casi siempre	5	25.00
Siempre	5	25.00
Total	20	100.00
Autonomía al realizar su trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	8	40.00
A veces	6	30.00
Casi siempre	3	15.00
Siempre	3	15.00
Total	20	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa: restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Tabla 2

Principales características de la motivación extrínseca en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Características de la motivación extrínseca	N	%
Incentivos económicos por trabajar eficientemente		
Nunca	2	10.00
Casi nunca	9	45.00
A veces	4	20.00
Casi siempre	3	15.00
Siempre	2	10.00
Total	20	100.00
Reconocimiento al personal destacado		
Nunca	4	20.00
Casi nunca	10	50.00
A veces	3	15.00
Casi siempre	2	10.00
Siempre	1	5.00
Total	20	100.00
Capacitación a los trabajadores		
Nunca	2	10.00
Casi nunca	1	5.00
A veces	7	35.00
Casi siempre	6	30.00
Siempre	4	20.00
Total	20	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa: restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Tabla 3

Principales características de la satisfacción laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Características de la satisfacción laboral	N	%
Trabajo en equipo dentro de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	10.00
A veces	6	30.00
Casi siempre	7	35.00
Siempre	5	25.00
Total	20	100.00
Relación adecuada con los compañeros en el trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	35.00
Casi siempre	9	45.00
Siempre	4	20.00
Total	20	100.00
Condición laboral gratificante		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	12	60.00
Casi siempre	6	30.00
Siempre	2	10.00
Total	20	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa: restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Tabla 4

Principales características de la eficacia en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Características de la eficacia	N	%
Ayuda del desempeño laboral para lograr los objetivos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	20.00
Casi siempre	6	30.00
Siempre	10	50.00
Total	20	100.00
El trabajo contribuye a cumplir los objetivos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	15.00
Casi siempre	5	25.00
Siempre	12	60.00
Total	20	100.00
Cumplimiento de tareas para el desarrollo empresario		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	10.00
A veces	8	40.00
Casi siempre	4	20.00
Siempre	6	30.00
Total	20	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa: restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Tabla 5

Principales características de la eficiencia en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Características de la eficiencia	N	%
Hacer bien las cosas para el buen desempeño laboral		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	25.00
Casi siempre	6	30.00
Siempre	9	45.00
Total	20	100.00
Compromiso con el trabajo y la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	20.00
Casi siempre	9	45.00
Siempre	7	35.00
Total	20	100.00
Uso adecuado de recursos para la reducción de costos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	5.00
Casi siempre	16	80.00
Siempre	3	15.00
Total	20	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa: restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1

Características de la motivación intrínseca en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

El 50% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que casi siempre se sienten automotivados para poder desarrollar sus labores diarias. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Massella (2018) quien determinó que el 65% de los trabajadores de la empresa se automotivan para poder realizar sus labores con normalidad; también coincide con los resultados encontrados por Barrios (2018) quien determinó que el 48% de los trabajadores tienen que automotivarse para cumplir con sus labores diarias; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Nowel (2017) quien determinó que el 70% de los trabajadores son motivados por los representantes de la empresa brindándoles apoyo en lo que realizan. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa se automotivan para poder cumplir con sus labores, sin esperar alguna motivación por parte de su representante.

El 70% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que siempre logran alcanzar sus metas en el área donde se encuentran laborando. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Barrios (2018) quien determinó que el 65% de los trabajadores en todo momento logran alcanzar los objetivos que se le planteó

la empresa; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Zaida (2018) quien determinó que el 45% de los trabajadores no llegan a cumplir con las metas que le propuso la empresa. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa son capaces de cumplir con el logro de las metas en su lugar de trabajo donde se encuentran laborando.

El 50% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que a veces se consideran personas triunfadoras con las actividades que realizan en la empresa. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Massella (2018) quien determinó que el 68% de los trabajadores algunas veces se consideran personas triunfadoras por haber logrado la meta en las actividades que la empresa les delega; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Castillo (2016) quien determinó que el 45% de los trabajadores se encuentran desmotivados en su lugar de trabajo; por ende, no se consideran personas triunfadoras ya que no logran cumplir las metas que la empresa les plantea. Esto demuestra que la empresa cuenta con trabajadores que se consideran triunfadoras por lograr cumplir ciertas actividades que la empresa les delega.

El 40% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que casi nunca tienen autonomía para poder realizar su trabajo con normalidad. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Castillo (2016) quien determinó que el 60% de los trabajadores de la empresa no pueden ser autónomos en su lugar de trabajo; por ende, no pueden tomar decisiones para seguir trabajando con normalidad; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Zevillano (2019)

quien determinó que el 53% de los trabajadores de la empresa puedan tomar decisiones propias para solucionar algún inconveniente, mostrando así autonomía que se le fue delegada por parte del representante de la empresa. Esto demuestra que la empresa no está enfocada en la autonomía de sus trabajadores; por consiguiente, sus trabajadores no pueden tomar sus propias decisiones en su lugar de trabajo y eso retrasa su trabajo diario.

Tabla 2

Características de la motivación extrínseca en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

El 45% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que casi nunca la empresa les brinda incentivos económicos cuando realizan eficientemente su trabajo. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Zevallos (2020) quien determinó que el 60% de los trabajadores de la empresa en ningún momento son reconocidos económicamente por realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Castillo (2016) quien determinó que el 65% de los trabajadores de la empresa son reconocidos económicamente y moralmente por parte de la empresa por realizar su trabajo eficientemente y con responsabilidad. Esto demuestra que la empresa está dejando a un lado los reconocimientos a sus trabajadores que realizan una labor eficiente; esto, puede conllevar a que sus trabajadores no muestren motivación alguna para cumplir las metas diarias.

El 50% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que casi nunca la empresa brinda reconocimiento alguno a su personal más destacado. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Massella (2018) quien determinó que el 45% de los trabajadores de la empresa manifestaron que jamás se le reconoce al trabajador destacado del mes. Esto demuestra que la empresa hace caso omiso a la labor diaria que tienen sus trabajadores y no encuentra en ellos a su trabajador más destacado; esto le puede ocasionar a la empresa que sus trabajadores bajen su rendimiento diario en sus labores.

El 35% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que a veces la empresa realiza capacitaciones para sus trabajadores. Este resultado contrasta con los resultados encontrados por De La Cruz (2020) quien determinó que el 100% de los trabajadores de la empresa reciben capacitaciones mensuales por parte de expertos contratados por la empresa; también, contrasta con los resultados encontrados por Nowel (2017) quien determinó que el 100% de los trabajadores de la empresa son capacitados constantemente por parte del representante de la empresa, con la finalidad de que sus trabajadores estén preparados ante cualquier inconveniente que se presente. Esto demuestra que, la empresa si se preocupa por la capacitación de sus trabajadores, pero no lo hace constantemente; este es un factor importante ya que, al realizar capacitaciones continuas, logrará que sus trabajadores estén más preparados en sus labores diarias.

Tabla 3

Características de la satisfacción laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

El 35% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que casi siempre se consideran satisfechos con el trabajo en equipo que se practica al interior de la empresa. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Droguett (2018) quien determinó que el 78% de los trabajadores de la empresa casi siempre están satisfechos con el trabajo en equipo que se muestra dentro de la empresa; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Zaida (2018) quien determinó que el 35% de los trabajadores de la empresa casi nunca se encuentran satisfechos con el grupo laboral que existe en la empresa. Esto demuestra que, en la empresa, se visualiza y se practica el trabajo en equipo, solo falta que todos tengan la motivación para seguir practicándola y usarlo como una herramienta de ventaja competitiva para con los competidores de la empresa.

El 45% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C, manifestaron que casi siempre la relación con los compañeros de trabajo es la adecuada. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Droguett (2018) quien determinó que el 50% de los trabajadores de la empresa casi siempre están cómodos trabajando con sus compañeros, mostrando así un ambiente cálido para poder trabajar con normalidad; así mismo contrasta con los resultados encontrados por Barrios (2018) quien

determinó que el 60% de los trabajadores de la empresa casi nunca están cómodos con la relación laboral que tiene con sus demás compañeros, ya que, ninguno está dispuesto a brindarles ayuda en los momentos en que se les complica un poco el trabajo. Esto demuestra que la empresa cuenta con trabajadores que pueden comunicarse con cierta normalidad, mostrando un ambiente de trabajo óptimo, se debe de seguir mejorando en ese aspecto e ir incentivando a todos los trabajadores a colaborar con sus demás compañeros.

El 60% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C, manifestaron que a veces las condiciones laborales que le brinda la empresa son gratificantes. Este resultado coincide con los resultados de Zaida (2018) quien determinó que el 45% de los trabajadores de la empresa manifiestan que a veces las condiciones de trabajo que le brinda la entidad son gratificantes; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Castillo (2016) quien determinó que el 70% de los trabajadores manifestaron que siempre las condiciones de trabajo de la empresa son muy gratificantes. Esto demuestra que la empresa cumple con ciertas satisfacciones de sus trabajadores al brindarles buenas condiciones laborales que les son gratificantes para seguir trabajando con normalidad.

Tabla 4

Características de la eficacia en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

El 50% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que siempre creen que su desempeño laboral ayudará a

la empresa a lograr los objetivos en el trabajo diario. Este resultado coincide con los resultados encontrados por De La Cruz (2020) quien determinó que el 60% de los trabajadores de la empresa creen en todo momento que su desempeño laboral ayudará a la empresa a que pueda conseguir llegar a los objetivos que se han trazado; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Zevillano (2019) quien determinó que el 45% de los trabajadores de la empresa no ven con buenos ojos que su buen desempeño laboral ayude a que la empresa logre los objetivos que se han trazado, ya que existen varios factores para lograr eso. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa se sienten seguros de sí mismo al manifestar que su buen desempeño laboral ayudará a la empresa a lograr los objetivos y metas que se han trazado.

El 60% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que siempre creen que su trabajo contribuye a que la empresa logre sus objetivos. Este resultado coincide con los resultados encontrados por De La Cruz (2020) quien determinó que el 60% de los trabajadores de la empresa creen siempre que su labor en su área de trabajo contribuye a que la empresa logre cumplir sus objetivos trazados; así mismo, contrasta con los resultados encontrados por Nowel (2017) quien determinó que el 50% de los trabajadores de la empresa no están seguros en que su trabajo contribuya del todo al logro de los objetivos de la empresa. Esto demuestra que, los trabajadores de la empresa están conscientes en que creen que su buena labor ayudará a la empresa a lograr sus objetivos, esto es de mucha ayuda para la empresa, ya que, cuenta con trabajadores identificados.

El 40% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que a veces creen que el cumplimiento de las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo individual y al desarrollo de la empresa. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Zevallos (2020) quien determinó que el 45% de los trabajadores de la empresa creen firmemente que al cumplir con las tareas diarias encomendadas por el representante de la empresa, lograrán crecer individualmente y ayudarán a la empresa a que se diferencie de sus competidores mas cercanos; así mismo, coincide con los resultados encontrados por Barrios (2018) quien determinó que el 60% de los trabajadores de la empresa están seguros que al cumplir con las metas que les delega el encargado de la empresa, estarán contribuyendo a su crecimiento personal en cuanto a su trabajo y también ayudando a que la empresa siga mejorando poco a poco. Esto demuestra que, en su mayoría, los trabajadores se sienten identificados con la empresa, y lo demuestran trabajando tanto como para su crecimiento personal y como para el crecimiento empresarial.

Tabla 5

Características de la eficiencia en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

El 45% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que siempre creen que al hacer las cosas de manera correcta en su trabajo contribuirá a su buen desempeño laboral. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Massella (2018) quien determinó

que, el 50% de los trabajadores de la empresa en todo momento están seguros de que al realizar de manera correcta su trabajo, estará ayudándolos en su buen desempeño laboral; también coincide con los resultados encontrados por Zaida (2018) quien determinó que, el 60% de los trabajadores creen firmemente en que si el trabajo está realizado de manera correcta, contribuirá tanto a la mejora de la empresa, como a la mejora de su desempeño laboral. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa, en su mayoría están seguros de que, si realizan su trabajo correctamente, los ayudará a que el desempeño de su labor en su área sea efectivo.

El 45% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que casi siempre se sienten comprometidos con su trabajo y con la empresa. Este resultado coincide con los resultados encontrados por Zevallos (2020) quien determinó que el 70% de los trabajadores casi siempre están comprometidos con la labor que realizan y están identificados con la empresa; así mismo, coincide con los resultados encontrados por Massella (2018) quien determinó que el 80% de los trabajadores de la empresa casi siempre se sienten identificados con la empresa en donde están trabajando y están comprometidos con la labor que realizan. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa están identificados con la misma para lograr los objetivos y metas trazadas; así mismo, están comprometidos con la labor que realizan en sus cargos.

El 80% de los trabajadores del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., manifestaron que casi siempre creen que, al hacer un buen uso de los recursos, se va a contribuir a la reducción de costos en la empresa. Este

resultado coincide con los resultados encontrados por Castillo (2016) quien determinó que el 70% de los trabajadores, por encargo de la empresa, están realizando el buen uso de los recursos con la finalidad de que la empresa obtenga una reducción en sus costos; así mismo, coincide con los resultados encontrados por Nowel (2017) quien determinó que el 65% de los trabajadores creen que si se usan los recursos de manera óptima se logrará reducir costos. Esto demuestra que los trabajadores de la empresa están seguros de que, al hacer uso correcto de los recursos de la empresa, estarán reduciendo costos y generando mayor ganancia.

Tabla 6

Propuesta de mejora de la motivación del trabajador para mejorar el desempeño laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022.

Problemas encontrados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
Con respecto a la tabla 1, el 40% de los trabajadores manifestaron que casi nunca, no cuentan con autonomía para poder realizar mejor su trabajo.	El dueño o administrador de la empresa no toma en cuenta que sus trabajadores tengan esa autonomía para tomar decisiones en su lugar de trabajo.	El dueño o administrador debe de realizar un seguimiento para observar en que puntos los trabajadores pueden tener autonomía.	Dueño / Administrador
Con respecto a la tabla 2, el 45% de los trabajadores manifestaron que casi nunca la empresa no les brinda algún incentivo económico por realizar eficientemente su trabajo.	La empresa no se enfoca en el trabajo adecuado que realizan sus trabajadores, por ende, obvia los reconocimientos, ya sean económicos o morales.	La empresa debe de tomar en cuenta los logros que tienen sus trabajadores y darles metas para que les puedan brindar que ellos merecen.	Dueño / Administrador
Con respecto a la tabla 2, el 50% de los trabajadores de la empresa manifestaron que casi nunca se le brinda reconocimiento alguno a su personal destacado.	La empresa no se preocupa por reconocer a su personal destacado; es por eso, que en momentos sus trabajadores no están motivados.	La empresa debe de realizar dinámicas grupales para compartir ideas y ver como reconocer al personal destacado del mes.	Dueño / Administrador

Nota. Elaboración Propia.

Plan de mejora de la motivación del trabajador para mejorar el desempeño laboral en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C.

1. Datos generales

Nombre o razón social: Restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C.

Dirección: En el distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray – Ayacucho.

Nombre del representante: Dueño del restaurante turístico.

2. Misión

Somos el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., dedicada a brindarle a nuestros clientes, momentos felices y agradables; así mismo, servicios gastronómicos de alta calidad, sirviéndoles esos platillos con higiene y buen ánimo.

3. Visión

Al 2025 ser el restaurante turístico más reconocido de todo Ayacucho; manteniendo siempre esa esencia del restaurante; así mismo, consolidándonos a nivel nacional ofreciendo a nuestros clientes, servicios de alta calidad que vaya de acuerdo a sus expectativas.

4. Objetivos Empresariales

4.1. Objetivo general:

Implementar la motivación del trabajador en el restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., con la finalidad de mejorar su desempeño laboral en la empresa, mediante evaluaciones, pruebas, entre otros; mostrando eficiencia y efectividad.

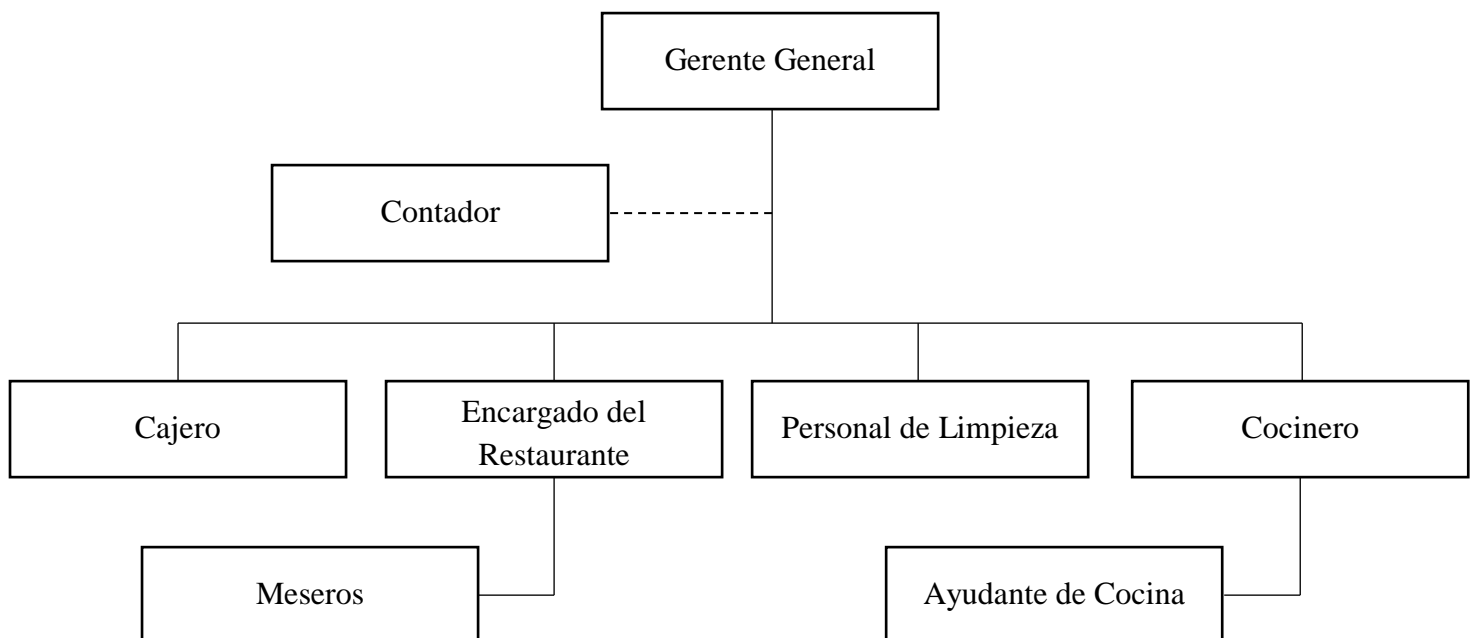
4.2. Objetivos específicos:

- Brindar servicios de calidad a todos los comensales para mostrar la mejor atención que caracteriza a la empresa.
- Capacitar de manera efectiva a los colaboradores para una excelente atención a los clientes.
- Motivar a los colaboradores, usando métodos de motivación empresarial con ayuda de dinámicas o reuniones.

5. Servicios

El restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C., ofrece servicios de gastronomía de alta calidad a sus comensales; así mismo, cuenta con precios que no sean muy altos para sus clientes. Actualmente el restaurante se encuentra ubicado en el Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray – Ayacucho; la empresa busca seguir mejorando su servicio para seguir siendo más reconocidos a nivel local y porque no a nivel nacional.

6. Organigrama



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Grado en Administración de Empresas - Experiencia como gerente de un restaurante - Dominio de ofimática intermedio.
Funciones	Su función es la de coordinar diariamente las operaciones gestionables de la empresa; así mismo, estar preparado ante la forma de responder eficientemente a las inquietudes o quejas de los comensales.

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Bachiller o titulado en Ciencias Contables. - Dominio de ofimática a nivel intermedio. - Saber trabajar en equipo.
Funciones	Su función principal es la de documentar las transacciones del restaurante, llevar la cuenta del inventario, el estado de resultados y el cash flow.

Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos administrativos o contables. - Dominio de ofimática a nivel básico. - Saber trabajar bajo presión.
Funciones	Su función es la de aperturar y cerrar caja; también calcular el pago que se debe de efectuar en cada mesa y llevar las notas de consumo y, elaborar facturas si así lo quisiera el cliente.

Cargo	Encargado del Restaurante
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para la logística, relacionado con la toma de decisiones. - Poseer una certificación de profesional de administración. - Saber trabajar bajo presión con dinamismo y paciencia.
Funciones	Su función es la de dar a conocer la carta del día, los especiales; así mismo, verificar la ejecución en la cocina, la atención óptima y la limpieza de las instalaciones.

Cargo	Personal de Limpieza
Perfil	<p>Experiencia demostrable como personal de limpieza.</p> <p>Secundaria completa.</p> <p>Conocimiento de los artículos de limpieza.</p>
Funciones	Su función es la de limpiar, almacenar y suministrar las áreas delegadas de las instalaciones; así mismo, realizar y documentar las actividades de rutina de mantenimiento y de inspección.

Cargo	Cocinero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia demostrable como cocinero profesional. - Capacidad de trabajar en equipo. - Diploma de una escuela culinaria. - Excelente resistencia y condición física.

Funciones	Su función es la de preparar los ingredientes para empezar a cocinar; también, cocinar los diversos platillos que se presentan en la carta y, organizar la cocina con todo el personal ayudando.
------------------	--

Cargo	Meseros
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Saber trabajar bajo presión y manejar bien el estrés. - Mostrar compromiso con la labor que realiza. - Conocer el menú. - Ser educado y respetuoso.
Funciones	Su función es la de prepara las mesas del restaurante antes de abrir el local, toman y sirven los pedidos de comidas y bebida; así mismo, limpian las mesas y, les llevan los comprobantes de consumo a los clientes.

Cargo	Ayudante de Cocina
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Debe ser una persona interesada en la cocina y alimentación. - Experiencia como ayudante de cocina. - Conocimiento de los insumos y técnicas culinarias.
Funciones	Su función es la de limpiar, pelar, picar y cortar los alimentos; así mismo, mantener limpia la cocina y los utensilios y, colaborar con la compra de los insumos de cocina.

6.2. Diagnóstico empresarial

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS	<p>F1. Buena ubicación de la empresa.</p> <p>F2. Productos para la cocina de buena calidad.</p> <p>F3. Colaboradores capacitados para la atención al cliente.</p> <p>F4. Instalaciones adecuadas.</p> <p>F5. Variedad en los productos.</p>	<p>D1. Pésima comunicación con el colaborador de la empresa.</p> <p>D2. Dificultad para manejar los recursos de la empresa.</p> <p>D3. Innovación nula en la empresa.</p> <p>D4. Baja lealtad de los consumidores con la empresa.</p> <p>D5. Campaña publicitaria débil.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>O1. Al ser una empresa formal puede acceder a préstamos bancarios.</p> <p>O2. Crecimiento de la demanda del producto.</p> <p>O3. Capacidad de expandirse a nuevos mercados.</p> <p>O4. Demanda insatisfecha.</p> <p>O5. Apoyo por parte del estado a las Mypes.</p>	<p>F1, F4, O1, O3, O4. Aprovechar la excelente ubicación y adecuada instalación de la empresa para expandirse usando préstamos.</p> <p>F2, F3, F5, O2, O5. Dar oportunidad a los desempleados, capaces de atender con eficacia y seguir brindando productos de calidad.</p>	<p>D2, D3, O1, O3, O4. Capacitar al colaborador para mejorar el manejo de los recursos e innovar más adquiriendo préstamos bancarios.</p> <p>D1, D4, D5, O2, O5. Programar reuniones para mejorar la comunicación y reforzar la publicidad empresarial, brindando empleo ante el alto porcentaje de consumidores.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>A1. Aumento de los costos en la materia prima.</p> <p>A2. Variación en los precios por la inflación.</p> <p>A3. Ingreso al mercado de nuevos competidores con potencial ingreso económico.</p> <p>A4. Competidores reconocidos en el mercado.</p>	<p>F1, F2, F3, A1, A2. Aprovechar y reforzar la buena ubicación de la empresa, brindando productos de alta calidad, con colaboradores capacitados para saber actuar ante el alza de precios.</p> <p>F4, F5, A3, A4. Diferenciarse con la competencia con excelentes recursos.</p>	<p>D1, D2, D3, A4, A5. Realizar reuniones para la mejora comunicativa y el buen manejo en la empresa ante el ingreso de nuevos competidores.</p> <p>D4, D5, A1, A2. Diseñar un plan de mercadeo para ver mejores oportunidades ante el aumento de costos de insumos.</p>

7. Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro del restaurante turístico Corporación las Flores S.A.C.
Casi nunca cuentan con autonomía para poder realizar mejor su trabajo los trabajadores en la empresa.	Poco conocimiento del representante o desconfianza para poder darles la autonomía a sus trabajadores.
Casi nunca la empresa les brinda algún incentivo económico por realizar eficientemente su trabajo a los trabajadores.	Desinterés total del representante de la empresa a la hora de reconocer los logros de sus colaboradores por su trabajo eficiente.
Casi nunca se le brinda reconocimiento alguno a su personal destacado.	El representante omite reconocer a su personal destacado por su buen rendimiento; debido a no querer incursionar en más gastos.

8. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Casi nunca cuentan con autonomía para poder realizar mejor su trabajo los trabajadores en la empresa.	Poco conocimiento del representante o desconfianza para poder darles la autonomía a sus trabajadores.	El representante no da la oportunidad a sus colaboradores para que puedan ser autónomos por la desconfianza.
Casi nunca la empresa les brinda algún incentivo económico por realizar eficientemente su trabajo a los trabajadores.	Desinterés total del representante de la empresa a la hora de reconocer los logros de sus colaboradores por su trabajo eficiente.	El representante no sabe como brindar el reconocimiento de los logros y por eso no se interesa en hacerlo.

Casi nunca se le brinda reconocimiento alguno a su personal destacado.	El representante omite reconocer a su personal destacado por su buen rendimiento; debido a no querer incursionar en más gastos.	El representante evita entrar en mayores gastos pensando que no es necesario el reconocimiento al personal destacado del mes.
--	---	---

9. Establecer soluciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Casi nunca cuentan con autonomía para poder realizar mejor su trabajo los trabajadores en la empresa.	Poco conocimiento del representante o desconfianza para poder darles la autonomía a sus trabajadores.	Realizar reuniones y recolectar ideas de los colaboradores para ganarse la confianza y brindarles la autonomía.
Casi nunca la empresa les brinda algún incentivo económico por realizar eficientemente su trabajo a los trabajadores.	Desinterés total del representante de la empresa a la hora de reconocer los logros de sus colaboradores por su trabajo eficiente.	Aplicar encuestas y brindar seguimiento a sus colaboradores para ver su rendimiento y brindarles reconocimiento alguno.
Casi nunca se le brinda reconocimiento alguno a su personal destacado.	El representante omite reconocer a su personal destacado por su buen rendimiento; debido a no querer incursionar en más gastos.	Delegar metas a plazos para ver el desempeño de cada colaborador y reconocer al más destacado.




9.2. Estrategias que desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Realizar reuniones y recolectar ideas de los colaboradores para ganarse la confianza y brindarles la autonomía.	Poca confianza del representante para delegarles la autonomía para que realicen su trabajo con mayor efectividad.	2 meses	Colaboradores con mayores logros en su respectiva labor.	Priorizar la autonomía al colaborador por ser una ventaja competitiva para la empresa.
2	Aplicar encuestas y brindar seguimiento a sus colaboradores para ver su rendimiento y brindarles reconocimiento alguno.	Poco compromiso del representante para realizar seguimientos y encuestas.	3 meses	Colaboradores más motivados para trabajar y con mayor responsabilidad para obtener el reconocimiento que se merecen.	Evaluar el rendimiento del colaborador para reconocer como debe de ser.
3	Delegar metas a plazos para ver el desempeño de cada colaborador y reconocer al más destacado.	Incapacidad de querer incurrir en gastos para premiar o reconocer al trabajador más destacado.	3 meses	Colaboradores identificados con la empresa y brindando la buena atención al cliente.	Seguimiento minucioso para observar el rendimiento y ver al colaborador más capaz.

9.2.1. Recursos de implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Priorizar la autonomía al colaborador por ser una ventaja competitiva para la empresa.	El representante y los colaboradores	S/ 250.00	Multimedia, laptop, internet, lapiceros y hojas.	2 meses
2	Evaluar el rendimiento del colaborador para reconocer como debe de ser.	El representante y colaborador	S/ 150.00	Folletos, lapiceros, hojas e internet.	3 meses
3	Seguimiento minucioso para observar el rendimiento y ver al colaborador más capaz.	El representante y colaborador	S/ 150.00	Folletos, lapiceros, hojas e internet.	3 meses

10. Cronograma de actividades.

N°	Tarea	Inicio	Final	Julio - Diciembre
1	Colaboradores con mayores logros en su respectiva labor.	01-07-2022	31-08-2022	
2	Colaboradores más motivados para trabajar y con mayor responsabilidad para obtener el reconocimiento que se merecen.	01-07-2022	31-09-2022	
3	Colaboradores identificados con la empresa y brindando la buena atención al cliente.	01-07-2022	31-09-2022	

V. Conclusiones

- En su totalidad, los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre se sienten automotivados para poder desarrollar sus labores diarias; también, manifestaron que siempre logran alcanzar sus metas en el área donde se encuentran laborando; así mismo, manifestaron que a veces se consideran personas triunfadoras con las actividades que realizan en la empresa y, por último, manifestaron que casi nunca tienen autonomía para poder realizar su trabajo con normalidad.
- En su totalidad, los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca la empresa les brinda incentivos económicos cuando realizan eficientemente su trabajo; así mismo, manifestaron que casi nunca la empresa brinda reconocimiento alguno a su personal más destacado y, por último, manifestaron que a veces la empresa realiza capacitaciones para sus trabajadores.
- En su mayoría, los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre se consideran satisfechos con el trabajo en equipo que se practica al interior de la empresa; así mismo, manifestaron que casi siempre la relación con los compañeros de trabajo es la adecuada y, por último, manifestaron que a veces las condiciones laborales que le brinda la empresa son gratificantes.
- En su mayoría, los trabajadores encuestados manifestaron que siempre creen que su desempeño laboral ayudará a la empresa a lograr los objetivos en el trabajo diario; así mismo, manifestaron que siempre creen que su trabajo contribuye a que la empresa logre sus objetivos y, por último, manifestaron que

a veces creen que el cumplimiento de las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo individual y al desarrollo de la empresa.

- En su totalidad, los trabajadores encuestados manifestaron que siempre creen que al hacer las cosas de manera correcta en su trabajo contribuirá a su buen desempeño laboral; así mismo, manifestaron que casi siempre se sienten comprometidos con su trabajo y con la empresa y, por último, manifestaron que siempre creen que, al hacer un buen uso de los recursos, se va a contribuir a la reducción de costos en la empresa.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Se recomienda al representante de la empresa que delegue responsabilidades a sus trabajadores, donde ellos sean capaces de tomar sus propias decisiones para poder resolver inconvenientes que estén a su alcance, sin necesidad del representante; con esto, logrará que sus trabajadores demuestren sus capacidades a la hora de resolver esos inconvenientes.

Se recomienda también que, la empresa realice otorgaciones individuales, destacando su desempeño en la empresa durante el mes, se debe de supervisar la labor de cada trabajador, viendo el esfuerzo adicional que hacen para que la empresa mejore; con esto van a poder lograr que sus trabajadores estén más inspirados y motivados para trabajar con un desempeño muy bueno.

Se recomienda a la empresa que no deje de lado a su trabajador más destacado, porque es un trabajador que le está brindando a la empresa esa ventaja que lo diferencie de sus competidores, debe de reconocer su labor mediante su asistencia puntual y diaria, también basándose en el desempeño que tiene diariamente; para que ese trabajador siga trabajando de la misma manera se le debe de dar incentivos; así mismo, brindar asesoramiento para los trabajadores que aún les falta desempeñarse de manera adecuada.

Referencias Bibliográficas

- Adrianza, E. (2016). *La motivación laboral y calidad de servicios en los ambulatorios de autogestión del sistema de salud del Municipio Maracaibo, estado Zulia*. Trabajo de grado , Universidad Rafael Urdaneta, DEcanato de postgrado e investigación, Maracaibo - Venezuela. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9209-13-08068.pdf>
- Arroyo, R. (2018). *Habilidades Gerenciales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Barrios, J. (2018). *Motivación en Recursos Humanos, capacitación, Atención al Cliente y Servicio en Hotelería por la Universidad Abierta Interamericana – Argentina*. Argentina: Universidad Abierta Interamericana. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/496/TFCE-01-02.pdf?sequence=3>
- Bautista, R. (27 de Noviembre de 2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. págs. 1-13. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Carro, R., & González, D. (2018). Administración de la calidad total. *Niulan*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Castillo, N. (2016). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. para optar el título profesional de licenciada en psicología con mención en psicología social, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chau, E. (Mayo de 2018). *Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional*. Obtenido de Anidna: <https://andina.pe/>

- Chiavenato, H. (2017). *Administración de Recursos humanos* (Quinta edición ed.). Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones* (10 ed.). McGraw-Hill.
- Comunicaciones FONCODES. (Abril de 2018). *MYPEs contribuyen al crecimiento de la economía nacional*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social: <http://www.foncodes.gob.pe/>
- Coulter, R. &. (2018). *Administración* (10 ed.). Pearson.
- De La Cruz, K. (2020). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de computadoras y accesorios informáticos, caso empresa Tecnología AMD E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15999>
- Droguett, F. (2018). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Facultad de economía y negocios. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F..pdf?sequence=3>
- Economía. (26 de Marzo de 2016). *Conducta del consumidor: El 73 % de los empresarios nacionales cree que sus clientes han evolucionado*. Obtenido de <https://www.pqs.pe/actualidad/noticias/conducta-del-consumidor-el-73-de-empresarios-nacionales-cree-que-sus-clientes>
- Figueroba, A. (20 de Julio de 2016). *La teoría de las motivaciones de David McClelland*. Obtenido de [Psicologiaamente.com/: https://psicologiaamente.com/psicologia/teoria-motivaciones-david-mcclelland](https://psicologiaamente.com/psicologia/teoria-motivaciones-david-mcclelland)

- Fischman, D. (2014). *Motivación 360*. Lima: El mercurio Aguilar. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=aAlHCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libro+de+david+fischman+motivacion+360&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y
- Gastañaduy, K. (2016). *Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados* y. Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5012/GASTANADUY_FIESTAS_KARLA_MOTIVACION_VOLUNTARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a ed.* Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf?fbclid=IwAR3l12_DQzCe1Y111BaFnotnSLFDbVU0PUpXlrEiYLoy9nxAgn2v2qC7PwM
- Hernandez, M. (2019). *Planes de Mejora*. Universitas. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22929/CARPI_NTERIA_EN%20_MADERA_LOZANO_%20RAFAELE_%20ORFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herzberg, F. (20 de Setiembre de 2018). Motivación laboral. *Enciclopediaeconomica*, págs. 16-17. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral>
- ISO 9000. (17 de NOVIEMBRE de 2016). *Sistemas de gestión de Calidad – fundamentos y vocabulario*. Obtenido de http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf
- Mares, C. (2017). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú*, 1-20. Obtenido de

http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Massela, A. (2018). *Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Massela-Anllela.pdf>

Ministerio de Trabajo. (24 de Setiembre de 2018). *Importancia de las MYPEs en el Perú*. Obtenido de [http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html#:~:text=Constituyen%2C%20pues%2C%20el%20principal%20motor,producto%20bruto%20interno%20\(PBI\)](http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html#:~:text=Constituyen%2C%20pues%2C%20el%20principal%20motor,producto%20bruto%20interno%20(PBI)).

Miranda, G. (2016). *Introducción a la gestión de calidad con la motivación laboral*. México: GlobalStandar.

Montaño, A. (2018). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. ADGD0208. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>

Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral*. Mexico. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=L1rlBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=motivacion+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Nowel, C. (2017). *Motivación laboral y servicio al cliente en el rubro de servicios en la ciudad de Lima, 2015*. Facultad de Humanidades. Lim: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Pequeñas empresas, grandes brechas*. Lima: Organización Internacional del Trabajo.

QUALTRICS. (2021). *Gestión en la experiencia*. Obtenido de <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/empleados/motivacion-laboral/>

- Ramírez. (15 de Febrero de 2018). *Ausentismo Laboral y Rotación de Personal*.
Obtenido de http://jspui/bitstream/123456789/271/1/TL_Perez_Aguinaga_Fran
- Redacción Perú21. (Mayo de 2018). *Restaurantes de comida peruana crecieron 2.67% en lo que va del año*. Obtenido de Perú21: <https://peru21.pe/>
- Robbins. (2018). *Administración* (13 ed.). Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2017). *Como motivar a los empleados*. En *Administración* (décima edi. ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Roncancio, G. (01 de Enero de 2019). *¿Qué son indicadores de gestión o desempeño (KPI) y para qué sirven?* Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-son-indicadores-de-gestion-o-desempeno-kpi-y-para-que-sirven>
- Salinas, J. (2018). *Problemática que afrontan las pequeñas y medianas empresas en Colombia por falta de un sistema de control*. Colombia: Universidad Militar de Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11148/SalinasLoaizaJohnFredy2013.pdf;jsessionid=F1EF48385663D87233C078F88C3053E6?sequence=1>
- Stephen, p., Robbins, & Coulter, M. (2018). *Administración 8va Edicion*. Mexico: Pearson.
- Vázquez, A. (28 de Mayo de 2019). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestion-de-la-calidad/>
- Wade, M. (3 de abril de 2018). *Are you a complete executive?* Obtenido de <http://www.imd.org/research/challenges/TC030-14-are-you-a-complete-executive-michael-wade.cfm>

- Zaida, C. (2018). *Motivación Laboral y Desempeño del Docente en la Facultad de Educación de la UNA-PUNO*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano Puno. Obtenido de <https://doi.org/10.26788/riepg.v7i2.312>
- Zapata, A. (2016). *Fundamentos del ciclo de la calidad PHVA*. España: Ingenio Propio. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FgT2DwAAQBAJ&pg=PT36&dq=ciclo+de+deming&hl>
- Zevallos, L. (2020). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería mi Barrunto del distrito Ayacucho, 2020*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18316>
- Zevillano, F. (2019). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso restaurant sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21644>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de actividades																	
N°	Actividades	Año 2022															
		Abril				Mayo				Junio				Julio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				x												
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación				x												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura						x										
7	Elaboración del consentimiento informado						x										
8	Ejecución de la metodología							x									
9	Resultados de la investigación								x								
10	Conclusiones y recomendaciones								x	x							
11	Redacción de pre informe de Investigación										x						
12	Redacción del informe final											x					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												x	x			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos													x	x		
15	Redacción del artículo científico																x
16	Presentación del informe final																x

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	P. Unitario	Canti dad	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	3.00	5	15.00
• Fotocopias	0.10	20	2.00
• Empastado	60.00	1	60.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	2	24.00
• Lapiceros	1.00	4	4.00
• Internet	70.00	4	280.00
• Usb	30	1	30.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes	1.00	20	20.00
Sub total			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Servicios			
• Curso taller	3,000	1	3,000
Recurso humano			
Sub total			
Total (S/.)			
			3,535.00

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Carta de aceptación de la empresa


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N°01 - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
RESTAURANTE TURÍSTICO CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C
Carbajal Barrientos, Jordan

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **TELLO MENDOZA, CAROLINA DEL PILAR**, con código de matrícula N° 2211110048, de la Carrera Profesional de Administración, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **MOTIVACIÓN DEL TRABAJADOR PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE TURÍSTICO CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2022**; durante los meses de ejecución de la investigación del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,



TELLO MENDOZA, CAROLINA DEL PILAR

DNI: 42141872


Jordan Carbajal Barrientos
Administrador

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro empresa Corporación las Flores S.A.C con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación titulado: MOTIVACIÓN DEL TRABAJADOR PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE TURÍSTICO CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2022; para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente por la información que usted proporcione estimado colaborador.

INTRUCCIONES:

Se presenta unas preguntas de información general y un conjunto de 10 ítems, los cuales medirán la dimensión motivación laboral. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

INFORMACIÓN GENERAL	
<p>A. ¿Qué edad tiene? a) 18 - 25 años b) 26 - 34 años c) 35 - 45 años d) 46 a más años</p> <p>B. ¿Cuál es su género? a) Masculino b) Femenino</p>	<p>C. ¿Cuál es su grado de instrucción? a) Primaria b) Secundaria c) Superior incompleta d) Superior completa</p> <p>D. ¿Cuánto tiempo viene laborando en la empresa? a) Menos de 2 años b) De 2 a 5 años c) Más de 5 años</p>

II. CUESTIONARIO

No hay respuestas buenas ni malas. Marque con un aspa (x) solo una alternativa por cada proposición. Cada enunciado tiene 05 opciones para responder de acuerdo a su punto de vista y criterio que describa mejor la situación actual. Conteste a todas las preguntas, cuyos valores son:

OPCIONES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VALORES	1	2	3	4	5
----------------	---	---	---	---	---

N°	ITEMS	ESCALA				
Variable 1: Motivación laboral						
Motivación intrínseca		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que se siente automotivado para desarrollar sus labores del día a día?					
2	¿Considera Ud. que logra alcanzar sus metas en el área donde labora?					
3	¿Ud. se considera una persona triunfadora con las actividades que realiza en la empresa?					
4	¿Ud. considera que tiene autonomía al realizar su trabajo?					
Motivación extrínseca		1	2	3	4	5
5	¿La empresa le brinda incentivos económicos cuando hace las cosas eficientemente?					
6	¿La empresa brinda reconocimiento a su personal destacado?					
7	¿La empresa donde labora capacita a sus trabajadores?					
Satisfacción laboral		1	2	3	4	5
8	¿Ud. se considera satisfecho con el trabajo en equipo que se practica al interior de la empresa?					
9	¿La relación con sus compañeros de trabajo es la adecuada?					
10	¿Las condiciones laborales que le brinda la empresa es gratificante?					
Variable 2: Desempeño Laboral						
Eficiencia		1	2	3	4	5
11	¿Cree usted que al hacer las cosas bien en su trabajo contribuya a un buen desempeño laboral?					
12	¿Se siente comprometido con su trabajo y con la empresa?					
13	¿Cree usted que el uso adecuado del recurso contribuya a reducir costos en la empresa?					
Eficacia		1	2	3	4	5
14	¿Cree usted que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo?					
15	¿Cree usted que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos de la empresa?					
16	¿Cree usted que el cumplimiento de tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal y el de la empresa?					

Muchas gracias...

Anexo 5: Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **MOTIVACIÓN DEL TRABAJADOR PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE TURÍSTICO CORPORACIÓN LAS FLORES S.A.C., DISTRITO ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2022** y es dirigido por TELLO MENDOZA, CAROLINA DEL PILAR, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los colaboradores para proponer mejoras en motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante turístico: caso Corporación las Flores S.A.C., y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo tello.delpilar.2021@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 6: Validación por los expertos

EXPERTO 1

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Quispe Medina, Wilber
I.2. Grado Académico: Magister en Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación
I.3. Profesión: Licenciado en Administración
I.4. Institución donde labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
I.5. Cargo que desempeña: Docente
I.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de encuesta
I.7. Autor del instrumento: Tello Mendoza, Carolina del Pilar
I.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: MOTIVACIÓN DEL TRABAJADOR

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: MOTIVACIÓN DEL TRABAJADOR							
Dimensión 1: Motivación intrínseca							
1 ¿Considera Ud. que se siente automotivado para desarrollar sus labores del día a día?	X		X		X		
2 ¿Considera Ud. que logra alcanzar sus metas en el área donde labora?	X		X		X		
3 ¿Ud. se considera una persona triunfadora con las actividades que realiza en la empresa?	X		X		X		
4 ¿Ud. considera que tiene autonomía al realizar su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación extrínseca							

5 ¿La empresa le brinda incentivos económicos cuando hace las cosas eficientemente?	X		X		X		
6 ¿La empresa brinda reconocimiento a su personal destacado?	X		X		X		
7 ¿La empresa donde labora capacita a sus trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 3: Satisfacción laboral							
8 ¿Ud. se considera satisfecho con el trabajo en equipo que se practica al interior de la empresa?	X		X		X		
9 ¿La relación con sus compañeros de trabajo es la adecuada?	X		X		X		
10 ¿Las condiciones laborales que le brinda la empresa es gratificante?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: DESEMPEÑO LABORAL

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL							
Dimensión 1: Eficiencia							
11 ¿Cree usted que al hacer las cosas bien en su trabajo contribuya a un buen desempeño laboral?	X		X		X		
12 ¿Se siente comprometido con su trabajo y con la empresa?	X		X		X		
13 ¿Cree usted que el uso adecuado del recurso contribuya a reducir costos en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficacia							

14 ¿Cree usted que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo?	X		X		X		
15 ¿Cree usted que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos de la empresa?	X		X		X		
16 ¿Cree usted que el cumplimiento de tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal y el de la empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguno



Mg. Wilber Quito Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179
 DNI: 25760634

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

EXPERTO 2

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Tipe Herrera, Carlos Celso
 1.2. **Grado Académico:** Magister en Gestión Pública
 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
 1.4. **Institución donde labora:** Gobierno Regional de Ayacucho-Oficina Regional de Estudios e Investigación
 1.5. **Cargo que desempeña:** Asistente administrativo
 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario de encuesta
 1.7. **Autor del instrumento:** Tello Mendoza, Carolina del Pilar
 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: MOTIVACIÓN DEL TRABAJADOR

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: MOTIVACION DEL TRABAJADOR							
Dimensión 1: Motivación intrínseca							
1 ¿Considera Ud. que se siente automotivado para desarrollar sus labores del día a día?	X		X		X		
2 ¿Considera Ud. que logra alcanzar sus metas en el área donde labora?	X		X		X		
3 ¿Ud. se considera una persona triunfadora con las actividades que realiza en la empresa?	X		X		X		
4 ¿Ud. considera que tiene autonomía al realizar su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación extrínseca							

5 ¿La empresa le brinda incentivos económicos cuando hace las cosas eficientemente?	X		X		X		
6 ¿La empresa brinda reconocimiento a su personal destacado?	X		X		X		
7 ¿La empresa donde labora capacita a sus trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 3: Satisfacción laboral							
8 ¿Ud. se considera satisfecho con el trabajo en equipo que se practica al interior de la empresa?	X		X		X		
9 ¿La relación con sus compañeros de trabajo es la adecuada?	X		X		X		
10 ¿Las condiciones laborales que le brinda la empresa es gratificante?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: DESEMPEÑO LABORAL

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL							
Dimensión 1: Eficiencia							
11 ¿Cree usted que al hacer las cosas bien en su trabajo contribuya a un buen desempeño laboral?	X		X		X		
12 ¿Se siente comprometido con su trabajo y con la empresa?	X		X		X		
13 ¿Cree usted que el uso adecuado del recurso contribuya a reducir costos en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficacia							

14 ¿Cree usted que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo?	X		X		X		
15 ¿Cree usted que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos de la empresa?	X		X		X		
16 ¿Cree usted que el cumplimiento de tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal y el de la empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguno


 GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO DICIEMBRE REGIONAL
 DE ESTUDIOS E INVESTIGACION ASISTIDA POR INVERSIÓN

 Mg. Lic. Rdm. Carlos C. Tique Herrera
 ASIST. ADMINISTRACIÓN
 CLAD - 1253

DNI: 28219021

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

EXPERTO 3

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Godenzi Vargas, Julio Pablo
 1.2. **Grado Académico:** Maestro en Agronegocios
 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
 1.5. **Cargo que desempeña:** Auxiliar docente
 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario de encuesta
 1.7. **Autor del instrumento:** Tello Mendoza, Carolina del Pilar
 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: MOTIVACIÓN DEL TRABAJADOR

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: MOTIVACION DEL TRABAJADOR							
Dimensión 1: Motivación intrínseca							
1 ¿Considera Ud. que se siente automotivado para desarrollar sus labores del día a día?	X		X		X		
2 ¿Considera Ud. que logra alcanzar sus metas en el área donde labora?	X		X		X		
3 ¿Ud. se considera una persona triunfadora con las actividades que realiza en la empresa?	X		X		X		
4 ¿Ud. considera que tiene autonomía al realizar su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación extrínseca							
5 ¿La empresa le brinda incentivos económicos cuando hace las cosas eficientemente?	X		X		X		

6 ¿La empresa brinda reconocimiento a su personal destacado?	X		X		X		
7 ¿La empresa donde labora capacita a sus trabajadores?	X		X		X		
Dimensión 3: Satisfacción laboral							
8 ¿Ud. se considera satisfecho con el trabajo en equipo que se practica al interior de la empresa?	X		X		X		
9 ¿La relación con sus compañeros de trabajo es la adecuada?	X		X		X		
10 ¿Las condiciones laborales que le brinda la empresa es gratificante?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: DESEMPEÑO LABORAL

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL							
Dimensión 1: Eficiencia							
11 ¿Cree usted que al hacer las cosas bien en su trabajo contribuya a un buen desempeño laboral?	X		X		X		
12 ¿Se siente comprometido con su trabajo y con la empresa?	X		X		X		
13 ¿Cree usted que el uso adecuado del recurso contribuya a reducir costos en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: Eficacia							
14 ¿Cree usted que el desempeño laboral ayude al logro de los objetivos en el trabajo?	X		X		X		

15 ¿Cree usted que su trabajo contribuye a cumplir los objetivos de la empresa?	X		X		X		
16 ¿Cree usted que el cumplimiento de tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal y el de la empresa?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Ninguno





Julio Pablo Godenzi Vargas
 Mg. Llc. en Administración
 CLAD N° 05306
DNI: 31653868

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo 7: Figuras

Características de la motivación intrínseca en el restaurante turístico.

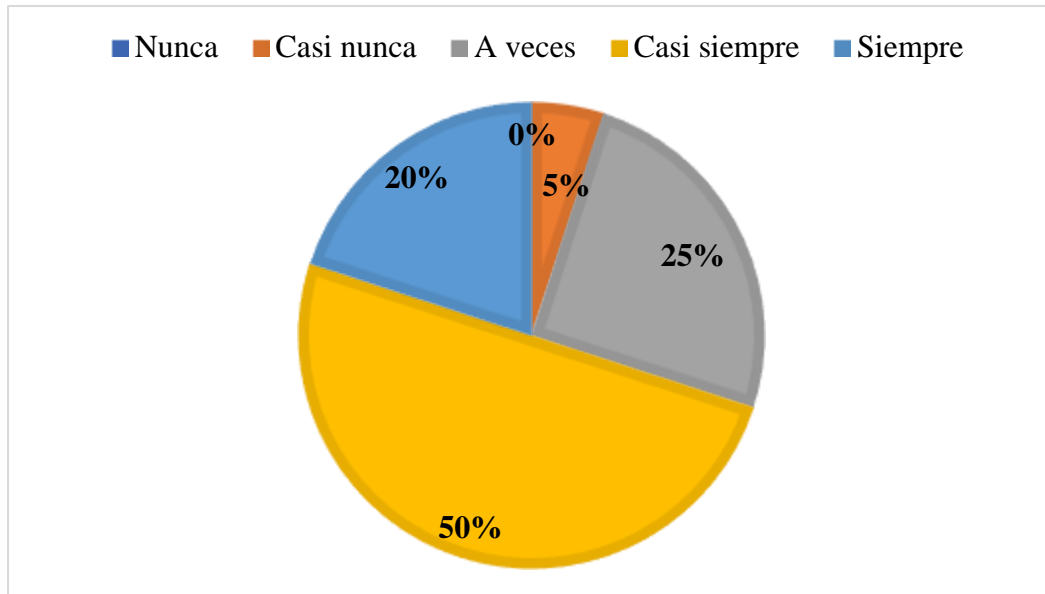


Figura 1. Automotivación para desarrollar sus labores diarias.

Fuente. Tabla 1

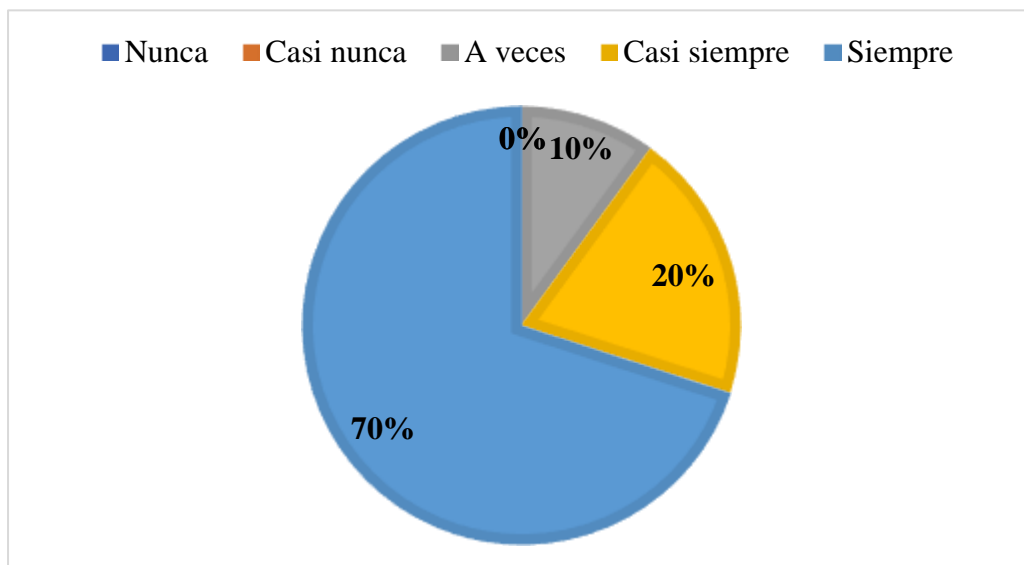


Figura 2. Alcanzar las metas en el área donde labora.

Fuente. Tabla 1.

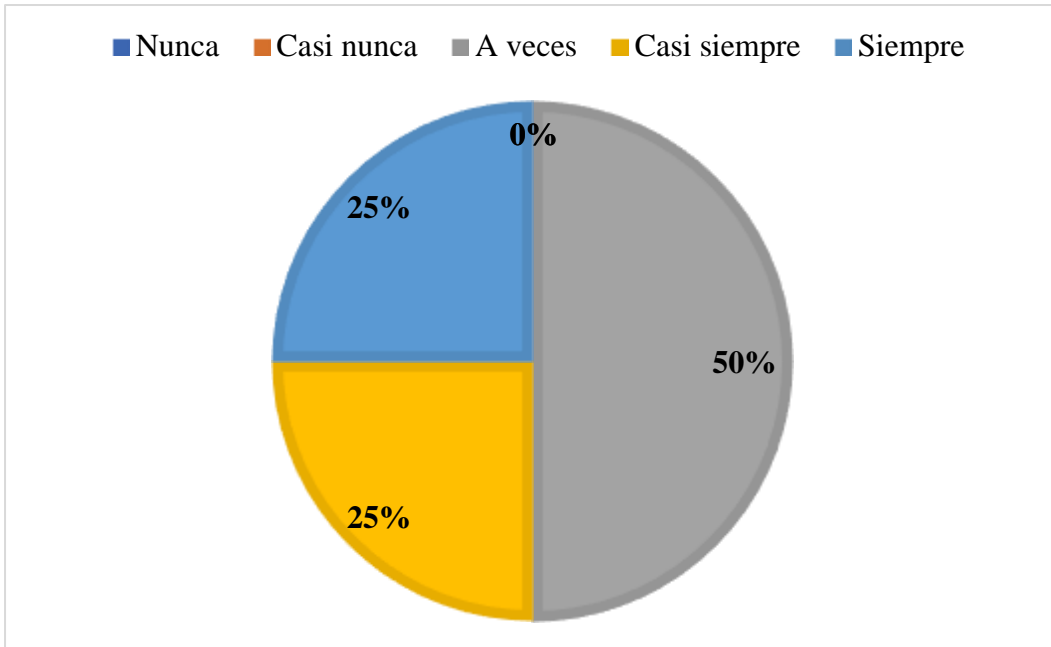


Figura 3. Persona triunfadora en la empresa.

Fuente. Tabla 1.

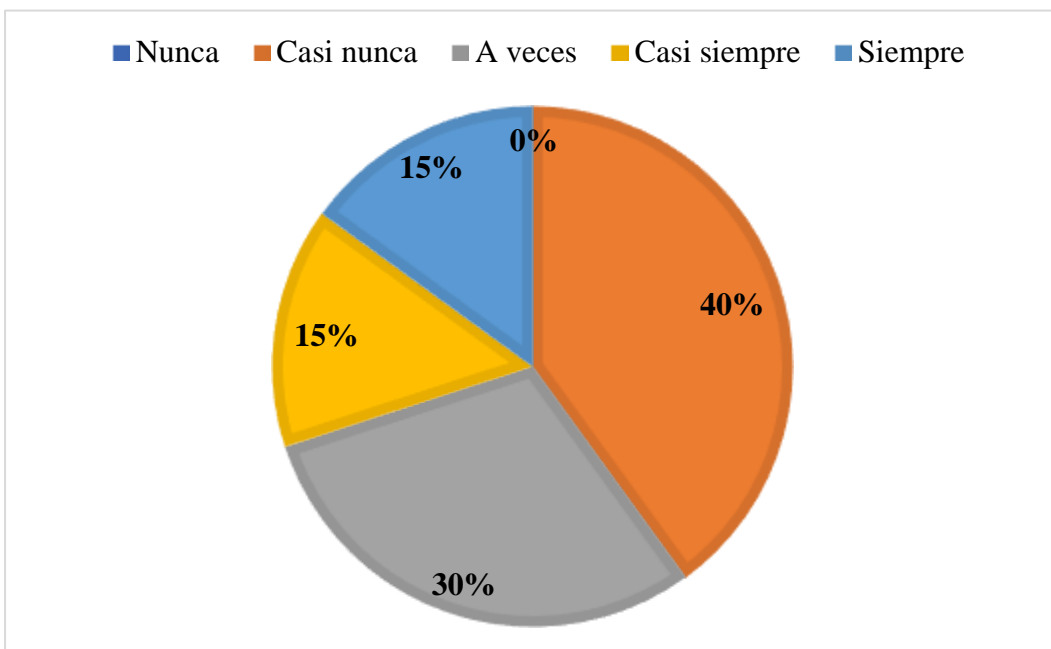


Figura 4. Autonomía al realizar su trabajo.

Fuente. Tabla 1.

Características de la motivación extrínseca en el restaurante turístico.

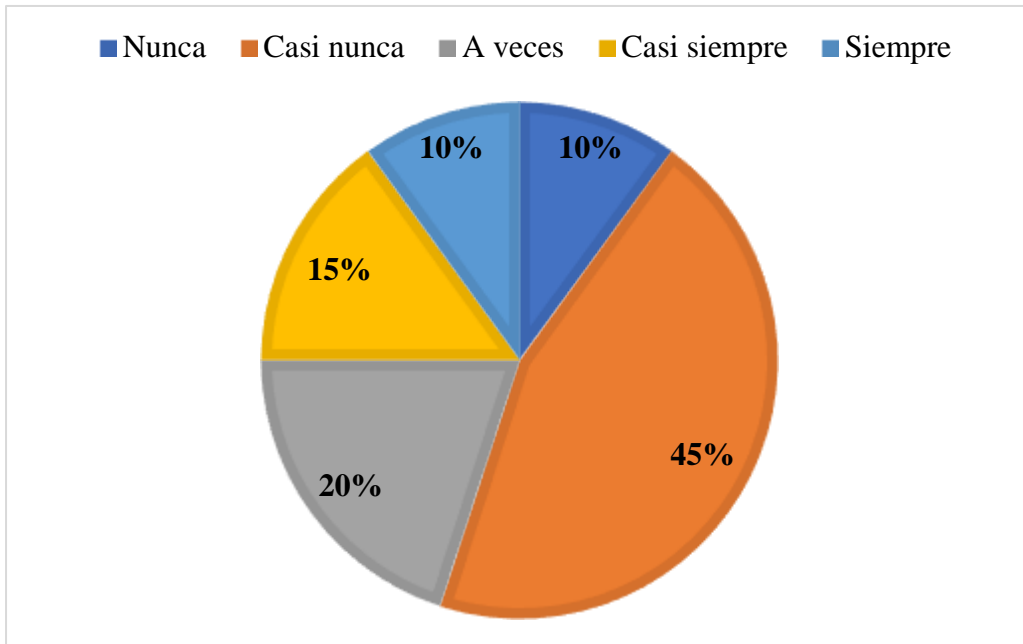


Figura 5. Incentivos económicos para trabajar eficientemente.

Fuente. Tabla 2.

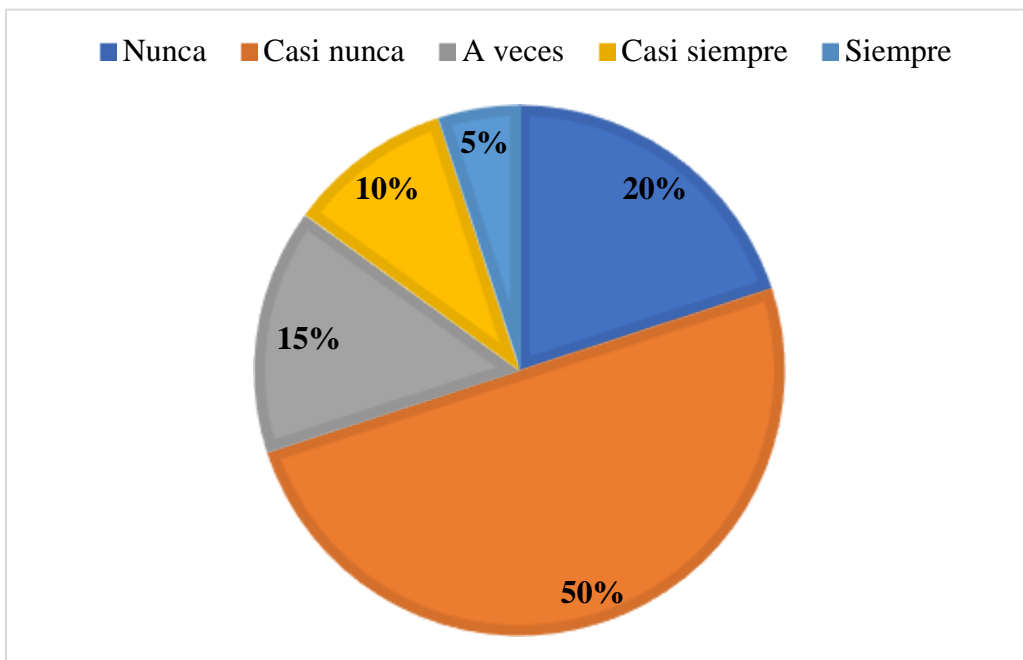


Figura 6. Reconocimiento al personal destacado.

Fuente. Tabla 2.

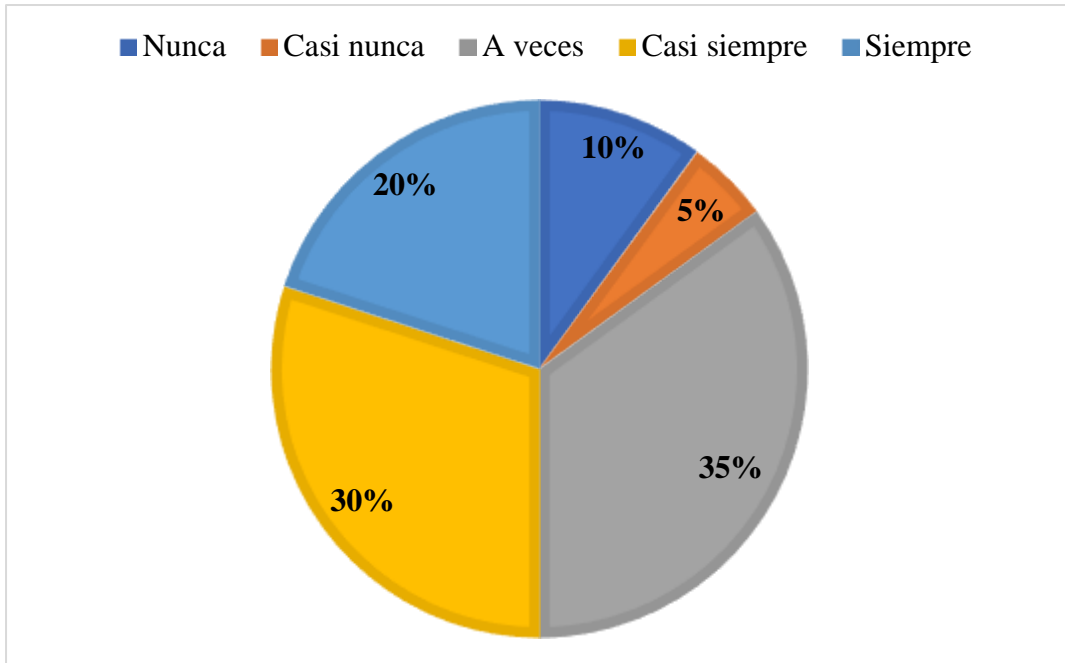


Figura 7. Capacitación a los trabajadores.

Fuente. Tabla 2.

Características de la satisfacción laboral en el restaurante turístico.

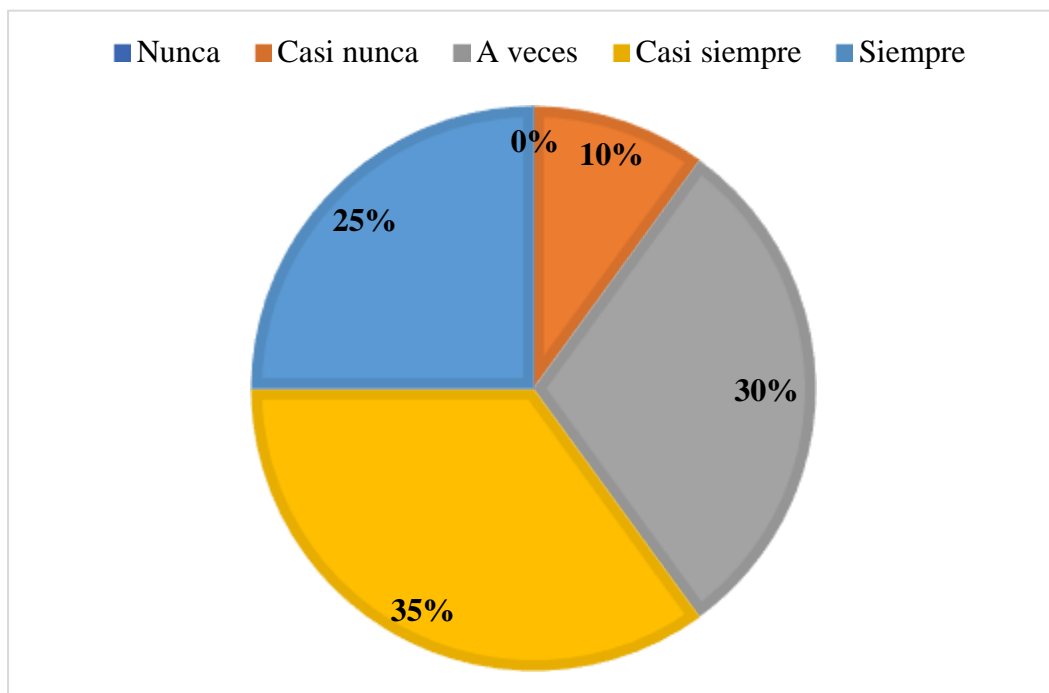


Figura 8. Trabajo en equipo dentro de la empresa.

Fuente. Tabla 3.

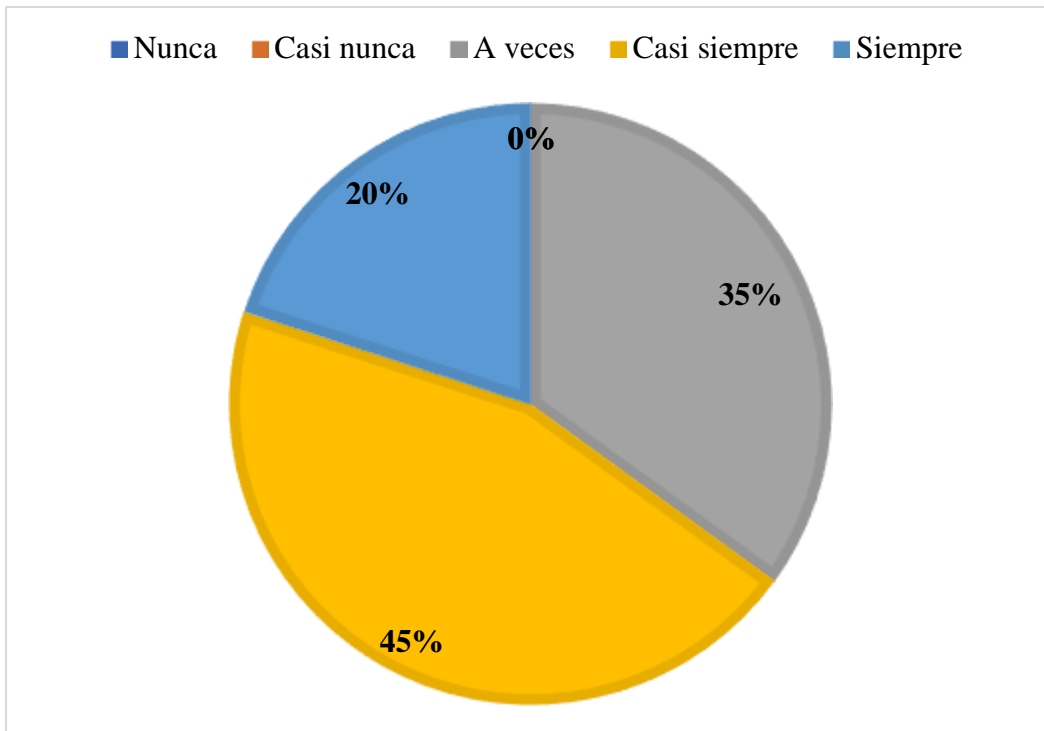


Figura 9. Relación adecuada con los compañeros en el trabajo.

Fuente. Tabla 3.

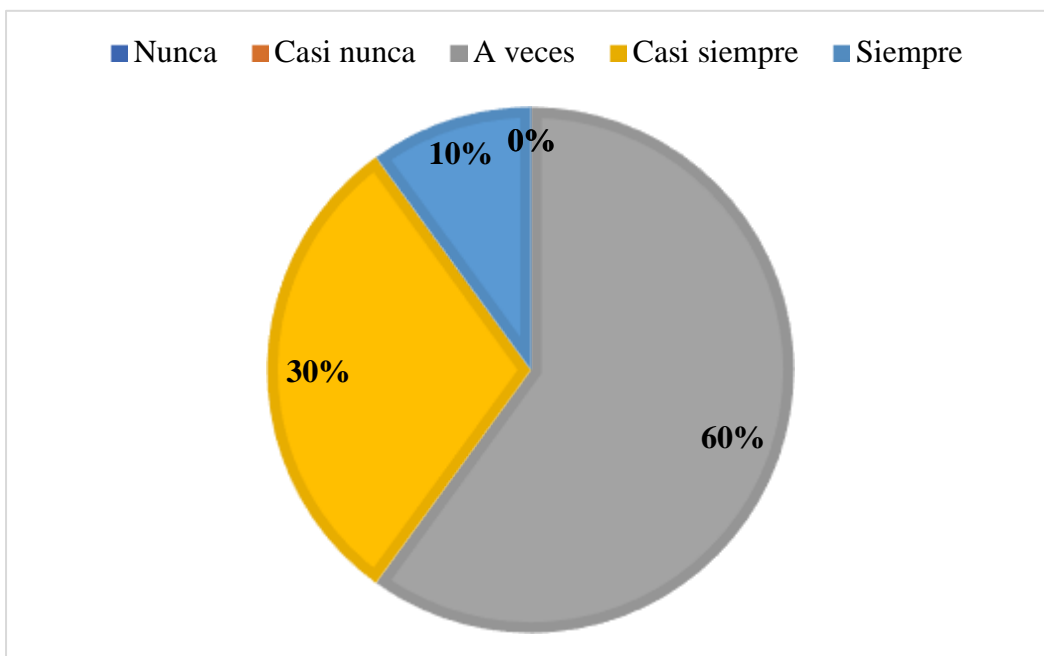


Figura 10. Condición laboral gratificante.

Fuente. Tabla 3.

Características de la eficacia en el restaurante turístico.

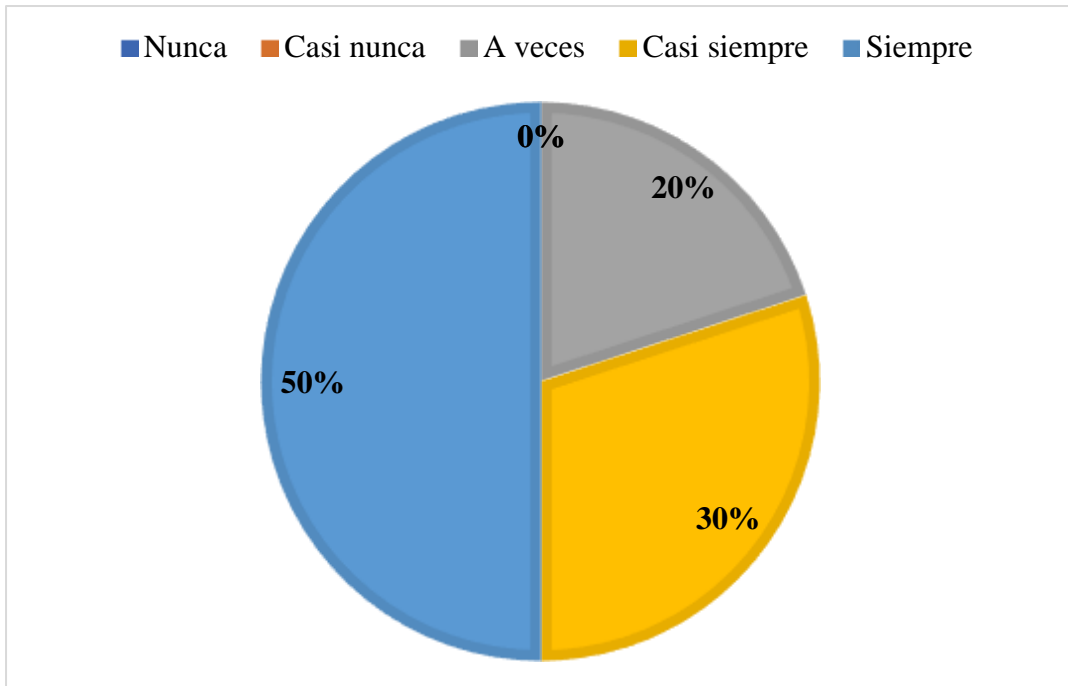


Figura 11. Ayuda del desempeño laboral para lograr los objetivos.

Fuente. Tabla 4.

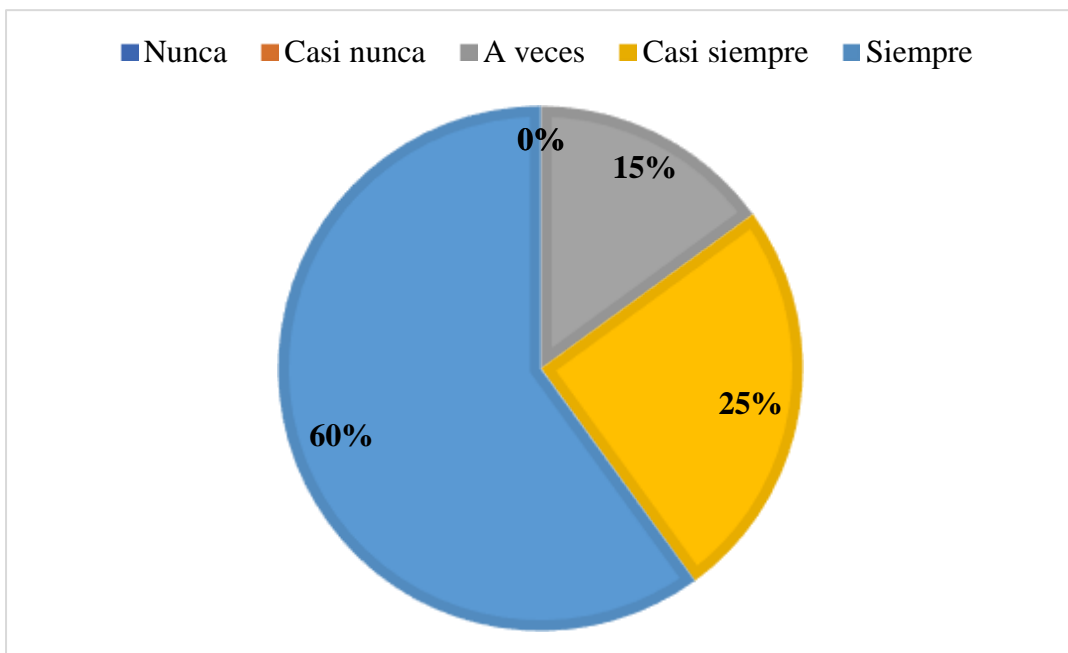


Figura 12. El trabajo contribuye a cumplir los objetivos.

Fuente. Tabla 4.

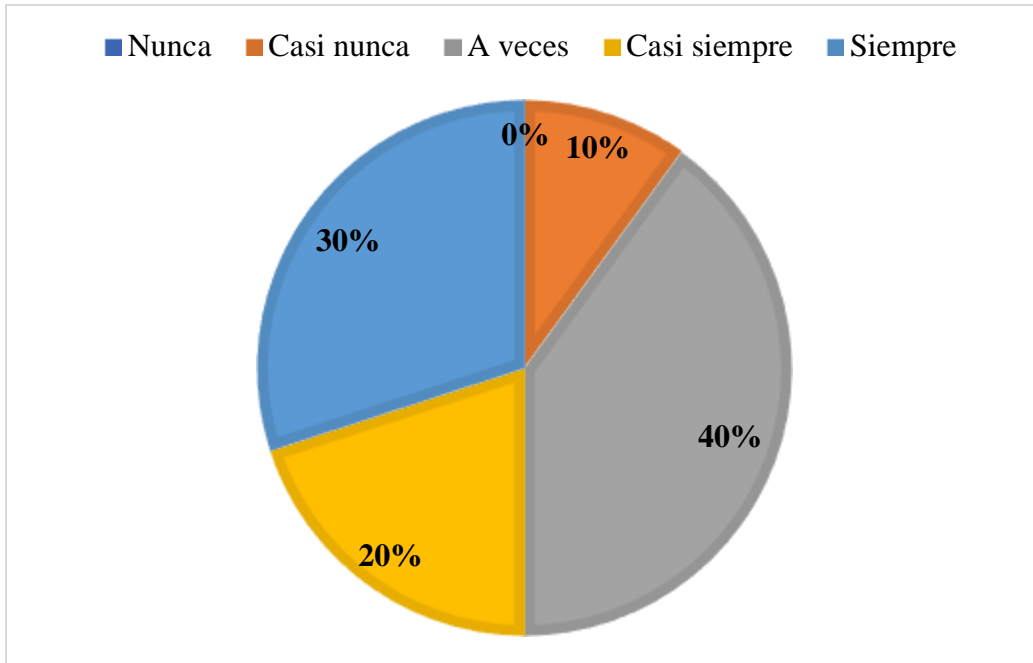


Figura 13. Cumplimiento de tareas para el desarrollo empresarial.

Fuente. Tabla 4.

Características de la eficiencia en el restaurante turístico.

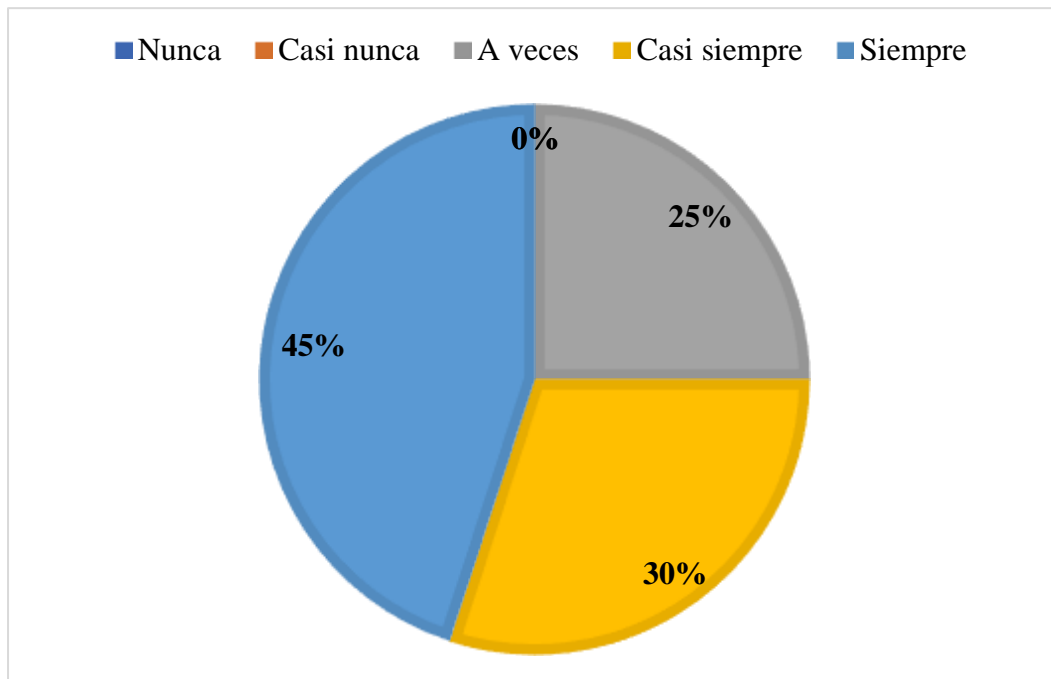


Figura 14. Hacer bien las cosas para el buen desempeño laboral.

Fuente. Tabla 5.

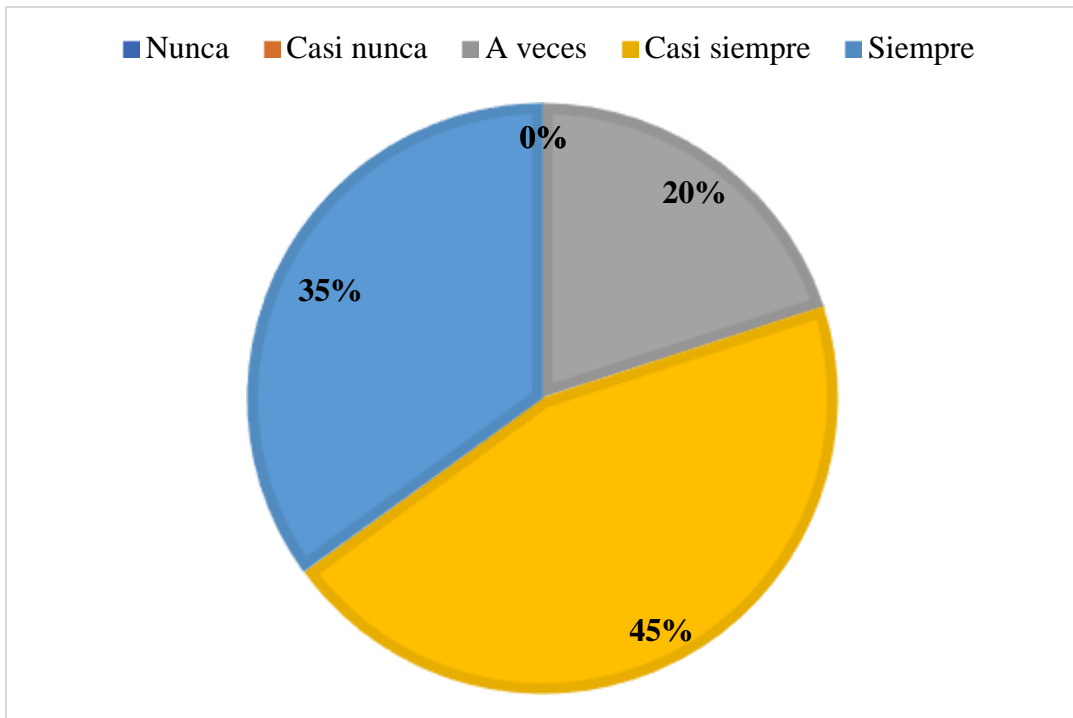


Figura 15. Compromiso con el trabajo y la empresa.

Fuente. Tabla 5.

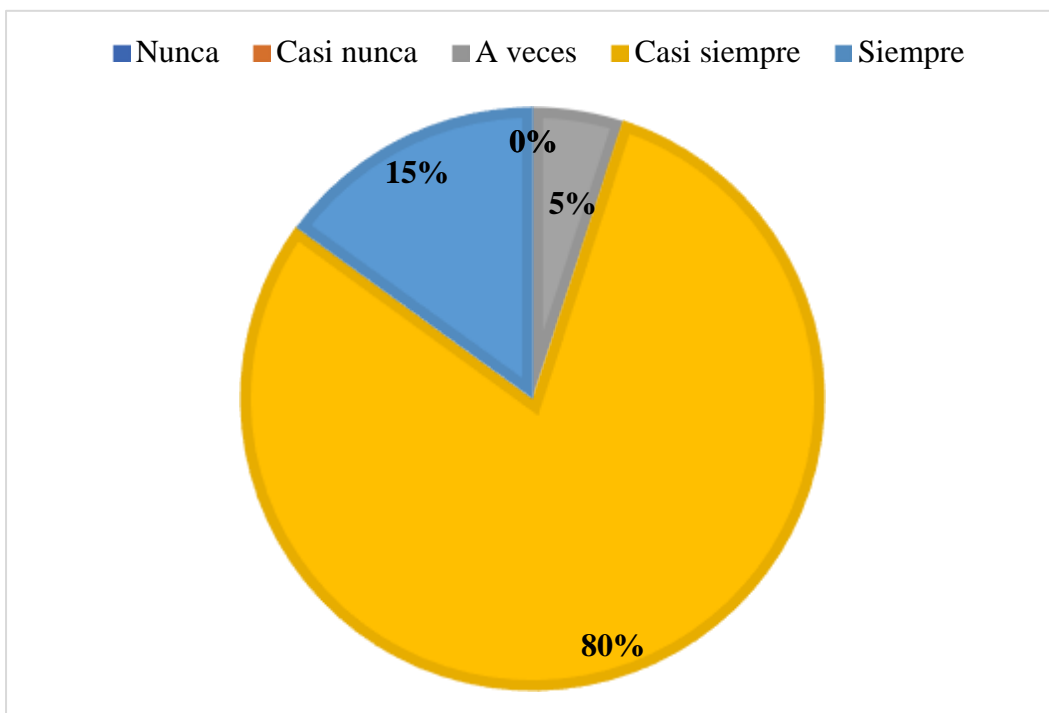


Figura 16. Uso adecuado de recursos para la reducción de costos.

Fuente. Tabla 5.

Anexo 7: Ficha ruc

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20494980801 - CORPORACION LAS FLORES S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	01/06/2010	Fecha de Inicio de Actividades:	01/06/2010
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	JR. JOSE OLAYA NRO. 106 CONCHOPATA (POR LA PLAZOLETA DE CONCHOPATA) AYACUCHO - HUAMANGA - ANDRES AVELINO CACERES		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA	Activar Windows Vea a Configuración para activar	




0% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 0%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.