



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO
RESTAURANT KATIUSKA, DISTRITO VILCASHUAMÁN,
AYACUCHO, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

PILLACA BARRIENTOS, FULGENCIO WILMER

ORCID: 0000-0001-6748-9953

ASESOR

QUISPE MEDINA, WILBER ORCID:

0000-0002-4052-5018

AYACUCHO - PERÚ

2021

Equipo de Trabajo

AUTOR

**BR. PILLACA BARRIENTOS, FULGENCIO WILMER ORCID:
0000-0001-6748-9953**

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado Ayacucho – Perú.

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú.

JURADO

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH (PRESIDENTA)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

Hoja de firma del jurado y asesor

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

ORCID: 0000-0002-9569-9824
PRESIDENTA

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES

ORCID: 0000-00002-6611-9480

MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

ORCID: 0000-0003-4439-1448

MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018
ASESOR

Agradecimiento

A Dios, Padre Eterno y guía importante en mi vida **Dedicatoria**

A mis queridos hijos, fuente de alegría y motivación de mi vida personal **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo identificar las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021. 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 5 trabajadores del restaurante Katiuska. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. De la encuesta realizada a los trabajadores del Restaurant Katiuska, se puede observar, que el 40% de los trabajadores mencionan que casi siempre el puesto que ocupa actualmente le permite aprender más sobre su trabajo y el 60% de trabajadores mencionan que siempre el puesto que ocupa actualmente, le permite aprender más sobre su trabajo. En relación a la conclusión, el 60% de los trabajadores respondieron que el puesto que ocupan actualmente siempre les permite aprender más sobre su trabajo; un porcentaje similar mencionan que siempre el puesto que ocupa actualmente le permite desarrollar completamente sus habilidades y otro porcentaje similar mencionan que casi siempre se sienten bien en el puesto de trabajo que desempeñan. Se puede deducir que la motivación intrínseca en los trabajadores se mantiene de manera positiva, esto conlleva a que estos puedan enfocarse en el desarrollo de sus actividades de manera satisfactoria.

Palabras claves: Motivación laboral, restaurante menú.

Abstract

The objective of this research was to identify the characteristics of work motivation in micro and small companies in the menu restaurant category: Katuska restaurant case, Vilcas Huamán district, Ayacucho, 2021. The methodology used was the type applied with a quantitative approach, descriptive level and design non-experimental cross-sectional. The study population consisted of 5 workers from the Katuska restaurant. The survey technique was applied, using a questionnaire as an instrument. From the survey carried out to the workers of the Katuska Restaurant, it can be observed that 40% of the workers mention that almost always the position they currently occupy allows them to learn more about their work and 60% of workers mention that the position they currently occupy always currently occupies, allows you to learn more about your job. Regarding the conclusion, 60% of the workers responded that the position they currently occupy always allows them to learn more about their work; a similar percentage mention that the position they currently occupy always allows them to fully develop their skills and another similar percentage mention that they almost always feel good in the job they perform. It can be deduced that the intrinsic motivation in the workers is maintained in a positive way, this leads to them being able to focus on the development of their activities in a satisfactory way.

Keywords: Work motivation, restaurant menu.

Contenido

Equipo de Trabajo	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Contenido	viii
Índice de tablas y figuras	x
Índice de figuras	xi
I. Introducción	12

II.	Revisión de literatura	
		15
III.	Hipótesis	
		31
IV.	Metodología	
		32
4.1.	Diseño de la investigación.....	32
4.2.	Población	
		33
4.3.	Definición y operacionalización de variables	34
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.5.	Plan de análisis	36
4.6.	Matriz de consistencia	
		37
4.7.	Principios éticos	38
V.	Resultados	
		39

5.1. Resultados	39
5.2. Análisis de resultados	57

VI. Conclusiones

.....

62

Aspectos complementarios	64
--------------------------------	----

Recomendaciones	64
-----------------------	----

Referencias bibliográficas	
----------------------------------	--

65

Anexos	69
--------------	----

Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Edad	39
---------------------	----

Tabla 2. Sexo	40
---------------------	----

Tabla 3. Grado de instrucción	41
-------------------------------------	----

Tabla 4. Cargo que desempeña	42
------------------------------------	----

Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo	43
Tabla 6. ¿El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katuska, te permite aprender más sobre tu trabajo?	44
Tabla 7. ¿El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katuska, te permite desarrollar completamente tus habilidades?	45
Tabla 8. ¿Te sientes feliz en el puesto de trabajo que desempeñas?	46
Tabla 9. ¿Cuentas con los recursos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo?	47
Tabla 10. ¿Te sientes a gusto con el ambiente de tu trabajo?	48
Tabla 11. ¿Cumples con las metas establecidas por el restaurant Katuska?.....	49
Tabla 12. ¿El restaurante brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas?	50
Tabla 13. ¿Recibes reconocimiento por parte de tu jefe cuándo realizas bien tus labores?	51
Tabla 14. ¿Te sientes parte de un equipo de trabajo?	52
Tabla 15. ¿Ud. Desearía otro empleo en lugar del actual?	53
Tabla 16. ¿La relación entre usted y sus compañeros de trabajo es la adecuada?	54
Tabla 17. ¿Existen conflictos permanentes en el restaurante Katuska?	55
Tabla 18. ¿Tu jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos?	56

Índice de figuras

Figura 1. Edad	39
Figura 2. Sexo	40
Figura 3. Grado de instrucción.....	41
Figura 4. Cargo que desempeña	42
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	43
Figura 6. ¿El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katuska, te permite aprender más sobre tu trabajo?	44

Figura 7. ¿El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katuska, te permite desarrollar completamente tus habilidades?	45
Figura 8. ¿Te sientes feliz en el puesto de trabajo que desempeñas?	46
Figura 9. ¿Cuentas con los recursos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo?	47
Figura 10. ¿Te sientes a gusto con el ambiente de tu trabajo?	48
Figura 11. ¿Cumples con las metas establecidas por el restaurant Katuska?	49
Figura 12. ¿El restaurante brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas? ..	50
Figura 13. ¿Recibes reconocimiento por parte de tu jefe cuándo realizas bien tus labores? ...	51
Figura 14. ¿Te sientes parte de un equipo de trabajo?	52
Figura 15. ¿Ud. Desearía otro empleo en lugar del actual?	53
Figura 16. ¿La relación entre usted y sus compañeros de trabajo es la adecuada?	54
Figura 17. ¿Existen conflictos permanentes en el restaurante Katuska?	55
Figura 18. ¿Tu jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos?	56

I. Introducción

Las empresas actualmente piensan fundamentalmente en la motivación de su personal, debido a que es necesario para que los trabajadores logren tener un conveniente manejo gremial, además es muy importante en el rendimiento de las ocupaciones, ya que por medio de ello dejará al cumplimiento de las metas y paralelamente realicen sus ocupaciones con más producción, la motivación se puede hacer de diferentes maneras en una organización, esto con el fin de que ellos logren rendir y ofrecer al más alto en su manejo en el puesto de su trabajo. Tal como lo menciona (Flores & Choquehuayta, 2016).

Es de esta forma, que, en varias organizaciones, los ayudantes cuentan con escasa motivación, relacionadas con su trabajo y funcionamiento, las dificultades tienen la posibilidad de exponer tanto individuales como laborales y esto puede dañar al empleado como a la organización, el resultado de esto podría ser que el trabajador logre generar una mala interacción con su líder y/o con sus compañeros.

Por lo que, la motivación también puede determinarse como el señalamiento o énfasis que se revela en un individuo hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad de su interés, en el aspecto laboral en los colaboradores de una organización es de suma importancia debido a que ellos darán todo de sí para llegar a alcanzar un objetivo personal u organizacional.

En consecuencia, el tema de investigación se denomina “Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021”, a lo que se ha identificado el siguiente problema: ¿Cuáles son las características de la motivación laboral en las micro y

pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021?. Para lograr responder al problema propuesto se logró el planteamiento del objetivo general: Identificar las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021. Para responder el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos: OE1. Describir la motivación intrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021; OE2. Describir la motivación extrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021; OE3. Describir la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021.

A lo que, según (Sánchez, 2014), indica que hoy en día las Mypes en el Perú son trascendentes para la economía. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo, tienen una gran importancia porque estas aportan con 40% al PBI, y con un 80% de la generación de empleo, sin contar con el autoempleo que genera, sin embargo, el progreso de dichas empresas se encuentra estacado, por la falta de un sistema tributario estable.

Por otro lado, (Mares, 2013) En el año 2005, las MYPES representaban, en términos cuantitativos, el 98.35% del total de empresas en el Perú; mientras que tan solo un 1.65% eran grandes y medianas empresas. Este porcentaje se traducía en 2.5 millones de pequeñas y microempresas, de las cuales únicamente 648,147 MYPES eran formales.

La presente investigación se justifica porque, es de relevancia ya que esta investigación permitirá obtener información fiable y válida sobre las necesidades de requieren los trabajadores del restaurante, así como descubrir lo que impulsa a un colaborador a sentirse bien dentro del restaurante, conllevando a la elaboración de una propuesta de mejora.

El propósito de este trabajo de investigación, es identificar las características de la motivación laboral, encaminada en una propuesta de mejora, ya que de esta manera este estudio podrá orientar a la dirección acerca de una mejor toma de decisiones sobre como motivar a sus colaboradores.

La metodología que se empleó fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte trasversal. La población de estudio estuvo conformada por 5 trabajadores del restaurant Katiuska.

De la encuesta realizada a los trabajadores del Restaurant Katiuska, se puede observar que el 40% mencionan que casi siempre el puesto que ocupa actualmente le permite aprender más sobre su trabajo y el 60% mencionan que siempre el puesto que ocupa actualmente, le permite aprender más sobre su trabajo.

En relación al objetivo general, podemos concluir que se lograron identificar las características de la motivación laboral, puesto que los resultados arrojaron, que en el restaurante el personal se siente motivado toda vez que el puesto que ocupa le permite aprender más sobre su trabajo, desarrollando sus habilidades sin dejar de lado la comodidad en el puesto que ocupa; por otra parte se sienten motivados con el hecho de que cuentan con los recursos necesarios ya que ello les conlleva a una adecuada ejecución de sus actividades y por su parte respecto a la satisfacción, se evidencio que

la relaciones entre los trabajadores es la adecuada, que no se evidencia los conflictos. Esto conlleva a que los trabajadores se puedan sentir motivados, internamente y/o externamente, facilitando el buen desempeño.

II. Revisión de literatura

Antecedentes Internacional

(Maldonado, 2013), en su tesis “Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango”, para optar el grado académico de licenciado en administración de empresas, de la Universidad Rafael Landívar. Establece las siguientes conclusiones: Al finalizar la investigación se concluye en cuanto a que la mayoría de los trabajadores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango indicaron contar con una motivación media, y de acuerdo a las hipótesis planteadas, se aprueba la hipótesis alternativa que indica que: la motivación de los trabajadores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango tiene un efecto positivo en la productividad. La mayoría de los trabajadores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango indicaron que los factores que les causa motivación son: relaciones interpersonales e incentivos económicos respectivamente. La mayoría de los trabajadores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango indicaron que los factores que les causa motivación son: relaciones interpersonales e incentivos económicos respectivamente.

(Sterkel, 2016), en su tesis “Diagnóstico de motivación del servicio al cliente en el restaurante el Peñascal, Cobán, Alta Verapaz”, para optar el título psicóloga industrial, organizacional en el grado académico de licenciada, de la Universidad Rafael Landívar. El tipo de investigación que se utilizó en el presente estudio, fue de tipo descriptivo ya que lo que se busca hacer un diagnóstico de motivación. Se estableció el siguiente objetivo general: Identificar el perfil de motivación de los colaboradores, en el servicio

al cliente, que ellos brindan en el restaurante el Peñascal, Cobán Alta Verapaz. Llegando a las siguientes conclusiones: El perfil de motivación que caracteriza a los colaboradores en cuanto al servicio que brinda, se marca principalmente en proponerse metas y objetivos claros con el fin de alcanzarlos de una manera eficiente, poniendo así, mucho empeño en mejorar la calidad de su trabajo y principalmente la calidad de su servicio, asimismo les resulta importante establecer una relación amable y cordial con los clientes, mostrando un interés sincero en atender a sus necesidades; El factor logro en el servicio que brindan los colaboradores se encuentran en un nivel alto, siendo este el factor sobresaliente en el perfil motivacional, ya que, según la escala establecida por este estudio, con 19.24, cabe resaltar que en este factor, la mayoría de meseros indico que nos le agrada mucho los restos con los clientes difíciles.

(Padilla., 2013), en su tesis “Propuesta de un programa de motivación, dirigido al personal del hotel Ventear Valencia para mejorar la calidad del servicio”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, de la Universidad Republicana Bolivariana de Venezuela. Establece la siguiente conclusión: La importante formación que implementa el Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos, es excelente desde la perspectiva de oportunidades que ofrece dicha institución, en los procesos de instrucción académica de las pasantías operativas y administrativas. Podríamos recapitular el periodo de pasantías en el departamento de Gerencia General del Hotel Ventear Valencia, como una oportunidad de retroalimentación, brindando la congruencia de adquirir conocimientos en el ámbito hotelero.

Nacional

(Flores & Choquehuayta, 2016), en su tesis “Nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área de alimentos y bebidas del consorcio Bon Gourmet de la Ciudad de Arequipa 2015”, donde se planteó el objetivo: Determinar el nivel de motivación laboral y el desempeño laboral que poseen los empleados del Consorcio Bon Gourmet. Es una investigación cualitativa de tipo descriptiva simple, la misma se fundamenta en fuentes de información primaria. Se concluye: Que el nivel de motivación laboral es regular con tendencia a bueno y el desempeño laboral está en un nivel regular con tendencia a malo debido a esto los trabajadores del consorcio Bon Gourmet no logran cumplir con las metas establecidas por la empresa; En cuanto a la motivación de poder los colaboradores están en un nivel regular a bueno orientados hacia el objetivo de influenciar a sus compañeros de área, afectarlos, contralarlos, persuadirlos y tratar de impresionar demostrando preocupación por realizar bien sus funciones.

(Nuñez, 2016), en su tesis “Factores de la Motivación y el Desempeño Laboral del personal de los restaurantes afiliados al TRIPADVISOR Puno 2016”, para optar el título profesional de licenciada en administración en turismo, de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Establece las siguientes conclusiones: Los factores de la motivación tienen relación significativa ($r = 0.747$) positiva moderada con el desempeño laboral del personal de los restaurantes afiliados al TripAdvisor Puno, porque a medida que mejora el nivel de motivación el desempeño laboral es bueno, aunque la mayoría de los trabajadores muestran un nivel medio de motivación y desempeño laboral; Los factores extrínsecos política de empresa ($r = 0.640$), supervisión ($r = 0.660$), relación con el supervisor ($r = 0.621$), condiciones de trabajo

($r = 0.635$), salario ($r = 0.610$) y relaciones interpersonales ($r = 0.515$) tienen relación positiva moderada con el desempeño laboral del personal de los restaurantes afiliados al TripAdvisor Puno, porque a medida que mejora el nivel de motivación en cada uno de los factores extrínsecos, el desempeño laboral es bueno; en efecto se confirma la hipótesis planteada; Los factores intrínsecos logro ($r = 0.538$), reconocimiento ($r = 0.546$), trabajo en si ($r = 0.630$), responsabilidad ($r = 0.634$) y crecimiento y ascenso ($r = 0.571$) tienen relación positiva moderada con el desempeño laboral del personal de los restaurantes afiliados al TripAdvisor Puno, porque a mayor motivación en cada

factor intrínseco, mayor es el desempeño laboral; en efecto se confirma la hipótesis planteada

(Acuña, 2016), en su tesis “Motivación Laboral en el Área de Alimentos y Bebidas del Restaurante Brisas del Titicaca, Lima 2016”, para optar el título profesional de licenciado en administración, de la Universidad Cesar Vallejo. Establece las siguientes conclusiones: En el presente trabajo de investigación se concluyó que la motivación laboral en el área de alimentos y bebidas del restaurante brisas del Titicaca si se desarrolla de manera adecuada es por ello que tanto la organización como los trabajadores logran sus objetivos y el objetivo principal el de la organización; La misma investigación realizada en el restaurante brisas del Titicaca permitió saber que uno de los principales factores que interviene en la motivación del personal son las compensaciones extrínsecas, es por ello que brisas del Titicaca debe mejorar este tipo de estrategias para que así los trabajadores continúen con ese compromiso y valoración a la organización y se logre los objetivos planteados por la organización y los objetivos propios de cada trabajador.

(Sirlopú, 2017), en su tesis “ Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecer”, para optar el título profesional de licenciada en administración , de la Universidad Cesar Vallejo.

Establece las siguientes conclusiones: Finalmente se concluye la investigación señalando que la variable gestión administrativa posee relación con la motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecer; debido a que el coeficiente de correlación de Spearman que se obtuvo fue $Rho = 0.809$ lo cual indica que existe una correlación alta entre ambas variables, rechazándose la hipótesis nula y aceptando nuestra hipótesis propuesta; En cuanto a la relación entre la planeación y la

motivación laboral indicamos según los resultados de que existe una alta relación entre ambas variables, negando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis planteada, eso quiere decir que la planeación que realiza la organización del restaurante está siendo reflejada en las respuestas del personal.

(Gomero, 2018), en su tesis “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías Leña y Carbón en San Juan de Lurigancho, 2018” para optar el título profesional de licenciado en Administración, de la Universidad César Vallejo. Establece las siguientes conclusiones: Se destaca los resultados para el objetivo general por lo cual de los resultados obtenidos concluimos que la motivación tiene relación directa con el desempeño laboral de los personales conviniendo procurar especial atención a las necesidades y conductas de los integrantes de la pollería para un mejor desempeño; Con respecto a los objetivos específicos 1, concluyendo que manteniendo los factores higiénicos adecuados el desempeño laboral será beneficioso para la entidad.

Local

(Romero, 2019), en su tesis “Propuesta del manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019”, para optar el título profesional de licenciado en administración, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Establece las siguientes conclusiones: En las mayorías de los recreos turísticos del distrito de Conchopata del Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, los trabajadores se sienten felices y motivados en su trabajo, solo un porcentaje menor no se siente feliz; De total de encuestados la mayor parte de los trabajadores de los recreos se esfuerza al máximo en su trabajo y también se siente cómodo en el lugar que trabaja,

y cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades; En cuanto a las relaciones interpersonales, la mayor parte de los recreos realiza actividades de integración social entre compañeros, pero según los datos obtenidos podemos entender que una menor parte no mantienen una muy buena relación con sus jefes; En cuanto a las condiciones laborales, la mayor cantidad de recreos turísticos no brindan contratos de trabajo, por lo cual los trabajadores no cuentan con una estabilidad laboral; En cuanto a la remuneración, una parte de los recreos no brinda un salario adecuado a sus trabajadores, por lo cual a un corto plazo los trabajadores buscaran mejores oportunidades salariales y dejaran el trabajo

(Vilchez, 2019), en su tesis “Propuesta de manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de comida típica del centro histórico de Ayacucho, 2019”, para optar el título profesional de licenciada en administración, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Establece las siguientes conclusiones: Que todos los colaboradores se encuentran intrínsecamente motivados, porque sienten que aprenden cada día más, se sienten identificado con la empresa, también pueden desarrollar sus habilidades dentro de la empresa, en cuanto a la motivación extrínseca, se encuentran desmotivados por que las remuneraciones que perciben no es acorde a sus expectativas, no reciben ningún reconocimiento frente a sus logros y buen desempeño laboral y la comunicación es deficiente con los jefes. Ya que no les permiten expresar sus ideas o sugerencias, por lo tanto, se encuentran desmotivados extrínsecamente.

Bases teóricas de la investigación

Motivación Laboral

La motivación está relacionada con los circuitos neurales dopaminérgicos. Cuando se activan estos circuitos cerebrales, nos sentimos enérgicos y motivados para realizar cualquier actividad. Los motivadores intrínsecos son aquellos que se basan en la realización de la actividad, por otro lado, en cuanto a los motivadores extrínsecos, es cuando las personas realizan una actividad únicamente como medio para conseguir un fin con la única finalidad de buscar la satisfacción laboral. (Robbins & Coulter, 2014)

Según (García, 2011), define la motivación como “aquel comportamiento que viene dado por una serie de necesidades, tendencias o impulsos (motivos) que nos llevan a poner en marcha una acción, mantenerla y dirigirla (conducta que va orientada y dirigida hacia una meta)”

Según (Castillo, 2012), define la motivación como “una fuerza interna que brota en el interior de los individuos y que los lleva a conseguir incentivos que les sirven para satisfacer sus necesidades”.

Según (Puchol, 2013), define la motivación como “una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona, incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido. Motivar es el proceso administrativo que consiste en influir en la conducta de las personas, basándose en el conocimiento de que hace que la gente funcione”

Estrategias para motivar al personal

Según (Robbins & Coulter, 2014), expresa las siguientes estrategias para la motivación del personal.

1. Producir distribuciones administrativas eficientes en donde exista lucidez en las normas de conducta determinadas por la compañía, proporcionando con esto una sensación de dirección y certidumbre en el comportamiento del trabajador frente a reconocimientos y promociones.
2. Apelar a la grandeza. La aspiración de las personas es apoyar para llevar a cabo cosas maravillosas inherentes a su personalidad, y esto implica pasión e magnitud de integrar; por cierto, uno de los más grandes desafíos de motivación a otros es generar desafíos que logren excitar su energía e interés, reconociendo sus triunfos y encaren los tropiezos y faltas en el trabajo.
3. Empelar sus valores personales con los empleados. En realidad, las personas y las empresas comparten valores sencillos y universales, como la honestidad, la justicia y la generosidad.
4. 4. Laborar intensamente hacia las metas. La motivación gira con base a un sentido trascendente, a eso que se clarifica las metas y su aporte en las mismas es de mucha relevancia para los ayudantes
5. Manejar diferentes niveles de incentivos y retos de acuerdo con las expectativas establecidas en cada grupo de trabajo de la empresa.

La motivación y sus teorías

Según (Chiavenato, 2011), la indagación de elementos que aprueben conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como hallar elementos que permiten alcanzar el esfuerzo, la energía y la conducta de los

colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados.

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

Según (Chiavenato, 2011), esta teoría parte del juicio de que la motivación se debe a esfuerzos y necesidades, de ahí la creación de una pirámide donde existen cinco clases diferentes de necesidades: fisiológicas, seguridad, sociales, estimación y autorrealización.

Según (Chiavenato, 2011), una de las primeras necesidades es la

1. Necesidad Fisiológicas

“Donde entienden las necesidades básicas de supervivencia y de naturaleza biológica. Dentro de este grupo, encontraremos necesidades como: la necesidad de respirar, beber agua, comer, tener sexo, refugiarse”, (Chiavenato, 2011)

Necesidades de seguridad

Estas incluyen la necesidad de sentirse seguro y protegido en vivienda, empleo, seguridad física de recursos, de moral, familiar y de salud.

Necesidades sociales o de pertenencia

Estas incluyen desarrollo afectivo, asociación, aceptación, afecto, intimidad sexual, amistad. Exhibimos estas necesidades en nuestros deseos de unión, de tener familias, en ser parte de una comunidad, a pertenecer a un club social.

Necesidades de autoestima

Se divide en dos necesidades de estima: alta y baja.

Alta: Necesidades de respecto a uno mismo, incluyendo sentimientos tales como confianza, competencia, logros, independencia y de libertad.

Baja: Respeto de los demás, necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, apreciación, dignidad e incluso dominio.

Por último, necesidades de autorrealización

Estas incluyen desarrollo potencial, moralidad, aceptación de hechos, resolución de problemas, hacer lo máximo con las habilidades propias. Es una cuestión de ser el más completo.

Teoría de X – Y

Según (Chiavenato, 2011), indica que McGregor compara dos estilos opuestos antagónicos de administrar, de un lado está el estilo basado en la teoría tradicional,

mecanista y pragmática (que llamo teoría X), y de otro el estilo basado en las concepciones modernas de la conducta humana (que domino Y).

Concepción tradicional de la administración: Teoría X

Según (Chiavenato, 2011), basa en ciertas concepciones y premisas erróneas y distorsionadas acerca de la naturaleza humana, las cuales predominaron durante décadas en el pasado:

- Las organizaciones pueden y deben planearse, de manera que neutralicen y controlen los sentimientos y las características imprevisibles.
- El hombre es perezoso por naturales y debe ser estimulado mediante incentivos externos.

- La motivación fundamental del trabajador son los incentivos económicos.
- Como estos incentivos son controlados por la organización, el hombre es un agente pasivo que requiere ser administrado, motivado y controlado por ella.

- Las emociones humanas son irracionales y no deben interferir el propio interés del individuo.

Dentro de esta concepción tradicional del hombre, la labor de la administración se ha restringido al empleo y control de la energía humana, únicamente en dirección a los objetivos de la organización”, según (Chiavenato, 2011).

Nueva concepción de la administración: Teoría Y

“Se basa en un conjunto de supuestos de la teoría de la motivación humana:

- El esfuerzo físico o mental en un trabajo es tan natural como jugar o descansar, el hombre común no siente que sea desagradable trabajar. De acuerdo con ciertas condiciones controlables.
- El control externo y las amenazas de castigo no son los únicos medios para lograr que las personas se esfuercen por alcanzar los objetivos organizaciones. El hombre debe auto dirigirse y auto controlarse por ponerse al servicio de los objetivos que se les confían.
- En ciertas condiciones, el hombre común aprende no solo a asumir responsabilidades, sino también a aceptarlas. En general, la evasión de la responsabilidad, la falta de ambición y el énfasis en la seguridad personal son consecuencia de la experiencia individual, y no características humanas inherentes y universales”

Teoría sobre las expectativas

Según (Chiavenato, 2011), este modelo, desarrollado por Víctor H. Vroom, explica la conducta a través de la elección consciente de niveles de esfuerzos alternativos, dado por posibilidades subjetivas que conducen a determinados resultados, y aparte del hecho de que el trabajador se orienta en actividades que los distinguen a lograr sus propios objetivos y aquellas no lo producen ningún beneficio para el segundo término, las cuales se representan a continuación:

1. Expectativas: son los objetivos que percibe el individuo, las cuales pueden incluir dinero, seguridad de empleo, aceptación social, reconocimiento e infinidad de combinaciones entre ellos.

2. Recompensas: es la relación que percibe el individuo entre la productividad y el alcance de sus objetivos.
3. Relaciones entre expectativas y recompensas: es la capacidad que percibe el individuo para aumentar su productividad con miras a satisfacer sus expectativas con las recompensas.

Estos tres factores determinan la motivación del individuo para producir en cualquier circunstancia en que se encuentre el modelo parte la hipótesis de que la motivación es un proceso que orienta opciones de conducta (resultados intermedios) para alcanzar un determinado resultado final. Los resultados intermedios componen una cadena de relaciones entre medios y fines. Cuando la persona desea alcanzar uno de los objetivos (resultado final) lo busca por medio de varios resultados intermedios que funcionan como objetivos graduales para alcanzar el objetivo final.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Según (Chiavenato, 2011), Frederick Herzberg, formuló la teoría de dos factores para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo. Según el dos factores dirigen la conducta de las personas.

- 1. Factores higiénicos o factores extrínsecos.** Se encuentran en el escenario de las cualesquiera y abarcan las condiciones en las que desempeñan su trabajo. Dado que la ocupación decide y administra esas condiciones, las personas tienen cuidado sobre las prestaciones. Los principales compuestos son: el sueldo, las prestaciones sociales, el tipo de directiva u orientación que las cabezas reciben de sus superiores,

los recursos materiales y ambientales del quehacer, las políticas. Tradicionalmente, tan solo los aspectos aclarados se utilizaban para motivar a los empleados: el trabajo se considera una ocupación inaguantable y, para recabar quien trabaja más, era exigido demandar a las remuneraciones y los estímulos salariales, las políticas empresariales abiertas y estimulantes, en otras palabras, a incentivos externos al individuo a cambio de su trabajo.

2. Factores motivacionales o factores intrínsecos. Estos se relacionan con el contenido del puesto y con la índole de las ocupaciones que cualquiera desempeña. El individuo controla los factores motivacionales porque se refiere a lo que hace y realiza. Además, involucran sentimientos de cambio, de reconocimiento y de autorrealización, y depende de las ocupaciones que el realiza en su trabajo. El ámbito de los creadores motivacionales sobre las personas es profundo y permanente.

3. Dimensiones de la motivación laboral

Los componentes motivaciones están relacionados con el contenido de las funciones que lleva la persona, se centra en el cargo, en las funciones relacionadas con el cargo en sí y abarcan, la autonomía para realizar su trabajo, la responsabilidad, los ascensos, la utilización de habilidades, el logro, el reconocimiento, la posibilidad de crecimiento y el trabajo por sí mismo (Davis &

Newtrom, 2010)

Dimensiones Desarrollo

Oportunidades de desarrollo	Se denomina a todo suceso en la cual existe la oportunidad de lograr algún tipo de mejora de índole laboral.
Liderazgo	Proceso en el cual una persona influya en las actividades de un grupo de personas para dirigir y coordinar esfuerzos hacia el logro de metas.
Incentivos	Pagos hechos por la organización (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, elogios.
Responsabilidad	Es responder con sabiduría y habilidad ante aquello que solamente a uno le compete, es decir que los pue de delegar más solo compartir.

Dimensiones de la motivación laboral

Motivación intrínseca

(Soriano, 2012), define la motivación intrínseca aquella que trae, pone, ejecuta, activa el individuo por sí mismo cuando lo desea, para aquello que le apetece. Es, por tanto, una motivación que lleva consigo, no depende del exterior y la pone en marcha cuando lo considera oportuno.

Motivación extrínseca

La motivación extrínseca, por su lugar de proveniencia, externo, es aquella provocada desde fuera del individuo, por otras personas o por el ambiente, es decir, depende del exterior, de que se cumplan una serie de condiciones ambientales o haya alguien dispuesto y capacitado para generar esa motivación. Tal como lo indica (Soriano, 2012).

Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo, es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado, tal como lo indica (Sikulla, 1992 citado en (Gamboa, 2010).

Las micro y pequeñas empresas

La Ley de Promoción y Formalización la Micro y Pequeña Empresa sostiene que la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Ley de Promoción y

Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, 2012)

Características MYPEs

Según la (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, 2012, pág. 01) “las MYPEs deben reunir las siguientes características concurrentes:”

a) El número total de trabajadores:

La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive

La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 100 trabajadores inclusive.

b) Niveles de ventas anuales:

La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT

La pequeña empresa partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 1700 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Gestión de Calidad

Calidad

Según Icap y García (2011) citado por (Novillo M, Parra O., Ramón R., & Lopez F., 2017), la calidad es considerar primeramente que el cliente tiene la razón. Es decir que esto es un factor fundamental que la mayoría de las empresas no lo saben simplemente no lo quieren saber, pero deberían hacerlo. Asimismo, tal autor especifica que la calidad es cuando una empresa produce bienes o servicios para que puedan satisfacer las necesidades de los consumidores o mejor aún que tales productos puedan

sobrepasarlas.

Importancia de la calidad

La calidad se encuentra centrada en satisfacer las expectativas, necesidades y los requerimientos de los clientes, la empresa escoge el nivel de calidad que está dispuesta a generar, para poder satisfacer a sus clientes. Esto ha dado lugar a que las empresas le den

la debida importancia al servicio al cliente (Novillo M, Parra O., Ramón R., & Lopez F., 2017).

Gestión de calidad

(Novillo M, Parra O., Ramón R., & Lopez F., 2017), la gestión de calidad o también denominada “Total Quality Management” se basa en que las empresas busquen a través del mejoramiento continuo la satisfacción del cliente. Tomando en consideración los distintos procesos y actividades que realizan el personal de las organizaciones con el objetivo de brindar un valor al servicio o al producto que requieren los clientes.

El TQM no solo se basa en pequeños detalles como un saludo, un gracias, o un bonito producto; más bien se la considera una estrategia de gestión que se basa en la actitud o servicio que satisfaga a sus clientes.

III. Hipótesis

En la presente investigación no se formulará hipótesis, debido a que su nivel de investigación es descriptivo.

(Arias, 2012), manifiesta lo siguiente:

“Ante la presencia de cualquier problema o incógnita, toda persona está en capacidad de suponer, sospechar y de buscar probables explicaciones, a lo que indica que la hipótesis es una suposición que expresa la posible relación entre dos o más variables, la cual se formula para responder tentativamente a un problema o pregunta de investigación”.

Si en una investigación no se verifica la hipótesis de trabajo, no significa que el estudio sea inválido o que parezca de utilidad.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será el no experimental de forma transversal

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)

El diseño no experimental se podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, 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 fenómenos tal como se han dado en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”.

“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 será la aplicada con enfoque cuantitativo.

(Hilario, 2013):

“Señala que el tipo de investigación aplicada depende de descubrimientos y avances de la investigación básica, porque en ellos se basa. Por ello busca previamente conocer que principios, teorías, doctrinas conceptos y leyes existen para hacer actuar y construir”.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014):

“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”.

El nivel de investigación será el descriptivo.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 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 recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren”.

4.2.Población

Según (Tomayo , 2012), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. En esta investigación la población estará constituido por 7 trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro restaurant Katuska.

4.3. Definición y operacionalización de variables

	DEFINICION VARIABLE CONCEPTUAL	realizan una OPERACIONAL	DEFINICION DIMENSIONES	INDICADORES	Incentivos económicos ESCALA ITEM VALORATIVA	
MOTIVACIÓN LABORAL	<p>La motivación está relacionada con los circuitos neurales dopaminérgicos. Cuando se activan estos circuitos cerebrales, nos sentimos enérgicos y motivados para realizar cualquier actividad. Los motivadores intrínsecos son aquellos que se basan en la realización de la actividad, por otro lado, en cuanto a los motivadores extrínsecos, es cuando las personas</p>	<p>La variable Motivación Laboral en el presente estudio, se medirá haciendo uso de la técnica de la encuesta y la aplicación del instrumento cuestionario de encuesta con la</p>	<p>Aprendizaje</p> <p>Motivación intrínseca Desarrollo de habilidades</p>	<p>¿El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katuska, te permite aprender más sobre tu trabajo?</p> <p>¿El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katuska, te permite desarrollar completamente tus habilidades?</p> <p>¿Te sientes feliz en el puesto de trabajo que desempeñas?</p>	<p>1.- Nunca</p> <p>2.- Casi nunca</p> <p>3.- A veces</p> <p>4.- Casi siempre</p> <p>5.- Siempre</p>	
		<p>Escala de Likert.</p>	<p>Auto-realización</p>	<p>Condiciones laborales</p>	<p>¿Cuentas con los recursos para realizar tu trabajo?</p> <p>¿Te sientes a gusto con el ambiente de tu trabajo?</p> <p>¿Cumples con las metas establecidas por el restaurant Katuska?</p> <p>¿El restaurante brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas?</p>	
			<p>Motivación extrínseca</p>			

				Incentivos económicos	¿Recibes reconocimiento por parte de tu jefe cuándo realizas bien tus labores?
--	--	--	--	-----------------------	--

34

actividad únicamente como medio para conseguir un fin con la única finalidad de buscar la satisfacción laboral. (Robbins & Coulter, 2014)	Satisfacción laboral	Trabajo en equipo	¿Te sientes parte de un equipo de trabajo?
		Compromiso	¿Ud. Desearía otro empleo en lugar del actual?
		Relaciones de trabajo	¿La relación entre usted y sus compañeros de trabajo es la adecuada?
			¿Existen conflictos permanentes en el restaurante Katuska?
			¿Tu jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos?

35

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta.

La encuesta según García (2011) citado por (Contreras & Roa, 2015), es una técnica de investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

Instrumento

Para el recojo de la información se utilizó el instrumento cuestionario.

El cuestionario según Hurtado (2008) citado por (Contreras & Roa, 2015), es un instrumento que agrupa a una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. Consistente en un conjunto de preguntas formuladas en base a una o más variables de medir, donde se utiliza un formulario impreso estandarizado de preguntas, en el cual el contestante

llena por sí mismo. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida.

4.5. Plan de análisis

Se recopiló los datos mediante el instrumento del cuestionario, el mismo que se aplicó a 5 trabajadores de las micro empresa en estudio. Asimismo se utilizó el programa de Microsoft Excel para elaborar las tablas y figuras para seguidamente procesar la información a través de la técnica de la encuesta.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivo	Variable	Hipótesis	Metodología
<p>Problema General ¿Cuáles son las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es la motivación intrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021? ¿Cómo es la motivación extrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021? ¿Cómo es la satisfacción laboral en el micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021? ¿Cómo implementar un plan de mejora de la motivación laboral en los micros y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivo general Identificar las características de la motivación laboral en el micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021.</p> <p>Objetivos específicos OE1. Describir la motivación intrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021. OE2. Describir la motivación extrínseca en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021. OE3. Describir la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021. OE4. Elaborar un plan de mejora de la motivación laboral en los micros y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021.</p>	<p>Motivación Laboral</p> <p>Dimensiones Motivación intrínseca</p> <p>Motivación extrínseca</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Estas hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o un valor en una o más variables que se van a medir y observar. Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales, no es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)</p>	<p>Tipo: Investigación aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental de forma transversal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: Conformado por 5 trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro restaurante menú, restaurant Katiuska.</p>

4.7.Principios éticos

El presente proyecto, se ajusta a los principios y valores éticos consignados en las normas que rigen el desarrollo de las investigaciones. Tal como lo establece la (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2019), se guiará por los siguientes principios.

1. Protección de personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección.
2. 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.
3. 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.
4. 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. Edad

Edad	Ni	%
18 - 25 años	2	40.00%
26 - 35 años	1	20.00%
36 - 45 años	1	20.00%
Más de 45 años	1	20.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia



Figura 1. Edad

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katuska

Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se observa, que el 40% (2 trabajadores) tienen 18 – 25 años, el 20% (1

trabajador) tiene 26 – 35 años, el 20% (1 trabajador) tiene 36 – 45 años y el 20% tiene más de 45 años representado por (1 trabajador).

Tabla 2. Sexo

Sexo	Ni	%
Femenino	4	80.00%
Masculino	1	20.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

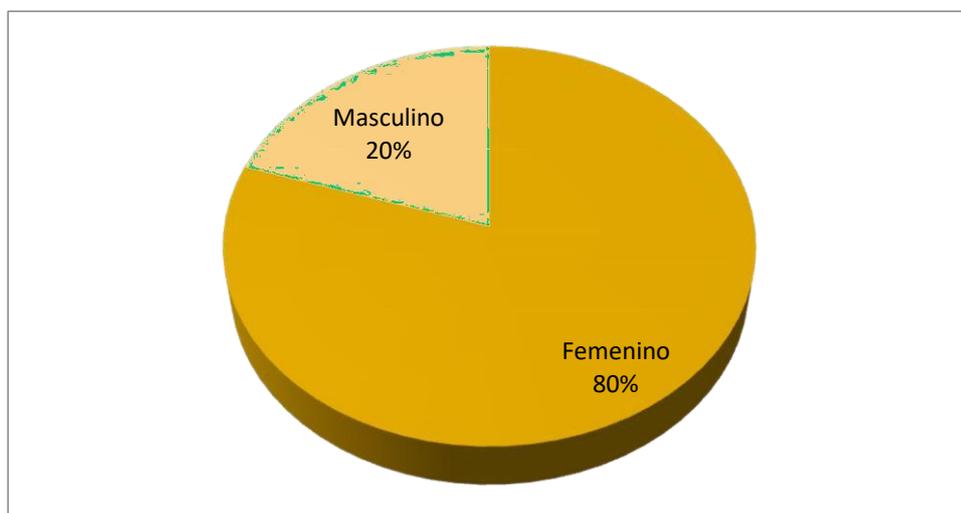


Figura 2. Sexo

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katuska
Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada 5 trabajadores del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 80% están conformados por el sexo femenino y el 20% representa el sexo masculino.

Tabla

3. Grado de instrucción

Grado de instrucción	Ni	%
Sin instrucción	1	20.00%
Educación básica	3	60.00%
Superior no universitaria	0	0.00%
Superior universitaria	1	20.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

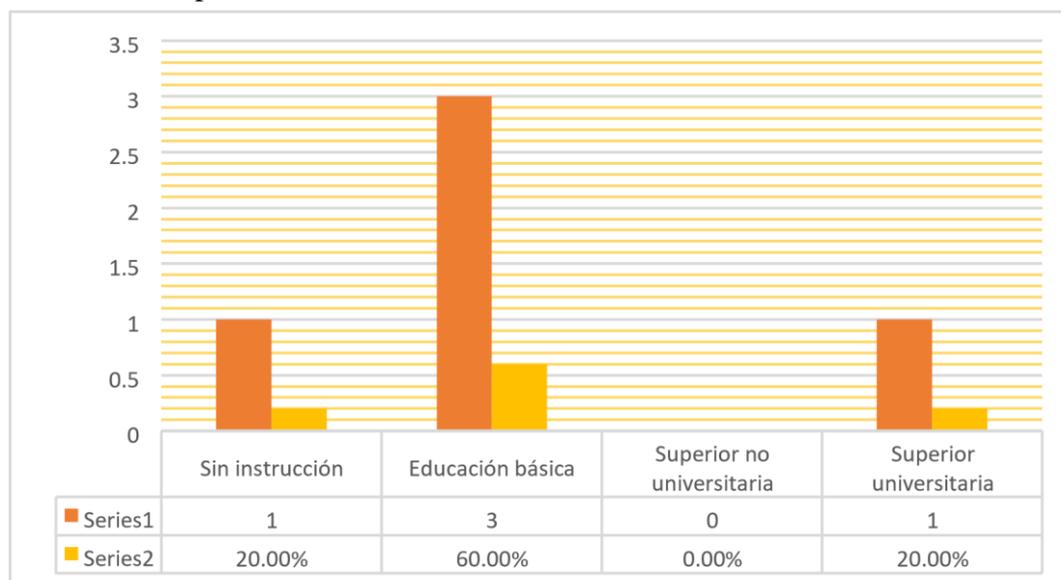


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katuska
Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1 trabajador) no tiene instrucción, el 60% (3 trabajadores) cuentan con educación básica y el 20% (1 trabajador) cuenta con superior universitaria.

Tabla

4. Cargo que desempeña

Cargo que desempeña	Ni	%
Dueño	1	20.00%
Administrador	0	0.00%
Trabajador	4	80.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

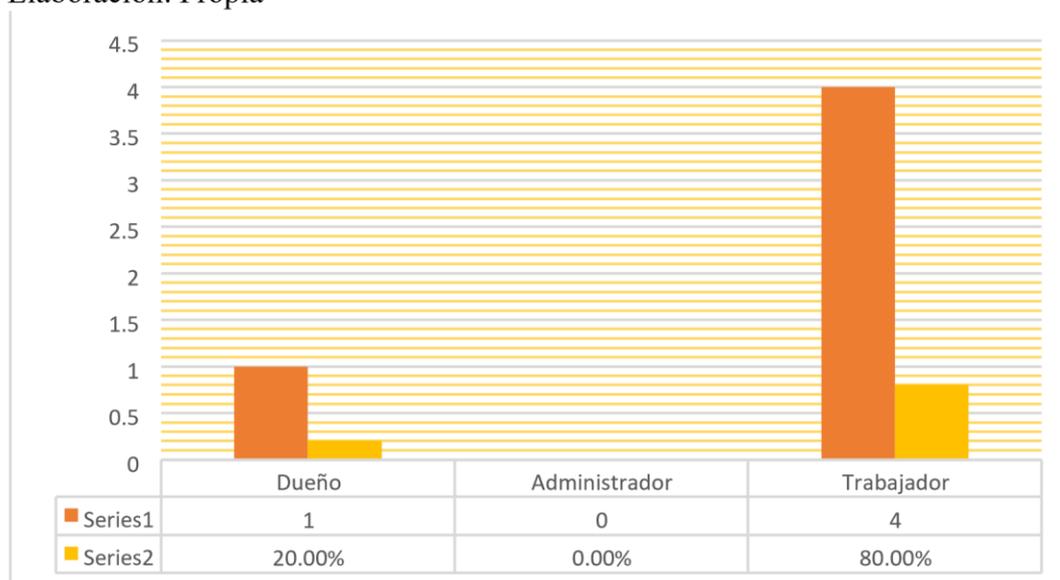


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katiuska
Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% menciona que el cargo que desempeña es de dueño y el 80% (4 trabajadores) mencionan que el cargo que desempeña es de trabajador.

Tabla

5. Tiempo que desempeña en el cargo

Tiempo que desempeña en el cargo	Ni	%
0 a 3 años	3	60.00%
4 a 6 años	0	0.00%
7 a más años	2	40.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

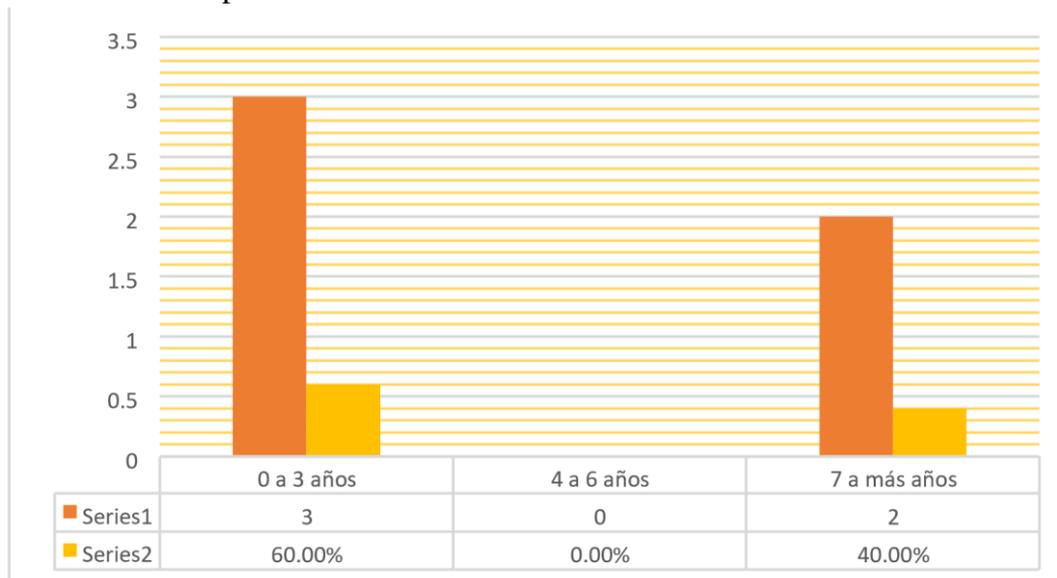


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katuska

Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 60% (3 trabajadores) mencionan que tienen 0 a 3 años desempeñando en el cargo que ocupa y el 40% (2 trabajadores) mencionan que tienen 7 a más años desempeñando en el cargo.

Tabla

6. ¿El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katiuska, te permite aprender más sobre tu trabajo?

Pregunta 6	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	2	40.00%
Siempre	3	60.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

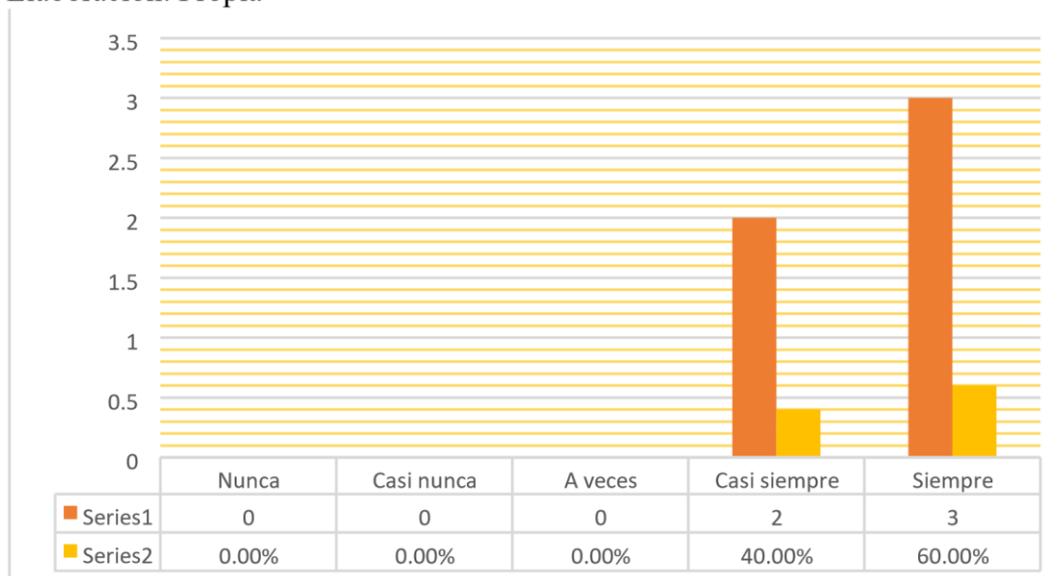


Figura 6. ¿El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katiuska, te permite aprender más sobre tu trabajo?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katiuska Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 40% (2 trabajadores) mencionan que casi siempre el puesto que ocupa actualmente le permite aprender más sobre su trabajo y el 60% (3 trabajadores) mencionan que siempre el puesto que ocupa actualmente, le permite aprender más sobre su trabajo.

Tabla

7. ¿El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katuska, te permite desarrollar completamente tus habilidades?

Pregunta 7	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	2	40.00%
Siempre	3	60.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

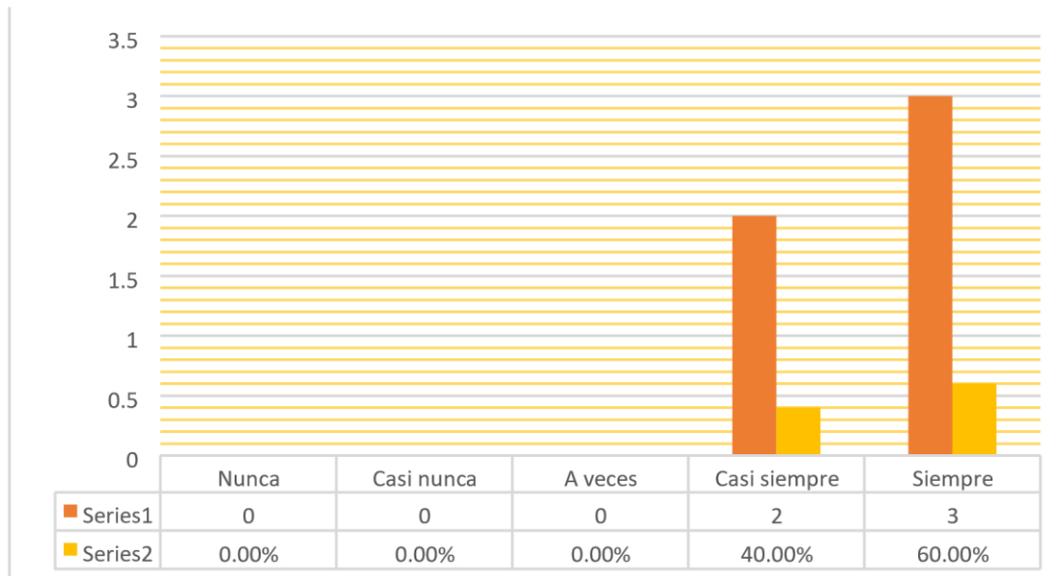


Figura 7. ¿El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katuska, te permite desarrollar completamente tus habilidades?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katuska Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 40% (2 trabajadores) mencionan que casi siempre el puesto que ocupa actualmente le permite desarrollar sus habilidades y el 60% (3 trabajadores) menciona

Tabla

que siempre el puesto que ocupa actualmente le permite desarrollar completamente sus habilidades.

8. ¿Te sientes feliz en el puesto de trabajo que desempeñas?

Pregunta 8	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	3	60.00%
Siempre	2	40.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

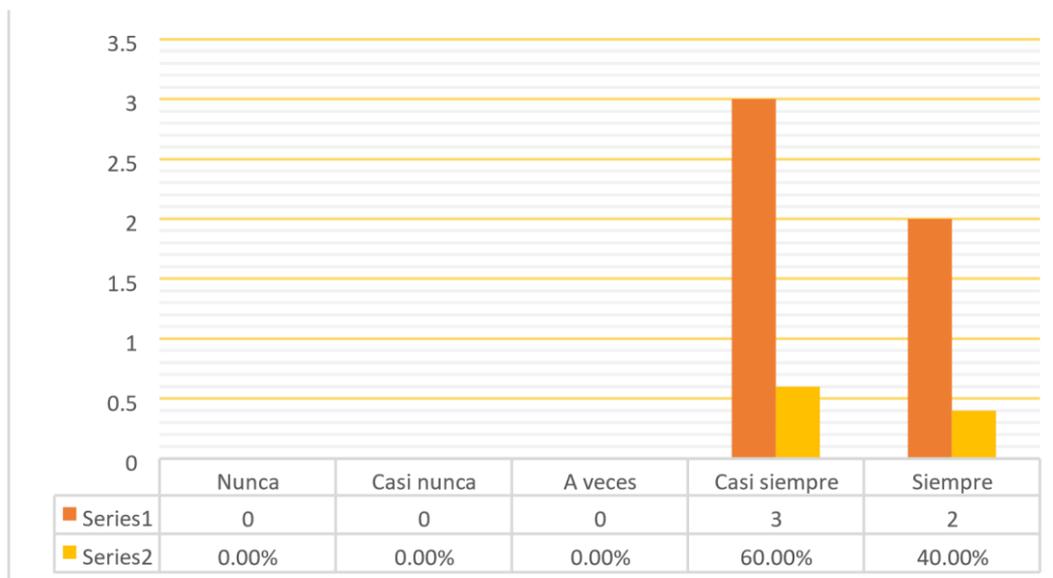


Figura 8. ¿Te sientes feliz en el puesto de trabajo que desempeñas?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katiuska

Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 60% (3 trabajadores) mencionan que casi siempre se sienten felices en el puesto de trabajo que desempeñan y el 40% (2 trabajadores) menciona que siempre se sienten felices en el puesto de trabajo que desempeñan.

Tabla

9. ¿Cuentas con los recursos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo?

Pregunta 9	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	1	20.00%
Casi siempre	1	20.00%
Siempre	3	60.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

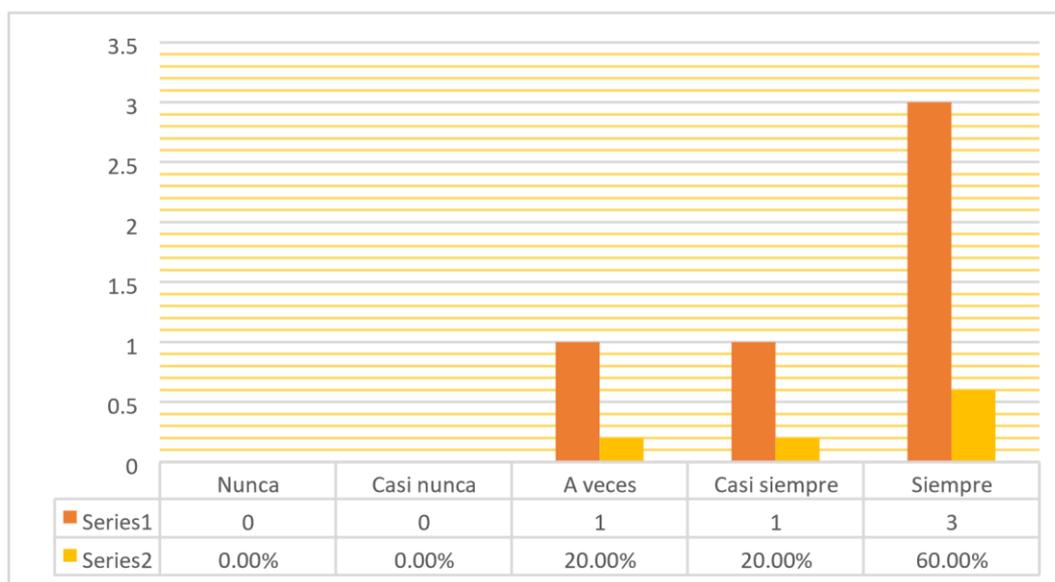


Figura 9. ¿Cuentas con los recursos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katiuska
 Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1 trabajador) menciona que a veces cuenta con los recursos necesarios para realizar adecuadamente su trabajo, el 20% (1 trabajador) menciona que casi siempre cuenta con los recursos necesarios para realizar adecuadamente su trabajo y el 60%

Tabla

(3 trabajadores) menciona que siempre cuenta con los recursos necesarios para realizar adecuadamente su trabajo.

10. ¿Te sientes a gusto con el ambiente de tu trabajo?

Pregunta 10	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	2	40.00%
Casi siempre	1	20.00%
Siempre	2	40.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

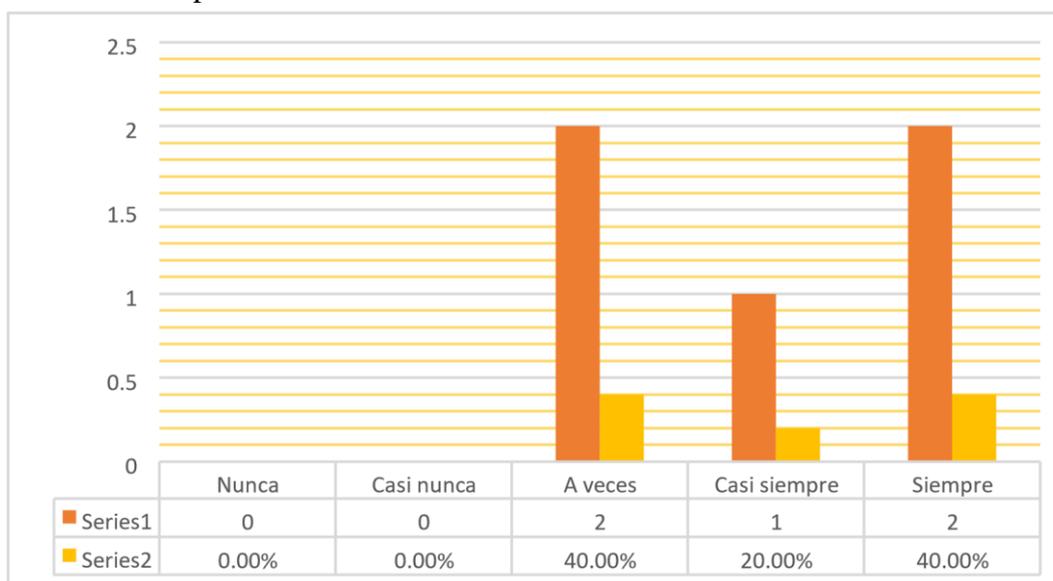


Figura 10. ¿Te sientes a gusto con el ambiente de tu trabajo?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katiuska
Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 40% (2 trabajadores) menciona que a veces se siente a gusto con el ambiente de su trabajo, el 20% (1 trabajador) menciona que casi siempre se siente a gusto

Tabla

con el ambiente de su trabajo y el 40% (2 trabajadores) mencionan que siempre se siente a gusto con el ambiente de su trabajo.

11. ¿Cumple con las metas establecidas por el restaurant Katiuska?

Pregunta 11	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	2	40.00%
Siempre	3	60.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

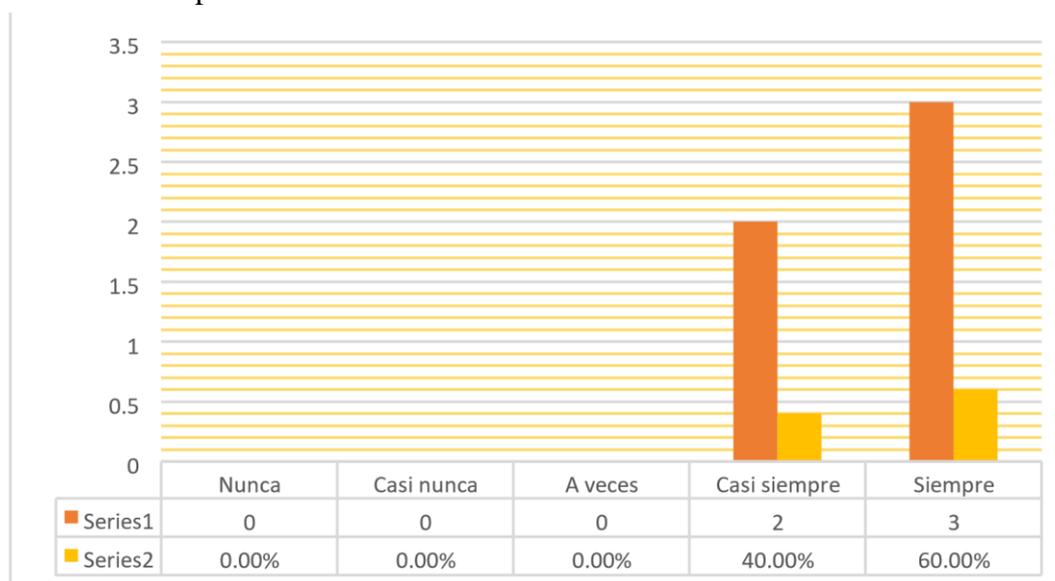


Figura 11. ¿Cumple con las metas establecidas por el restaurant Katiuska?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katiuska
Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 40% (2 trabajadores) mencionan que cumplen con las metas establecidas por el restaurante y el 60% (3 trabajadores) mencionan que siempre cumplen con las metas establecidas por el restaurant.

Tabla

12. ¿El restaurante brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas?

Pregunta 12	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	1	20.00%
Casi siempre	1	20.00%
Siempre	3	60.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

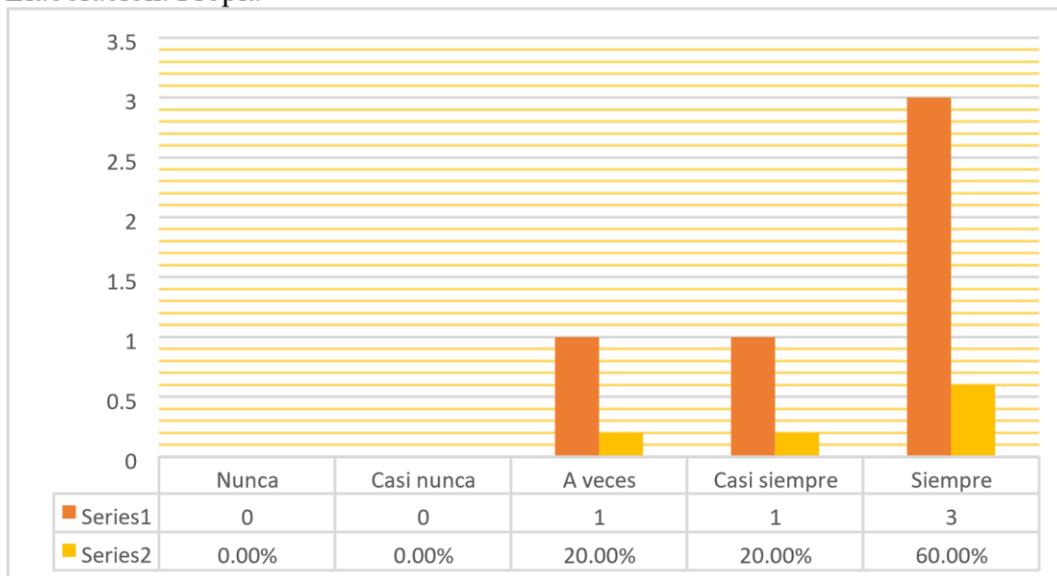


Figura 12. ¿El restaurante brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katiuska Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1trabajador) menciona que a veces el restaurant brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas, el 20% (1 trabajador) menciona que casi siempre el restaurant brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas y

Tabla

el 60% (3 trabajadores) mencionan que siempre el restaurant brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas.

13. ¿Recibes reconocimiento por parte de tu jefe cuándo realizas bien tus labores?

Pregunta 13	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	1	20.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	4	80.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

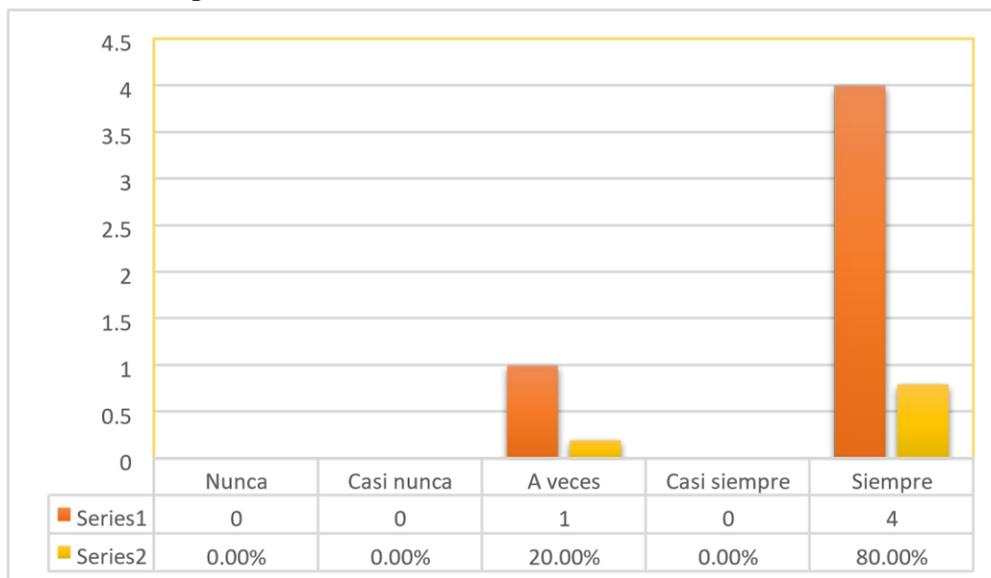


Figura 13. ¿Recibes reconocimiento por parte de tu jefe cuándo realizas bien tus labores?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katiuska Elaboración: Propia Interpretación:

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1 trabajador) menciona que a veces recibe reconocimiento

Tabla

por parte de su jefe cuando realiza bien sus labores y el 80% mencionan que siempre reciben reconocimiento por parte de su jefe cuando realiza bien sus labores.

14. ¿Te sientes parte de un equipo de trabajo?

Pregunta 14	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	5	100.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

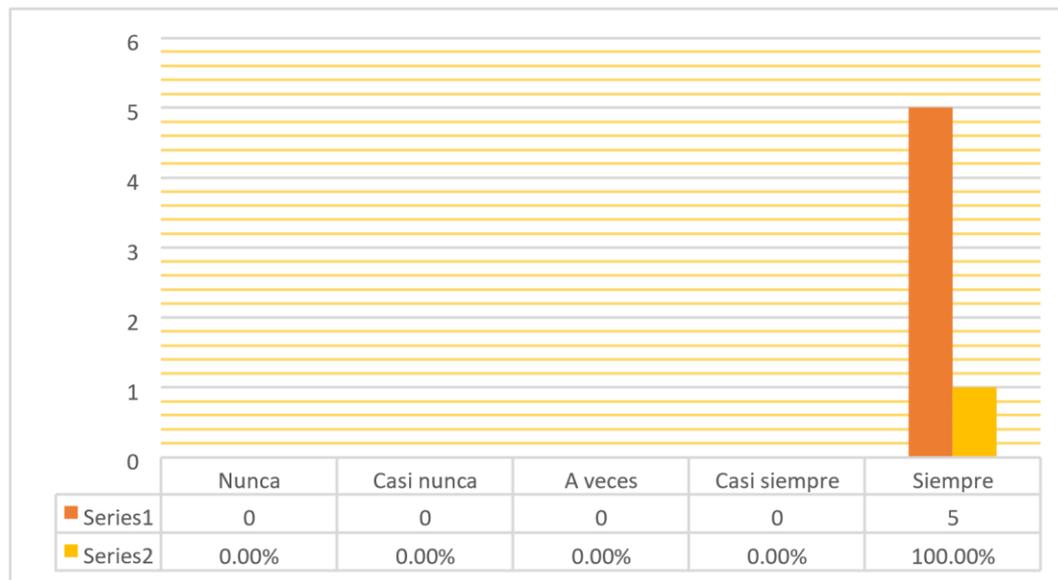


Figura 14. ¿Te sientes parte de un equipo de trabajo?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katuska
Elaboración: Propia Interpretación:

Tabla

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 100% (5 trabajadores) menciona que siempre se siente parte de un equipo de trabajo en el Restaurant Katuska.

15. ¿Ud. Desearía otro empleo en lugar del actual?

Pregunta 15	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	1	20.00%
Casi nunca	2	40.00%
A veces	1	20.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	1	20.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

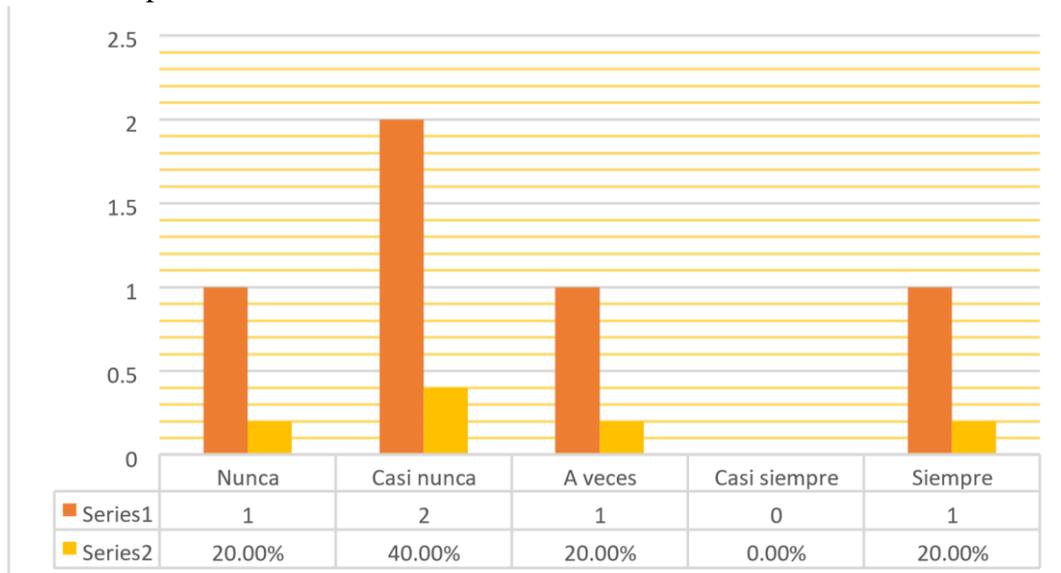


Figura 15. ¿Ud. Desearía otro empleo en lugar del actual?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katuska
Elaboración: Propia Interpretación:

Tabla

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1 trabajador) menciona que nunca desearía otro empleo en lugar del actual, el 40% (2 trabajadores) menciona que casi nunca desearía otro empleo en lugar del actual, el 20% (1 trabajador) menciona que a veces desearía otro empleo en lugar del actual y el 20% (1 trabajador) menciona que siempre desearía otro empleo en lugar del actual.

16. ¿La relación entre usted y sus compañeros de trabajo es la adecuada?

Pregunta 16	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	1	20.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	4	80.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

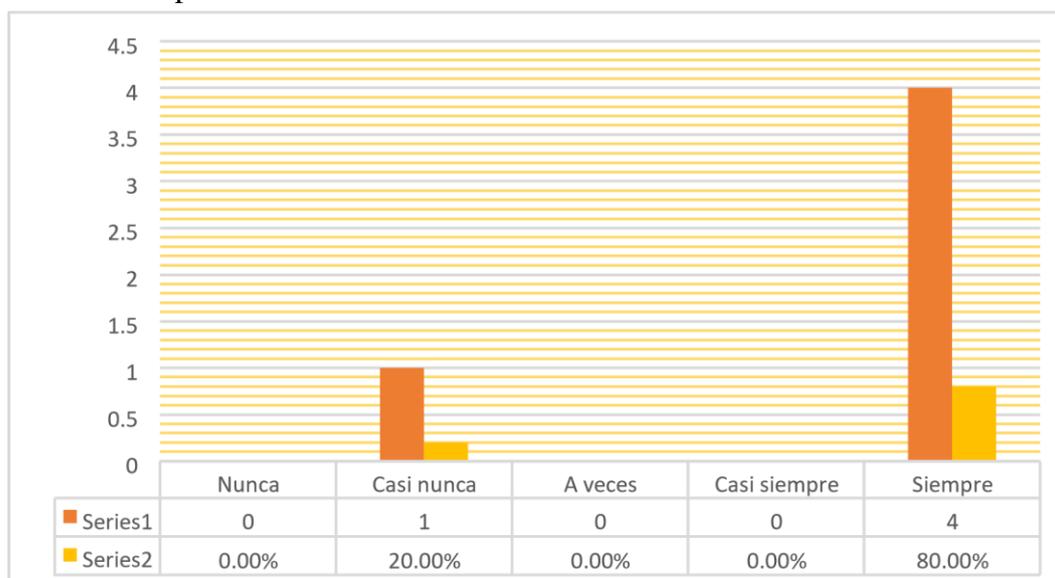


Figura 16. ¿La relación entre usted y sus compañeros de trabajo es la adecuada?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katiuska
Elaboración: Propia Interpretación:

Tabla

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1 trabajador) menciona que casi nunca la relación entre sus compañeros de trabajo es la adecuada y el 80% (4 trabajadores) mencionan que siempre la relación entre sus compañeros de trabajo es la adecuada.

17. ¿Existen conflictos permanentes en el restaurante Katuska?

Pregunta 17	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Xi	fi	hi%
Nunca	2	40.00%
Casi nunca	2	40.00%
A veces	1	20.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

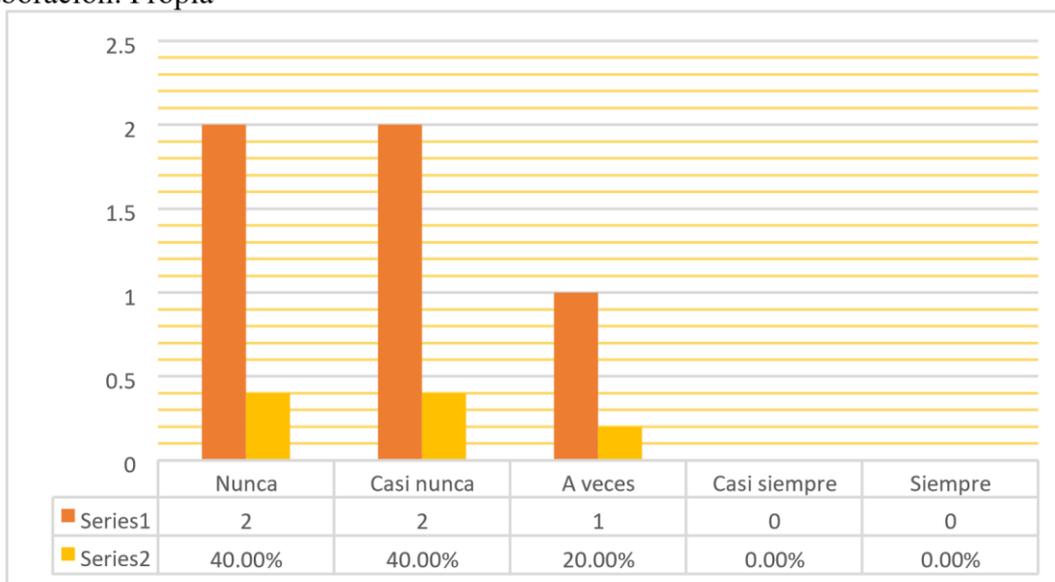


Figura 17. ¿Existen conflictos permanentes en el restaurante Katuska?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katuska
 Elaboración: Propia Interpretación:

Tabla

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 40% (2 trabajadores) mencionan que nunca existen conflictos permanentes en el restaurant, el 40% (2 trabajadores) mencionan que casi nunca existen conflictos permanentes en el restaurant y el 20% (1 trabajador) menciona que a veces existen conflictos en el restaurant.

18. ¿Tu jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos?

Pregunta 18	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
A veces	0	0.00%
Casi siempre	1	20.00%
Siempre	4	80.00%
Total	5	100%

Elaboración: Propia

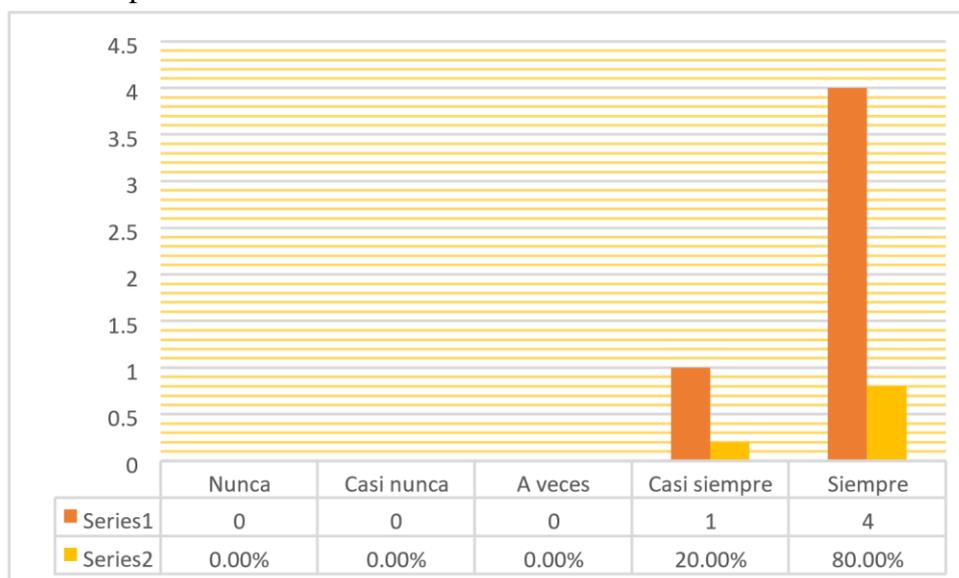


Figura 18. ¿Tu jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos?

Fuente: Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurant Katiuska
Elaboración: Propia Interpretación:

Tabla

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1 trabajador) menciona que casi siempre su jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos y el 80% (4 trabajadores) mencionan que siempre su jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos.

5.2. Análisis de resultados

Referido al objetivo específico 1.

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 40% (2 trabajadores) mencionan que casi siempre el puesto que ocupa actualmente le permite aprender más sobre su trabajo y el 60% (3 trabajadores) mencionan que siempre el puesto que ocupa actualmente, le permite aprender más sobre su trabajo.

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 40% (2 trabajadores) mencionan que casi siempre el puesto que ocupa actualmente le permite desarrollar sus habilidades y el 60% (3 trabajadores) menciona que siempre el puesto que ocupa actualmente le permite desarrollar completamente sus habilidades.

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 60% (3 trabajadores) mencionan que casi siempre se siente feliz en el puesto de trabajo que desempeña y el 40% (2 trabajadores) menciona que siempre se siente feliz en el puesto de trabajo que desempeña.

Referido al objetivo específico 2.

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1 trabajador) menciona que a veces cuenta con los

recursos necesarios para realizar adecuadamente su trabajo, el 20% (1 trabajador) menciona que casi siempre cuenta con los recursos necesarios para realizar adecuadamente su trabajo y el 60% (3 trabajadores) menciona que siempre cuenta con los recursos necesarios para realizar adecuadamente su trabajo.

De la encuesta realizada 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 40% (2 trabajadores) menciona que a veces se siente a gusto con el ambiente de su trabajo, el 20% (1 trabajador) menciona que casi siempre se siente a gusto con el ambiente de su trabajo y el 40% (2 trabajadores) mencionan que siempre se siente a gusto con el ambiente de su trabajo.

De la encuesta realizada 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 40% (2 trabajadores) mencionan que cumplen con las metas establecidas por el restaurante y el 60% (3 trabajadores) mencionan que siempre cumplen con las metas establecidas por el restaurant.

De la encuesta realizada 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1trabajador) menciona que a veces el restaurant brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas, el 20% (1 trabajador) menciona que casi siempre el restaurant brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas y el 60% (3 trabajadores) mencionan que siempre el restaurant brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas.

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1 trabajador) menciona que a veces recibe reconocimiento por parte de su jefe cuando realiza bien sus labores y el 80% mencionan que siempre reciben reconocimiento por parte de su jefe cuando realiza bien sus labores.

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 100% (5 trabajadores) menciona que siempre se siente parte de un equipo de trabajo en el Restaurant Katiuska.

Referido al objetivo específico 3.

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1 trabajador) menciona que nunca desearía otro empleo en lugar del actual, el 40% (2 trabajadores) menciona que casi nunca desearía otro empleo en lugar del actual, el 20% (1 trabajador) menciona que a veces desearía otro empleo en lugar del actual y el 20% (1 trabajador) menciona que siempre desearía otro empleo en lugar del actual.

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1 trabajador) menciona que casi nunca la relación entre sus compañeros de trabajo es la adecuada y el 80% (4 trabajadores) mencionan que siempre la relación entre sus compañeros de trabajo es la adecuada.

De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 40% (2 trabajadores) mencionan que nunca existen conflictos

permanentes en el restaurant, el 40% (2 trabajadores) mencionan que casi nunca existen conflictos permanentes en el restaurant y el 20% (1 trabajador) menciona que a veces existen conflictos en el restaurant.

De la encuesta realizada 5 trabajadores del Restaurant Katiuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 20% (1 trabajador) menciona que casi siempre su jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos y el 80% (4 trabajadores) mencionan que siempre su jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos.

Referido al objetivo específico 4.

	Problema encontrado	Causas	Aplicación de mejora	Responsable
De la encuesta realizada a 5 del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se brinda a los trabajadores los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades. Implementación de un libro recetario para la adecuadamente su trabajo.	El dueño, gerente y/o administrador, les brinda a los trabajadores los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades. Dotación de nuevos materiales y/o equipos tales como licuadora, cocina, horno microondas. / Dueño menciona que siempre cuenta con los recursos necesarios para realizar preparación de nuevos alimentos.	Contar con los materiales y/o equipos necesarios para el desarrollo de las actividades.	Administrador observa, siempre cuenta con los recursos necesarios para realizar preparación de nuevos alimentos.	
De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katuska, en la tabla y figura precedente se observa, el 60% (3 trabajadores) cuenta con políticas de reconocimientos metas logradas, cartas de felicitaciones, días libres en el restaurant en beneficio de los trabajadores. consecuencia al buen desempeño laboral.	El dueño, gerente y/o administrador observa, el 60% (3 trabajadores) cuenta con políticas de reconocimientos metas logradas, cartas de felicitaciones, días libres en el restaurant en beneficio de los trabajadores. consecuencia al buen desempeño laboral. brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas.	Implementar acciones, de reconocimientos (bonificaciones, permios), en la consecución de las metas logradas, cartas de felicitaciones, días libres en / Dueño mencionan que siempre brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas.	Administrador observa, el 60% (3 trabajadores) cuenta con políticas de reconocimientos metas logradas, cartas de felicitaciones, días libres en el restaurant en beneficio de los trabajadores. consecuencia al buen desempeño laboral. brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas.	Administrador
De la encuesta realizada a 5 trabajadores del Restaurant Katuska, precedente se En la empresa, se considera una buena relaciones interpersonales entre los trabajadores, ya sea relación interpersonal entre los esta mediante reuniones periódicas, talleres, reuniones / Dueño mencionan que nunca existen conflictos permanentes en el restaurant.	En la empresa, se considera una buena relaciones interpersonales entre los trabajadores, ya sea relación interpersonal entre los esta mediante reuniones periódicas, talleres, reuniones / Dueño mencionan que nunca existen conflictos permanentes en el restaurant.	Realizar acciones que puedan mantener las buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, ya sea mediante reuniones periódicas, talleres, reuniones / Dueño mencionan que nunca existen conflictos permanentes en el restaurant.	Administrador observa, el 40% (2 trabajadores) nunca existen conflictos permanentes en el restaurant.	

Implementación de un programa de capacitación a corto plazo, para seguir mejorando las relaciones interpersonales.

Tema de capacitación: Período: Mayo – 2021	
Los incentivos	Duración 6 horas
Objetivo: Motivar a los colaboradores a mejorar las actividades encomendadas.	
<p>Contenido:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- El incentivo favorece tanto a la empresa como al empleado. 2.- Los planes deben ser fáciles de comprender para los trabajadores. 3.- Deben motivar al empleado promoviendo el aumento de su productividad. 4.- Los programas deben incluir el control de la producción de la empresa. 5.- Ser capaces de retener a los trabajadores con mentalidad innovadora y con grandes capacidades. 	
Instrumento de evaluación: Encuestas acerca de la capacitación	
Observaciones: Esta capacitación será impartida por un profesional con experiencia.	
Tema de capacitación:	Periodo: Junio – 2021
Trabajo en equipo	Duración: 6 horas
Objetivo: Trabajar en equipo con todo el departamento para que se organice de una forma determinada logrando alcanzar sus metas en común.	
<p>Contenido:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Ofrecer nuevas ideas y proporcionar soluciones a las dificultades del equipo. 2.- interesarse por las ideas de otros y desarrollarlas. 3.- Ofrecer información relevante y hechos contrastados. 	

VI. Conclusiones

En relación al objetivo general, podemos concluir que se lograron identificar las características de la motivación laboral, puesto que los resultados arrojaron, que en el restaurante el personal se siente motivado toda vez que el puesto que ocupa le permite aprender más sobre su trabajo, desarrollando sus habilidades sin dejar de lado la comodidad en el puesto que ocupa; por otra parte se sienten motivados con el hecho de que cuentan con los recursos necesarios ya que ello les conlleva a una adecuada ejecución de sus actividades y por su parte respecto a la satisfacción, se evidencio que la relaciones entre los trabajadores es la adecuada, que no se evidencia los conflictos. Esto conlleva a que los trabajadores se puedan sentir motivados, internamente y/o externamente, facilitando el buen desempeño.

Respecto al objetivo específico 1. El 60% (3 trabajadores) mencionan que siempre el puesto que ocupa actualmente, le permite aprender más sobre su trabajo; el 60% (3 trabajadores) menciona que siempre el puesto que ocupa actualmente le permite desarrollar completamente sus habilidades; el 60% (3 trabajadores) mencionan que casi siempre se siente feliz en el puesto de trabajo que desempeña. Se puede deducir que la motivación intrínseca en los trabajadores se mantiene de manera positiva, esto conlleva a que estos puedan enfocarse en el desarrollo de sus actividades de manera satisfactoria.

Respecto al objetivo específico 2. el 60% (3 trabajadores) menciona que siempre cuenta con los recursos necesarios para realizar adecuadamente su trabajo; el 40% (2 trabajadores) mencionan que siempre se siente a gusto con el ambiente de su trabajo; el 60% (3 trabajadores) mencionan que siempre cumplen con las metas establecidas por el restaurant; el 60% (3 trabajadores) mencionan que siempre el restaurant brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas; el 80% mencionan que siempre reciben reconocimiento por parte de su jefe cuando realiza bien sus labores; el 100% (5 trabajadores) menciona que siempre se siente parte de un equipo de trabajo en el Restaurant Katiuska. Es decir que la

motivación extrínseca en los trabajadores mantiene de manera positiva, esto permitirá el buen desempeño de los trabajadores.

Respecto al objetivo específico 3. El 40% (2 trabajadores) menciona que casi nunca desearía otro empleo en lugar del actual; el 80% (4 trabajadores) mencionan que siempre la relación entre sus compañeros de trabajo es la adecuada; el 40% (2 trabajadores) mencionan que casi nunca existen conflictos permanentes en el restaurant; el 80% (4 trabajadores) mencionan que siempre su jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Para mejorar el desempeño de las actividades laborales es importantes que los colaboradores se sientan motivados, es por ello que se les recomienda al dueño, administrador y/o gerente del Restaurante Katiuska:

Promover taller de liderazgo, ya que es necesario conocer sus características y de esta manera influir positivamente en los colaboradores, pues ello conllevara a que se puedan sentir motivados y realizar sus labores con dedicación, y que el dueño y/o administrador cumpla el papel de líder, identificando las necesidades primordiales, con buen trato hacia los trabajadores.

Brindar a los trabajadores los recursos necesarios para la ejecución de sus actividades diarias, implementando un cuadro de necesidad, cuya acción les permitirá que materiales y/o recursos están faltando para la prestación de los servicios, asimismo implementar políticas de reconocimientos hacia los trabajadores ya sea esta (bonos, días libres, felicitaciones).

Mantener el ambiente laboral sin conflictos entre los trabajadores, implementando talleres que erradiquen los conflictos que puedan suceder posteriormente o a futuro.

Referencias bibliográficas

Acuña, J. (2016). en su tesis "Motivación Laboral en el Área de Alimentos y Bebidas del Restaurante Brisas del Titicaca, Lima 2016". Lima. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14643/Acu%c3%b1a_OJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVEST](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)

[IGACION_6a_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)

Castillo, R. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones*. México: Red Tercer Milenio S.C.

Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.

Contreras, Y., & Roa, M. (26 de Abril de 2015). *Blogpost*. Obtenido de <http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>

Davis, K., & Newstrom, J. (2010). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw-Hill.

Flores, R., & Choquehuayta, E. (2016). en su tesis "Nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área de alimentos y bebidas del consorcio Bon Gourmet de la

Ciudad de Arequipa 2015". Arequipa - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3662/Thflfer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, L. (2011). *Técnicas y Habilidades Directivas*. MBA.

Gomero, L. (2018). en su tesis "Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías Leña y Carbón en San Juan de Lurigancho, 2018". Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20737/Gomero_BLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a Edición*. Colombia: McGraw-Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hilario, P. (2013). *Criterios operativos para hacer la tesis*. Perú.

Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. (03 de Julio de 2012). *EL PERUANO*, pág. 247377.

Maldonado, L. (2013). en su tesis "Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango". Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>

Mares, C. (2013). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*. Recuperado el 04 de

09 de 2019, de

<http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711>

[/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y](#)

Novillo M, E., Parra O., E., Ramón R., D., & Lopez F., M. (2017). *Gestión de Calidad: Un enfoque Práctico*. Guayaquil: Diagramación.

Núñez, L. (2016). en su tesis "Factores de la Motivación y el Desempeño Laboral del personal de los restaurantes afiliados al TRIPADVISOR Puno 2016". Juliaca.

Obtenido de

http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2989/T036_71893347_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Padilla., E. (Julio de 2013). en su Tesis "Propuesta de un programa de motivacion, dirigido al personal del hotel Veneur para mejorar la calidad del Servicio". Mérida, Venezuela.

Obtenido de [https://docplayer.es/12264045-Propuesta-de-un-programa-de-](https://docplayer.es/12264045-Propuesta-de-un-programa-de-motivacion-dirigido-al-personal-del-hotel-venetur-valencia-para-mejorar-la-calidaddelservicio.html)

[motivacion-dirigido-al-personal-del-hotel-venetur-valencia-para-mejorar-la-calidaddelservicio.html](https://docplayer.es/12264045-Propuesta-de-un-programa-de-motivacion-dirigido-al-personal-del-hotel-venetur-valencia-para-mejorar-la-calidaddelservicio.html)

Puchol, L. (2013). *Habilidades Directivas*. España: Díaz de Santos S.A.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: PEARSON. Obtenido de

<https://www.slideshare.net/DianaBuitron/libro-administracin-stephen-robbins->

2014?from_action=save

Romero, S. (2019). en su tesis "Propuesta del manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos turísticos del barrio de Conchopata, distrito de Andres Avelino Caceres Dorregaray, Ayacucho, 2019". Ayacucho. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13323/MOTIVACION_RECREOS_TURISTICOS_INSEGURIDAD_%20ROMERO_ORE_SCOTT_LEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, B. (2014). *LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA.*

Obtenido de

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/NMSM_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96/Description#tabnav

Sirlopú, K. (2017). en su tesis "Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cerveceros". Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28744/Sirlop%c3%ba_FKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sterkel, K. (2016). en su tesis "Diagnóstico de motivación del servicio al cliente en el restaurante el Peñasal, Cobán, Alta Verapaz". Guatemala. Obtenido de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Sterkel-Karla.pdf>

Tomayo , M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (13 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-deeticapara-la-investigacion-v002.pdf>

Vilchez, F. (2019). en su tesis "Propuesta de manejo de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes de comida típica del centro histórico de Ayacucho, 2019". Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12120>

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES		2021																			
N°	Actividades	1				2				3				4							
		Febrero				Marzo				Abril				Mayo							
		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					x													

6	Redacción de la revisión de la literatura.								X										
8	Ejecución de la metodología								X										
9	Resultados de la investigación									X									
10	Conclusiones y recomendaciones									X									
11	Redacción del pre de informe Investigación.										X	X							
12	Redacción del informe final												X	X	X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X	X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																	X	
15	Redacción de artículo científico																		X

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	P. Unitario	Cantida d	Total (S/.)
Suministros (*)			
<input type="checkbox"/> Impresiones	3.00	5	15.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	0.10	20	2.00
<input type="checkbox"/> Empastado	60.00	1	60.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	2	24.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	1.00	4	4.00
<input type="checkbox"/> Internet	70.00	4	280.00
<input type="checkbox"/> Usb	30	1	30.00
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			

Gastos de viaje			
<input type="checkbox"/> Pasajes	1.00	20	20.00
Sub total			
535.00			

Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	P. Unitario	Cantida d	Total (S/.)
Servicios			
<input type="checkbox"/> Curso taller	3,000	1	3,000
Recurso humano			
Sub total			
			3,000
Total (S/.)			
			3,535.00

Fuente: Elaboración propia Anexo 3. Cuestionario



El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulado “Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021”.

Se le agradece por su colaboración, así como por su valiosa información que será tratada de forma reservada y confidencial.

I. DATOS GENERALES

1. Edad
 - a) 18 – 25 años
 - b) 26 – 35 años
 - c) 36 – 45 años
 - d) Más de 45 años
2. Sexo
 - a) Femenino
 - b) Masculino
3. Grado de instrucción
 - a) Sin instrucción
 - b) Educación básica
 - c) Superior no universitaria
 - d) Superior universitaria
4. Cargo que desempeña
 - a) Propietario
 - b) Personal administrativo
 - c) Personal operativo
5. Tiempo que desempeña en el cargo
 - a) Hasta 3 años
 - b) De 4 a 6 años
 - c) 7 a más años

II. Referente a la variable Motivación Laboral

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
6	¿El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katuska, te permite aprender más sobre tu trabajo?					
7	¿El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katuska, te permite desarrollar completamente tus habilidades?					

8	¿Te sientes feliz en el puesto de trabajo que desempeñas?					
9	¿Cuentas con los recursos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo?					
10	¿Te sientes a gusto con el ambiente de tu trabajo?					
11	¿Cumple con las metas establecidas por el restaurant Katiuska?					
12	¿El restaurante brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas?					
13	¿Recibes reconocimiento por parte de tu jefe cuándo realizas bien tus labores?					
14	¿Te sientes parte de un equipo de trabajo?					
15	¿Ud. Desearía otro empleo en lugar del actual?					
16	¿La relación entre usted y sus compañeros de trabajo es la adecuada?					
17	¿Existen conflictos permanentes en el restaurant Katiuska?					
18	¿Tu jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos?					

Anexo 4. 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 laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021 y es dirigido por Fulgencio Pillaca Barrientos, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurant Katiuska, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 _____ . Si desea, también podrá escribir al correo _____ 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 5. Matriz de validación de Juicio por Experto

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): DÍAZ MARTÍNEZ, HIERAL BRAYAM

1.2. Grado Académico: Licenciatura

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: ONPE

1.5. Cargo que desempeña: CLV

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: PILLACA BARRIENTOS, Fulgencio Wilmer

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° 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	
Dimensión 1: Motivación Intrínseca							
El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katiuska, te permite aprender más sobre tu trabajo	X		X		X		
El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katiuska, te permite desarrollar completamente tus habilidades	X		X		X		
Te sientes feliz en el puesto de trabajo que desempeñas	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación extrínseca							
Cuentas con los recursos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo	X		X		X		
Te sientes a gusto con el ambiente de tu trabajo	X		X		X		
Cumples con las metas establecidas por el restaurant Katiuska	X		X		X		
El restaurante brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas	X		X		X		
Recibes reconocimiento por parte de tu jefe cuándo realizas bien tus labores	X		X		X		

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): DÍAZ MARTÍNEZ, HIERAL BRAYAM
- 1.2. Grado Académico: Licenciatura
- 1.3. Profesión: Administrador
- 1.4. Institución donde labora: ONPE
- 1.5. Cargo que desempeña: CLV
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: PILLACA BARRIENTOS, Fulgencio Wilmer
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° 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	
Dimensión 1: Motivación Intrínseca							
El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katuska, te permite aprender más sobre tu trabajo	X		X		X		
El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katuska, te permite desarrollar completamente tus habilidades	X		X		X		
Te sientes feliz en el puesto de trabajo que desempeñas	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación extrínseca							
Cuentas con los recursos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo	X		X		X		
Te sientes a gusto con el ambiente de tu trabajo	X		X		X		
Cumples con las metas establecidas por el restaurant Katuska	X		X		X		
El restaurante brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas	X		X		X		
Recibes reconocimiento por parte de tu jefe cuándo realizas bien tus labores	X		X		X		

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): JANAMPA MENDOZA, ROSALINA

1.2. Grado Académico: LICENCIADA

1.3. Profesión: ADMINISTRADORA

1.4. Institución donde labora: UGEL-VILCA SHUAMAN

1.5. Cargo que desempeña: UNIDAD LOGISTICA

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: PILLACA BARRIENTOS, Fulgencio Wilmer

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

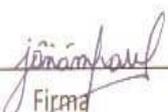
Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° 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	
Dimensión 1: Motivación Intrínseca							
El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katiuska, te permite aprender más sobre tu trabajo	X		X		X		
El puesto que ocupas actualmente en el Restaurant Katiuska, te permite desarrollar completamente tus habilidades	X		X		X		
Te sientes feliz en el puesto de trabajo que desempeñas	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación extrínseca							
Cuentas con los recursos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo	X		X		X		
Te sientes a gusto con el ambiente de tu trabajo	X		X		X		
Cumples con las metas establecidas por el restaurant Katiuska	X		X		X		
El restaurante brinda incentivos económicos cuando se alcanza dichas metas	X		X		X		
Recibes reconocimiento por parte de tu jefe cuando realizas bien tus labores	X		X		X		

Te sientes parte de un equipo de trabajo	X		X		X		
Dimensión 3: Satisfacción Laboral							
Ud. Desearía otro empleo en lugar del actual	X		X		X		
La relación entre usted y sus compañeros de trabajo es la adecuada	X		X		X		
Existen conflictos permanentes en el restaurante Katiuska	X		X		X		
Tu jefe busca soluciones inmediatas ante dichos conflictos	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Si cumple
 Existe Relación entre el Variable y la
 Dimensión.


 Firma
 Apellidos y Nombres del experto
 DNI N° 28312955

Nota: se adjunta

- Matriz de operación del as variables
- Matriz de consistencia
- Cuestionario

Anexo 6: Solicitud para Aplicación de recolección de Datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CARTA S/N°1-2021-ULADECH CATÓLICA

Sr:

Prof. WILIAM ANDERSON RIVERA CAPCHA
Gerente General del Restaurant “**KATIUSKA**”

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 empresas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, ante su persona como Fulgencio Wilmer, PILLACA BARRIENTOS, con código de matrícula N° 2205042009 , de la Carrera Profesional de Administración, ciclo **X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado “**MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE MENÚ: CASO RESTAURANT KATIUSKA, DISTRITO VILCASHUAMÁN, AYACUCHO, 2021**”, durante los meses de Febrero a Mayo 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,


PILLACA BARRIENTOS, Fulgencio W.
DNI. N° 29168220

Anexo 7: evidencias fotográficas de la Aplicación de Encuesta





Anexo 8: Ficha Ruc de la Empresa



FICHA RUC : 10283005131 RIVERA CAPCHA ANDERSON WILLIAM
Número de Transacción : 44388583
CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	: RIVERA CAPCHA ANDERSON WILLIAM
Tipo de Contribuyente	: 02-PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Fecha de Inscripción	: 02/05/2002
Fecha de Inicio de Actividades	: 02/05/2002
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0243 - I.R.AYACUCHO-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 06/12/2016
Comprobantes electrónicos	: RECIBO POR HONORARIO (desde 06/12/2016)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	: RESTAURANTE KATIUSCA
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 55205 - RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL
Sistema de Contabilidad	: MANUAL
Código de Profesión / Oficio	: 50- PROFESOR
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: -
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 66 - 986053036
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: -
Correo Electrónico 2	: -

Domicilio Fiscal	
Actividad Economica	: 55205 - RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.
Departamento	: AYACUCHO
Provincia	: VILCAS HUAMAN
Distrito	: VILCAS HUAMAN
Tipo y Nombre Zona	: -
Tipo y Nombre Vía	: AV. LOS CHANCAS
Nro	: 323
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: -

Datos de la Persona Natural	
Documento de Identidad	: DNI 28300513
Cond. Domiciliado	: DOMICILIADO
Fecha de Nacimiento o Inicio Sucesión	: 13/06/1967
Sexo	: Masculino
Nacionalidad	: PERUANA
País de procedencia	: -

Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
RENTA-4TA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	16/09/2016	-	-	-

Anexo 9: Resultados de Turnitin

