



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGIENERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

LA MOTIVACION PARA LA MEJORA DE SU DESEMPEÑO
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS
GENERALES R&F S.A.C RUBRO RESTAURANTE
CHIMBOTE, 2022.

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

ALAYO VILELA, ANALI KRISTEL
ORCID:0000-0002-9144-2781

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÙ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Alayo Vilela, Anali Kristel

ORCID: 0000-0002-9144-2781

Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote Estudiante de Pregrado
Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Rosillo de Purizaca María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Canchari Quispe, Alicia

Presidenta

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

Miembro

ORCID:0000-0003-2177-5676

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

Primero que nada, agradecer a nuestro Dios por permitir cumplir nuestro objetivo que uno tanto desea, ese objetivo que uno lo plantea con las ganas de lograrlo, y solo él nos da la fuerza de seguir adelante hasta llegar a nuestra meta.

Agradecer a la universidad por permitir abrirnos las puertas y cumplir con el profesionalismo que uno busca.

Agradecer a mis padres porque son la razón y motivo de salir adelante, por darme la motivación y confianza de saber que puedo lograr lo que deseo, así mismo a toda mi familia, amigos y compañeros de trabajo por apoyarme con mis tiempos para poder culminar este logro que he buscado tanto. Gracias a todos ellos hoy puedo decir que lo logre.

Agradecer a mi Asesor por su enseñanza y paciencia, a pesar de llevar el curso virtual, estuvo dándonos el seguimiento constante hasta llegar hoy donde estamos.

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuenta, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Este proyecto va dedicado a mi persona por ser yo la que he cumplido mi sueño de ser una profesional, por lograr cada uno de mis proyecciones, y uno de eso es mi título, que con fuerza y perseverancia lo estoy logrando.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. CARÁTULA	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO	iv
5. HOJA DE DEDICATORIA.....	v
6. ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
7. ÍNDICE DE TABLAS	vii
8. ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
9. RESUMEN	ix
10. ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas de la Investigación.....	16
III. HIPÓTESIS.....	19
IV. METODOLOGÍA.....	20
4.1 Diseño de la investigación.....	20
4.2 Población y Muestra.....	20
4.3 Definición y operacionalización de la variable	22
4.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	26
4.5 Plan de Análisis.....	26
4.6 Matriz de Consistencia.....	28
4.7 Principios éticos	31
V. RESULTADOS.....	32
5.1. Resultados	32
5.2 Análisis de Resultados	40
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1

Dimensión 1. Factores motivacionales de la variable Motivación laboral 32

Dimensión 2. Reconocimientos salariales 34

Tabla 2

Dimensión 3. Productividad..... 35

Dimensión 4. Iniciativa de la variable Desempeño laboral..... 36

Tabla 3

Propuesta de mejora para el óptimo funcionamiento en la empresa servicios generales y comerciales
R&F S.A.C Rubro Restaurante, Chimbote, 2022. 38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión 1. Factores motivacionales de la variable Motivación laboral.....	84
Figura 2. Dimensión 2. Reconocimientos salariales de la variable Motivación laboral	84
Figura 3. Dimensión 3. Productividad de la variable Desempeño laboral.....	85
Figura 4. Dimensión 4. Iniciativa de la variable Desempeño laboral	86

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar las características de la motivación para la mejora del desempeño de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Rubro Restaurante, Chimbote, 2022. Con una muestra de conformada por 10 trabajadores de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Chimbote. El estudio es de tipo aplicada, nivel descriptivo con un diseño no experimental, se evaluó la muestra a través de un cuestionario de 26 preguntas, 13 preguntas para la variable motivación laboral, 13 preguntas para la variable desempeño laboral, obteniéndose como resultados con respecto a la dimensión factores motivacionales solo al 60% de trabajadores se le asigna a veces mayores responsabilidades, el 40% de los trabajadores manifestó que solo a veces se toman en cuenta sus opiniones; con respecto a la dimensión 2, el reconocimiento salarial, el 70% manifestó que casi nunca reciben incentivos por ventas, así mismo el 60% manifestó que a veces reconocen su desempeño por alcanzar sus metas; en cuanto a la dimensión 3, la productividad, se encontró que el 50% casi siempre los productos satisfacen al cliente; en cuanto al trato con el cliente solo el 70% a veces lo es; en cuanto a la cuarta dimensión, la iniciativa el 40% manifestó que casi siempre existe un ambiente de colaboración con la empresa, también el 50% manifestó que casi siempre se ayuda al resto de los colaboradores a resolver los problemas, y también se indicó que el 50% casi siempre mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.

Palabras clave: Desempeño laboral, Motivación, Plan de mejora.

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the characteristics of the motivation for the improvement of the performance of the company general and commercial services R&F S.A.C Item Restaurant, Chimbote, 2022. With a sample of 10 workers of the company general and commercial services R&F S.A.C Chimbote. The study is of the applied type, descriptive level with a non-experimental design, the sample was evaluated through a questionnaire of 26 questions, 13 questions for the work motivation variable, 13 questions for the work performance variable, obtaining as results with respect to In the motivational factors dimension, only 60% of workers are sometimes assigned greater responsibilities, 40% of workers stated that their opinions are only sometimes taken into account; Regarding dimension 2, salary recognition, 70% stated that they almost never receive incentives for sales, likewise 60% stated that sometimes they recognize their performance for reaching their goals; Regarding dimension 3, productivity, it was found that 50% of the products almost always satisfy the customer; As for dealing with the client, only 70% sometimes are; Regarding the fourth dimension, the initiative 40% stated that there is almost always an environment of collaboration with the company, also 50% stated that the rest of the collaborators are almost always helped to solve problems, and it was also indicated that 50% almost always maintain a good relationship with their coworkers.

Keywords: Work performance, Motivation, Improvement plan.

I. INTRODUCCIÓN

El ambiente competitivo en que actualmente se vive en el marco empresarial es tan importante que a veces algunas empresas necesitan encontrar la manera de asumir nuevos retos, para ello, Hernández (2021) refiere que la motivación en los trabajadores asume un rol importante que en la mayoría de los casos se ve afectado para las micros y pequeñas empresas, porque asumir más responsabilidades resulta difícil si el empleado se encuentra en un nivel bajo de motivación laboral; por esta razón, este autor enfatiza que los efectos de la baja motivación pueden ser catastróficas para las Mypes si no se toma consecuencia de ello, porque este problema conlleva a consecuencia como el desaliento generalizado, el compañerismo, la complacencia, la baja moral que afecta la productividad, competitividad, el clima laboral, las ganancias de la empresa.

En España, el 45.7% de las micro y pequeñas empresas no se encuentran en un nivel satisfactorio para continuar laborando. Por razón, la desmotivación causa diversas consecuencias negativas, sobre todo el trabajo en equipo, que una de las principales causas de este problema suele ser la falta de reconocimiento por el desempeño laboral del trabajador, ya que, si no existe la recompensa por los esfuerzos de los trabajadores por haber alcanzado o superado sus metas, se va deteriorando el cumplimiento de la misión de la organización, así mismo el ambiente laboral se ve en condiciones laborales precarias. Otra razón externa que actualmente se logra ver es la crisis de la pandemia que a la mayoría de las pequeñas empresas se vieron obligadas a cerrar, como también, esta consecuencia afecta en un gran impacto en las tareas desempeñadas en cada puesto (Hernández, 2021).

Por otro lado, en México el 48% de los trabajadores se encuentran desmotivados en sus puestos, mientras que el 38% se encuentran en un agotamiento total, siendo la causa principal la realidad actual que ha generado trabajar desde casa, por lo que el aumento de

responsabilidades o actividades de trabajo se vieron aumentados significativamente; como también el 11% manifestaron no tener creatividad para cumplir con sus funciones, de los cuales la razón principal va desde la falta de apreciación de la persona como la falta de herramientas o estrategias al momento de cumplir con las actividades, lo que ha conllevado mucho a que las empresas no brinden incentivos emocionales y materiales, bajos sueldos, pocas oportunidades para ascender, falta de compromiso y de crecimiento personal, no contar con las implementaciones de seguridad cibernética, entre otro (López, 2021).

Según el Barómetro Edenred Perú 2021 hace referencia de que las Mypes se encuentran desmotivadas, la cual tiene un bajo nivel de desempeño laboral debido que el 54.7% indicaron que realizan trabajos parciales o total. Así mismo este porcentaje de la población, a pesar de que el gobierno peruano estableció la norma la desconexión digital, el 73% manifestaron que la carga laboral incremento entre 1 y 5 horas diarias, generando la presencia de desbalance entre la vida personal y laboral de los trabajadores. Como también, el 84.5% indicaron que, a pesar del incremento de la carga laboral, no recibieron alguna remuneración por las horas extras. Con respecto al tema salarial, el 18.7% afirmaron que su salario fijo disminuyó, el 74.2% declararon que se mantuvo. Sin embargo, el 20,4% indicaron que su sueldo variable se redujo. Por esta razón, esto conlleva a un impacto imprescindible sobre la motivación y la productividad de los empleados (Tello, 2021).

En Anchas, el 30.7% de las Mypes no realizan incentivos para los trabajadores, lo cual conlleva a la desmotivación e insatisfacción laboral ya que, se va deteriorando el desempeño y compromiso de los trabajadores con las empresas, que con el pasar del tiempo este problema conlleva otros tipos de consecuencias, tales como el aumento de absentismo (COMEX Perú, 2019).

Por ello, el presente trabajo se justifica por la importancia de determinar las características de la motivación para la mejora del desempeño laboral. Como también, la metodología será de tipo descriptiva-trasversal, lo cual para la obtención de información se empleará un cuestionario se 26 ítems enfocadas a la motivación y desempeño laboral, asimismo, la técnica a utilizar será la encuesta, que permitirá recoger la información necesaria para obtener resultados idóneos para el desarrollo de la investigación.

Caracterización de Problema

Hoy en día en el mundo empresarial la mayor parte de los empresarios desconocen de lo importante que es la motivación para los colaboradores, pocos entienden que tipo de comportamiento debemos utilizar y como involucrarlos para alcanzar la meta más importante que es desarrollo en la productividad y sostenibilidad de la empresa.

Utilizando las herramientas necesarias, para que cada trabajador sea más flexible a la hora la rotación de funciones, con la idea de mejorar la comunicación personal entre ellos y logrando obtener un ambiente cálido, donde se sientan motivados y dispuestos emocionalmente para cumplir su rol laboral; con la finalidad de que eficientes productivamente. Uno de los principales aspectos de los colaboradores es que ellos se sientan capaces de realizar satisfactoriamente sus funciones, sintiéndose libres y motivados; teniendo en claro cuáles son sus objetivos profesionales y a donde quieren lograr llegar en la empresa donde laboran.

Asimismo, podemos decir que esté presente trabajo de investigación enfocado a la motivacional el desarrollo del personal, la cual nos permite identificar cual es el hincapié en dicha empresa y cuál sería la mejor opción para su mejora, tanto del personal como de la empresa. Si bien es cierto la motivación ocupada un gran valor para todas las

empresas, la idea es mantener un buen clima laboral que permita el desarrollo de los trabajadores, con el fin de que puedan traer mejores beneficios en su crecimiento económico de la empresa.

En España el 70% de los empresarios aseguran que, si ofrecen capacitaciones de bienestar para la mejora de la motivación, el rendimiento, la productividad y la resiliencia de los empleados.

Un nuevo informe de Resiliencia de Aon empresa global líder en servicios profesionales que ofrece un amplio abanico de soluciones de riesgos, capital humano y salud, analiza la opinión de empleados y empresas de cinco de los principales países de Europa, detectando que solo el 30% de los empleados son resilientes, y mostrando además que el nivel de resiliencia puede triplicarse cuando las empresas adoptan un enfoque integral a la hora de implantar medidas y programas de apoyo para sus personas (Gonzales, 2022).

Esto nos indica que las empresas de España saben la importancia que es la motivación para el personal y cual se los beneficios que van obtener las empresas. A pesar de tenerlo claro, gran parte de ellas no encuentra la forma de motivar a su persona o como ayudar. Hoy en día un buen clima laboral es tener a un grupo de trabajo seguros, y unas de los primordiales objetivos es saber que te da la empresa hay grandes líderes.

En México la desmotivación se siente a flote, y buscan la mejor solución que ellos crean convenientes como es salir huyendo. Si bien es cierto muchos han encontrado oportunidades laborales, mientras que otros limitan al no tener algo seguro antes de renunciar a tu actual trabajo, sobre todo desde que comenzó la pandemia del Covid-19.

Hasta el pasado mes de julio, un 48% de los colaboradores se sienten desmotivados en sus puestos donde laboran, ya que el 38% no sienten interés por seguir trabajando ya que se ha vuelto algo agotador al realizar los trabajos en casa, esto ha hecho que la carga de trabajo aumente de una forma muy rápida, así mismo el 11% ya no tiene esa misma creatividad para realizar sus funciones. Esto revelan dicha tu información de OCC Mundial (López, 2021).

Varias de las empresas han caído en su zona de confort, donde sin darse cuenta se vuelven todo rutinario y lamentablemente se vuelve un trabajo contante y si motivación para los colabores.

Así mismo en Colombia las personas hacen hincapié a que el salario no es tan importante al momento de hacerse responsable de un cargo, si no de tener el empleo que pueda a cercar a sus necesidades y aspiraciones. Entre los encuestado la mayoría hacen saber que las empresas no tienen estrategias efectivas para que los empleados sean realmente productivos.

Esto indica que, si las organizaciones tuvieran una tecnología administrativa más acertada, podrían ser más rentable, así mismo podrían motivar acertadamente a los colaboradores de las empresas, con el fin de lograr grandes resultados. La cual el objetivo es mantenerse de una forma más segura en su crecimiento en la organización. Esto ayudara a que puedan sobresalir y mantener un crecimiento constante en el mundo empresarial. En este sentido recomendamos a las empresas a capacitar a su personal sobre la motivación empresarial y como crear, retener y mejorar el equipo productivo (Portafolio, 2020).

Si bienes ciertos el 48% los encuestado afirman que los honorarios salariales no es lo más importante para elegir un puesto. Por otro lado. El 31% afirman que si es importante mientras que el 23% no están seguro con su decisión. con esto se llega a la

conclusión de que, para un número de personas. La remuneración vendría a ser algo relevante para aceptar un puesto. Con ello los colaboradores pueden pensar entre otras alternativas que se acoplen a sus necesidades de poder tener un empleo de acorde a sus aspiraciones.

En el Perú de acuerdo a la investigación el emprendimiento en el país surge a raíz de necesidades o motivaciones específicas del empresario. Más aun en situaciones como las actuales. esto quiere decir que conociendo el caso que hemos vivido con lo del covid19, muchas organizaciones les han costado recuperarse al 100% a pesar de darle seguimiento constante para su mejora, teniendo como problema específico la motivación al personal, donde abarca como primordial enfoque de mejora recuperar un buen clima laboral consta de motivación desde los empresarios, hasta el personal. Hoy en el día las mypes que operan en el 2020 se crearon en su momento debido principalmente, a una necesidad económica (52.1%) a raíz de la motivación por mejorar los ingresos personales o familiares (22.3%), o al hecho de querer ser independiente (16.1%) (COMEX Perú, 2020.)

El porcentaje en Ancash fue del 30.7% con relación a la Mypes y crecimiento en las empresas. Sin embargo, un gran porcentaje del 60.3% no aplican incentivo ni capacitaciones, lo cual no genera compromiso entre los colaboradores y las empresas. No obstante, esto tendrá como consecuencias porque limitará el crecimiento tanto de colaboradores como las empresas (COMEX Perú, 2019).

Enunciado del problema

¿Cuáles son las características de la motivación para la mejora del desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C, Rubro Restaurante, Chimbote, 2022.?

Por esta razón, se plantea como objetivo general: Determinar las características de la motivación para la mejora del desempeño de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Rubro Restaurante, Chimbote, 2022.

Para poder entender el propósito de la investigación, se ha conseguido los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de la motivación laboral en los trabajadores y administradores de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Chimbote, 2022. Describir las características del desempeño laboral en los trabajadores y administradores de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Chimbote, 2022. Elaborar una propuesta de mejora para la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C, Rubro Restaurante, Chimbote, 2022.

Justificación de la Investigación

Mediante la presente Investigación, se justifica para dar a conocer la importante de la motivación para el desempeño de los colaboradores en las micros y pequeñas empresas MYPES. Esta investigación es enfocarnos en cómo desarrollar a los colaboradores y que ellos tengo un objetivo claro de seguir un proceso de crecimiento, con la finalidad de obtener resultados a corto plazo. Si bien es cierto, muchas empresas no aplican la motivación en los colaboradores, la cual le juega un papel muy encontrar ya que a pasar los meses los colaboradores sienten que todo es rutinario, y caen en su zona de confort y

buscan la salida más fácil que es el dar un paso al costado de las empresas, es ahí donde empezamos a ver la constante rotación de personal lo que hace que las empresas tengan un clima laboral inestable.

Esta Investigación será una herramienta esencial para los empleadores, donde la base importe es poder analizar las ventajas que es tener al personal motivado y saber cómo ayudar al desarrollo de los colaboradores, con el propósito de incrementar el reconocimiento y oportunidades de crecimiento. Así mismo es poder tener en claro cómo va la productividad de los colaboradores en las empresas, teniendo claro rol que cumple cada uno de ellos y donde se pueden desarrollar mejor.

Para finalizar, esta investigación será de mucha ayuda para los empleadores, donde podremos dar propuestas de mejora para los colaboradores, ya que tener a un personal motivado es un punto a favor para el crecimiento de la empresa.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Bohórquez (2020) en su estudio *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización en los trabajadores del GAD Municipal del Cantón- Salinas, Ecuador*, tuvo como principal objetivo analizar la motivación y el desempeño en los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas, desarrollando una investigación de diseño descriptivo-correlacional, empleando una muestra de 18 empleados, para la obtención de datos aplicó un instrumento de 10 ítems, obteniendo resultados de 40.76% de los trabajadores se encuentran satisfechos, el 35.67% manifestaron que es indiferente, el 12.10% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que el 42.65% expresaron que contribuyen mucho para la municipalidad. Asimismo, para la mayoría de los trabajadores aportan significativamente al desarrollo de las actividades de la institución ya que, el 50.32% afirmaron siempre es importante contar con los recursos necesarios para cumplir con las labores en su totalidad, el 50.32% manifestaron que siempre logran cumplir con las diversas actividades en el tiempo establecido, el 35% sienten la necesidad de poder continuar trabajando, el 100% indicaron que sus competencias y conocimientos personales favorecen a la contribución de manera eficiente para el desarrollo de las actividades encomendadas; por último, el 100% mencionaron ser eficientes al realizar las actividades diarias. En este sentido, se concluye la existencia de un adecuado grado de motivación, lo cual influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de GAD municipal del cantón Salinas.

Cadena (2019) en su estudio *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*, el objetivo principal consistió en analizar la relación entre las variables motivación y desempeño laboral en los

operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha; empleando una investigación cuantitativa, de tipo no experimental, transversal, descriptivo-correlacional, aplicado a 50 empleados de área operativa, utilizando un cuestionario de 10 ítem, obteniendo resultados, tales como: el 62% se encuentran en una situación económica buena, con respecto a las necesidades de protección y seguridad el 44% e encuentran en un punto medio, con respecto a las necesidades sociales y de pertinencia se refleja el 68% presentan una puntuación baja, acerca de las necesidades de autoestima el 59% se encuentran en un nivel medio, el 48% se encuentran en el rango de casi siempre demuestran calidad de trabajo, el 50% casi siempre incorporan ciertos mecanismos para realizar un buen trabajo, el 40% casi siempre realizan trabajos en equipo, el 52% casi siempre buscan capacitarse e incluso comparten el nuevo conocimiento adquirido. En conclusión, el factor que presentó una puntuación baja en la motivación laboral fue la sub escala de las necesidades sociales y de pertenencia relacionados a esto con las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo con el 68%, mientras que las necesidades de protección y seguridad y las necesidades de autorrealización se encuentran en nivel promedio.

Plaza (2019) en su estudio *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019*, con el único propósito de analizar la motivación y desempeño del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo Junio a diciembre 2019, con un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, no experimental, aplicado a 36 empleados de la institución, utilizando un instrumento de 12 ítems, con resultados de 64% presentan objetivos personales, el 47% presentan el deseo de un nuevo empleo, el 64% analizan el desempeño según sus capacidades, el 42% es trabajador estable, el 89% manifestaron realizar un buen trabajo siempre y cuando vayan

acorde a sus funciones, el 86% presentan el esfuerzo personal para mejorar, el 86% aportaron con alguna idea para mejorar dentro del trabajo, el 72% se capacitan, el 50% afirman que la empresa cumple con sus vacaciones año a año, el 33% no presentan beneficios económicos, el 50% presentan un salario puntual, el 42% manifestaron haber recibido algún tipo de reconocimiento por parte del jefe. En conclusión, los niveles de desempeño son considerados aceptables, como también, para a la productividad los funcionarios están comprometidos en realizar adecuadamente sus tareas, respetar las decisiones institucionales, cumplir con las disposiciones y políticas institucionales. Con respecto a la competencia y las relaciones interpersonales se evidenciaron dos aspectos que afectan al desempeño laboral, tales como la poca realización de procesos de capacitación, deficiencias en el flujo comunicacional de los funcionarios.

Mendívil (2018) en su estudio *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del Sur de Sonora*, tuvo como objetivo general determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de servicio de las empresas hoteleras del Sur de Sonora, empleando un enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal, descriptivo, aplicado a 108 empleados de los hoteles, utilizando un instrumento de 5 preguntas, con resultados de 59% pertenecen al género femenino, el 51% son solteros, el 82% no pertenecen a ningún sindicato, el 50% presentan menos de 2 años laborando, el 57% expresaron que los puestos predominantes son a recepcionista, mesero y camarista. Por lo cual se concluye que los trabajadores presentan un perfil de estudio bajo, el cual sus competencias para aspirar a otro puesto carecen de satisfacción en sus necesidades personales de seguridad y estabilidad económica ya que el sueldo que reciben es mínimo y no guarda relación con las responsabilidades que deben cumplir de acuerdo al área que pertenecen.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Caldas y Villanueva (2020) en su estudio *Motivación y Desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte, Lima, 2020*, con el objetivo principal de determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño en los trabajadores de la empresa de transporte Cruz del Sur de Javier Prado, presentando una investigación cuantitativo, correlacional, no experimental-transversal, descriptiva de tipo aplicada, el cual, se aplicó a 47 empleados pertenecientes al área de cargo, empleando un cuestionario de 10 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 45% manifestó presentar un nivel alto en la dimensión motivación de logro, el 40% presentó un nivel alto en la motivación de afiliación, el 62% presentaron un nivel medio en la motivación de poder, el 47% se evidenció estar en un nivel medio de motivación, 57% se identificó entre el nivel medio en desempeño destrezas de tareas, el 49% se identificó con un nivel alto en el factor de conocimiento, el 47% se identificó con un nivel alto en relación con el factor de adaptabilidad, el 47% se identificó con un nivel alto en relación con el factor de disciplina, el 49% en el nivel medio en el factor de trabajo en equipo, el 53% se identificó con un nivel alto en el factor de gestión. En conclusión, con respecto a la motivación y el desempeño en los empleados de la empresa de transporte cruz del sur del área de cargo en Javier Prado cuentan con un alto índice de motivación para el desarrollo de sus actividades en conjunto con su desempeño laboral, la cual genera buena productividad y mayor sustento económico para la sostenibilidad de la empresa.

Velarde (2019) en su investigación *Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ Constructores y Contratistas S.A.C., Lima 2017*. Principal objetivo determinar los efectos de la motivación en la mejora de la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas S.A.C, con un estudio de tipo descriptivo, diseño correlacional, conformada por 130 trabajadores el cual

se le aplicó un cuestionario de 11 ítems, obteniendo los siguientes resultados: el 66% no están de acuerdo con la delegación de responsabilidad por parte del jefe, el 34% manifiesta estar de acuerdo con el aspecto enriquecimiento del puesto de trabajo, el 47.7% afirma estar de acuerdo con el aspecto motivación intrínseca, el 68.3% están muy de acuerdo con las condiciones de trabajo y bienestar, el 76% están muy de acuerdo con la seguridad en el puesto de trabajo (continuidad laboral), el 80% están muy de acuerdo con la motivación extrínseca, el 43.7% están de acuerdo con la rotación del personal, el 42% están de acuerdo con la influencia sindical, el 40.7% indica estar de acuerdo con la productividad. En síntesis, la motivación es un factor de mejora significativa de la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC en el primer semestre del año 2017, asimismo, se destaca con mayor intensidad los factores motivadores externos debido al carácter temporal de la actividad laboral en construcción, del mismo modo la motivación intrínseca es un factor de mejora de la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC, la motivación extrínseca es un factor de mejora de la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC.

Torres (2019) en su estudio *Capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector construcción: caso empresa contratistas generales cautivo - Yarinacocha, 2019*, como objetivo principal determinar la capacitación y desempeño de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, enfocándose en una investigación cuantitativa, descriptiva, diseño no experimental, tomando en cuenta una cantidad de 10 obreros de la constructora cautivo, por el cual se aplicó un cuestionario de 11 ítems, con resultados del 50% de los trabajadores afirman que cuando ingresan nuevos trabajadores cuentan con las mismas oportunidades que el resto, el 80% consideran que la capacitación debe ser constante para que puedan realizar el proyecto, el 80% no cuentan con los

incentivos, el 100% consideran que los trabajadores mejorarían sus ánimos de trabajo si reciben reconocimientos, el 80% afirma que la actitud de los supervisores es la adecuada, el 70% consideran positivos la relación entre compañeros, el 70% califica como negativo el desempeño del compañero y jefe de trabajo. En conclusión, la empresa no emplea eficientemente la capacitación y el desempeño laboral, esto debido al abandono de algunos temas, como tener en cuenta los conocimientos que tienen los trabajadores, la falta de equilibrio, las evaluaciones de desempeño, oportunidades de aprendizaje, entregas de incentivos.

Correa (2018) en su estudio *Caracterización de desempeño laboral y competitividad de las mypes sector servicio rubro talleres de confección de ropa en el distrito Tumbes, 2018*, como objetivo general determinar la caracterización del desempeño laboral y competitividad de las mypes sector servicio rubro talleres de confección de ropa en el distrito Tumbes, siendo una investigación tipo descriptivo, diseño no experimental-transversal, aplicado a 15 trabajadores, empleando un cuestionario de 11 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 40% siempre es puntual con el horario de ingreso, el 50% siempre cumplen con el horario establecido, el 30% casi siempre tienen dificultades para realizar bien su trabajo, el 40% siempre tienen los conocimientos necesarios para realiza las tareas, el 70% casi siempre son persistente hasta lograr la meta fijada, el 40% son optimistas en cualquier tarea que emprenden, el 60% casi siempre realizan sus actividades con constante dedicación, el 70% casi siempre son responsables con las tareas que se le asigna, el 80% siempre cuentan con una actitud conciliadora, el 70% siempre cooperan en los trabajos de equipo con gran entusiasmo, el 60% siempre tienen relación con sus demás compañeros de trabajo, el 60% siempre imponen puntos de vista sobre los demás compañeros. En conclusión, de acuerdo al análisis de resultados en dichos factores de las Mypes sector comercio, rubro talleres de

confección de ropa se ha podido caracterizar que el desempeño laboral asciende con un rango de aceptación de los dueños.

2.1.3 Antecedentes Regionales y/o locales

Sakamoto (2021) en su estudio *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*, tuvo por objetivo principal determinar si la mejora de motivación laboral y atención al cliente permite una adecuada administración en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería del distrito de Nuevo Chimbote, el estudio fue no experimental, transversal descriptivo, se aplicó a 53 trabajadores para la variable motivación laboral y 384 clientes para la variable atención al cliente, utilizando un cuestionario de 9 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 43.4% de los trabajadores algunas veces cumplen con el horario establecido, el 41.5% menciona que algunas veces las empresas cumplen con el salario por su desempeño, el 51% de los trabajadores algunas veces reciben un reconocimiento a su buen desempeño, el 34% las empresas muy pocas veces entregan premios por su desempeño, el 37.7% la empresa muy pocas veces reconoce el esfuerzo del trabajador, el 49.1 % mencionan que las empresas algunas veces respetan sus ideas, el 45.3% muy pocas veces se sienten satisfechos con la atención brindada, el 56% muy pocas veces los empleados son amables, el 56.8% muy pocas veces los empleados ofrecen un servicio rápido. En este sentido, se concluye, la minoría de trabajadores no se encuentran motivados para emplear una atención de calidad, influyendo que los representantes de cada pollería hacen caso omiso en motivar a su personal, repercutiendo en el mal humor y no sean eficientes en su trabajo. Como también, la mayoría de trabajadores no tienen el trato amable a los clientes a la hora de ofrecer un producto.

Rojas y Velázquez (2018) en su estudio *Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella Chimbote, 2018*, tuvo como propósito determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de Banco Falabella Chimbote, investigación no experimental, descriptivo-correlacional, aplicado a 23 colaboradores de Banco Falabella Chimbote, el cual se aplicó un cuestionario de 7 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 61.5% de los trabajadores del Banco Falabella opinan que el nivel de motivación laboral es medio, el 60.9% opinan que el nivel de productividad laboral es medio, el 78.1% opinan que el nivel de factores extrínsecos es medio, el 60.9% opinan que el nivel de factores intrínsecos es medio, el 48% opinan que el nivel de factores de productividad es medio, el 45.7% opinan que el nivel de eficiencia es medio, el 70.9% opinan que el nivel de eficacia es medio. Se concluye la existencia de una correlación rho de Spearman .837 con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ lo que significa una correlación positiva alta y significativa entre las variables motivación laboral y productividad.

2.2. Bases teóricas de la Investigación

La motivación laboral

La Motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguirlos los objetivos empresariales marcados por la organización. Al respecto Peña (2018) establece que son las fuerzas internas de una persona que influyen su dirección, intensidad y persistencia de conducta voluntaria, es decir, estar motivados para lograr un objetivo concreto (dirección), con un nivel de esfuerzo determinado (intensidad), durante un cierto periodo (persistencia).

Este recalca que tener a un personal motivado, permitirá ser parte de un crecimiento tanto laboral como empresarial.

Solís (2019) indica que la motivación laboral se refiere a la posibilidad que tiene una empresa de motivar a sus empleados de mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento a su comportamiento a través de incentivos. La motivación de un empleado se compone de una multitud de motivos, que pueden ser intrínsecos o extrínsecos. Las empresas tienen la posibilidad de influir en ambas formas de motivación con las técnicas de motivación adecuadas.

Factores que influyen en la motivación laboral

Para el primer factor, Reyes (2021) refiere que los factores emocionales son aquellos aspectos o factores relacionados con las necesidades de autorrealización, superación y la motivación de cada individuo. Esto permite que los colaboradores estén motivados tanto en su vida personal y laboral.

Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del colaborador, los factores emocionales más importantes son: trabajo estimulante, logros y autorrealización, reconocimientos y responsabilidad.

Nos permitirá alcanzar los objetivos tanto siendo la motivación personal, la cual va de la mano con el crecimiento. Las empresas deberían tener como prioridad un objetivo claro que es la motivación, plantearlos día a día para puedan sobresalir en ella.

Del mismo modo Reyes (2021) menciona los indicadores del reconocimiento salariales como, por ejemplo: a) Bono salariales, esto va relacionado a lo que aumenta a su sueldo por llegar a un objetivo o meta planeada; b) Categorización laboral, esto va relacionado al crecimiento que pueden tener los colaboradores, conforme su esfuerzo y dedicación que le ponen en el puesto donde están.

Lluncor (2021) menciona que el desempeño laboral actúa como piedra angular para el logro de la efectividad y el éxito de las empresas; por esta razón los gerentes están

interesados en no solo medirlo sino también identificar la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias.

Con respecto al segundo factor, el reconocimiento es primordial hacerle notar a los colaboradores el grandioso trabajo que están realizando, no solo es un aumento monetario, si no un agradecimiento, hacerle resaltar su esfuerzo y empeño que lo están poniendo al trabajo, esto ayudara a que los colaboradores sientan aún más satisfechos.

Liderazgo, es un conjunto de habilidades blandas de un sujeto que influye en su forma de actuar y pensar, que favorecerá el desempeño dentro de una organización determinada, asimismo, favorece la motivación de los empleados si el sujeto cumple con los objetivos y metas (Orellana, 2020).

Desempeño laboral, es la calidad del empleado al momento de ejecutar sus actividades, Por ende, esto significa como un concepto de recursos humanos que sirven para resolver de manera eficaz las dificultades y desenvolverse dentro del área laboral (Bazán, 2020).

Productividad encargada de evaluar y calcular el porcentaje de la producción de la empresa (tierra, trabajo, capital, tiempo, etc.), es decir, permite entender e identificar la producción diaria, ya sea de manera individual o colectiva, como también, a nivel organizacional (Bazán, 2020).

Creatividad permite crear ideas y pensamientos que favorece la resolución de problemas, como también, es la capacidad de generar imaginación que define el intelecto de una persona, favoreciendo que estos factores se fusionen para analizar información y dar respuestas relacionadas a la causa-efecto y sacar conclusiones (Bazán, 2020).

III. HIPÓTESIS

La presente investigación es considerada descriptiva, por esta razón no se planteó una hipótesis, ya que solamente el nivel de investigación es de tipo descriptiva, por ello se pasará o procederá a describir cada variable, tanto la motivación laboral y desempeño laboral. Por esta razón, concordando con Espinosa (2017) quien afirma en su revista que un estudio descriptivo no se considera hipótesis. Sin embargo, para la investigación se formuló una propuesta de mejora para el desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Chimbote, 2022.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Sánchez et al. (2018) mencionan que el tipo de investigación es de tipo aplicada, de propuesta de mejora, por la razón de que su principal propósito es aumentar el conocimiento teórico y metodológico de las variables.

Descriptivo por la razón de describir las características de la motivación para la mejora del desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Rubro Restaurante, Chimbote, 2022; en base a los resultados se elaborará una propuesta de mejora para el desempeño de los trabajadores. Por esta razón, Baena (2017) explica que la investigación descriptiva analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir.

No experimental. Arispe (2018) indica que en el diseño no experimental se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

4.2 Población y Muestra

Población:

La población está conformada por los trabajadores de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Rubro Restaurante, 2022. Gallardo (2017) la define como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes.

Muestra:

La muestra estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Chimbote. Gallardo (2017) indica que la muestra es

un subconjunto representativo y finito que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población.

El muestreo a emplear es censal. García (2017) menciona que es un procedimiento donde a todos los elementos que forman parte de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para ser parte de la muestra requerida.

4.3 Definición y operacionalización de la variable

Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Motivación laboral	La motivación como el resultado de la causa y efecto entre el individuo y su zona de confort. Mucho depende de la situación que rodee el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo (Peña, 2018)	Esta variable está relacionada a nuestro estudio de investigación, porque va relacionado a la motivación laboral	Factores motivacionales	Realización	1. ¿Aspira a otros cargos? 2. ¿Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades? 3. ¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	Likert
				Progreso profesional	4. ¿Siente que toman en cuenta sus opiniones? 5. ¿Suele recibir capacitaciones por parte de su superior? 6. ¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo? 7. ¿Mantiene una comunicación fluida con su superior?	

			Reconocimientos salariales	Bonos de productividad	8. ¿Recibe incentivos por venta de productos intangibles? 9. ¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa? 10. ¿Reconocen sus horas extras?	
				Recategorización laboral	11. ¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año? 12. ¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente? 13. ¿Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo?	
Desempeño laboral	Calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de	Esta variable está relacionada a nuestro estudio de investigación, porque va relacionado a la	Productividad	Calidad	14. ¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente? 15. ¿El trato con los clientes es cortés? 16. ¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?	Likert

	tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol (Bautista, 2021)	motivación laboral		Volumen de ventas	17. ¿Considera Usted que el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida? 18. ¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?	Likert
			Iniciativa	Trabajo en equipo	19. ¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa? 20. ¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas? 21. ¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo? 22. ¿Cuándo se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar?	Likert

				Creatividad	<p>23. ¿Busca llevar a la práctica sus ideas?</p> <p>24. ¿Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas?</p> <p>25. ¿Posee un ambiente propicio para generar ideas?</p>	
					<p>26. ¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?</p>	

4.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Técnica la encuesta. Arispe (2018) expresa que la encuesta es el documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta.

El instrumento a emplear es el cuestionario de 26 preguntas, 13 preguntas para la variable motivación laboral, 13 preguntas para la variable desempeño laboral. Arispe (2018) indica que el cuestionario es el conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria.

4.5 Plan de Análisis

Arispe (2018) el plan de análisis se refiere a todo el proceso que sigue un investigador desde la recolección de datos, hasta la presentación de los mismos en forma resumida. Tiene básicamente tres etapas: recolección y entrada, procesamiento y presentación.

Para el análisis de los datos recolectados se usó el análisis descriptivo de las variables, se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, así como figuras estadísticas. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas: Excel, Microsoft Word que es un procesador de textos de Office 2016, con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI que es un software gratuito que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde los repositorios institucionales virtuales. Microsoft Excel que es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar

a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes de los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas.

Del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación de la no existencia de plagio, así como el uso de las normas APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación y sustentación del trabajo.

		2022.				Muestra: La muestra estuvo conformada por el 100% de Población. Tuvo un muestreo: Censal		
--	--	-------	--	--	--	---	--	--

		<p>Describir las características del desempeño laboral en los trabajadores y administradores de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Chimbote, 2022.</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora para mejorar o fortalecer la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C, Rubro Restaurante, Chimbote, 2022</p>						siguientes programas: Excel.
--	--	---	--	--	--	--	--	---------------------------------

4.7 Principios éticos

El presente estudio se basó en los principios éticos del código de ética de la Universidad Uladech católica (2021): a) El respeto de la protección a las personas, puesto que solo se hizo público la información obtenida voluntariamente de la situación que se **encuentran** las micro y pequeñas empresas, mas no la información personal de los representantes debido a que no hubo una autorización por parte de ellos para ser publico sus datos personales; b) Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, como forma de contribución al medio ambiente, preservación de la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contenían las preguntas a realizar; c) Beneficencia y no mal eficiencia, porque la información obtenida fue de uso para fines académicos, respetando el bienestar en todo momento de las personas voluntarias que participaron en la investigación; d) Justicia, porque el trabajo de investigación se realizó bajo el cumplimiento de las normas y reglamentos de la universidad, y haciendo uso de las buenas prácticas académicas; e) Integridad científica, se consideró este principio ético ya que se toma como referencia a los diferentes autores para las bases de esta investigación sin manipular sus afirmaciones; f) Consentimiento informado y expreso, la información publicada se hizo con el consentimiento de las personas involucradas en la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de la Motivación Laboral

Dimensión 1. Factores motivacionales de la variable Motivación laboral	N	%
1. Aspira a otros cargos		
Nunca	2	20.0%
Casi nunca	2	20.0%
A veces	5	50.0%
Casi siempre	1	10.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
2. Le asigna mayores responsabilidades		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	2	20.0%
A veces	6	60.0%
Casi siempre	2	20.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
3. Realizan trabajos adicionales que contribuye al crecimiento de la empresa		
Nunca	3	30%
Casi nunca	4	40%
A veces	3	30%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%
4. Toman en cuenta sus opiniones		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	3	30.0%
A veces	4	40.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%

continuará.....

5.Reciben capacitaciones por parte de su superior		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	6	60.0%
A veces	4	40.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
6.Los cursos de capacitación permite hacer mejor su trabajo		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	7	70.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
7.Mantiene una comunicación fluida con su superior		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	1	10.0%
A veces	7	70.0%
Casi siempre	2	20.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa servicios generales R&F rubro restaurante Chimbote, 2022.

Dimensión 2. Reconocimientos salariales	N	%
8. Recibe incentivos por venta de por venta		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	7	70.0%
A veces	3	30.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
9. Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	6	60.0%
Casi siempre	4	40.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
10.Reconocen sus horas extras		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	6	60.0%
A veces	4	40.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
11. Tiene oportunidades de ascenso en el año		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	5	50.0%
Casi siempre	5	50.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
12. Las oportunidades de ascenso se dan constantemente		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	6	60.0%
A veces	4	40.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
13.Insentivan a postular nuevos cargos		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	4	40.0%
Casi siempre	6	60.0%

Siempre	0	0.0%
Total	10	0.0%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa R&F S.A.C Rubro Restaurante, Chimbote 2022

Tabla 2

Características de desempeño laboral

Dimensión 3. Productividad	N	%
14. Los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	3	30.0%
Casi siempre	5	50.0%
Siempre	2	20.0%
Total	10	100.0%
15. El trato con los clientes es cortés		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	7	70.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
16. Explican detalladamente los productos ofrecidos al cliente		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	3	30.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	4	40.0%
Total	10	100.0%
continuará.....		

17. El cumplimiento de las metas responde a las remuneraciones obtenidas		
Nunca	0	0.0%

Casi nunca	1	10.0%
A veces	7	70.0%
Casi siempre	2	20.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%

18. Recibe usted bonificaciones adicionales cuando alcanza sus metas

Nunca	0	0.0%
Casi nunca	2	20.0%
A veces	5	50.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Servicios generales R&F S.A.C Rubro Restaurante, Chimbote 2022.

Dimensión 4. Iniciativa de la variable Desempeño laboral

19. Existe un ambiente de colaboración en la empresa

Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	2	20.0%
Casi siempre	4	40.0%
Siempre	4	40.0%
Total	10	100.0%

20. Ayuda al resto de los colaboradores a resolver los problemas

Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	1	10.0%
casi siempre	5	50.0%
Siempre	4	40.0%
Total	10	100.0%

21. Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajos

Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	5	50.0%
Siempre	5	50.0%
Total	10	100.0%

22. Cuando se requiere realizar un trabajo en equipo, le gusta cooperar

Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	4	40.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	3	30.0%

Total	10	100.0%
23. Busca llevar a la práctica sus ideas		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	5	50.0%
Casi siempre	4	40.0%
Siempre	1	10.0%
Total	10	100.0%
24. Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas		
Nunca	1	10.0%
Casi nunca	5	50.0%
A veces	4	40.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
25. Posee un ambiente propicio para generar ideas		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	3	30.0%
Casi siempre	4	40.0%
Siempre	3	30.0%
Total	10	100.0%
26. Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	4	40.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	3	30.0%
Total	10	100.0%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022.

Tabla 3

Propuesta de mejora para el óptimo funcionamiento en la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Rubro Restaurante, Chimbote, 2022.

Indicador	Problema	Causas del problema	Consecuencias	Solución – aplicación de mejora	Responsables
Factores motivacionales	El 100% se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora.	Falta de capacitación para los trabajadores.	Insatisfacción laboral	Capacitación en temas de liderazgo, motivación laboral.	Administrador / Personal laboral.
Reconocimientos salariales	El 100% se encuentra en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora.	Falta de elaboración de un plan de reconocimiento o incentivos salariales.	Desmotivación laboral	Crear un plan de incrementos salariales, comisiones, bonos.	Administrador / Personal laboral.
Productividad	El 100% se encuentran en un nivel medio, el cual	Desconocen de la elaboración de un plan de capacitación.	Clima laboral inadecuado, mala organización	Motivación, comunicación constante, formación	Administrador / Personal laboral.

	se aplicará un plan de mejora.			continua y una buena organización	
Iniciativa	El 70% se encuentran en un nivel medio y el 30% se encuentran en un nivel bajo, el cual se aplicará un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100%.	Falta de capacitación para los trabajadores.	Descompromiso laboral	Fortalecer el compromiso y liderazgo laboral	Administrador / Personal laboral.

5.2 Análisis de Resultados

Características de la Motivación Laboral

Tabla 1. Dimensión 1. Factores motivacionales de la variable Gestión de Calidad.

Los trabajadores de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Rubro Restaurante se encuentran en un nivel medio, lo que indica que se debería reforzar este factor para que los colaboradores alcancen su máximo nivel. Investigación similar se encuentran en Bohórquez (2020) en su estudio el 40.76% de los colaboradores se encuentran satisfecho, el 35.67% manifestaron que es indiferente, el 12.10% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que el 42.65% expresaron que contribuyen mucho para la municipalidad.

Cadena (2019) en su estudio el factor presento una puntualidad baja en la motivación laboral fue la sub escala de las necesidades sociales y de pertenencia relacionados a esto con las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo con el 68%, mientras que las necesidades de protección, seguridad y las necesidades de autorrealización se encuentran en nivel promedio.

Desde un enfoque nacional Caldas y Villanueva (2022) en su estudio el 45% indico presentaban nivel alto en la dimensión motivación de logro, el 40% presento un nivel alto la motivación de afiliación, el 62% presentaron un nivel medio en la motivación de poder, el 47% se evidencio estar en un nivel medio.

En este sentido, Solís (2019) indica que la motivación laboral se refiere a la posibilidad que tiene una empresa de motivar a su empleados a mantener, mejorar, desarrollar cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos. Por esta razón, la motivación de un empleado se compone de una multitud de motivos; que pueden ser intrínsecos o

extrínsecos. Las empresas tienen la posibilidad de influir en ambas formas de motivación con las técnicas adecuadas.

Dimensión 2. Reconocimientos salariales de la variable Motivación laboral

Los empleados se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora para alcanzar el máximo nivel. Un estudio con la que se puede comparar es la de Velarde (2019) en su investigación el 66% manifestaron encontrarse en desacuerdo con la responsabilidad por parte del jefe, el 34% indicaron estar satisfechos con el cargo que mantienen y sus respectivas delegaciones, el 47.7% afirma estar satisfecho con la motivación intrínseca, sin embargo, 68.3% están muy satisfechos con el cargo y sus respectivas condiciones laborales, mientras que, 76% están muy satisfechos con la seguridad que genera su puesto de trabajo, por último, 80% están muy satisfechos con la motivación extrínseca.

Torres (2019) en su estudio el 80% no cuentan con los reconocimientos necesarios, mientras que, 100% consideraron que sus ánimos mejorarían si reciben buenos reconocimientos.

Desde un enfoque regional y/o local, Sakamoto (2021) en su estudio el 43.4% manifestaron que algunas veces si cumplen con sus horarios determinados, el 41.5% mencionaron que algunas veces la empresa cumple con los salarios en base a sus desempeños individuales, el 51% mencionaron que algunas veces recibieron un reconocimiento gracias a su desempeño, mientras que, 34% de las empresas muy pocas veces entregaron incentivos por el buen desempeño, por último, 37.7% las empresas muy pocas veces reconocen los esfuerzos de los trabajadores.

Por esta misma razón, el reconocimiento salarial es gratificante para los trabajadores para de este modo incentivar el desempeño de los colaboradores. Por esta razón, el objetivo de los programas de reconocimientos para mejorar los comportamientos prácticos y las

actividades para fortalecer el rendimiento positivo. En este sentido, Reyes (2021) afirma los tipos de reconocimientos salariales: 1) bonos salariales que vienen a ser los ingresos de los colaboradores para mejorar su rendimiento; 2) re-categorización laboral, que consiste al cambio de puesto, es decir, el ascenso del trabajador dentro de la jerarquía organizacional.

Características del Desempeño Laboral

Tabla 2. Dimensión 3. Productividad de la variable Desempeño laboral

Los empleados se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora para alcanzar el máximo nivel. La investigación de Plaza (2019) determina que sus resultados evidencian una clara comparación y diferenciación con los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que para la productividad los líderes se encuentran comprometidos en resolver sus actividades adecuadamente, respetar las decisiones que se toman dentro de la empresa, respetar las políticas y disposiciones organizacionales. Con respecto a las relaciones interpersonales y a las competencias se observaron 2 aspectos que dañan el desempeño laboral, estas son: la escasez realización de capacitaciones, y la escasez de comunicación asertiva.

Caldas y Villanueva (2020) en su estudio el 57% presentó un nivel medio en el desempeño de las tareas, 49% presentó un nivel alto en el factor conocimiento laboral, 47% presentó un nivel alto en el factor adaptabilidad. En conclusión, la motivación y el desempeño en los empleados presentaron un alto índice de motivación para el desenvolvimiento de trabajo en equipo, lo cual incrementa la productividad y el mayor ingreso económico de la empresa.

Velarde (2019) identificó el 43.7% están conformes con los turnos dispuestos por la organización, 42% están conformes con el sindicato, 40.7% están conformes con la

productividad. En síntesis, la motivación influye significativamente en la productividad de la institución, asimismo, se destaca con gran significación los factores motivacionales externos a causa del carácter temporal de las actividades, de igual forma, la motivación intrínseca y extrínseca son componentes que favorecen la producción institucional.

Dimensión 4. Iniciativa de la variable Desempeño laboral

El 70% de los colaboradores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote se encuentran en un nivel medio y el 30% se encuentran en un nivel bajo, el cual se aplicará un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100%.

Torres (2019) en su estudio el 70% consideran positivos la relación entre compañeros, el 70% indican negatividad en el desempeño del compañero y gerente. En conclusión, la organización no ejecuta programas de capacitación, a causa del desinterés de parte de la empresa, como también, el desequilibrio institucional, entrega de reconocimientos.

Sakamoto (2021) en su estudio el 49.1 % mencionan que algunas veces respetan las ideas de los colaboradores, 45.3% muy pocas veces se sienten satisfechos con las atenciones brindadas, 56% muy pocas veces presentan amabilidad, 56.8% muy pocas veces ofrecieron un buen servicio.

Rojas y Velázquez (2018) en su estudio el 60.9% opinaron que la productividad se encuentra en un nivel medio, 78.1% opinaron que los factores extrínsecos presentaron un nivel medio, 60.9% opinaron que los factores intrínsecos presentaron un nivel medio, 48% opinaron que la productividad se encuentra en nivel medio, 45.7% indicaron que la eficiencia se encuentra en nivel medio, 70.9% manifestaron que la eficacia se encuentra en nivel medio.

Por ello, según Ruiz (2022), indica que la capacidad de liderazgo es una característica propia de las mejores empresas, por lo que es algo que no se debe pasar por alto.

Por esta razón, se propone el plan de mejora de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, considerando los factores que presentan un nivel bajo y medio, empleando las estrategias para generar respuestas de máxima calidad que facilitará al mejoramiento de la productividad dentro de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Se determinaron las características de la Motivación Laboral de los colaboradores de la empresa servicios generales R&F rubro restaurante Chimbote; el cual, se encuentran en un rendimiento medio, lo que indica que los colaboradores presentan desmotivación laboral que se ve afectada en la productividad contrayendo la consecuencia más común que es la falta de comunicación.

En este sentido, los trabajadores el 100% si tiene un rendimiento de nivel medio en el componente Factores motivacionales. Por el cual se elaborará un plan de mejora para fortalecer este factor y así mejorar la Motivación Laboral.

Asimismo, los trabajadores el 100% de los colaboradores tienen un rendimiento de nivel medio en el componente Reconocimiento salariales. Por el cual se elaborará un plan de mejora para fortalecer este factor y así incrementar la Motivación Laboral.

Se determinaron las características del Desempeño Laboral, por esta razón, los trabajadores el 100% se encuentran en rendimiento de un nivel medio en el componente Productividad. Por el cual se elaborará un plan de mejora para fortalecer este factor.

Los trabajadores el 70% se encuentran en rendimiento de un nivel medio, sin embargo, el 30% dentro del nivel alto en el componente Iniciativa. Por el cual se elaborará un plan de mejora para fortalecer este factor y así incrementar en su nivel máximo el Desempeño Laboral.

Se ejecutó la propuesta de mejora en base a los resultados obtenidos, empleando las estrategias que permitieron mejorar las dimensiones Factores motivacionales, Reconocimiento salariales, Productividad e Iniciativa.

VII. RECOMENDACIONES

Establecer estrategias de comunicación asertiva entre jefes y trabajadores, establecer metas y objetivos y un plan de conocimientos de logros.

Indicar colaboración de los trabajadores en las actividades de la institución. Aplicar las técnicas de coaching ya que su propósito que es empleado sea más consciente, piense de un modo diferente y realice acciones efectivas, gracias a la autoconfianza que genera.

Crear temas de reconocimientos que no sea monetarios, con la finalidad de mejorar la motivación laboral.

Emplear la empatía dentro de la empresa. Una estrategia que funciona a la perfección es ser amable con todos disminuye el estrés habitual, sobre todo si tú eres el jefe. Cuando sea necesario llamar la atención de alguien, tener presente esta regla de oro: reprender en privado, felicitar en público.

Añadir el plan de mejora que fue ejecutado a través de los resultados obteniendo estos facilitarían a la empresa orientar sus estrategias para alcanzar una mayor productividad en tu empresa, encaminar a los empleados hacia el mismo objetivo y propiciar un buen clima laboral.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Servicios Generales R&F S.A.C Rubro Restaurante, Chimbote.

2. Misión

Somos una empresa dedicada al rubro de comida rápida, brindando calidad y servicios a nuestros clientes, mejorando constantemente nuestro proceso con innovación y creatividad.

3. Visión

Ser reconocidos a nivel local y regional, por la excelente atención y nuestra variedad de carta en comida rápida, ubicados en puntos estratégicos de la ciudad, posicionándonos en la mente del cliente y consumidor, también en un futuro la empresa sueña con crear franquicia en todo el Perú.

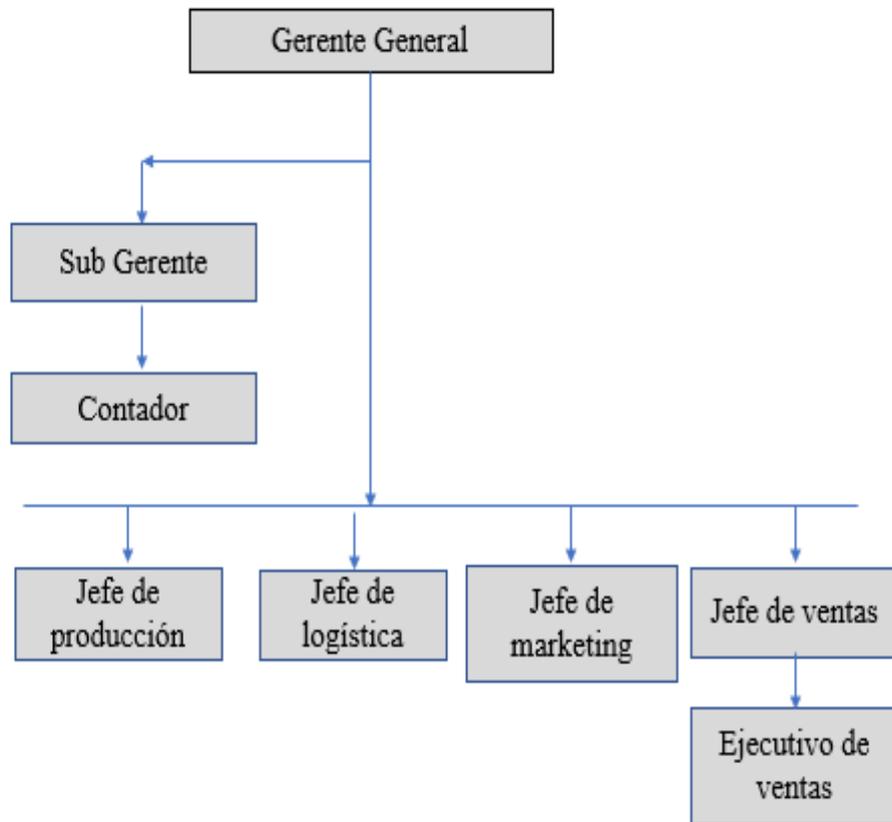
4. Objetivos

- Mejorar la dimensión factores motivacionales de la empresa, mediante las técnicas de motivación laboral.
- Mejorar la dimensión reconocimientos salariales de la empresa, mediante las técnicas de motivación laboral.
- Mejorar la dimensión productividad de la empresa, mediante las técnicas de desempeño laboral.
- Mejorar la dimensión iniciativa de la empresa, mediante las técnicas de desempeño laboral.

5. Productos y/o servicios

Variedades de parrillas y/o helado

6. Organigrama de la empresa



7. Diagnostico general

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> - Tienen 2 años en el mercado - Tiene dos puntos de venta en los principales centros comerciales de Chimbote. Variedades de carnes en parrillas - Buena presentación de sus platos - Negocios inscritos en la Sunat - Los dueños son jóvenes. 	<p>Mejorar la comunicación entre el equipo gerencial y colaboradores.</p> <p>Tener capacitación de atención al cliente</p> <p>Sacar nuevas cartas y variedades de guarniciones.</p> <p>Mejorar los canales de atención por redes sociales.</p> <p>Mejorar el tiempo de entrega.</p> <p>Mejorar el control de ingreso y salidas de gastos, presentación de estados financieros y metas de rentabilidad vs la competencia</p>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - No pagan en la fecha que corresponde a los colaboradores. - Alta rotación de personal - Los trabajadores no tienen contrato - Los trabajadores de tiempo completo hacen más de 60 horas. - No cuentan con carnet de sanidad de manipulación de alimentos - No cuentan con plan de acción contra accidentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores desmotivados - Trabajadores no tiene intención de hacer línea de carrera. - Inestabilidad para los trabajadores

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencias
Factores motivacionales	El 100% se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora.	Falta de capacitación para los trabajadores.	Insatisfacción laboral
Reconocimientos salariales	El 100% se encuentra en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora.	Falta de elaboración de un plan de reconocimiento o incentivos salariales.	Desmotivación laboral
Productividad	El 100% se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora.	Desconocen de la elaboración de un plan de capacitación.	Clima laboral inadecuado, mala organización

Iniciativa	El 70% se encuentran en un nivel medio y el 30% se encuentran en un nivel bajo, el cual se aplicará un plan de mejora para que los	Falta de capacitación para los trabajadores.	Descompromiso laboral
	colaboradores lleguen al 100%.		

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 100% se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora.	Se desconoce, importancia de elaborar un plan de mejora.
El 100% se encuentra en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora.	No se cuentan con un plan de incentivos
El 100% se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora.	Se desconoce, importancia de elaborar un plan de mejora
El 70% se encuentran en un nivel medio y el 30% se encuentran en un nivel bajo, el cual se aplicará un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100%.	Se desconoce, importancia de elaborar un plan de mejora

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Factores motivacionales	El 100% se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora.	Capacitación en temas de liderazgo, motivación laboral. - Reconocimientos de logros.
		- Establecer metas y objetivos claros. - Flexibilidad laboral.
Reconocimiento salariales	El 100% se encuentra en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora.	- Compromiso laboral - Fortalecer la satisfacción laboral mediante incentivos no económicos. - Participación o colaboración entre todos.
Productividad	El 100% se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora.	- Desarrollar la competitividad laboral. - Elaborar un plan personalizado para la publicidad de los logros.

Iniciativa	El 70% se encuentran en un nivel medio y el 30% se encuentran en un nivel bajo, el cual se aplicará un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100%.	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la comunicación asertiva. - Fortalecer el trabajo en equipo.
-------------------	---	--

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
<p>SESIÓN 1:</p> <p>Lluvia de ideas: Lectura de un caso, definir el problema, producción de ideas, análisis de las ideas para mejorar.</p> <p>Método de caso: División de subgrupos para análisis del caso, elección de la mejor alternativa solución.</p>	<p>Administrador / Trabajadores</p>	<p>S/. 1200.00</p>	<p>Uso de las TICS</p>	<p>15 días</p>
<p>SESIÓN 2:</p> <p>Crear un plan de reconocimiento laboral no monetario:</p>	<p>Administrador / Trabajadores</p>	<p>S/. 1650.00</p>	<p>Uso de las TICS</p>	<p>15 días</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Trofeo o medalla al 				
<p>mérito.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de logro. - Días de descanso por cada meta lograda. - Almuerzo con el gerente o director ejecutivo. 				

<p>SESIÓN 3: Crear un plan personalizado para mejorar la productividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personaliza la publicidad de los logros: Diploma o Certificado de reconocimiento. 	<p>Administrador / Trabajadores</p>	<p>S/. 1500.00</p>	<p>Uso de las TICS</p>	<p>7 días</p>
--	-------------------------------------	--------------------	------------------------	---------------

<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento por los buenos proyectos o ideas: Tarjetas personalizadas de regalo. 				
---	--	--	--	--

<p>SESIÓN 4:</p> <p>Crear un plan personalizado para mejorar la iniciativa laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la comunicación asertiva entre jefe y trabajadores: elaborar un plan o cronograma con fechas establecidas para una reunión general. - Establecer un cronograma con 	<p>Administrador / Trabajadores</p>	<p>S/. 1200.00</p>	<p>Uso de las TICS</p>	<p>15 días</p>
---	-------------------------------------	--------------------	------------------------	----------------

fechas establecidas para realizar un almuerzo con el jefe y el trabajador destacado del mes.				
---	--	--	--	--

12. Cronograma de actividades

N°	Fecha de Inicio	Fecha de Termino	2023									
			Enero				Febrero					
1	09/01/2023	20/01/2023	X	X								
2	23/01/2023	03/02/2023			X	X						
3	06/02/2023	17/02/2023					X	X				
4	20/02/2023	24/02/2023									X	

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arispe, C. (2018). *La investigación científica*. Universidad Internacional del Ecuador.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ª. Ed). Editorial Patria.
- Bautista, D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bazán, I. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Etral Sac en la Ciudad de Trujillo, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bohórquez, E. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización en los trabajadores del GAD Municipal del Cantón- Salinas, Ecuador. *Revista Scielo*, 12(3), 385 - 390.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S22018-36202020000300385
- Burga, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisele_WiesseEslavaSandra.pdf.pdf
- Cadena, Y. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de pichincha*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Caldas, K. y Villanueva, M. (2020). Tesis *Motivación y Desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte, Lima, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30341>
- Cerón, J. (2015). *La importancia de la motivación en las empresas*. [Diplomado en Alta

Gerencia]. Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7316/JAIME%20ARMANDO%20CERON%20RUIZ.pdf;jsessionid=6A9D7830F30B713A4B0638DA4254AFE0?sequence=1>

Comex Perú. (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2019*.
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>

Comex Perú. (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2020*.
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes2020.pdf>

Concur Technologies. Inc. (2022). *Descubra cómo motivar empleados y los principales beneficios de hacerlo*. SAP Concur Chile.
<https://www.concur.cl/newscenter/mejorar-experiencia-empleados>

Correa, F. (2018). *Caracterización de desempeño laboral y competitividad de las mypes sector servicio rubro talleres de confección de ropa en el distrito Tumbes, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22059>

El Peruano. (2023). *Gerencia y Liderazgo*. Diario Oficial El Peruano.
<https://elperuano.pe/noticia/24029-medir-el-desempeno-laboral-generamejoras-y-mas-beneficios>

Espinosa, E. (2017). La hipótesis en la investigación. *Revista de educación Mendive*, 16(1), 122 – 139 <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01122.pdf>

García, J. (2017). *Análisis estadístico de los niveles de plomo en sangre, músculo, riñón e hígado en bovinos*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Puebla].
<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/JoseAntonioGarciaRamos.pdf>

González, A. (2023). *El 77% de las empresas españolas afirma que ofrecer programas de bienestar mejora la motivación, el rendimiento, la productividad y la resiliencia de los empleados*. RRHH Digital: El primer periódico online de Recursos Humanos. <https://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-yempresa/143426/El-77-de-las-empresas-espanolas-afirma-que->

ofrecer programas de bienestar mejora la motivación el rendimiento la productividad y la resiliencia de los empleados

Hernández, E. (2021). *5 causas que desmotivan a la plantilla, aprende a combatir las.*

<https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/5-causas-que-desmotivan-a-laplantilla-aprende-a-combatirlas>

Lluncor, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 12-20.

<https://doi.org/10.37787/pakamurosunj.v9i1.159>

López, E. (2021). *Desmotivación laboral, la enfermedad que no se detiene.*

<http://eempreario.mx/management-mrkt/desmotivacion-laboral-enfermedad-que-no-sedetiene#:~:text=Las%20razones%20pueden%20ir%20desde,%3B%20malas%20condiciones%2C%20entre%20otras>

Mendivil, Y. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del Sur de Sonora.* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Nuevo León].

<http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>

Morales, G. (2020). *Productividad laboral.*

<https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>

Orellana, R. (2022). *Liderazgo.* <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo.html>

Peiró, R. (2020). *Trabajo en equipo.* <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-enequipo.html>

Peña G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Plaza, M. (2019). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019.* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2373/1/VERDESOTO%20PLAZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>

- Reyes, A. (2021). *Factores motivacionales en la satisfacción laboral en una empresa para la prevención de accidentes desde la perspectiva de Herzberg*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2782>
- Ruiz, I. (19 de marzo 2022). *¿Qué es liderazgo y qué cualidades debe tener un buen líder?* Shopify. <https://www.shopify.com/es/blog/que-es-liderazgo>
- Rojas, P., y Velázquez, F. (2018). Tesis *Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella Chimbote, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28668/Rojas_TP_A-Vel%c3%a1squez_RFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sakamoto, N. (2021). *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28501>
- Sánchez, C., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.
- Solís, J. (2019). Factores del clima organizacional: (Caso: Instituciones educacionales de San Carlos). *Revista Cientific*, 4(3), 95–115. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.6.95-115>
- Tello, I. (2021). *El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-detrabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dianoticia/>
- Torres, G. (2019). *Capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector construcción: caso empresa contratistas generales cautivo - Yarinacocha, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote].

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27492>

Velarde (2019). *Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ Constructores y Contratistas S.A.C., Lima 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3340/1/2017_RojasJuli%C3%A1n.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año2022				Año 2023											
		Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
		Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X	X	X	X											
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					X											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor						X										
5	Mejora del marco teórico						X										
6	Redacción de la revisión de la literatura.							X									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación								X	X							
10	Conclusiones y recomendaciones									X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.										X						
12	Reacción del informe final										X						
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación											X	X	X	X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable estudiante			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	40	20.00
• Fotocopias	0.20	30	6.00
• Empastado	0	0	0.0
• Papel bond A-4 (500 hojas)	28.00	1	28.00
• Lapiceros	1.50	1	1.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			155.50
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	3.00	5	15.00
Sub total			15.00
Total de presupuesto desembolsable			170.00
Presupuesto no Desembolsable			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00

Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			822.00

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

El presente cuestionario se aplica a los colaboradores, relacionado a la motivación para la mejora del desempeño laboral.

INTRODUCCION: Estimado colaboradores, este cuestionario tiene como objetivo es poder conocer sus opiniones la motivación para la mejora de su desempeño en la empresa. Dicha información es completamente anónima, por lo que se solicita que puedan responder todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Género: Masculino ()

Femenino ()

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

ITEMS	DIMENSION 1: FACTORES MOTIVACIONALES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Aspira a otros cargos?	1	2	3	4	5
2	¿Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades	1	2	3	4	5
3	¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	1	2	3	4	5
4	¿Siente que toman en cuenta sus opiniones?	1	2	3	4	5
5	¿Suele recibir capacitaciones por parte de su superior?	1	2	3	4	5
6	¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	1	2	3	4	5

7	7. ¿Mantiene una comunicación fluida con su superior?	1	2	3	4	5
DIMENSION 2: Reconocimientos salariales						
8	. ¿Recibe incentivos por venta de productos intangibles?	1	2	3	4	5
9	¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?	1	2	3	4	5
10	¿Reconocen sus horas extras?	1	2	3	4	5
11	¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?	1	2	3	4	5
12	¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?	1	2	3	4	5
13	. ¿Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo?	1	2	3	4	5
DIMENSION:3 Productividad						
14	. ¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?	1	2	3	4	5
15	. ¿El trato con los clientes es cortés?	1	2	3	4	5
16	¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?	1	2	3	4	5
17	¿Considera Usted que el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida?	1	2	3	4	5
18	¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?	1	2	3	4	5
DIMENSION 4: Iniciativa						
19	¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	1	2	3	4	5
20	¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?	1	2	3	4	5
21	¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
22	¿Cuándo se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar?	1	2	3	4	5
23	¿Busca llevar a la práctica sus ideas?	1	2	3	4	5
24	¿Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas?	1	2	3	4	5
24	¿Posee un ambiente propicio para generar ideas?	1	2	3	4	5
25	creatividad para resolver los problemas cotidianos?	1	2	3	4	5

Anexo 4. Validación del cuestionario

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del informante (Experto): Morillo Campos, Yuly Morillo

Grado Académico: Magister en Gestión Pública

Institución donde labora: Independiente

Cargo que desempeña: Gestión Empresarial

Autor del instrumento: Anali Kristel Alayo Vilela

Denominación del instrumento: Cuestionario

II. VALIDACIÓN

N° de Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem es pertinente con el concepto		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1. MOTIVACION							
Dimensión 1. Factores motivacionales							
¿Ud. tiene aspiración a otros cargos?	X		X		X		
¿Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades?	X		X		X		
¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	X		X		X		
¿Siente que toman en cuenta sus opiniones?	X		X		X		
¿Suele recibir capacitaciones por parte de su superior?	X		X		X		
¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	X		X		X		
¿Mantiene una comunicación fluida con su superior?	X		X		X		
Dimensión 2. Reconocimientos salariales							
¿Recibe incentivos por venta de productos intangibles?	X		X		X		
¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X		

¿Reconocen sus horas extras?	X		X		X		
¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?	X		X		X		
¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?	X		X		X		
¿Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo?	X		X		X		

N° de Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem es pertinente con el concepto		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

VARIABLE 2. DESEMPEÑO LANORAL

Dimensión 3. Productividad							
¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?	X		X		X		
¿El trato con los clientes es cortés?	X		X		X		
¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?	X		X		X		
¿Considera Usted que el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida?	X		X		X		
¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?	X		X		X		
Dimensión 4. Iniciativa							
¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	X		X		X		
¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?	X		X		X		
¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
¿Cuándo se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar?	X		X		X		

¿Busca llevar a la práctica sus ideas?	X		X		X		
¿Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas?	X		X		X		
¿Posee un ambiente propicio para generar ideas?	X		X		X		
¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?	X		X		X		


 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 CLAD N° 01359

DNI N° 33263862



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TITULO DE LA INVESTIGACION

Titulada: “la motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C Rubro restaurante Chimbote, 2022.

II. TESISISTA: Alayo Vilela

III. DECISION

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo, teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO: Si



Mg. Yuly Yofanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

Fecha: 09 de enero

VALIDACION DEL CUESTIONARIO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del informante (Experto): Rubio Castillo Robert S.

Grado Académico: Magister en Administración

Institución donde labora: Hospital III Essalud – Chimbote

Cargo que desempeña: Profesional Administrativo

Autor del instrumento: Anali Kristel Alayo Vilela

Denominación del instrumento: Cuestionario

II. VALIDACIÓN

N° de Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem es pertinente con el concepto		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1. MOTIVACION							
Dimensión 1. Factores motivacionales							
¿Ud. tiene aspiración a otros cargos?	X		X		X		
¿Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades?	X		X		X		
¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	X		X		X		
¿Siente que toman en cuenta sus opiniones?	X		X		X		
¿Suele recibir capacitaciones por parte de su superior?	X		X		X		
¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	X		X		X		
¿Mantiene una comunicación fluida con su superior?	X		X		X		
Dimensión 2. Reconocimientos salariales							
¿Recibe incentivos por venta de productos intangibles?	X		X		X		
¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X		

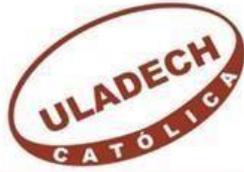
¿Reconocen sus horas extras?	X		X		X		
¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?	X		X		X		
¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?	X		X		X		
¿Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo?	X		X		X		

N° de Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem es pertinente con el concepto		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

VARIABLE 2. DESEMPEÑO LANORAL

Dimensión 3. Productividad							
¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?	X		X		X		
¿El trato con los clientes es cortés?	X		X		X		
¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?	X		X		X		
¿Considera Usted que el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida?	X		X		X		
¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?	X		X		X		
Dimensión 4. Iniciativa							
¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	X		X		X		
¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?	X		X		X		
¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
¿Cuándo se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar?	X		X		X		
¿Busca llevar a la práctica sus ideas?	X		X		X		
¿Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas?	X		X		X		

¿Posee un ambiente propicio para generar ideas?	X		X		X		
¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?	X		X		X		



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TITULO DE LA INVESTIGACION

Titulada: “la motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C Rubro restaurante Chimbote, 2022.

II. TESISISTA: Alayo Vilela

III. DECISION

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo, teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO: Si

Mg. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

DNI: 32888279

Fecha: 09 de enero 2023

VALIDACION DEL CUESTIONARIO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del informante (Experto): Limo Vásquez, Miguel Ángel

Grado Académico: Magister

Institución donde labora: ULADECH

Cargo que desempeña: Docente

Autor del instrumento: Anali Kristel Alayo Vilela

Denominación del instrumento: Cuestionario

II. VALIDACIÓN

N° de Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem es pertinente con el concepto		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1. MOTIVACION							
Dimensión 1. Factores motivacionales							
¿Ud. tiene aspiración a otros cargos?	X		X		X		
¿Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades?	X		X		X		
¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	X		X		X		
¿Siente que toman en cuenta sus opiniones?	X		X		X		
¿Suele recibir capacitaciones por parte de su superior?	X		X		X		
¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	X		X		X		
¿Mantiene una comunicación fluida con su superior?	X		X		X		
Dimensión 2. Reconocimientos salariales							
¿Recibe incentivos por venta de productos intangibles?	X		X		X		
¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X		

¿Reconocen sus horas extras?	X		X		X		
¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?	X		X		X		
¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?	X		X		X		
¿Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo?	X		X		X		

N° de Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem es pertinente con el concepto		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

VARIABLE 2. DESEMPEÑO LANORAL

Dimensión 3. Productividad							
¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?	X		X		X		
¿El trato con los clientes es cortés?	X		X		X		
¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?	X		X		X		
¿Considera Usted que el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida?	X		X		X		
¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?	X		X		X		
Dimensión 4. Iniciativa							
¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	X		X		X		
¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?	X		X		X		
¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
¿Cuándo se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar?	X		X		X		
¿Busca llevar a la práctica sus ideas?	X		X		X		
¿Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas?	X		X		X		

¿Posee un ambiente propicio para generar ideas?	X		X		X		
¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?	X		X		X		



Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TITULO DE LA INVESTIGACION

Titulada: “la motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C Rubro restaurante Chimbote, 2022.

II. TESISISTA: Alayo Vilela

III. DECISION

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo, teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO: Si


Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

Fecha: 09 de enero 2023

Anexo 5. Carta de permiso o solicitud



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/N.º 1-2022-ULADECH CATÓLICA

Srta. PAMELA DEYANIRA ARDILES COLCHADO

Gerente de la empresa: SERVICIOS GENERALES R&F S.A.C

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene como finalidad presentarme, ALAYO VILELA ANALI KRISTEL, Código de matrícula N.º 0111142048, de la carrera Profesional de Administración, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado “LA MOTIVACION PARA LA MEJORA DE SU DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES R&F S.A.C, RUBRO RESTAURANTE, CHIMBOTE, 2022.” durante los meses de diciembre, enero, febrero y marzo.

Por este motivo, agradeceré que me brinde el acceso y la facilidad a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio a la Institución.

En espera de su amable atención, quedo de usted. Atentamente.

Anexo 6. Consentimiento Informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este presente documento, 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: “La Motivación Para La Mejora De Su Desempeño De Los Trabajadores De La Empresa Servicios Generales R&F S,A,C Chimbote, 2022.” y es dirigido por ALAYO VILELA ANALI KRISTEL, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la motivación para la mejora del desempeño de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C, Rubro Restaurante, Chimbote, 2022. Por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 min 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.

EMPRESA SERVICIOS GENERALES R&F S.A.C

Dejanire Ardiles Colchado
D.N.I. 43088043

Anexo 7. Protocolo De Consentimiento Informado Para Encuestas

La finalidad de este presente documento, 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: “La Motivación Para La Mejora De Su Desempeño De Los Trabajadores De La Empresa Servicios Generales R&F S,A,C Rubro Restaurante Chimbote, 2022.” y es dirigido por ALAYO VILELA ANALI KRISTEL, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

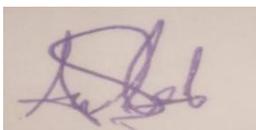
El propósito de la investigación es: Determinar las características de la motivación para la mejora del desempeño de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C, Rubro Restaurante, Chimbote, 2022. Por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 min de su tiempo. Su participación 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 medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Aalayovilela.6@gmail.com. Para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

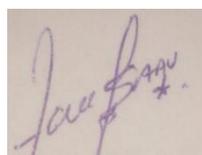
Nombre: Yanelit Avalos Villegas (colaboradora)

Fecha: 05 de enero del 2022



Firma del participante

Yanelit Avalos Villegas



Firma del investigador

Alayo Vilela Anali

Anexo 8. Consentimiento Informado

Protocolo De Consentimiento Informado Para Encuestas

La finalidad de este presente documento, 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: “La Motivación Para La Mejora De Su Desempeño De Los Trabajadores De La Empresa Servicios Generales R&F S, A, C Rubro Restaurante Chimbote, 2022.” y es dirigido por ALAYO VILELA ANALI KRISTEL, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la motivación para la mejora del desempeño de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C, Rubro Restaurante, Chimbote, 2022. Por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 min 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 medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Aalayovilela.6@gmail.com. Para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

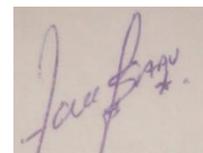
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación Nombre: Piero Villalobos Sifuentes (colaboradora)

Fecha: 05 de enero del 2023



PIERO VILLALOBOS SIFUENTES

DNI: 75980923



ANALI ALAYO VILELA

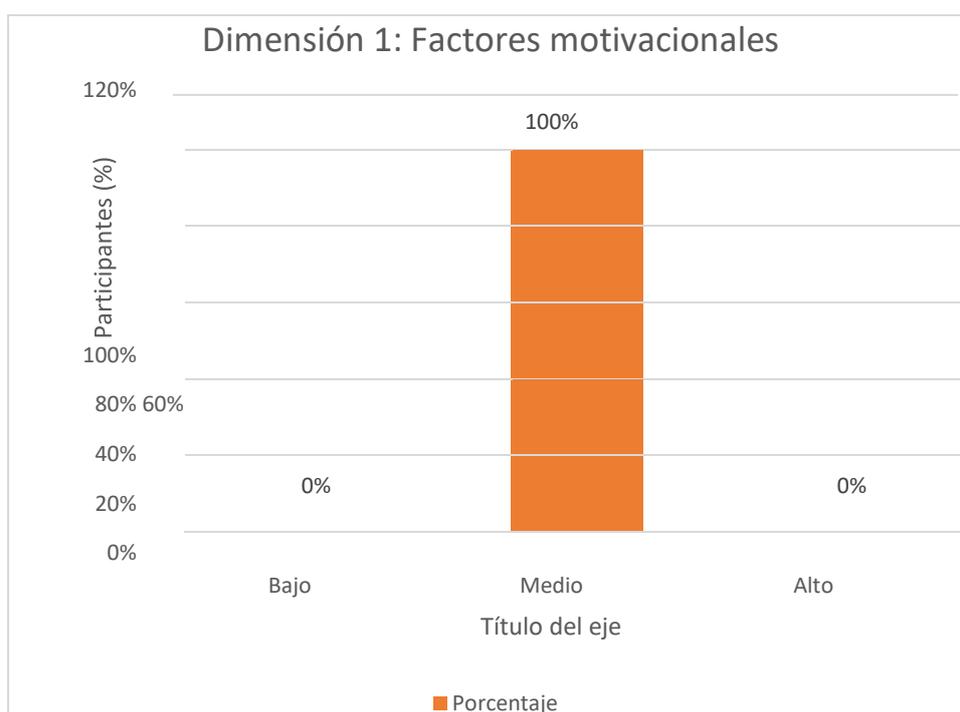
DNI: 71468363

Anexo 9. Figuras

Figura 1

Dimensión 1. Factores motivacionales de la variable Motivación laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	10	100%
Alto	0	0%
Total	10	100%

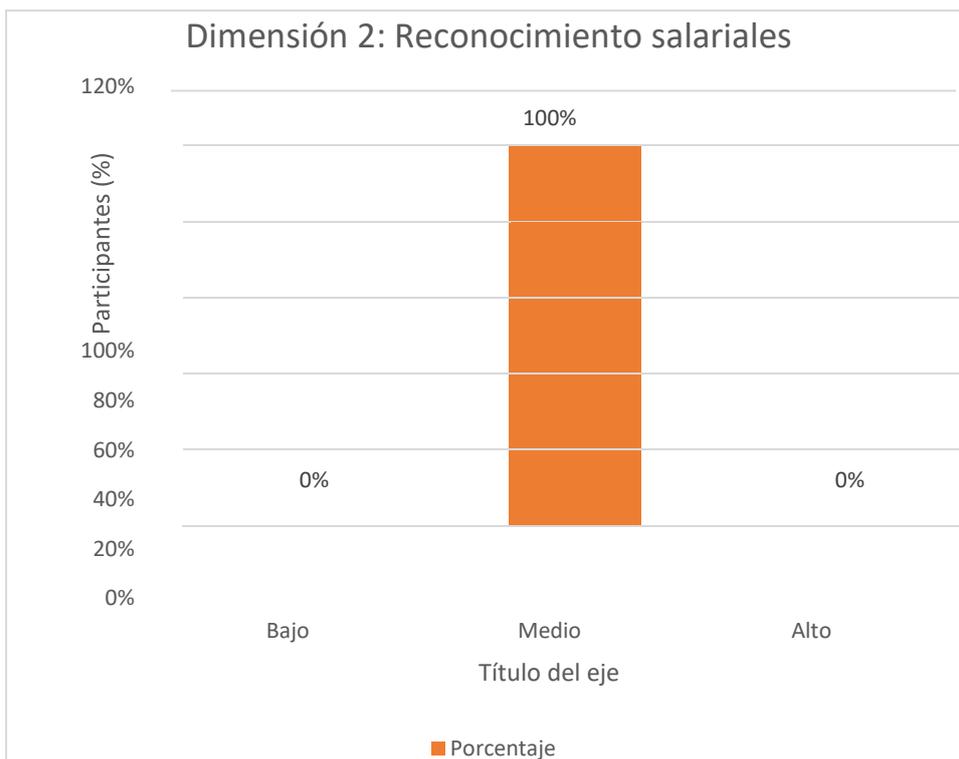


Nota: La figura representa el porcentaje descriptivo de la dimensión Factores motivacionales de la variable Motivación laboral aplicado a los colaboradores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022.

Figura 2

Dimensión 2. Reconocimientos salariales de la variable Motivación laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	10	100%
Alto	0	0%
Total	10	100%

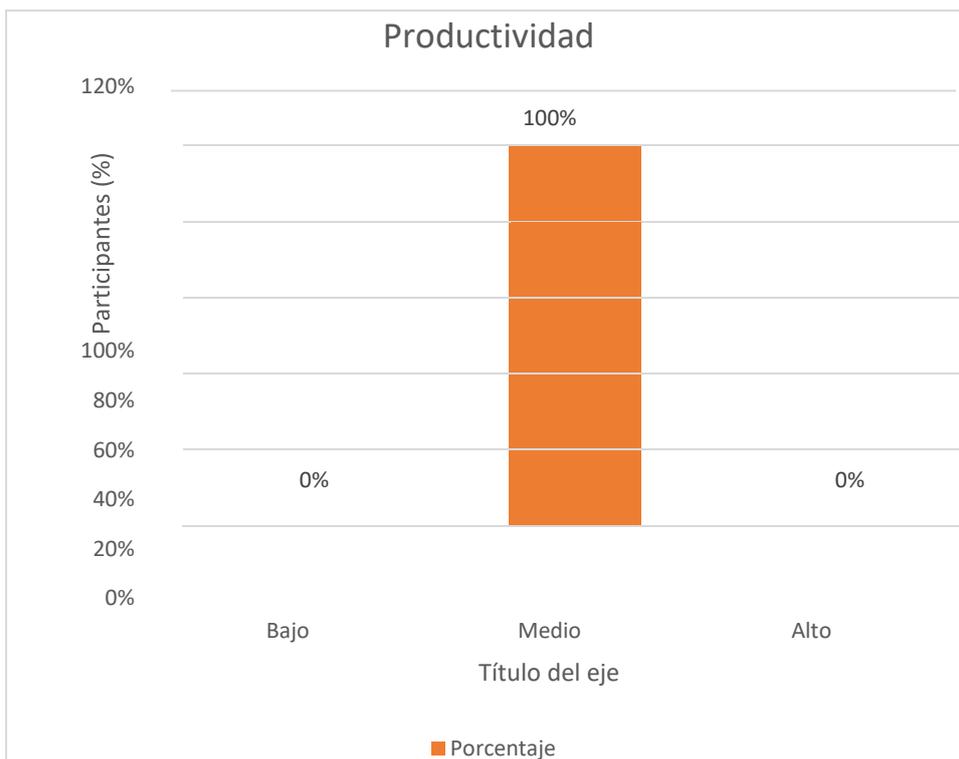


Nota: La figura representa el porcentaje descriptivo de la dimensión Factores motivacionales de la variable Motivación laboral aplicado a los colaboradores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022.

Figura 3.

Dimensión 3. Productividad de la variable Desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	10	100%
Alto	0	0%
Total	10	100%

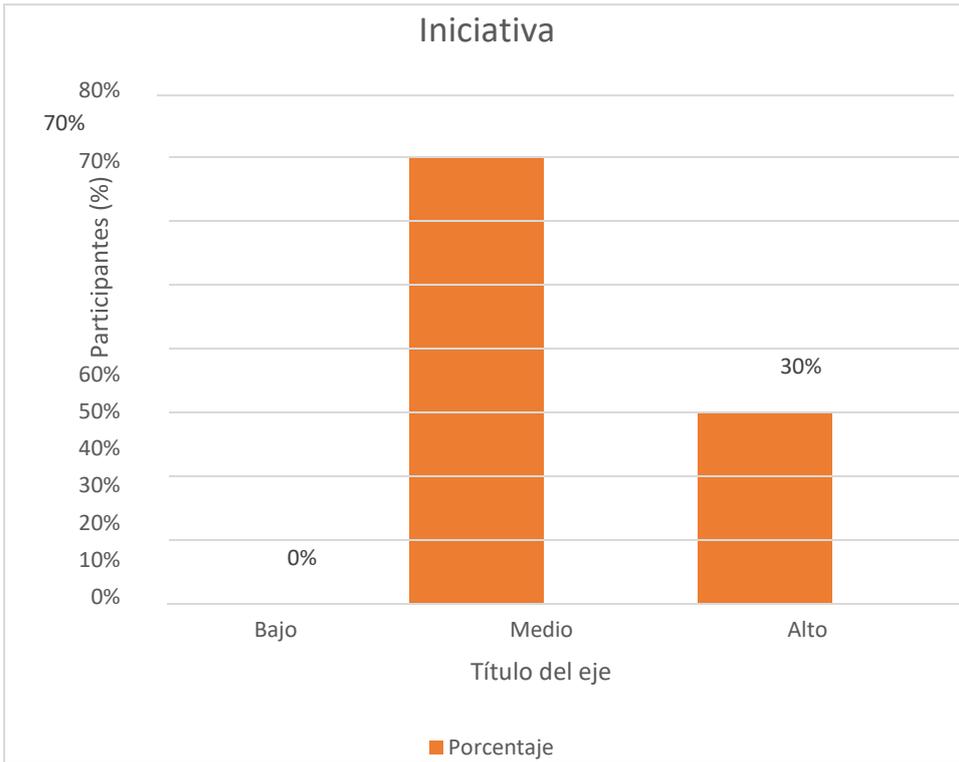


Nota: La figura representa el porcentaje descriptivo de la dimensión Productividad de la variable Desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022.

Figura 4.

Dimensión 4. Iniciativa de la variable Desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	7	70%
Alto	3	30%
Total	10	100%



Nota: La figura representa el porcentaje descriptivo de la dimensión Iniciativa de la variable Desempeño laboral aplicado a los colaboradores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022.

Anexo 10. Turnitin

The screenshot shows a Turnitin report for a student named ANALI KRISTEL ALAYO VILELA. The report displays a similarity score of 13%. The main content area shows the title page of a thesis from the Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Faculty of Sciences and Engineering, School of Professional Administration. The thesis title is 'LA MOTIVACIÓN PARA LA MEJORA DE SUS DESIEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS GERENIALES R&F S.A.C RUBRO RESTAURANTE, CHIMBOTE, 2022'. The author is ALAYO VILELA, ANALI KRISTEL, with ORCID: 0000-0003-9144-2781. The advisor is CLINTURION MEDINA, RINERIO ZACARIAS.

Resumen de coincidencias

13 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.uladech.ed... Fuente de internet	6 %

Página: 1 de 26 Número de palabras: 4604 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

TALTESIS821-KALAYOV-TURNITIN 2022-03

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

8%

2

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

6%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo