



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA  
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, RUBRO RESTAURANTE NOELIA'S DISTRITO DE  
CHIMBOTE 2024**

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

**AUTOR**

**ZAMUDIO MARIÑO, JENIFER BRIGGITH**

**ORCID:0000-0002-5433-3607**

**ASESOR**

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA**

**ORCID:0000-0001-6079-2319**

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2024**



## FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

### PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

#### ACTA N° 0106-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:40** horas del día **13 de Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Miembro  
**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Miembro  
**Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, RUBRO RESTAURANTE NOELIA'S DISTRITO DE CHIMBOTE 2024**

**Presentada Por :**  
(0111162013) **ZAMUDIO MARIÑO JENIFER BRIGGITH**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
Miembro

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Miembro

**Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, RUBRO RESTAURANTE NOELIA'S DISTRITO DE CHIMBOTE 2024 Del (de la) estudiante ZAMUDIO MARIÑO JENIFER BRIGGITH, asesorado por ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 10% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 24 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## Dedicatoria

Dedico mi tesis primeramente a Dios, por ser nuestro creador y ayudarme a cumplir esta gran meta de mi vida. Además, de brindarme su protección estuvo para mi en cada segundo, para escuchar mis angustias y llenarme de animo y fortaleza.

A mi madre Celia Mariño Correa por su amor. Trabajo y sacrificio en todos estos años gracias a ella he logrado llegar hasta aquí ya que fuiste tu la que me impulso a conseguir mis metas, a Luis por su apoyo incondicional durante este trayecto confiando en mi potencial para salir adelante.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por ayudarme en mis estudios y por ser mi líder en mi camino de superación

Quiero agradecer a mi docente tutor Zenozain Cordero, Carmen Rosa por su paciencia y motivación me apoyo y guio a través de cada una de las etapas de este informe para alcanzar los resultados que buscaba

Quiero agradecer a mi madre Celia Mariño Correa por su apoyo incondicional dándome ánimos de seguir adelante confiando en mi desarrollo profesional ya que estuvo siempre a mi lado en los días y noches durante mis horas de estudio. Orgullosa de haberte elegido como madre y estes a mi lado en este momento tan importante.

## Índice General

Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice General.....	VII
Lista de Tablas.....	VIII
Lista de Figuras.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema.....	1
II. Marco teórico.....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases teóricas.....	20
2.3 Hipótesis.....	29
III. Metodología.....	30
3.1 Tipo, Nivel, Diseño de la Investigación.....	30
3.2 Población.....	31
3.3 Operacionalización de las Variables.....	33
3.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos.....	35
3.5 Método de Análisis de Datos.....	36
3.6 Aspectos Éticos.....	36
IV. Resultados.....	38
V. Discusión.....	49
VI. Conclusiones.....	71
VII. Recomendaciones.....	72
Referencias bibliográficas.....	73
ANEXOS.....	81
Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	81
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	82
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumento.....	85
Anexo 04. Formato de consentimiento informado.....	101

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1</b> Característica en la Motivación de la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024.....	38
<b>Tabla 2</b> Característica del desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024 .....	41
<b>Tabla 3</b> Propuesta de un plan mejora en la motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito Chimbote 2024 .....	45

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> Características en la motivación de la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024 .....	40
<b>Figura 2</b> Característica del desempeño Laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024 .....	44

## Resumen

La investigación planteo como objetivo general: Establecer la propuesta de mejora en motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia's distrito de Chimbote 2024; el tipo de investigación fue de cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, de diseño No experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 12 trabajadores; para recopilar información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 preguntas en la escala de Likert, los resultados de la variable Motivación fueron: el 50.00% de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre se sienten satisfecho por lograr las metas de la empresa, el 50.00% del personal entrevistado indicaron que si desarrollo profesional siempre mejora a través de capacitaciones, el 42.00% de los trabajadores mencionaron que casi siempre la empresa promueve la premiación a su personal mediante bonos. Los resultados de la variable Desempeño Laboral fueron: el 58% de los colaboradores encuestados indicaron que siempre llegan puntual a su centro de trabajo, el 100.00% de los empleados respondieron que casi siempre y siempre tienen buena productividad laboral, el 50.00% de los trabajadores manifestaron que siempre cumplen con las metas establecidas por la empresa. Se concluye que el empresario de la pequeña empresa debe tomar en cuenta las estrategias propuestas para mejorar los resultados de su organización realizando capacitaciones a su personal para obtener un buen desarrollo profesional para que así puedan alcanzar las metas obtenidas por la empresa dándoles reconocimiento mediante bonos mostrando su mejor desempeño al realizar sus actividades diarias.

Palabras clave: Desempeño Laboral, Motivación, Pequeña empresa

## **Abstract**

The general objective of the research was: Establish the proposal for improvement in motivation and work performance of the small restaurant business Noelia's district of Chimbote 2024; The type of research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 12 workers was taken; To collect information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 18 questions on the Likert scale, the results of the Motivation variable were: 50.00% of the workers surveyed stated that they always feel satisfied with achieving the company's goals, 50.00% of the staff interviewed indicated that professional development always improves through training, 42.00% of the workers mentioned that almost always the company promotes rewarding its staff through bonuses. The results of the Work Performance variable were: 58% of the employees surveyed indicated that they always arrive at their workplace on time, 100.00% of the employees responded that they almost always and always have good work productivity, 50.00% of the workers They stated that they always meet the goals established by the company. It is concluded that the small business entrepreneur must take into account the proposed strategies to improve the results of his organization by training his staff to obtain good professional development so that they can achieve the goals obtained by the company by giving them recognition through bonuses showing your best performance when carrying out your daily activities.

**Keyword:** Motivation, Small company, Work Performance.

## **I. Planteamiento del problema**

En la actualidad el desempeño laboral se ha visto muy habitual en las entidades ya que sus colaboradores desarrollan un desempeño no positivo, y esto como consecuencia provoca una baja productividad esto a la vez no se alcanzaría los fines correspondientes de la organización por la incompetencia a los trabajadores que laboran en dichas empresas. Hoy en día la desmotivación laboral esta afectando directamente a los negocios de las empresas dando como una baja productividad que puede disminuir hasta un 40% si los empleados no se sienten cómodos en su lugar de trabajo o se siente desmotivado que no puede dar lo mejor de si y su mala actitud puede afectar todo el ambiente laboral de la organización (Perero, 2018).

La micro pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las Mypes actualmente juegan un rol muy importante en la economía no solo en el Perú sino en todos los países del mundo porque generan más empleo que las empresas grandes (el 70% de peruanos trabajan en una micro empresa) además de contribuir al producto interno el valor total de bienes y servicios finales producidos dentro del territorio nacional, el 42% es producido en las pequeñas empresas (Herra, 2018).

Pero este problema no solamente es a nivel nacional si no también internacional por mencionar:

En México, dentro de su investigación se encontró que los problemas causados por la pandemia influyen en la salud física y mental, lo que se resulta es un desinterés en el trabajo, el estrés laboral por eso aislamiento y medidas sanitarias lo que ocasiona una reducción de la productividad y el desarrollo empresarial. Es de gran importancia la parte mental de los empleados para que genere seguridad y salud en la empresa (Alpuche, 2021).

En Colombia, las microempresas tienen problemas con el esfuerzo laboral, dando a conocer el poco conocimiento de intereses de los integrantes, la falta de retroalimentación que requiere la motivación de los empleados, perdida de comunicación durante las actividades laborales, lo que resulta es una desmotivación y coordinación entre las diferentes áreas. El proceso de producción era complicado lo que provocaba la falta de motivación entre los trabajadores de empresa (Rodriguez, 2019).

En Ecuador, nos da a conocer que la pérdida de motivación personal laboral de los empleados es un problema interno muy importante dentro de las organizaciones, la falta de motivación de los trabajadores que afectan negativamente a su desempeño y por lo tanto retrasa el proceso de producción ya que el efecto motivador es muy importante porque da a conocer estrategias de incentivos que conducen a un alto desempeño laboral (Bohórquez, 2020).

En Argentina, encontramos las causas de mal desempeño laboral que no se pueden solucionar son: mala comunicación, falta de amistad, poca cooperación en el trabajo que no ayuda a alcanzar los objetivos dentro de la empresa. Estrategias directas de la organización, tecnologías y oportunidades que ayuden a mejora el ámbito laboral, no son suficientes ya que si no ponen empeño ni interés en mejorar no darán solución a nada y seguirán con las rutinas de siempre (Morán, 2021).

En Perú, las diferentes organizaciones y empresas solo invierten el 30% en brindar capacitaciones sobre el desempeño laboral, según estudio nuestro país viene siendo afectado por el estrés que padecen los colaboradores en los diferentes departamentos del Perú, por distintas limitaciones en casa y por la incapacidad que presentan los encargados de otorgar responsabilidades, al igual también por falta de interés con la empresa que representan, con ellos puede causar una deficiencia en los proyectos importantes por la falta de trabajo en equipo (Medina, 2019).

En Lima, es claro que las malas condiciones laborales reducen la motivación de los empleados y con ellos eviten el trabajo en equipo, lo que se genera la insatisfacción con el trabajo de dichas organizaciones de esta manera afecta el desarrollo de las operaciones, conduce un bajo esfuerzo laboral y la imposibilidad de alcanzar las metas trazadas, por lo tanto, la motivación de los directivos debe ser previsto (Huamani, 2021).

En Tumbes, en su estudio se encontró que el desempeño laboral se ve moderadamente afectado por la hiperactividad, la falta de recursos humanos, el poco reconocimiento de su esfuerzo, mala infraestructura, los bajos salarios, la falta de interés en el trabajo y la desmotivación, lo que se genera dificultades en el desarrollo organizacional demostrando los objetivos causados por las malas habilidades de gestión (García, 2021)

En cuanto la variable la problemática encontramos la falta de autoconfianza en sus propias habilidades, se encuentra entre los principales factores que desmotivan a los trabajadores por ejemplo cuando comenten algún error muestran en ocasiones una actitud negativa, la falta de comunicación que existe entre el administrador y colaboradores, la desmotivación laboral ya que quizá no cuentan con un líder capacitado quien les pueda orientar a mejorar, la presión

a los trabajadores, el poco salario sin beneficio alguno y la energía negativa dentro del lugar de trabajo (Cabrera, 2021).

En Chimbote, donde se realizó el trabajo de investigación restaurante Noelia's que este dirigida por los propios dueños, la falta de comunicación hacia sus trabajadores, la poca iniciativa de personal, la remuneración económica. La falta de confianza con sus superiores, clima laboral poco favorable, reconocimiento de los logros. Por lo expresado se planteo el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la propuesta de mejora en motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia's distrito de Chimbote 2024? Y como problema específico: ¿Cuáles son las características de la motivación en la pequeña, restaurante Noelia's distrito de Chimbote, 2024? ¿Cuáles son las características del desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia's distrito de Chimbote 2024? ¿Cuál es el plan de mejora en motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia's distrito de Chimbote 2024?

Se planteo el siguiente objetivo general: Establecer la propuesta de mejora en motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia's distrito de Chimbote 2024, y se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características en la motivación de la pequeña empresa restaurante Noelia's distrito de Chimbote 2024. Describir las principales características del desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia distrito de Chimbote 2024. Elaborar una propuesta de mejora en motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia's distrito de Chimbote 2024. El trabajo de investigación se justificó teóricamente en diversos estudios sobre desempeño laboral, y el propósito de este estudio es enriquecer el conocimiento científico en la administración pública y brindar información valida y confiable a las instituciones y a cualquier persona interesada en este tema servirá como antecedente para futuras investigaciones. Se justificó de manera practica porque da a comprender las características de la motivación y desempeño laboral, correspondiente al restaurante Noelia, con el propósito de brindar una propuesta de mejora orientada al logro de los objetivos de la empresa, que fue de utilidad para los dueños, así como para otros propietarios dedicados al mismo rubro. Se justificó metodológicamente considerando el método científico donde se consideró diferentes técnicas e instrumentos para analizar o medir una variable, considerando para este estudio la encuesta, con el cuestionario, dicho instrumento fue validado por tres expertos y se medió la confiabilidad.

## II. Marco teórico

### 2.1 Antecedentes

#### **Internacional**

#### **Variable Motivación**

Villalobos (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad de Cartagena en el país de Colombia titulada: *Incidencia De Los Factores Motivacionales En El Desempeño Laboral De Los Empleados De La Empresa Compas Sa*. Tiene como objetivo general: Determinar cuáles son los factores de la motivación que inciden en el desempeño laboral de los empleados de COMPAS S.A., de acuerdo a la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg. Esta investigación es de carácter descriptivo. De diseño no experimental – transversal con una población y muestra de 63 personas. Se aplicó la técnica de la encuesta como instrumento el cuestionario aplicando 18 preguntas. Se obtiene los siguientes resultados: el 90% de los trabajadores expresan que dichas condiciones los ayudan muy poco con el desempeño de su labor, el 67% de la población estudiada perciben su desempeño laboral regular, el 25% de los trabajadores consideran la capacitación dada por parte de la empresa para desempeñar su funciones es buena, el 100% de sus empleados manifestaron recibir un tipo de incentivo, el 80% de los empleados del área administrativa de Compas S.A manifiesta sentir que a veces el desarrollo de sus funciones corresponde con el salario, el 83% de la población encuestada, recibe algún tipo de apoyo en situaciones adversas, el 33% de los trabajadores que tiene desempeño laboral bueno se encuentra en el rango de siempre y casi siempre contribuyen a los objetivos y metas, el 59% de los empleados manifiestan que las funciones desempeñadas no son acordes con su remuneración, el 94% de los empleados manifestaron un ambiente positivo de trabajo, el 87% de los trabajadores manifestaron que las condiciones físicas lo ayudaban mucho en el desempeño de sus funciones, el 44% que piensa que lo mejor es que adapten lo relacionado con las capacitaciones ofrecidas por la organización, el 47.30% de los trabajadores expresaron que la auténtica satisfacción en el trabajo se encuentra relacionada con el reconocimiento, de esta manera concluye: El 88% de los empleados del área administrativa de Compas S.A., expresó que los ayudaba mucho las condiciones de ambiente físico de su trabajo y el 50% de los trabajadores que indicaron como respuesta las opciones me ayuda poco o ni una cosa ni otra repercutiendo en un desempeño laboral regular o malo, este es una muestra de la población poco satisfecha con el ambiente

físico donde se encuentran, puesto que algunos aducen que no tienen suficiente iluminación, o la temperatura del aire acondicionado no es la más agradable.

Rocha (2020) en su tesis para optar el Grado de Maestro en Administración de la universidad Autónoma de Sinaloa en el país de México titulado: *La Motivación y su Impacto en la Productividad en la Empresa Bancaria*. Tiene como objetivo general: Analizar las clasificaciones y distintas teorías sobre motivación que se han elaborado, así como que influencia tiene en la productividad de las empresas. Para ello se utilizó un enfoque cuantitativo de carácter descriptivo con diseño no experimental con una población y muestra de 100 colaboradores. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentó el cuestionario aplicando 27 preguntas utilizando el método de escala Likert. Los resultados obtenidos fueron: Mi jefe me motiva constantemente para realizar mi trabajo en forma efectiva el 37.7 % de los encuestados manifestaron estar de acuerdo. El clima laboral que se maneja es agradable y facilita el cumplimiento de mis funciones el 41 % respondió que está de acuerdo. Las relaciones con mis compañeros y jefe son agradables y facilita la convivencia diaria la respuesta más frecuente por parte de los colaboradores con un 50.8% fue de acuerdo. Me siento satisfecho con el trabajo que realizo ya que ello ayuda a cumplir los objetivos organizacionales, donde se puede observar que el 45.9 % de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo. Conozco los objetivos de mi puesto y los aplico el 49.1 % de los encuestados respondió que está de acuerdo. Se me dio a conocer apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar en mi puesto en el cual el 41.1 % manifestó estar totalmente de acuerdo. Me siento orgulloso (a) del trabajo que desempeño en el cual el 45.9 % de los colaboradores respondió que está de acuerdo. Me siento identificado con las funciones que realizo el cual dio como resultado que el 49.1 % está de acuerdo. Se concluye, Después de realizar el trabajo de investigación y llevar a cabo el trabajo de campo se pudieron observar cosas importantes que se manifestaron en los resultados de las encuestas. Una de ellas es que el liderazgo es un factor de motivación importante para los colaboradores, sin embargo, perciben que aunque el estilo de sus jefes les influye positivamente sienten que a estos les hace falta desarrollar su capacidad de coaching.

Reina (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad de Buenos Aires en el país de Colombia titulado: *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millennials del rubro bancario. Boyacá, Colombia*. Tiene como objetivo general: Analizar si las estrategias de motivación del rubro bancario ejercen influencia en el desempeño laboral de los Millennials en el departamento de Boyacá, Colombia. En su tipo de investigación es de estudio cuantitativo de carácter descriptivo de un diseño no experimental. La población y muestra está conformado por 53 colaboradores. La técnica que se utilizó fue la encuesta, el instrumento utilizado fue un cuestionario aplicando 21 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 70% consideran que su desempeño mejora cuando se sienten motivados en sus lugares de trabajo, el 50% de las entidades cuentan con un sistema de beneficios que motivan y estimulan la motivación de sus trabajadores, acerca de las competencias, conocimientos y habilidades, demuestra que para el 57,32% de los encuestados si contribuyen lo suficiente, el 50,32% de los encuestados indicaron que siempre logran cumplir las diversas actividades en el tiempo establecido de trabajo, el 100% están de acuerdo en que la empresa les brinda las herramientas y un espacio físico adecuado para desempeñar sus tareas, Respecto al fomento del compañerismo, trabajo en equipo y si la empresa considera la opinión de los trabajadores, los resultados fueron que entre un 43% a 45% están de acuerdo, se preguntó acerca de si la empresa reconoce el trabajo que los empleados realizan, del cual se mostró que un 36% no está de acuerdo, el 100% la mayoría de los encuestados consideran al trabajo como un medio para alcanzar sus proyectos y/o deseos, se investigó acerca de si las empresas ofrecen posibilidad de crecimiento o progreso dentro de la misma y los resultados arrojaron que un 52% está de acuerdo. En conclusión: los diferentes estudios analizados y con los resultados obtenidos de la encuesta y el cuestionario, en relación a las características de la generación Millennials se puede concluir que a pesar de tener grandes diferencias con las demás generaciones ésta conserva ciertas similitudes, particularidades que los definen ante la sociedad y su ámbito laboral, entre estas se puede señalar la estabilidad laboral.

## **Variable 2: desempeño laboral**

Gonzales (2019) en su investigación de licenciatura de la universidad de Buenos Aires país de Argentina titulada: *Nivel De Desempeño Laboral En Los Colaboradores De La Empresa De Taxi Sipán Tours S.A.C 2019*. Tiene como objetivo general: Determinar el nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa de taxis Sipán Tours, 2019. El tipo de indagación utilizada es de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con una población y muestra de 78 trabajadores, la técnica que se utilizó fue la encuesta, en cuanto el instrumento se utilizó un cuestionario con 18 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 38.5 % de los encuestados están muy en desacuerdo que la actividad en la que trabajan no les permiten desarrollar sus cualidades y habilidades; el 38.5 % de los encuestados están en desacuerdo pues opinan que no desarrollan fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros; el 34.6 % de los encuestados están muy en desacuerdo en que opinan nuevas ideas para la toma de decisiones en la organización; el 44.9% de los encuestados están en desacuerdo en que la organización les permite tomar decisiones; el 32.1% de los encuestados está en el 35.9% de los encuestados está en desacuerdo y manifiesta que las responsabilidades del trabajo no están claramente definidas; desacuerdo en que muestren iniciativa para mejorar sus puntos débiles; el 43.6% de los encuestados está en desacuerdo en que asumen con responsabilidad las tareas asignadas; el 33.3% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo es decir que su jefe no promueve la comunicación interna, el 38.5% de los encuestados manifiestan que están en desacuerdo afirmando que no promueven el trabajo en equipo en la organización. De esta manera concluye: Al determinar el desempeño de los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours podemos concluir que la organización presenta un bajo nivel de desempeño laboral en un porcentaje de 42.3%, esto se puede confirmar en la tabla N°7; en la cual, los encuestados manifestaron estar en desacuerdo en que la organización los motive continuamente.

Márquez (2018) en su tesis de investigación para optar la licenciatura en la universidad Central de Venezuela del país de Venezuela titulado: *Factores que Inciden en El Desempeño Del Personal Adscrito a la Dirección De Mantenimiento de la Universidad Central de Venezuela*. Tiene como objetivo general: Analizar los factores que inciden en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras de la Dirección de Mantenimiento de la Universidad Central de Venezuela. Metodológicamente el estudio se apoyó en un tipo de investigación

descriptiva, con un diseño de campo. La población estuvo integrada por 5 miembros del mencionado Departamento a quienes se les aplicó un instrumento el cuestionario aplicando 27 preguntas tipo escala de Likert, a través de la encuesta como técnica. Obtuvieron los siguientes resultados: el 60% de los encuestados dijo que siempre se siente productivo con el trabajo que realiza, se siente motivado con el desempeño laboral, el 60% del personal encuestado dijo esto sucede siempre, el 40% de los encuestados dijo que la capacitación en desarrollo profesional siempre es una de sus metas alcanzadas en el trabajo, en cuanto al logro de objetivos mediante las funciones que lleva a cabo el 60% de los trabajadores encuestados dijo que estos siempre son logrados, el 60% de los trabajadores encuestados dijo que a veces, su espacio de trabajo llena sus expectativas, En relación al espacio asignado para llevar a cabo sus funciones, el 40% de los trabajadores encuestados dijo sentirse satisfecho, el 60% de los encuestados el estrés laboral nunca es un elemento motivador que pueda impulsar de manera positiva. el 100% de los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la Dirección de Mantenimiento de la UCV, manifiesta que nunca reciben algún tipo de compensación como recompensa por el trabajo que realizan. En cuanto a si su rendimiento laboral cubre las expectativas de sus superiores, el 40% de los trabajadores respondió que siempre, el 40% de los trabajadores encuestados dijo que casi siempre recibe el agradecimiento de sus superiores por el trabajo realizado. Se concluye: Los elementos referidos al desempeño laboral e inciden en su motivación hacia el trabajo es la confianza que los superiores depositan en ellos, al asignarle tareas y funciones que ponen a prueba sus habilidades y destrezas, siendo capaces de realizarlas de manera exitosa, logrando desarrollar un compromiso hacia la institución para la cual prestan sus servicios, y alcanzando en muchas ocasiones, su propio proceso de realización personal.

Torres (2020) en su tesis de investigación para optar la licenciatura de la Universidad Técnica de Abamto de país de Ecuador titulada: *La Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Incidencia En Los Resultados Del Rendimiento De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Oscus Ltda De La Ciudad De Ambato En El Año 2020*. Tiene como objetivo general: Proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato. Se aplicó para el desarrollo de esta investigación es cualitativa. Se aplico una investigación descriptiva, con una población y muestra de 78 trabajadores, la técnica fue la encuesta de instrumentó cuestionario de 12 preguntas. Obteniendo los

siguientes resultados: Los datos estadísticos, demuestran que si se realiza la evaluación a su desempeño, lo cual refleja el 100% de encuestados, señalan que el 54% de encuestados no conocen el objetivo real de la evaluación, el 77% de los encuestados coinciden que una vez obtenidos los resultados no se realiza ningún plan de motivación ni reconocimiento a la labor cumplida, el ambiente laboral en términos generales es bueno como se refleja en el 42% de encuestados, existe un 59% de funcionarios y empleados que conocen sus funciones y por ende sus responsabilidades, el 63% manifiesta que han sido sometidos a un permanente cambio de puesto, un 73% no se potencial un 56% no se ejecuta ni se lleva a cabo ningún Plan de Mejora para elevar la calidad de la evaluación al desempeño a ni se optimiza las competencias de los empleados, trabajadores y directivos. De esta manera concluye: Los directivos deberán poner más atención en los requerimientos y necesidades de los trabajadores, pues se convierte en el primer vínculo entre el socio - cliente y la cooperativa y de su desempeño dependerá el buen posicionamiento que tiene la Cooperativa.

## **Nacional**

### **Variable 1 Motivación**

Gutiérrez (2021) En su investigación de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Uladech de Perú titulado: *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de avenida Antonio Raymondi, distrito de Huaraz, 2021*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar si la mejora de la motivación laboral y atención al cliente permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de avenida Antonio Raymondi, distrito de Huaraz, 2021. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo de propuesta. Para el recojo de información la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se utilizó una población muestral de 22 trabajadores de las 5 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 36.36% de los trabajadores indicaron que algunas veces son informados y comprometidos con los objetivos empresariales, el 36.36% mencionaron que algunas veces consideran que la empatía es importante y la practican, el 36.36% indicaron que muy pocas veces la empresa realiza reconocimientos por los logros, el 36.36% mencionaron que casi siempre tienen las herramientas necesarias, 31.82% indicaron que muy

pocas veces valoran sus aprendizajes obtenidos, el 36.36% indicaron que muy pocas veces consideran su experiencia para resolver problemas, el 36.36% indicaron que muy pocas veces tienen libertad de expresarse su incomodidad y punto de vista. La investigación concluye que: la minoría de los representantes informan a sus trabajadores los objetivos empresariales, esto se debe a que no conocen ejercer una buena gestión ni consideran sus experiencias para resolver problemas y muy pocas veces dejan expresar su incomodidad y punto de vista de los trabajadores. Así mismo, casi la mitad de los trabajadores y representantes toman acciones frente a los posibles problemas que se presentan en la atención al cliente y muchas veces pasan por alto que los clientes son fundamentales para las empresas.

Arévalo (2021) en su investigación de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Uladech de Perú: titulada: *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín, 2021*. La investigación tuvo como objetivo general: Proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2021. La metodología empleada en la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental, de corte transversal. Para el recojo de información se utilizó una población y muestra de 16 Mypes, como técnica se empleó la encuesta como instrumento el cuestionario estructurado con 26 preguntas dirigidos a los 16 representantes de las Mypes. Obteniendo los siguientes resultados: el 50% casi siempre promueve la autonomía en los trabajadores, el 87.50% casi siempre relacionan los propósitos entre trabajar y empresa, 75% casi siempre promueve la responsabilidad de los trabajadores, el 62.50% nunca promueve la premiación, el 50% algunas veces premia a los trabajadores, el 50% muy pocas veces otorga reconocimientos y felicitaciones, el 37.50% casi siempre aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral, el 62.50% muy pocas veces promueve acciones para lograr la satisfacción social, el 56.25% casi siempre ejecuta plan de seguridad y salud, el 50% siempre tiene programas de bienestar social laboral, el 50% algunas veces incentiva a su personal, el 37.50% algunas veces tiene establecido planes de sostenibilidad al emprendimiento, el 50% casi siempre cuenta con plan de innovación continua, el 100% siempre es socialmente responsable del medio ambiente,

50% casi siempre se adapta a los cambios de nuevos retos de acuerdo a la contingencia, 87.50% siempre aplica método de segregación de los residuos sólidos. Concluyendo que estas dos dimensiones son descuidadas por los empresarios de este sector, asimismo, nunca promueven la premiación a los trabajadores en base a sus resultados, no se reconoce ni se felicita a los trabajadores, resultando valioso la elaboración de la propuesta de mejora de la motivación laboral.

Cárdenas (2023) en su investigación de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Uladech de Perú titulada: *La investigación tuvo como objetivo general: Establecer un plan de propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en la microempresa restaurant pollería Rodrigo 'S Chicken distrito de San Vicente de Cañete, 2023.* La metodología empleada en la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental. Para el recojo de información se utilizó una población y muestra de 10 trabajadores. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario de 20 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 100% de los trabajadores indicaron que la empresa nunca brinda incentivos económicos para un mejor rendimiento, el 100% de los trabajadores indicaron que siempre realizan sus labores por satisfacción personal por agrado y gusto a su trabajo, el 70% de los trabajadores indican que la empresa siempre reconoce y respeta sus ideas y aportaciones, el 100% de los trabajadores indican que la empresa nunca realiza reconocimientos por un excelente 66 desempeño, El 90% de los trabajadores indican que la empresa muy pocas veces brinda capacitación para un mejor desempeño, el 80% de los trabajadores indicaron que nunca asumen más responsabilidades para demostrar su capacidad labora, el 100% de los trabajadores indicaron que siempre están satisfechos con su capacidad laboral demostrada al momento de realizar sus actividades. De esta manera concluye: Los trabajadores manifestaron que nunca la empresa brinda incentivos económicos para un mejor rendimiento. Asimismo, señalaron que el dueño de la microempresa muy pocas veces se comunica con el personal para incentivar y promover el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, señalaron que la microempresa siempre incentiva brindando facilidades o ayuda frente a problemas personales. Asimismo, los trabajadores manifestaron que siempre la microempresa reconoce y respeta sus aportaciones. Asimismo, señalaron que nunca la empresa realiza reconocimientos por un excelente desempeño. Asimismo, señalaron que muy pocas veces la empresa realiza capacitaciones para un mejor desempeño.

## **Variable 2: Desempeño Laboral**

Torres (2019) en su tesis de investigación para optar la licenciatura de la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote del Perú titulada: *Capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector construcción: caso empresa contratistas generales cautivo - Yarinacocha, 2019*. Como objetivo general: Determinar la Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019. La metodología que se usó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo bajo un diseño no experimental. Se consideró como población y muestra la cantidad de 10 personas de la constructora cautivo, por el cual se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 11 ítems. Obtenido los siguientes 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 14 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.

Salhua (2022) en su tesis de licenciatura de la universidad Católica de los Ángeles de Chimbote del Perú titulado: *Propuesta De Mejora Del Desempeño Laboral Para La Gestión De Calidad De La Mype, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito De Mala – Cañete, Año 2021*. Tuvo como objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021. la investigación fue de diseño de corte transversal - no experimental, nivel descriptivo y tipo cuantitativo, población y muestra de 13 colaboradores Se aplicó un cuestionario bajo la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario realizando 18 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 38.5% están de acuerdo con el estilo del personal porque le facilita el cumplimiento de su trabajo, el 30.8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las habilidades sociales influyen en su desempeño laboral,

el 46.2% están de acuerdo con las relaciones interpersonales dentro de la organización, el 53.8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la motivación sea un aspecto importante dentro del desempeño laboral, el 46.2% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los factores internos de la motivación e influyen en el desempeño laboral, el 38.5% están totalmente de acuerdo con el comportamiento del colaborador ya que se ve reflejado la motivación. Esta investigación se concluye: La propuesta de mejora del restaurante va estar enfocado en mejorar las falencias encontradas en la variable del desempeño laboral, con el fin de poder lograr los objetivos de la empresa y así mismo poder mejorar la eficacia y eficiencia de los colaboradores del restaurante, por ende, se propone implementar programas de evaluación que permita evaluar el desempeño de los trabajadores, también elaborar programa de capacitación y aplicar pruebas de personalidad, para saber con qué personal se está trabajando y a su vez también se realizara reuniones de confraternidad para motivar a los colaboradores con un incentivo, premiaciones y reuniones.

Correa (2019) en su tesis de licenciatura de la universidad Católica de los Ángeles de Chimbote del Perú titulado: *Caracterización de desempeño laboral y competitividad de las mypes sector servicio rubro talleres de confección de ropa en el distrito Tumbes, 2019*. 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 una población y muestra de 15 trabajadores, utilizando la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario empleando 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 15

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

Robles (2022) en su tesis de licenciatura de la universidad Católica de los Ángeles de Chimbote del Perú titulado: *Motivación Y Desempeño Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Restaurante: Caso El Granjero Pollería Criolla De La Ciudad De Huaraz – 2022*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de investigación fue no experimenta – transversal. La población muestral está comprendida 15 colaboradores. Utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicando 21 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: la dirección propicia un ambiente adecuado que genera confianza, accesibilidad y facilidad al comunicarse con ellos; donde el 33.3% sostienen estar casi siempre, sostengo que la asignación y ubicación del área donde realizó mis tareas me permite laborar cómodamente y con gran eficiencia, donde el 33,3% mencionan estar casi siempre, presento una adecuada relación con mi entorno laboral, de los cuales el 40,0% afirman estar casi siempre, mi superior me brinda reconocimiento por la tarea desarrollada adecuadamente, de los cuales el 40,0%, respondieron estar siempre, presento satisfacción por la actividad que desarrollo en el restaurante, donde el 40,0% menciona estar muy pocas veces, al desarrollar nuevas actividades laborales en el restaurante, estas se enmarcan en producir mayor productividad, el 33,33% mencionan estar casi siempre. De esta manera concluye: de acuerdo a los datos recabados mediante los instrumentos establecidos en la escala Likert, donde se evidenció que en el presente estudio existe relación entre el restaurante toma mi sugerencia en cuenta y la gestión puesta en marcha en el restaurante es adecuada entre la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz en base a la percepción a los colaboradores de dicha MYPE.

## **Local**

### **Variable 1 Motivación**

Alayo (2023) en su tesis de licenciatura de la universidad Católica de los Ángeles de Chimbote del Perú titulado: *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*. Tuvo 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. El estudio es de tipo aplicada, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de 26 preguntas, 13 preguntas para la variable motivación laboral, 13 preguntas para la variable desempeño laboral. Obteniendo los siguientes resultados: Le asigna mayores responsabilidades el 60% marcaron a veces, Toman en cuenta sus opiniones el 40% marcaron a veces, reciben capacitaciones por parte de su superior el 60% casi nunca, los cursos de capacitación permite hacer mejor su trabajo el 70% a veces, recibe incentivos por venta de por venta el 70% casi nunca, reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa el 60% dijeron a veces, reconocen sus horas extras el 60% casi nunca, tiene oportunidades de ascenso en el año el 50% dijeron a veces o casi siempre, Incentivan a postular nuevos cargos el 60% casi siempre, los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente el 50% casi siempre, El trato con los clientes es cortés el 70% dicen a veces, recibe usted bonificaciones adicionales cuando alcanza sus metas el 50% a veces, Existe un ambiente de colaboración en la empresa el 50% casi siempre, considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajos el 50% dice casi siempre, Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas el 50% casi nunca, Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos el 40% dice a veces, Se concluye: 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. 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.

Sakamoto (2022) en su tesis de licenciatura de la universidad Católica de los Ángeles de Chimbote del Perú titulado: *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 como objetivo general: Determinar si la mejora de motivación laboral y atención al cliente permite una adecuada administración en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de investigación fue no experimenta – transversal. La población muestral está comprendida 53 trabajadores. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario aplicando 20 preguntas. Obteniendo 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 37,7 % se menciona que las empresas muy pocas veces reconocen mi esfuerzo y dedicación, El 49,1 % menciona que las empresas algunas veces respetan las ideas de sus colaboradores, El 35,8 % se dice que los jefes algunas veces proponen métodos de trabajo, el 39,6 % algunas veces las empresas cumplen con las normas de seguridad en el trabajo. Se concluye: En base a las características principales para incentivar a los trabajadores de las MYPE, la mayoría relativa menciona que algunas veces cumplen con el horario establecido, la empresa cumple con el salario por el desempeño de sus actividades, la empresa realiza capacitaciones para un buen desempeño laboral, reciben un reconocimiento a su buen desempeño. La minoría de los trabajadores menciona que muy pocas veces las empresas entregan premios para su buen desempeño laboral, la empresa reconoce mi esfuerzo y dedicación.

Castillo y Sánchez (2020) en su investigación de tesis para optar la licenciatura de la universidad Cesar Vallejo país Perú titulada: *Motivación Laboral en Trabajadores Part time y Full time de un Supermercado de Chimbote, 2020*. Tiene como objetivo general: Determinar los niveles de Motivación laboral en trabajadores part time y full time de un supermercado de Chimbote, 2020, correspondió a una investigación de tipo básica, observacional, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 132 trabajadores, que laboran en la modalidad de tiempo completo y tiempo parcial de un supermercado; así mismo, para la recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento como cuestionario aplicando 15 preguntas. Obteniendo los siguientes

resultados: el 45% de los trabajadores están en la modalidad full time, de los cuales presentan el nivel medio de motivación laboral, el 40% de los encuestados están en la modalidad full time, de los cuales presentan el nivel alto en necesidad de logro, el 46.7% opinaron que la situación laboral es regular, el 53.4% presentan bajos niveles de participación en la toma de decisiones, el 78.8% de los varones están entre los niveles medios a altos de motivación laboral, 73.1% de los trabajadores entre 18 a 30 años presentan niveles bajos a medios; según los años de experiencia laboral, el 46.7% opinaron que la situación laboral es regular, el 52% manifiestan que no se realizan políticas de motivación, el 40,9% presentan el nivel alto en necesidad de logro. Se concluye: Se observan diferencias en la motivación laboral en el personal del supermercado de Chimbote, que trabaja en la modalidad full time y part time, estableciendo diferencias donde los trabajadores full time presentan mejores promedios de motivación.

### **Variable 2 Desempeño Laboral**

Acedo (2021) en su tesis de licenciatura de la universidad Uladech Católica de los Ángeles de Chimbote del Perú titulado: *Caracterización De La Capacitación Y Desempeño Laboral En Las Mype Rubro Restaurantes Del Centro De Chimbote, Año 2021*. Tiene como objetivo general: Identificar las características que tiene la capacitación y desempeño laboral en las Mype servicios restaurantes del centro de Chimbote, año 2021. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de investigación fue no experimenta – transversal. La población muestral está conformada por 6 restaurante. Se aplico la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicando 10 preguntas para los representantes. Obteniendo los siguientes resultados: el 56% de los encuestados afirman que, si existen equipos de trabajo ya que logran objetivos y metas juntos para así cumplir con la organización y dar resultados positivos, el 92% de la empresa no evalúan el desempeño laboral de sus trabajadores por lo que no le toman mucha importancia, el 72% si cuenta con personal calificado, el 60% se considera competente en las labores asignadas, el 80% si comparten los objetivos de la empresa. De esta manera concluye: las Mypes del centro de Chimbote identifican que la capacitación es fundamental y necesaria para el crecimiento y desempeño, pues así lo indican los encuestados afectando su comportamiento, si se mejora la capacitación el desempeño mejora.

Ruiz (2019) en su tesis de licenciatura de la universidad Católica de los Ángeles de Chimbote del Perú titulado: *Gestión De Calidad Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores Como Factor Relevante En La Propuesta De Mejora De Las Micro Y Pequeñas Empresas, Sector Servicios Del Rubro Restaurantes, Cercado De Trujillo, 2019*. Tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, 2019. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de investigación fue no experimental – transversal. La población muestral está conformada por 8 Mypes. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicando 22 preguntas para los representantes. Teniendo los siguientes resultados: El 65% de los encuestados no se le asignan funciones distintas en el que cargo que desempeña, En un 75% de los trabajadores si comparte la visión y misión de la empresa, El 80% de los trabajadores de las MYPE reciben bonos económicos, El 60% del personal de las MYPE considera bueno las condiciones de trabajo, equipos y materiales, El 60% de trabajadores manifiesta que la iluminación que existe en su área de trabajo es natural, en un 55% de los trabajadores manifiesta que los objetivos de la empresa son fundamentales para un buen ambiente de trabajo, El 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que los conocimientos adquiridos le hacen ser más competente, En un 90% del personal encuestado evalúan su desempeño de manera anual, El 65% de los trabajadores encuestados manifiestan que los propietarios evalúan su desempeño laboral. De esta manera concluye: Respecto al objetivo específico desempeño laboral se identificó el factor interno y externo al exponerlo por indicadores se tienen: motivacionales recibiendo incentivos de bonos económicos; la cultura de la empresa es compartida por los trabajadores en la misión y visión de las MYPES; la estructura organizacional no asigna funciones distintas al cargo que vienen desempeñando los trabajadores.

Díaz (2022) En su tesis de investigación para optar el grado de maestría de la universidad Cesar Vallejo del Perú titulado: *Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de un programa social en la ciudad de Trujillo -2022*. Tiene como objetivo general: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022. es investigación básica de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo simple, diseño no experimental, corte transversal, se aplicó una muestra no probabilística de 33 colaboradores, técnica aplicada encuesta virtual. Los siguientes resultados fueron: el 51,5% de los encuestados manifiestan que el estrés laboral es bajo, el 53% de los encuestados respondieron que su desempeño se trasmite a su ansiedad que tienen, expresaron que el desempeño laboral fue valorado en 50% nivel regular, el 65.9% de los vendedores se ubicaron en el nivel alto de desempeño laboral, 75% de desempeño laboral normal por parte de los colaboradores, 70% de productividad laboral eficiente por parte de los colaboradores, 75% de eficiencia laboral por parte de los trabajadores, y por ende tenemos es muy buena así mismo, 73% de los encuestados indica que la Empresa siempre realiza inducción al personal nuevo, El 60% de los encuestados manifiesta casi nunca recibir por parte de la Empresa una remuneración en base al puesto que ocupan, El 75% de los encuestados manifiesta a veces recibir oportunidades de ascensos y línea de carrera, El 64% manifiesta a veces haber recibido capacitaciones por parte de la Empresa, el 60% de los encuestados manifiesta que a veces la Empresa aplica las políticas de seguridad, salud en el trabajo. En conclusión, El estrés laboral influye negativa y moderadamente en el desempeño de los trabajadores de un Programa Social en la ciudad de Trujillo -2022, lo cual fue demostrado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de una significación asintótica bilateral por lo cual a mayor estrés laboral en los en el personal se tendrá un menor desempeño laboral.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Variable 1: Motivación**

La motivación laboral puede entenderse como el resultado de la conexión entre los incentivos individuales y organizaciones, donde el objetivo de la organización es crear elementos que orienten y motiven al empleado a alcanzar sus objetivos, es la voluntad del trabajador trazar las metas de la organización con su propio mérito y esfuerzo logrando una gran satisfacción. Se puede definir como la capacidad de motivación laboral que las empresas deben mantener para motivar activamente a los empleados a lograr un mayor rendimiento y satisfacción, de la misma manera que los compañeros de trabajo influyente les enseñan a impulsarnos hacia sus objetivos (Rivas, 2019).

#### **Dimensión 1 Motivación Extrínseca**

Se trata de aquella motivación laboral que es inducida por elementos externos como un aumento de salarios o un reconocimiento público. La motivación extrínseca es hacer algo porque conducirá a un resultado determinado, por lo tanto, las personas actúan e intentan obtener una recompensa externa o evitar el castigo. Este tipo de motivación es tradicional el más utilizado entre los trabajadores de hecho, la recompensa juega un papel importante a la hora de motivar al empleado. En algunos ejemplos de motivadores externos tenemos: el aumento de sueldo; ya que el trabajador se sentirá más cómodo y conforme con la compensación de su trabajo y el desempeño que está mostrando, bonos; son pagos adicionales que pueden recibir los empleados por el esmero y dedicación a su trabajo, beneficios o premios; son recompensas adicionales que reciben el personal más allá de su salario por su desempeño (Gonzales, 2019).

#### **Indicador 1 Reconocimiento y Recompensa:**

El reconocimiento es un poderoso motivador, no es solo un premio monetario si no es como una recompensa que se le da a los trabajadores por su esfuerzo, cuando los empleados se sienten valorados su satisfacción y motivación aumentan (Padilla, 2023).

El reconocimiento y recompensa son dos herramientas clave para motivar y retener a los empleados talentosos en una empresa. Según el autor Rojas (2024) incluye evaluar el trabajo, los logros y las contribuciones de los empleados de esta manera puede adoptar muchas formas; como elogios públicos, menciones en reuniones, premios, oportunidades de desarrollo o promociones.

Según el autor Mark (2020) la recompensa son incentivos que se ofrecen a los empleados en reconocimiento a sus resultados excepcionales o al logro de objetivos. Esto puede incluir bonos, aumento, días de vacaciones, premios en efectivo, tarjeta de regalos, capacitaciones, entre otros. La recompensa es una forma de fomentar un comportamiento deseable para promover un gran desempeño de los trabajadores.

### **Indicador 2 Desarrollo Profesional:**

La oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional es muy importante ya que las empresas ofrecen oportunidades de formación, programas de tutorías y ascensos basados en el mérito tienden a estar más comprometida y centradas en sus metas, el desarrollo profesional es la adquisición de mejorar las habilidades, conocimientos y experiencia relacionado al ámbito profesional ya que incluyen actividades que ayudan a las personas en avanzar y alcanzar los objetivos maximizando su potencial (Gómez, 2022).

### **Indicador 3 Ambiente Laboral Saludable:**

Un ambiente de trabajo saludable es muy importante para la motivación. Esto incluye a áreas como la comunicación efectiva, manejo de estrés, equidad y flexibilidad de horarios. Es un entorno que promueve la salud física y mental de los empleados que promueven directamente la motivación y el compromiso de ellos mismos. Un buen ambiente de trabajo no solo beneficia a los empleados, sino que también puede aumentar la productividad, la satisfacción del cliente y la creatividad de la empresa, es importante que los dueños trabajen activamente para crear y mantener un ambiente que fomente el éxito del equipo (Gamarra, 2023).

### **Dimensión 2 Motivación Intrínseca**

Es aquella que se genera a partir de factores internos de la persona como puede ser la propia satisfacción del trabajador. Es la voluntad interior la que impulsa a una persona a actuar y mantener su acción durante un periodo de tiempo determinado. Tiene que ver con sus sentimientos, deseos y necesidad de autorrealización es causada por factores humanos, como la satisfacción personal del empleado con el desempeño de las tareas. En este tipo de motivación los trabajadores no quieren incentivos ni recompensa, sino reconocimiento por su buen desempeño. La motivación interna tiene como finalidad promover el desarrollo personal en el ámbito laboral a través de: reconoce el trabajo realizado y agradécelo, ofrece la oportunidad de escalar la empresa de acuerdo a su desempeño y tomar en cuenta todas las ideas y talentos (Carranza, 2022).

### **Indicador 1 Autonomía:**

Es percibir que tienes el control sobre lo que se hace sin depender ni ser controlado por otras personas. La autonomía se refiere a la capacidad de los empleados para controlar y liberar en cómo van a realizar su trabajo, les otorga la autoridad y responsabilidad en tomar decisiones conforme a sus tareas y proyectos establecidos por la organización de esta manera algunos ejemplos son como la toma de decisiones, la flexibilidad horaria, autogestión, proyectos independiente e innovación (Smit, 2018).

### **Indicador 2 Dominio:**

La idea principal es que las personas estarán más motivadas para actuar si creen que pueden hacerlo, es decir al creer que son capaces de hacer una tarea e la realizaran mejor y disfrutara más, se refiere a nivel de habilidades, conocimientos y competencias que una persona ha alcanzado en su campo de trabajo o en una determinado profesión esto significa que tiene experiencia y habilidades avanzadas que pueda cumplir con las tareas de manera efectiva y eficiente (Martines, 2023).

### **Indicador 3 Serás más Productivo:**

Nos gusta sentirnos bien, eso la motivación intrínseca nos hace sentir que dominamos nuestras habilidades y nos volvemos cada vez más eficiente, aumentar la productividad significa maximizar la eficacia y eficiencia a la hora de completar tareas y alcanza los objetivos de manera más rápida y satisfactoria. Algunas estrategias que puede implementar para ser más productivo son: establecer las metas claras, organiza tu tiempo, elimina distracciones y automatiza y delega tareas (Arroyo, 2022).

### **Indicador 4 Fomenta la Capacitación:**

Busca aprender y formarse para desempeñarse mejor que un puesto actual. Así, cuando la empresa aprovecha esta actitud, se beneficia con una mayor productividad laboral. Por eso, es clave que las empresas ofrezcan programas de capacitación personalizada para los distintos equipos de trabajo p que financien los estudios externos de las personas, es el proceso de desarrollo profesional de los trabajadores y crecimiento de la organización. Proporciona a los colaboradores tener en cuenta sus habilidades y herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficaz y adaptarse a los cambios en su entorno laboral (Delgado, 2021).

## **Variable 2 Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es un proceso de evaluación que implica comprar el desempeño y las calificaciones o logros de los trabajadores demostrando sus habilidades en el puesto para el que ha sido contratado, se refiere a las capacidades, cualidades y destrezas para interactuar con los empleados. La naturaleza del trabajo genera comportamientos que pueden afectar positiva o negativamente a la organización y cabe mencionar la importancia del desempeño laboral, ya que es un factor que refleja la convivencia o dificultad que puede enfrentar un empleado para ascender.

Según Palacio (2019) nos da a conocer que definir el desempeño laboral como la cantidad de dinero que un cliente puede invertir dentro de la empresa u organización con diversos comportamientos durante su estancia que contribuirán a la eficiencia de la organización con buena actitud y perseverancia cumplirán sus objetivos.

### **Importancia**

La medida que se valora el movimiento o el esfuerzo laboral reside en la agestión eficaz de la empresa, es decir, se si se conoce el desempeño de los empleados, se analiza como el trabajo realizado por los integrantes que influyen positivamente y efectivamente para lograr las metas de la empresa. El alto mando podrá tomar decisiones favorables a la decisión institucional, todos los esfuerzos de los trabajadores contribuirán a lograr la misión y visión de las organizaciones (Tolentino, 2019).

### **Dimensión 1 Productividad Laboral:**

Es el producto del desempeño y capacidad de obtener recursos que benefician a las personas u organizaciones alcanzando una producción adecuada. La productividad está definida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, es decir, es el uso adecuado de los recursos de los resultados (Barquez, 2019).

### **Indicador 1 Asistencia y Puntualidad:**

La concurrencia que realiza el trabajador en forma cotidiana a su centro de trabajo durante todos los días laborables que se espera que asista, dentro de lo horario de entrada y salida que tiene establecido en la para la cual labora; y la puntualidad de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones ya sea en una cita del trabajo, en una reunión, un compromiso de la oficina o un trabajo pendiente por entregar (Romero, 2022).

### **Indicador 2 Eficacia del trabajador:**

Capacidad que tienen los trabajadores o las organizaciones de poder cumplir los objetivos, asumiendo retos y superándolos. Este indicador nos ayuda a comparar lo que se pidió y cuanto se ha avanzado en respuesta a ello, contar con un plan bien definido y priorizar los objetivos agiliza y facilita la realización de las tareas de modo que los resultados puedan alcanzarse más rápido que nunca, el desempeño de los colaboradores se refiere a su capacidad para completar tareas y lograr sus objetivos trazados por la empresa algunos factores relevantes que puede poseer el personal son: habilidades y conocimientos, motivación, organización y planificación, adaptabilidad y comunicación efectiva (Valencia, 2018).

### **Indicador 3 Eficiencia de trabajador:**

Profundiza realmente en la efectividad donde se utilizan los recursos para obtener los objetivos de la organización. Es una forma de medir no solo si se ha logrado los objetivos sino también de garantizar que se obtiene el máximo beneficio en todos los aspectos que se requieran, se refiere a la capacidad de trabajadores para desempeñar sus funciones y realizarlas rápidamente y con la menor cantidad de recursos posibles, como el esfuerzo algunos ejemplos que consideran que son efectiva para los empleados son: gestión de tiempo, uso de herramientas y tecnologías, resolución de problemas y colaboración efectiva (Guien, 2020).

### **Dimensión 2 Eficacia Laboral**

La eficacia es el grado o la frecuencia en que se logra los objetivos y metas de un plan de una organización, es decir, en cuantos los objetivos y metas determinado se lograron alcanzar estos se ve reflejado en los resultados la eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una organización en su conjunto, en las actividades que realmente buscan alcanzar los objetivos planteados (Rodríguez, 2019).

### **Indicador 1 Metas logradas:**

Reflejan el deseo de desarrollar, conseguir y demostrar la competencia evaluada de acuerdo con unos criterios que bien pueden ser absolutos, es el desempeño de la tarea en sí misma, intrapersonales como sería el máximo potencial individual, cuando una persona o equipo de trabajo logras sus objetivos esto significa que ha completado las tareas o actividades asignadas que se dedicó a realizar un tiempo determinado y obtener los logros (León, 2018).

### **Indicador 2 Conocimiento dentro del Puesto de trabajo:**

Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo, dando a conocer los principios conceptos, técnicas, requisitos, etc. necesario para desempeñar las tareas del puesto. Son aquellos conocimientos y habilidades que tiene una persona para responder una tarea o actividad en el ámbito del trabajo. Una de las competencias profesionales que pueden incluir desde sus conocimientos adquiridos hasta otras capacidades y actitudes (Changuán, 2020).

### **Indicador 3 Cumplimiento con las tareas asignadas:**

Es una tarea bajo la responsabilidad de un encargado o asigne, la cual tiene una fecha definida de comienzo y finalización. Una o más tareas inician la ejecución de las tareas. La terminación de todas las asignaciones de una tarea específica declaran completa, es una parte muy importante del éxito de cualquier trabajo o proyecto incluye completar las actividades y responsabilidades dentro del tiempo esperado (Zepeda, 2019).

### **Indicador 4 Percepción del nivel de calidad de trabajo:**

Son los ingresos que el colaborador recibe por el trabajo realizado en cierto periodo. En este concepto se incluye tanto aquellas que están establecida entre la relación obrero – patronal (salario, prestaciones de ley), como las percepciones extras como los bonos. Se refiere a como se percibe el resultado de la tarea, puede varias dependiendo de las expectativas personales de evaluación (Torres Z. D., 2018).

### **Dimensión 3 Eficiencia Laboral**

Es la capacidad que una persona posee para realizar sus labores de la mejor manera posible disminuyendo al mínimo el uso de recursos y multiplicando los resultados. La eficiencia está relacionada con los recursos e insumos utilizados para conseguir los resultados estimados, eficiencia esta dentro de la productividad porque tiene que ver directamente con el uso y beneficios de los recursos (Guerra, 2021).

### **Indicador 1 Responsabilidad del personal:**

Se refiere a la obligación que cada persona tiene, de tomar decisiones informadas y actuar de manera ética en su vida cotidiana. Esto implica reconocer las consecuencias de nuestras acciones y asumir la responsabilidad por ella, quiere decir que el compromiso de los empleados para desempeñar sus deberes y responsabilidades de manera efectiva y puntual (Alcantara, 2020).

### **Indicador 2 Adaptabilidad del trabajador:**

En el ámbito del trabajo, nos encontramos con la adaptabilidad laboral este término, desde la psicología hace referencia a la capacidad del empleado de modificarlo sus patrones de pensamiento, comportamiento, rigidez mental y control, para ajustarse a los cambios internos que se han dado en la empresa, es la capacidad de una persona para adaptarse y responder eficazmente a los cambios en el entorno laboral de esta manera algunos ejemplos son: flexibilidad, rapidez de aprendizaje, apertura del cambio y resiliencia (Acosta, 2021).

### **Indicador 3 Liderazgo y cooperación:**

Significa que es el proceso de toma de decisiones es verdaderamente en colaboración y no tiene un final establecido cuando comienza. El resultado final es obtenido con el trabajo de todos los participantes eso se llama colaboración, el liderazgo y la cooperación van de la mano a la hora de crear un entorno de trabajo productivo. Pueden inspirar a su equipo a lograr un mayor rendimiento y obtener mejores resultados (Quiroz, 2022).

## **Marco conceptual**

### **Toma de decisiones:**

Es un proceso fundamental en todos los ámbitos de la vida y especialmente en el entorno laboral, donde las decisiones pueden tener un impacto dando a conocer el éxito de la empresa esto implica que encontrar las mejores soluciones en diferentes condiciones en la cual consiste con los objetivos y valores de la organización para dar un buen resultado en si tanto los dueños y compañeros deberían tomar en cuenta la toma de decisión para resolver algunos problemas que afrontan cada día dando como una respuesta alternativa, recopilando algunas estrategias u opiniones del personal (Fonseca, 2022).

### **Flexibilidad horaria**

En el entorno laboral nos da a conocer que la capacidad de los empleados ajusta sus horarios de trabajo de acuerdo con sus necesidades personales y profesionales, siempre y cuando cumplan con los horarios trabajo requeridos y las responsabilidades asignadas, es un acuerdo laboral en el que el colaborador tiene la libertad de elegir cuando comienza y cuando termina su jornada laboral siempre y cuando se cumplan el total de horas establecidas conforme a su contrato, hay varios tipos de horario de trabajo según el empleador como haya conversado con la empresa de esta manera está el horario flexible que nos quiere decir que es conforme a la ley las 8 horas laborados sin ningun cambio alguno, el horario comprimido nos da entender que trabajas menos días de la semana pero con una largas jornadas laboral (Vallejo, 2021).

### **Establecer metas claras**

En el entorno laboral es fundamental para orientar el trabajo de los colaboradores para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa para si motivar su desempeño del trabajador al momento de realizar un buen trabajo de esta manera se dará a conocer los resultados por sus esfuerzos, las metas son definiciones específicas de lo que queremos lograr suelen ser más específicos y pueden hacer referencia a cualquier cosa las metas ayudan a las personas a lograr lo que quieren por eso es importante que cada trabajador tenga planteada sus metas que quiere lograr (Chambers, 2022).

### **Mejorar el desempeño**

En el ámbito laboral es un objetivo clave de cualquier organización y se puede lograr de varias maneras ya que si el personal desempeña bien su trabajo dará buenos frutos, mejorar el desempeño de los empleados debería ser una de las prioridades de la empresa para que así podamos identificar y analizar los factores que puedan afectar a los trabajadores en su desempeño es necesario realizar las correcciones oportunas de la organización para tener una buena productividad como algunos ejemplos relacionados: establecer expectativas claras, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, reconocer y recompensar el desempeño y fomentar un buen ambiente laboral para los colaboradores de la pequeña empresa (Álvarez, 2018).

### **Clima laboral**

Un ambiente de trabajo positivo se caracteriza por la satisfacción, el compromiso y el bienestar de los empleados, mientras que un ambiente negativo puede provocar estrés, desmotivación y conflictos, el clima laboral se refiere al entorno psicológico, organizacional y humano en la q se relacionan con lo laboral y crea un ambiente cálido que puede motivar a los empleados para demostrar su mejor desempeño. Algunos aspectos importantes: comunicación efectiva, liderazgo inspirador, cultura de apoyo y gestión de conflictos, para la satisfacción del personal pueda tener un mejor clima laboral entre sus compañeros (Giraudier, 2018).

### **2.3 Hipótesis**

La investigación no presento hipótesis, ya que el nivel del estudio fue descriptivo - propuesta. Según el autor Lozada (2019) es una afirmación sobre el valor de una variable que se observara dentro de la investigación se limitan a describirse entre relación de variables, pero no explican sus causas por eso no llevan hipótesis.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo, Nivel, Diseño de la Investigación**

##### **Tipo:**

Fue de tipo aplicada, según el autor Lozada (2019) la investigación aplicada se centra en la resolución de problemas en un contexto determinado, es decir, busca la aplicación o utilización de conocimientos, desde una o varias áreas especializadas, con el propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer las necesidades proporcionando una solución a problemas social o productivo. Referente a mi investigación se utilizó los conocimientos existentes sobre la motivación y desempeño laboral, para brindar alternativas de solución a problemas identificados dentro de la organización; es un estudio que tiene como objetivo de resolver problemas específicos utilizando conocimientos previos.

##### **Enfoque:**

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo ya que es un método estructurado para recopilar y analizar información obtenida de diversas fuentes, porque se empleó instrumentos de medición y evaluación. Según el autor Ortiz (2020) la investigación cuantitativa utilizó un proceso estructurado y sistemático para recopilar datos, que pueda incluir encuestas, cuestionarios, pruebas, estandarizadas, experimentos controlados u otras técnicas de recopilación de datos. Se analizan utilizando métodos estadísticos para identificar patrones o tendencia en los datos.

##### **Nivel:**

Fue descriptivo, según el autor Ochoa (2019) el nivel descriptivo es esencial en la investigación porque proporciona una base para análisis posteriores y permite a los investigadores obtener una comprensión clara del material antes de pasar a una interpretación o análisis mas compleja. Además, una descripción detalla y precisa de los datos es esencial para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados de la investigación.

##### **Propuesta**

Fue de propuesta porque se elaboró una propuesta de mejora para solucionar los problemas identificados de la pequeña empresa restaurante Noelia del distrito de Chimbote, 2024. Según el autor Rojas (2022) cuando se habla de nivel descriptivo de propuesta generalmente se hace referencia a la parte de la propuesta de investigación que proporciona una descripción detallada de la investigación. Esta sección suele ser una de las partes mas

importantes de la propuesta, porque es la base para comprender que se está estudiando cómo se realizó el estudio y cual es su significado.

### **Diseño**

No experimental porque en el estudio no se manipulo deliberadamente las variables solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones, según el autor Galarza (2021) un diseño no experimental es una metodología de investigación que se utilizó cuando no es posible o ético manipular intencionalmente variables independientes. Se basan en la observación natural de fenómenos en su entorno normal.

### **Transversal**

La investigación fue transversal porque se realizó durante un corto periodo, tiene un principio y un final donde nos indica que se realizó un estudio transversal durante un tiempo determinando y su función es describir la prevalencia, según el autor Galarza (2021) el estudio transversal es una metodología de investigación en la que se recopilan datos de una muestra en un único momento. Este modelo se utilizó para estudiar y comprar diferentes grupos o poblaciones en una o más variables de interés en un momento determinado.

## **3.2 Población**

### **Población**

Según el autor Ludeña (2020) la población es el número completo de individuos con características afines que conforman los posibles participantes de nuestro estudio reside en que la población es el conjunto de sujetos que reúnen una característica que desea ser estudiada. En cambio, la muestra es una aparte de esta población que se selecciona para obtener la información con la que se va a trabajar.

Se utilizó una población de 12 colaboradores del restaurante Noelia's del distrito de Chimbote, 2024. La información se obtuvo de la misma pequeña empresa de Chimbote.

### **Criterios de Inclusión:**

Trabajadores que accedieron satisfactoriamente a responder el cuestionario.

Trabajadores mayores de edad.

### **Criterios de Exclusión:**

Propietario de la pequeña empresa.

Clientes que llegan a consumir en la pequeña empresa.

Menores de edad.

## **Muestra**

Según el autor Ludeña (2020) es el proceso de seleccionar un conjunto de individuos de una población con el fin de estudiarlos y poder caracterizar el total de la población. La muestra debe ser lo suficientemente grande como para representar a la población y además los sujetos de los que se obtiene la información deben ser seleccionados de forma aleatoria ya que se selecciona para obtener la información con la que se va a trabajar.

Se utilizó una muestra de 12 colaboradores pequeña empresa del restaurante Noelia's del distrito de Chimbote, 2024. Que nos permitió obtener diferentes resultados.

### **Tipo de muestra: Censal**

Según el autor Ramírez (2020) la muestra se considera censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigaciones son consideradas como muestra.

### 3.3 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIA O VALORACIÓN
Motivación	La motivación laboral puede entenderse como resultado de la conexión entre los incentivos individuales y organizaciones, donde el objetivo de la organización es crear elementos que orienten y motiven al empleado alcanzar sus objetivos (Rivas, 2019).	Motivación Intrínseca	Logro	Likert	Nunca (1)
			Capacitación		Casi Nunca (2)
			Ser más productivo		A veces (3)
			Dominio		Casi Siempre (4)
			Autonomía		Siempre (5)
		Motivación Extrínseca	Reconocimiento y recompensa	Likert	Nunca (1)
			Desarrollo profesional		Casi Nunca (2)
			Ambiente laboral		A veces (3)
			Beneficios o Premios		Casi Siempre (4)
Siempre (5)					

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN OPERATIVA</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>CATEGORIA O VALORACIÓN</b>
Desempeño Laboral	El adecuado desempeño laboral se mide a través de la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral contribuyen en el logro de los objetivos de la organización (Romero, 2022).	Productividad Laboral	Asistencia y Puntualidad	Likert	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
			Eficiencia del trabajador		
			Nivel de producción de personal		
		Eficacia	Metas logradas	Likert	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
			Conocimiento dentro del puesto de trabajo		
			Cumplimiento de las tareas asignadas		
		Eficiencia	Responsabilidad del personal	Likert	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
			Nivel de conocimientos		
			Adaptabilidad del trabajador		
			Liderazgo o cooperación		

### 3.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos

#### Técnica

Según el autor Arias (2018) una técnica de recopilación de datos es un método sistemático y estructurado que se utilizó para obtener información relevante para la investigación, pueden variar según la naturaleza del estudio, los objetivos del estudio y las características de la población de interés. Algunas técnicas comunes de recopilación de datos incluyen encuesta, entrevista, observación, entre otros.

Se encuestó con 8 preguntas de la variable motivación a los trabajadores de la pequeña empresa restaurante Noelia's y con 10 preguntas de la variable desempeño laboral al personal de la pequeña empresa.

#### Instrumento

Según el autor Arias (2018) un instrumento de recopilación de datos es una herramienta que se utilizó para recopilar información específica durante la investigación. Están diseñadas para recaudar datos de forma sistemática y coherente, algunos ejemplos cuestionario, guía de entrevista, escala de medición entre otros.

Se utilizó como instrumento un cuestionario elaborado por 18 ítems con escala de medición Likert de las cuales están divididas en 2 partes: las 8 primeras es de la variable motivación y los 10 restantes están referidas a la variable desempeño laboral.

#### Validación

Según el autor Robles (2018) validar un instrumento de recolección de datos es un proceso fundamental en la investigación porque se garantizó que el instrumento en cuestión mida de manera precisa y confiable. La validación es importante porque asegura la calidad de los datos encontrados y la interpretación de los resultados.

Los dos instrumentos de recopilación de datos para contar con la validación correspondiente pasaron por prueba de Validación por juicio de Experto, que se consistió en la revisión del cuestionario por expertos en el tema de estudio, verificando la consistencia de las preguntas.

<b>Ord</b>	<b>EXPERTOS</b>	<b>RESULTADO</b>
01	Uribe Cornelio Guido Elmer	Aprobado
02	Martin Sánchez José	Aprobado
03	Ramos Rosas Carlos David	Aprobado

Confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach; es una medida de la confiabilidad de la consistencia interna de la escala, es decir, evaluó el grado de correlación entre los ítems de la dimensión del instrumento. Para la variable motivación y para la variable de desempeño laboral se encontró un valor de 0.90; lo que indica que el instrumento tiene una excelente confiabilidad.

Según el autor Marroquín (2019) la confiabilidad es una adquisición de datos se refiere a la consistencia y estabilidad de las mediciones que se realizó por esta investigación entre otras palabras, la confiabilidad indica el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y repetibles cuando se usa en diferentes momentos o grupos de personas.

### **3.5 Método de Análisis de Datos**

Según el autor Ríos (2020) el método de análisis de datos utilizado en la investigación depende de la estructura del estudio de los datos recopilados se hace con la finalidad de obtener conclusiones precisas que nos ayudaran alcanzar nuestros objetivos.

Se utilizó datos digitales al fin de procesar lo encontrado como Microsoft Excel, para procesar información a través de fórmulas estadísticas como, por ejemplo: al momento de medir la confiabilidad de alfa de Cronbach con el fin de diseñar tablas y figuras. Así mismo se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: donde se hizo posible la redacción digital y modificaciones; del mismo modo se utilizó Acrobat Reader, en el cual se permitió leer archivos digitales de PDF; también se utilizó el programa Turnitin donde se realizó la verificación de % de similitud, se usó el Mendeley para las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación de las diapositivas.

### **3.6 Aspectos Éticos**

La presente investigación bajo los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote (2023). Aprobado por el Consejo Universitario con Resolución N° 304-2023-CU-ULADECH Católica, de fecha 31 de marzo del 2023 y actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 0277- 2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de marzo del 2024.

**Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** se protegió a las personas participantes del trabajo de investigación, respetando su privacidad, no revelando su identidad como datos personales, números telefónicos y dirección domicilio, se evitó tomarle fotografía de su imagen sin autorización respectiva.

**Cuidado de medio ambiente:** con forme al medio ambiente para la perseverancia del cuidado de la naturaleza se realizó las encuestas con hojas recicladas que contenían las

preguntas a realizar, se utilizó la energía eléctrica moderadamente, se evito que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargada por largas horas,

**Libre participación por propia voluntad:** se aplicó el cuestionario y se hizo las preguntas correspondientes siempre y cuando los participantes estén de acuerdo, dando su consentimiento verbalmente, también se aclararon las dudas de los encargados de la pequeña empresa brindándoles información concreta.

**Beneficencia, no maleficencia:** se les aclaro los trabajadores de la pequeña empresa que su participación fue anónima para no causarles ningún tipo de daño, no se les interrumpió las horas laborales se les espero un tiempo determinado a que se desocupen para que con calma y paciencia puedan participar en el trabajo de investigación.

**Integridad y honestidad:** se trabajo con integridad y honestidad en toda la actividad y procesos de investigación reclutando información real mediante la técnica de la encuesta empleando la búsqueda de libros, tesis, artículos y revistas de paginas confiables que fueron de mucha transparencia y responsabilidad para la ejecución de este estudio.

**Justicia:** se aplico las mismas preguntas a todos los participantes de la investigación de manera cordial; así mismo, se entregó un modelo de cuestionario a cada uno de los trabajadores igual para todos se le aplico las mismas preguntas, si cada uno lo desea, podrán conocer los resultados obtenidos.

#### IV. Resultados

**Objetivo específico 1: identificar las principales características de la motivación en la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024.**

**Tabla 1**

*Característica de la Motivación en la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024*

Motivación	N	%
<b>Se sientes satisfecho por lograr las metas</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	6	50.00
Siempre	6	50.00
Total	12	100.00
<b>Mejora su desarrollo profesional a través de las capacitaciones</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	5	42.00
Casi Siempre	1	8.00
Siempre	6	50.00
Total	12	100.00
<b>Brinda reconocimiento a los trabajadores</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	6	50.00
A veces	4	33.00
Casi Siempre	2	17.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Se siente satisfecho actualmente con su sueldo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	1	8.00
Casi Siempre	5	42.00
Siempre	6	50.00
Total	12	100.00

*Continúan*

**Tabla 2**

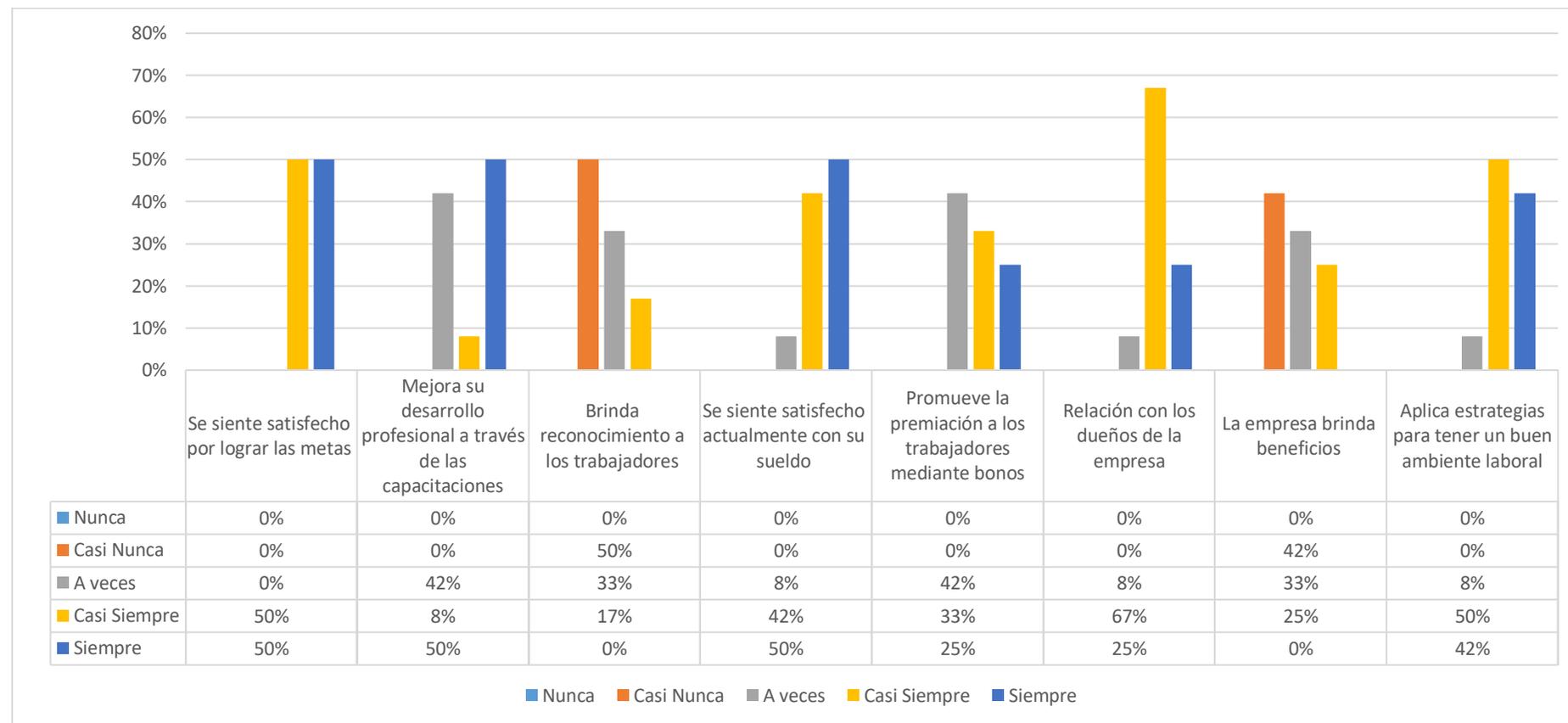
*Característica de la Motivación en la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024*

Motivación	N	%
<b>Promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	5	42.00
Casi Siempre	4	33.00
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
<b>Relación con los dueños de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	1	8.00
Casi Siempre	8	67.00
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
<b>La empresa brinda beneficios</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	5	42.00
A veces	4	33.00
Casi Siempre	3	25.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	1	8.00
Casi Siempre	5	42.00
Siempre	6	50.00
Total	12	100.00

*Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024.*

**Figura 1**

*Características de la motivación en la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024*



**Nota:** La figura muestra las características de la motivación en la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote.

**Objetivo específico 2: Describir las principales características del desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote.**

**Tabla 3**

*Característica del desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024*

Desempeño Laboral	N	%
<b>Llega puntual a su centro de trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	1	8.00
Casi Siempre	4	33.00
Siempre	7	58.00
Total	12	100.00
<b>Logra eficientemente con las tareas asignadas</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	5	42.00
Siempre	7	58.00
Total	12	100.00
<b>Tiene buena productividad laboral</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	6	50.00
Siempre	6	50.00
Total	12	100.00
<b>Cumple con las metas establecidas por la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	1	8.00
Casi Siempre	5	42.00
Siempre	6	50.00
Total	12	100.00

*Continúan*

**Tabla 4**

*Característica del desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia's Distrito de Chimbote 2024*

Desempeño Laboral	N	%
<b>Tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	1	8.00
Casi Siempre	7	58.00
Siempre	4	33.00
Total	12	100.00
<b>Logra realizar sus actividades que le ha asignado</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	7	58.00
Siempre	5	42.00
Total	12	100.00
<b>Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	5	42.00
Siempre	7	58.00
Total	12	100.00
<b>Se desenvuelve en su puesto de trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	7	58.00
Siempre	5	42.00
Total	12	100.00
<b>Logra adoptarse con rapidez</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	5	42.00
Siempre	7	58.00
Total	12	100.00

*Continúan*

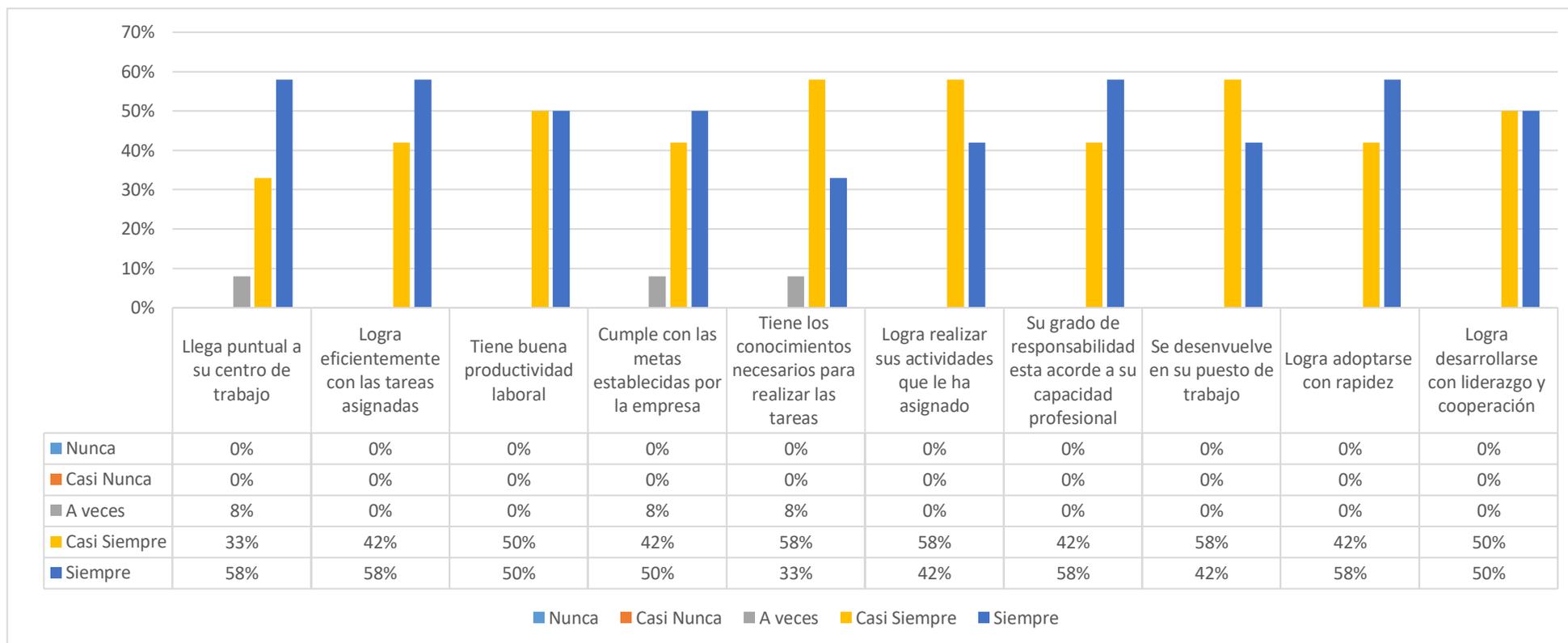
**Tabla 5**

*Característica del desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024*

Desempeño Laboral	N	%
Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	6	50.00
Siempre	6	50.00
Total	12	100.00

*Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores del restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024*

**Figura 2** Característica del desempeño Laboral en la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024



**Nota:** La figura muestra las características del desempeño laboral en la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024.

**Objetivo Específico: Elaborar una propuesta de mejora en motivación y desempeño laboral en la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024.**

*Tabla 6 Propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral en la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito Chimbote 2024.*

Variable	Indicadores	Problemas	Causa	Consecuencia	Acción De Mejora	Responsable	Presupuesto
<b>Motivación</b>	Capacitaciones	El 42% de los encuestados manifiestan que casi nunca se les brinda capacitaciones.	-El representante de la empresa considera un gasto incensario para la capacitación de su personal.	-El personal no desempeña las actividades de manera correcta.	-Armar un cronograma de capacitaciones para que el trabajador tenga conocimiento en cuando será capacitado.	Administrador	S/ 1.000.00
			-Falta de compromiso de la dueña hacia sus trabajadores.	-Personal desmotivado no atiende bien a sus comensales.	-Capacitar al equipo de trabajo para tener una buena productividad y altas ventas en la empresa.		
			-Falta de capacitación al personal para destacar en sus actividades	-Colaboradores desorientados al momento de realizar las tareas asignadas.	-Retroalimentar al personal y evaluar los resultados de la capacitación.		
	Reconocimientos a sus trabajadores	el 50% de los trabajadores indican que casi nunca reciben reconocimientos por parte de la empresa.	-La falta de incentivos hacia el personal que demuestra su desempeño cada día.	-Genera desmotivación en las actividades realizadas por el personal.	-Implementar reconocimientos a los trabajadores como vales o tarjetas de compras en supermercados o centros autorizados.	Administrador	S/ 1.000.00

			-Falta de importancia en reconocer el esfuerzo del trabajador.	-Genera conflictos entre trabajador y superior.	-Reconocer el esfuerzo que hace su trabajar en su empresa por ende debe alcanzarle un bono, premios o pago de horas extras.		
			-Personal desmotivado al desempeñar sus labores correspondientes.	-No demostrara sus habilidades al momento de atender al cliente esto causara bajas ventas en el restaurante.	-Realizar una estrategia, por ejemplo: si el trabajador del mes tuvo un buen desempeño en su trabajo se le manda hacer un cuadro con su fotografía y un lema motivador.		
	Ambiente laboral	El 42% de los encuestados mencionan que casi siempre se sienten cómodos en la empresa	-Clima negativo de los compañeros dentro de la organización.	-Disminuye las ganas de seguir laborando dentro de la empresa.	-Realizar charlas dinámicas para el personal de la empresa que puedan conocerse y compartir como compañeros.	Administrador	S/ 600.00
			-No cuentan con un buen liderazgo para tener un ambiente positivo	-Falta de compañerismo y empatía del personal y propietario	-Realizar reuniones acerca del clima laboral para que tengan conocimiento y de cómo comportarse con sus compañeros.		

			-Falta de taller de capacitación a los colaboradores de la empresa.	-Desconocimiento del tema liderazgo para su desempeño laboral.	-Participar en taller o capacitaciones de liderazgo.		
<b>Desempeño Laboral</b>	Conocimientos necesarios	El 58% de los entrevistados manifiestan que casi siempre tienen los conocimientos necesarios para desarrollar sus tareas	-Falta de compromiso del personal al realizar sus actividades.	-Bajo desempeño del personal dentro de la empresa de esta manera ocasiona bajas ventas.	-Premiar a los trabajadores que demuestran sus mejores resultados.	Administrados	S/1000.00
			-Falta de capacitación a los trabajadores para tener una buena atención.	-Mala atención a los consumidores de la pequeña empresa.	-Capacitar constantemente al personal en el tema de atención y trato al cliente.		
			-Falta de inducción y marketing para llamar la atención de los clientes.	- De esta manera ocasiona la baja productividad de las ventas del día.	-Diseñar una estrategia de marketing como una promoción de menú para el día del padre o cualquier ocasión especial y alcanzar un pequeño detalle.		
	Meta	El 42% de los encuestados mencionan que a veces cumplen con las metas establecidas.	-Falta de compromiso del personal para alcanzar las metas propuestas.	-Desventaja frente a la competencia.	-Realizar reuniones informativas sobre los avances y mejora que se dan dentro de la organización	Administrador	S/ 300.00

			-Mala atención del personal a nuestros consumidores.	-Cliente insatisfecho al momento de consumir en la empresa.	-Realizar una pequeña reunión con los compañeros de trabajo de cómo se debe presentar ante un cliente y atenderle de manera satisfactoria porque para la empresa el cliente siempre tiene la razón.		
Desarrollo en su puesto de trabajo	El 58% de los empleados indican que casi siempre tienen dificultad para desenvolverse en sus actividades.	-Falta de confianza del personal en sus capacidades.	Desinterés en tener iniciativa y realizar sus actividades.	Emplear la técnica de observación para evaluar el desenvolvimiento del personal en sus labores.	Administrador	S/ 600.00	
		-Falta de experiencia en atención al público.	-Disminuye las ventas de la empresa y los consumidores se van a la competencia.	-Realizar un curso de oratoria a los trabajadores para ayudar a encontrar sus habilidades y tengan una buena atención a nuestros clientes.			
		-La falta de iniciativa para aprender a desenvolverse en el trabajo.	-Personal irresponsable a no tomar en serio su puesto de trabajo o actividades realizadas.	-Realizar una pequeña dinámica para que el personal pierda el miedo en desenvolverse en sus puestos de trabajo.			
						TOTAL	s/4,500.00

## V. Discusión

### **Objetivo específico 1: Identificar las principales características de la motivación en la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito Chimbote 2024.**

El 67% de los trabajadores mencionaron que casi siempre cuentan con una buena relación con los dueños de la empresa, estos resultados contrasta con el estudio de Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&S S.A.C rubro restaurante Chimbote*; donde el 50% de los colaboradores mencionan que casi siempre consideran que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo, estos resultados encontrados contrasta con el estudio de Reina (2020) en su tesis *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millennials del rubro bancario, Boyacá Colombia*; quien señalo que el 45% de los empleados manifestaron que están de acuerdo con el compañerismo, trabajo en equipo por la organización. El jefe y el empleado pueden colaborar y ayudarse el uno al otro lo cual es positivo, aunque el dueño tiene mas experiencia, el trabajador aporta motivación e ideas. Es bueno que no haya secretos entre jefes y colaboradores y ambos tengan confianza y mantengan una relación limpia y abierta.

El 50% de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre se sienten satisfecho por lograr las metas de la empresa. Estos resultados coinciden con Gutiérrez (2022) en su tesis *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de avenida Antonio Raymondi, distrito de Huaraz*; quien señala que el 36.36% de los trabajadores indicaron que algunas veces son comprometidos con los objetivos y metas de la microempresa. De esta manera contrasta con Cárdenas (2023) en su tesis *Propuesta de mejora de motivación y atención al cliente en la microempresa restaurante pollería rodrigo´s chicken distrito de san Vicente de Cañete*; quien manifestó que el 100% de los colaboradores entrevistados indicaron que siempre realizan sus labores por satisfacción y gusto a su trabajo, los resultados encontrados por el autor Robles (2022) en sus tesis *Motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: Caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad Huaraz*; mencionan que el 40% de los empleados respondieron que siempre sienten satisfacción por la actividad que desarrollo en

el restaurante. Defina una meta como algo que una persona está tratando de lograr, las metas son de suma importancia para las personas porque motivan y guían sus acciones. Por lo tanto, la intención de alcanzar metas es la fuente básica de la motivación humana.

El 50% de los empleados entrevistados indicaron que su desarrollo profesional siempre mejora a través de capacitaciones, de esta manera los resultados encontrados coinciden con Villalobos (2019) en su tesis *Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Compas Sac*; quien mencionaron que el 25% de los empleados consideran que la capacitación ayuda a desempeñar sus funciones, de esta manera coinciden con Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la Empresa servicios generales R&F S.A.C*; quien señala que el 70% de los colaboradores encuestados a veces perciben capacitaciones que permite hacer mejor su trabajo estos resultados son similares a Cárdenas (2023) en su tesis *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en la microempresa restaurant pollería Rodrigo´s chicken distrito de san Vicente de Cañete*; señalo que el 90% de los trabajadores mencionaron que la empresa muy pocas veces les brinda capacitaciones, esta manera los resultados reflejados de la capacitación se consideran de suma importancia para todas las organizaciones. La capacitación es un proceso educativo de corta duración, sistemático y organizado en el que las personas adquieren conocimientos, habilidades y capacidades de acuerdo con los objetivos fijados para que así el personal tengas conocimientos en como desempeñarse en sus activades diarias dentro de la organización.

En cuanto el reconocimiento de los trabajadores el 50% de los colaboradores manifestaron que casi nunca se les brinda reconocimientos estos resultados son similares a Gutiérrez (2022) en su tesis *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de avenida Antonio Raymondi, distrito de Huaraz*; quien menciono que el 36.36% indicaron que muy pocas veces la microempresa realiza reconocimientos por los logros, de esta manera los resultados encontrados coinciden con Arévalo (2021) en su tesis *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí*; donde manifestaron que el 50% de los trabajadores encuestados muy pocas veces otorga reconocimientos y felicitaciones, así mismo los resultados encontrados coinciden con

Cárdenas (2023) en sus tesis *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en la microempresa restaurante Pollería Rodrigo's chicken distrito de San Vicente de Cañete*; donde indicaron que el 100% de los empleados nunca realiza reconocimientos por un excelente desempeño. Esto demuestra que los trabajadores nunca reciben un reconocimiento por un buen desempeño, debido a que la empresa no tiene iniciativa de reconocer el esfuerzo de su personal como también no tienen conocimiento de como esto puede beneficiar el rendimiento de sus empleados y obtener una mejor productividad y más beneficios para la empresa. El reconocimiento es base fundamental para que el trabajador se sienta comprometidos a la hora de hacer sus actividades generando un orgullo personal por el trabajo eficiente que realizan por la empresa.

El 50% del personal entrevistados de la empresa manifestaron que siempre se sienten satisfecho con su sueldo, estos resultados son similares a Villalobos (2019) en su tesis *Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Compas S.A.C*; donde indicaron que el 80% de los empleados del área administrativa mencionan que a veces el desarrollo de sus funciones corresponde con su salario, estos resultados encontrados coinciden con Arévalo (2021) en su tesis *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí*; quien se señala que el 75% de los empleados indicaron que casi siempre están conformé con su sueldo, estos resultados encontrados coinciden con Sakamoto (2022) en sus tesis *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería del distrito de nuevo Chimbote*; señalaron que el 41.5% del personal encuestado menciona que algunas veces las empresas cumplen con el salario por su desempeño. La satisfacción laboral se define como la diferencia entre la cantidad de compensación que reciben los empleados y la cantidad que creen que deberían recibir, dando a conocer su actitud hacia su empleo, por lo que una persona con un alto nivel de satisfacción laboral mantiene su actitud positiva en su empleo.

El 50% de los empleados entrevistados mencionaron que siempre la empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral, estos resultados coinciden al estudio de Villalobos (2019) en su tesis *Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Compas S.A.C*; señalaron que el 94% de los

empleados manifestaron tener un ambiente positivo en el trabajo, estos resultados coinciden con Arévalo (2021) en su tesis *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicio, rubro restaurante del distrito de Juanjuí provincia de Mariscal Cáceres región San Martín*; quien señala que el 37% de los trabajadores indicaron que casi siempre aplica estrategias para tener un ambiente agradable, de esta manera los resultados son similares a Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote*; donde el 50% de los colaboradores respondieron que casi siempre existe un ambiente de colaboración en la empresa. Estos resultados reflejan que el ambiente laboral es el conjunto de características organizacionales que facilitan o dificultan la práctica profesional incluida la comunicación, la colaboración, el desarrollo profesional, que incluye la capacitación y el empoderamiento de los trabajadores se conoce como entorno laboral para que así el personal tenga un ambiente positivo y suba las ventas de la empresa.

El 42% de los trabajadores encuestados indicaron que casi siempre la empresa promueve la premiación a sus personal mediante bonos, de esta manera los resultados encontrados coinciden con Villalobos (2019) en su tesis *Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Compas Sac*; el 100% de sus empleados manifestaron que siempre reciben un tipo de incentivo, estos resultados son similares Arévalo (2021) en su tesis *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín*; quien señaló que el 62.50% de los entrevistados manifestaron que nunca promueve la premiación por parte de la empresa, estos resultados son similares a Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C*; quien manifestó que el 70% de los entrevistados mencionaron que casi nunca reciben incentivos por venta. En estos resultados encontrados los representantes de la microempresa casi siempre no promueven las permeaciones a los trabajadores, porque en el momento no saben apreciar la laboral y el desempeño de su personal, generando que el personal no demuestre empatía a la hora de trabajar, además es importante que los dueños de las empresas brinden a los empleados premios o incentivos que entusiasmen al personal a trabajar con alegría y vean que sus

esfuerzos son reconocidos por la empresa, de tal manera sean productivos y generen resultados favorables.

En cuanto la empresa brinda beneficios el 42% del personal encuestados que casi nunca la empresa les brinda beneficios a sus trabajadores, estos resultados son similares al estudio de Villalobos (2019) en su tesis *Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Compas S.A.C*; donde señalaron que el 50% de los empleados manifiestan que las funciones desempeñadas no son acordes con su remuneración, de esta manera coinciden con Reina (2020) que el 50% de las entidades cuentan con un sistema de beneficios que motivan y estimulan la motivación de sus trabajadores, por otro lado los resultados encontrados son diferente al estudio de Arévalo (2021) en su tesis *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres regio San Martín*; señalaron el 56.25% indicaron que casi siempre ejecuta un plan de seguridad y salud. También se definen como los beneficios, comodidades y propuesta de valor que las organizaciones brindan y que pueden financiar parcial o totalmente para sus empleados y que están diseñadas para aumentar su satisfacción y productividad. Los derechos más importantes de los empleados son salarios justos, oportunos, horas de trabajo limitadas, descanso semanal y beneficios sociales como vacaciones pagadas y bonificaciones.

**Objetivo específico 2: Describir las principales características del desempeño laboral en la pequeña empresa restaurante Noelia's Distrito de Chimbote 2024.**

El 100% de los trabajadores encuestados indicaron que casi siempre y siempre tienen buena productividad laboral, de esta manera los resultados encontrados coinciden con Robles (2022) en su tesis *Motivación y desempeño laboral en las micro y pequeña empresa del rubro restaurante: Caso el Granjero pollería criolla de la Ciudad de Huaraz*; donde señala que el 33.33% mencionan que casi siempre desarrollan nuevas actividades laborales que se encargan en producir mayor productividad, estos resultados encontrados contrasta con Villalobos (2019) en su tesis *Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Compas S.A.C*; quien señalo que el 67% de la población estudiada perciben su desempeño laboral regular. Según Taylor que para aumentar la productividad el trabajo debe dividirse en tareas, de esta manera, fomenta la producción en cadena y el control de los tiempos de realización de las actividades por parte del trabajador con el fin de alcanzar la perfección laboral. Así mismo el personal tiene que tener buen desempeño al momento de realizar sus actividades para demostrar lo que es capaz de hacer y alcanzar la mayo productividad en las ventas de la empresa.

El 58% del personal encuestados indicaron que siempre llegan puntual a su centro de trabajo, estos resultados son similares a Correa (2019) en su tesis *Caracterización de desempeño laboral y competitividad de las Mypes sector servicio rubro talleres de confección de ropa en el distrito de Tumbes*; donde el 40% de los trabajadores siempre es puntual con el horario de ingreso, de esta manera los resultados coinciden con Sakamoto (2022) en su tesis *Propuesta de mejora de motivación y desempeño laboral en la micro y pequeña empresa sector servicio rubro pollerías del distrito de nuevo Chimbote*; donde señalaron que el 43.4% de los trabajadores algunas veces cumplen con el horario establecido. Los resultados obtenidos reflejan que los empleados de dichas empresas son responsables con los horarios cumplidos, la puntualidad es crucial porque demuestra seriedad y respeto hacia los clientes, proveedores e incluso los mismos miembros de la empresa.

En cuanto los entrevistados logra eficientemente con las tareas asignadas el 58% de los colaboradores manifestaron que siempre logran sus tareas asignadas, estos resultados son similares al estudio encontrado de Reina (2020) en su tesis *Influencia de la motivación en el*

*desempeño laboral de los trabajadores millennials del rubro bancaria, Boyacá Colombia;* quien señala que el 57.32% de los encuestados demuestran que si contribuyen lo suficiente con las tareas asignadas de la empresa, de esta manera contrasta con Correa (2019) en su tesis *Caracterización de desempeño laboral y competitividad de las Mypes sector servicio rubro talleres de confección de ropa en el distrito Tumbes;* donde señalan que el 60% manifestaron que siempre realizan sus actividades con constante dedicación, estos resultados son similares a Robles (2022) en su tesis *Motivación y desempeño laboral en la micro y pequeña empresas del rubro restaurante: Caso El granjero pollería Criolla de la Ciudad de Huaraz;* donde señalan que el 33.3% menciona que casi siempre realizan sus tareas que permiten laborar cómodamente y con gran eficiencia. Los resultados obtenidos demuestran que los trabajadores son eficientes al momento de realizar sus tareas es un esfuerzo individual para alcanzar sus objetivos depende de sus habilidades y capacidades del personal y de su percepción de su rol en la organización.

El 58% de los colaboradores entrevistados mencionaron que casi siempre tienen conocimientos necesarios para realizar las tareas, estos resultados coinciden con Ruiz (2019) en su tesis *Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del rubro restaurante, cercado de Trujillo;* quien señala que el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que los conocimientos adquiridos le hacen más competente, estos resultados son similares a Acedo (2021) en su tesis *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las Mype rubro restaurante del centro de Chimbote;* señalaron que el 60% del personal entrevistado se considera competente en las labores asignadas. Cada puesto de trabajo dictada por la empresa tiene sus propias responsabilidades y requiere de ciertas habilidades o conocimientos, la educación es la clave para facilitar el desarrollo de requisitos profesionales.

El 58% del personal encuestados manifestaron que casi siempre logran realizar las actividades que le ha asignado, estos resultados son similares a Salhua (2022) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la Mype, rubro restaurante caso: Sabor real distrito de Mala – Cañete;* quien señala que el 38.5% de los trabajadores están de acuerdo con el estilo del personal porque le facilita el cumplimiento de su trabajo, por lo siguiente resultados contrasta con Cárdenas (2023) en su tesis *Propuesta*

*de mejora de motivación laboral y atención al cliente en la microempresa restaurante pollería Rodrigo's Chicken distrito de San de Vicente de Cañete*; quien señala que el 100% de los empleados indicaron que siempre están satisfecho con su capacidad laboral al momento de realizar sus actividades. Es la organización de actividades consideradas necesarias para lograr el objetivo mostrando la autoridad y responsabilidad de las personas responsables con el cumplimiento de las tareas.

El 58% de los trabajadores indicaron que siempre su responsabilidad está acorde a su capacidad profesional, de esta manera los resultados coinciden con Gonzales (2019) en su tesis *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours S.A.C – Colombia*; quien señala que el 43.6% de los empleados encuestados está en desacuerdo en que asumen con responsabilidad las tareas asignadas, estos resultados similares con Torres (2020) en su tesis *Capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector contratistas generales cautivo – Yarinacocha*; quien señala que el 59% de funcionarios y empleados que conocen sus funciones y por ende sus responsabilidades, estos resultados encontrados coinciden con Correa (2019) en su tesis *Caracterización de desempeño laboral y competitividad de las Mypes sector servicio rubro talleres de confección de ropa en el distrito Tumbes*; donde señalaron que el 70 % de los colaboradores casi siempre son responsables con las tareas que se le asigna. Con estos resultados se logró comprender que la responsabilidad es ser plenamente consciente que cada acción es tu respuesta, que cada palabra y gesto que haces pueda mejorar el mundo que te rodea. Cada respuesta expresa tu personalidad, carácter, intelecto y emociones.

El 58% de los empleados entrevistados mencionaron que casi siempre se desenvuelven en su puesto de trabajo, estos resultados coinciden con Torres (2020) en su tesis *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato*; quien señala que el 63% los trabajadores manifiestan que han sido sometidos a un permanente cambio de puesto, de esta manera contrasta Correa (2019) el 30% casi siempre tienen dificultades para realizar bien su trabajo. Según Beltrán (2021) idealmente, un puesto de trabajo consta de un grupo de actividades y tareas relacionadas, las funciones del cargo deben consistir en unidades naturales de trabajo correspondiente y afines. Es desenvolvimiento de trabajo es el núcleo de la productividad organizacional, por lo que se

consiste en un conjunto de tareas que deben completarse para que la empresa alcance sus objetivos.

El 58% de los empleados manifestaron que siempre logran adaptarse con rapidez, estos resultados son similares a Reina (2020) en su tesis *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millennials del rubro bancario Boyacá Colombia*; donde señalaron que el 50.32% de los colaboradores encuestados indicaron que logran cumplir las diversas actividades en el tiempo establecido de trabajo, estos resultados coinciden Arévalo (2021) en su tesis *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicio, rubro restaurante del distrito de Juanjuí provincia de Mariscal Cáceres región san Martín*; señalaron que el 50% trabajadores casi siempre se adapta a los cambios de nuevos retos de acuerdo a la contingencia, estos resultados encontrados son diferentes a Gonzales (2019) en su tesis *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours S.A.C – Colombia*; donde señalaron que el 38.5% de los trabajadores encuestados están muy en desacuerdo que la actividad en la que trabajan no les permite desarrollar sus cualidades y habilidades. La adaptabilidad en el lugar de trabajo es la capacidad de responder eficazmente a diferentes escenarios y desafíos en el lugar de trabajo, no se trata solo de una mayor flexibilidad a las nuevas circunstancias que propone la empresa.

El 50% de los trabajadores manifestaron que siempre cumplen con las metas establecidas por la empresa, estos resultados coinciden con Correa (2019) en su tesis *Caracterización de desempeño laboral y competitividad de las Mypes sector servicio rubro talleres de confección de ropa del distrito Tumbes*; quien señalo que el 70% de los colaboradores encuestados indicaron que casi siempre son persistente hasta lograr la meta fijada, de esta manera los resultados encontrados coinciden con el estudio a Ruiz (2019) en su tesis *Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de la micro y pequeña empresa, sector servicios del rubro restaurante, cercado de Trujillo*; donde el 55% de los empleados manifiesta que los objetivos y metas de la empresa son fundamentales para un buen ambiente de trabajo, estos resultados encontrados son similares con Acedo (2021) en su tesis *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las Mypes rubro restaurante del centro de Chimbote*; señalan que el 56% de los empleados entrevistados afirman que , si existen equipos de trabajo

ya que logran objetivos y metas para así tener resultados positivos. Los resultados se lograron comprender que las metas establecidas guían sus acciones y objetivos, además pueden usarse para alcanzar el objetivo de su empresa como resultado la forma en que cada propietario enfoque sus metas plantadas y llegar a obtener el éxito como empresa.

50% de los colaboradores encuestados respondieron que siempre se logran desarrollarse con liderazgo y cooperación, de esta manera los resultados coinciden con Torres (2019) en su tesis *Capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeña empresa contratista generales cautivo – Yarinacocha*; quien señaló que el 70% consideran positivos la relación entre compañeros, estos resultados son similares a Salhua (2022) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la Mype rubro restaurante Caso Sabor Real distrito de Mala – Cañete*; quien señaló que el 38.5% de los empleados están totalmente de acuerdo con el comportamiento del colaborar ya que se ve reflejado en su desempeño laboral. Según Kotter el liderazgo consiste en responder al cambio, es trabajo del gerente establecer la dirección, coordinar el equipo y garantizar la motivación. Lewin (2021) dice que la única forma de ser eficaz es contar con personal capacitado y motivado para obtener buenos resultados.

**Objetivo específico 3: Elaborar un plan de Mejora en Motivación y Desempeño Laboral en la pequeña empresa restaurante Noelia´s Distrito de Chimbote 2024.**

**PLAN DE MEJORA**

**1. Datos Generales:**

Nombre comercial: Restaurante Noelia´s

**2. Misión**

Brindamos un ambiente acogedor para que nuestro personal pueda aprender, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes ofreciendo alimentos y servicios de alta calidad, tomando como estrategia principal el mejoramiento continuo y una buena atención en un ambiente seguro, agradable y familiar a un precio justo.

**3. Visión**

Ser una empresa reconocida en la Región donde ofrecemos la mejor calidad de sabor a cada uno de nuestros productos y servicios brindando la satisfacción que se merece los clientes.

**4. Objetivos**

- Realizar capacitaciones a los colaboradores para así lograr su objetivo personal y del restaurante satisfaciendo sus necesidades y expectativas.
- Motivar al personal por su mejor desempeño.
- Poseer ambientes cómodos para un buen servicio.
- Buscar siempre innovar y satisfacer el gusto de nuestros comensales.

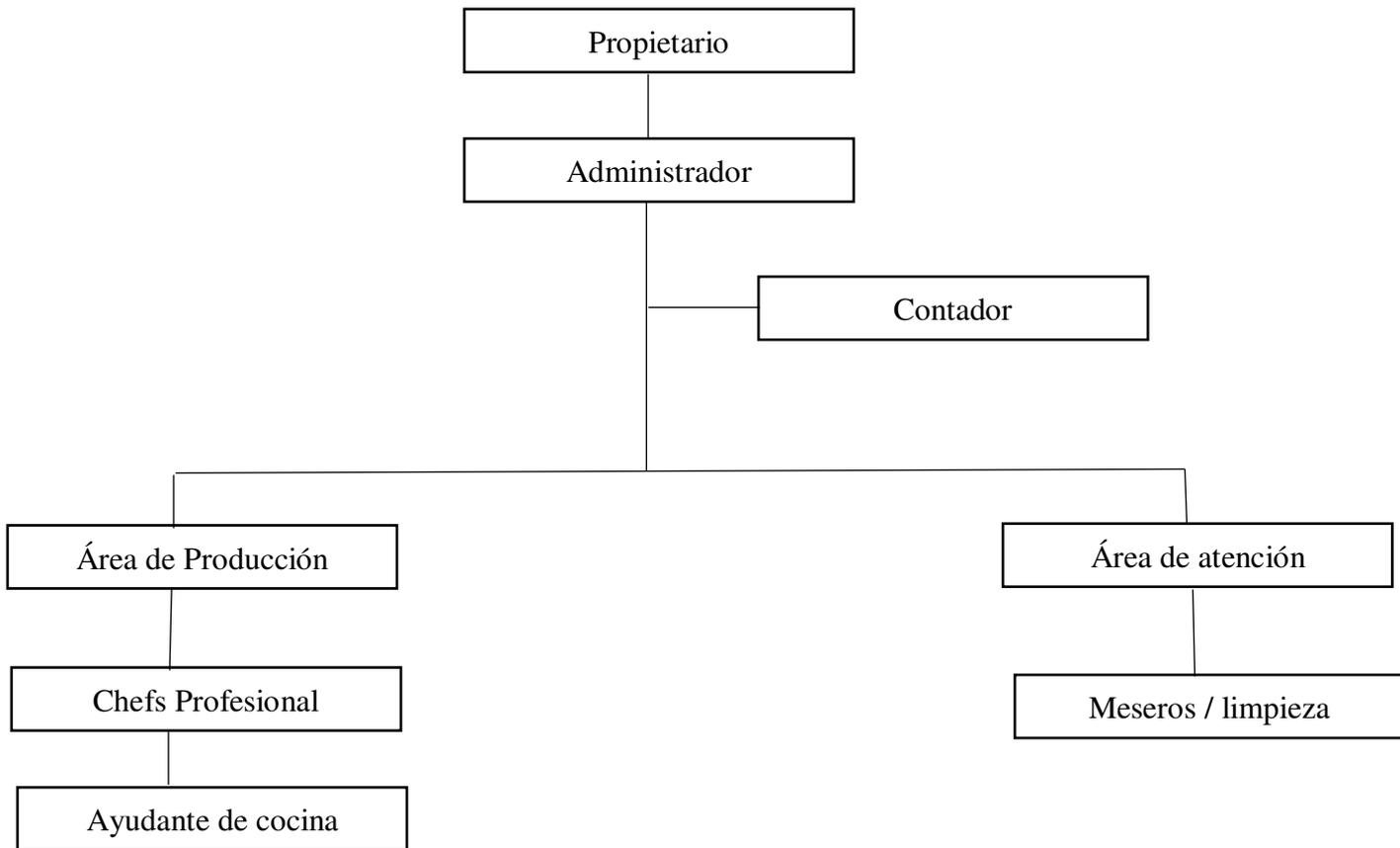
**5. Productos y/o Servicios**

Platos típicos de restaurante Noelia´s

- Lomo saltado
- Cabrito
- Frejolada de pato
- Arroz con pollo
- Tallarines rojos

- Ají de gallina
- Pollo dorado

## 6. Organigrama de la empresa



<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciado en administración o ingeniería Industrial o a fines.</li> <li>- Experiencia mínima de 2 años administrando restaurantes o cafeterías.</li> <li>- Conocimiento de Excel nivel intermedio</li> <li>- Curso en Mercadeo</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es el encargado de dirigir las operaciones comerciales y administrativas.</li> <li>- Organiza la estructura de la empresa actual y a futuro.</li> <li>- Verifica y controla las ventas.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios universitarios o técnicos (Bachiller / Licenciado)</li> <li>- Experiencia mínima de 1 años y medio en el manejo de la contabilidad general.</li> <li>- Conocimiento de programas office (Word y Excel).</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer los procedimientos para la gestión financiera por medio de registro contables.</li> <li>- Cumplir con las obligaciones fiscales</li> <li>- Mantener actualizados los documentos legales de la compañía.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Chef profesional</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciado de la carrera gastronomía.</li> <li>- Lidar un equipo de cocinar.</li> <li>- Diseño y planificación de menús, cartas y recetas.</li> <li>- Experiencia mínima de 2 años.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La responsabilidad del chef incluye estudiar recetas, crear menús y preparar platos de alta calidad. Debe ser capaz de delegar tareas al personal de cocina para garantizar que las comidas se preparen de forma oportuna, además, debe estar familiarizado con las normas sanitarias.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Ayudante de Cocina</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creatividad e innovación</li> <li>- Higiene y seguridad integral</li> <li>- Mínimo de 1 año de experiencia en el sector.</li> <li>- Disponibilidad de tiempo inmediata</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se responsabiliza del buen funcionamiento de la cocina.</li> <li>- Colabora en la planificación de menús y cartas.</li> <li>- Colabora en la gestión de costes e inventarios.</li> <li>- Limpieza y orden.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Limpieza</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser responsable y cuidadoso en su trabajo.</li> <li>- Gustarle el trabajo que hace.</li> <li>- Disponibilidad de tiempo.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es la persona responsable de limpiar los platos, las vasijas y demás utensilios de cocina prestando su apoyo a las personas que elaboran la comida y en las que trabajan en sala o comedores.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Meseros</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia en atención al cliente, carismático y tolerante.</li> <li>- Facilidad de palabras.</li> <li>- Disponibilidad de tiempo.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomar las ordenes de alimentos y bebidas, servir la orden pedida a la persona adecuada de la mesa. Gestionar las solicitudes, las quejas y los comentarios de los comensales a tiempo y adecuadamente.</li> </ul>

## 7. Diagnostico general

ANÁLISIS FODA	Oportunidades	Amenazas
		<p><b>O1.</b> Ofrecer delivery</p> <p><b>O2.</b> Un buen servicio al cliente</p> <p><b>O3.</b> Promociones</p>
Fortalezas	Estrategias F - O	Estrategias D – A
<p><b>F1.</b> Servicio de alta calidad</p> <p><b>F2.</b> Precios accesibles al producto</p> <p><b>F3.</b> Ambiente acogedor</p> <p><b>F4.</b> Personal capacitado</p>	<p>Brindar un servicio de alta calidad para que se sientan satisfechos con su consumo (F1, O2).</p> <p>Favorecer a nuestros clientes con un personal calificado para dar un buen servicio (F4, O2).</p>	<p>Brindar variedad de productos al gusto del cliente, dándole un buen servicio para que así recomiende nuestra empresa con sus demás amistades, amigos y familiares (F1, F3, A1).</p> <p>Tener precios accesibles en los productos al bolsillo del cliente, siendo una empresa reconocida en el campo laboral. (F2, A2)</p>
Debilidades	Estrategias D -O	Estrategias D – A
<p><b>D1.</b> Personal no capacitado.</p> <p><b>D2.</b> Ausencia de una estrategia de marketing digital.</p> <p><b>D3.</b> Temor al fracaso</p> <p><b>D4.</b> Falta de experiencia de los trabajadores</p>	<p>Estar capacitado para realizar los insumos y dar un buen servicio a los clientes. (D1, O2)</p> <p>Ser conocido en el rubro realizando estrategias de marketing mostrando promociones a nuestros clientes. (D2, O3).</p>	<p>Realizar capacitaciones al personal para así tener un mejoramiento dentro de la empresa (D1, D2, A3).</p> <p>Aumentar las ventas con la ayuda del marketing digital para a dar a conocer la calidad de servicio a nuestros clientes. (D2, A2)</p>

## 8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
<b>Capacitaciones</b>	El 42% de los encuestados manifiestan que casi nunca se les brinda capacitaciones.	El representante de la empresa considera un gasto innecesario para la capacitación de su personal.	El personal no desempeña las actividades de manera correcta.
		Falta de compromiso de la dueña hacia sus trabajadores.	Personal desmotivado no atiende bien a sus comensales.
		Falta de capacitación al personal para destacar en sus actividades.	Colaboradores desorientados al momento de realizar las tareas asignadas.
<b>Reconocimiento a sus trabajadores</b>	El 50% de los trabajadores indican que casi nunca recibe reconocimientos por parte de la empresa.	La falta de incentivos hacia el personal que demuestra su desempeño cada día.	Genera desmotivación en las actividades realizadas por el personal
		Falta de importancia en reconocer el esfuerzo del trabajador.	Genera conflictos entre trabajador y superior.
		Personal desmotivado al desempeñar sus labores correspondientes	No demostrara sus habilidades al momento de atender al cliente esto causara bajas ventas en el restaurante.
<b>Ambiente laboral</b>	El 42% de los encuestados mencionan que casi siempre se sienten cómodos en la empresa.	Clima negativo de los compañeros dentro de la organización.	Disminuye las ganas de seguir laborando en la empresa.
		No cuentan con un buen liderazgo para tener un ambiente positivo.	Falta de compañerismo y empatía del personal y propietario.
		Falta de taller de capacitación a los colaboradores de la empresa.	Desconocimiento del tema liderazgo para su desempeño laboral.

<b>Conocimientos necesarios</b>	El 58% de los entrevistados manifiestan que casi siempre tienen los conocimientos necesarios para desarrollar sus tareas.	Falta de compromiso del personal para realizar sus actividades.	Bajo desempeño del personal dentro de la empresa de esta manera ocasiona bajas ventas.
		Falta de capacitación a los trabajadores para tener una buena atención.	Mala atención a los consumidores de la pequeña empresa.
		Falta de inducción y marketing para llamar la atención de los clientes.	De esta manera ocasiona la baja productividad de las ventas del día.
<b>Metas</b>	El 42% de los encuestados mencionan que a veces cumplen las metas establecidas.	Falta de compromiso del personal para alcanzar las metas propuestas.	Desventaja frente a la competencia.
		Mala atención del personal a nuestros consumidores.	Cliente insatisfecho al momento de consumir en la empresa
<b>Desenvolvimiento en su puesto de trabajo</b>	El 58% de los empleados indican que casi siempre tienen dificultad para desenvolverse.	Falta de confianza de los trabajadores en sus capacidades.	Desinterés en tener iniciativa y realizar sus actividades.
		Falta de experiencia en atención al público.	Disminuye las ventas de la empresa y los consumidores se van a la competencia.
		La falta de iniciativa para aprender a desenvolverse en el trabajo.	Personal irresponsable a no tomar en serio su puesto de trabajo o actividades realizadas.

## 9. Problema

<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
El 42% de los encuestados manifiestan que casi nunca se les brinda capacitaciones.	Los empleados tanto nuevos como antiguos no reciben una capacitación adecuada y no desarrollan el conjunto de habilidades necesarias para llevar a cabo sus tareas en su máximo potencial.
El 50% de los trabajadores indican que casi nunca reciben reconocimientos por parte de la empresa.	El representante de la empresa no toma interés en dar unas palabras de felicitaciones a su personal ni mucho menos dar incentivos económicos.
El 42% de los encuestados mencionan que casi nunca se sienten cómodos en la empresa.	El dueño de la empresa no tiene buena comunicación con su personal, no cuentan con un buen liderazgo por eso sus trabajadores no se sienten cómodos en la empresa.
El 58% de los entrevistados manifiestan que casi siempre tienen los conocimientos necesarios para desarrollar sus tareas.	Los trabajadores no cuentan con una capacitación continua para realizar sus actividades de la empresa.
El 42% de los encuestados mencionan que a veces cumplen con las metas establecidas.	Los empleados de la empresa se sienten desmotivados por lo tanto no cumplen con sus metas establecidas por la organización.
El 58% de los empleados indican que casi siempre tienen dificultad para desenvolverse.	El personal tiene dificultad para desenvolverse en sus actividades, el dueño no realiza reuniones para enseñar y motivar a los trabajadores.

## 10. Establecer solución

<b>Indicador</b>	<b>Problema</b>	<b>Acciones de mejora</b>
<b>Capacitaciones</b>	El 42% de los encuestados manifiestan que casi nunca se les brinda capacitaciones.	Armar un cronograma de capacitaciones para que el trabajador tenga conocimiento cuando será capacitado.
		Capacitar al equipo de trabajo para tener una buena productividad y altas ventas en la empresa.
		Retroalimentar al personal y evaluar los resultados de la capacitación.
<b>Reconocimientos a sus trabajadores</b>	El 50% de los trabajadores indican que casi nunca reciben reconocimientos por parte de la empresa.	Implementar reconocimientos a los trabajadores como vales o tarjetas de compras en super mercados o centro autorizados.
		Reconocer el esfuerzo que hace su trabajador en su empresa por ende debe alcanzarle un bono, premios o un día de descanso.
		Realizar una estrategia, por ejemplo: si el trabajador del mes tuvo un buen desempeño es su trabajo se le manda hacer un cuadro con su fotografía y un lema motivador.
<b>Ambiente laboral</b>	El 42% de los encuestados mencionan que casi siempre se sienten cómodos en la empresa.	Realizar charlas dinámicas para que el personal de la empresa se pueda conocer y compartir como compañeros.
		Realizar reuniones acerca del clima laboral para que tengan conocimiento y de como comportarse con sus compañeros.
		Participar en talleres o capacitaciones de liderazgo.
<b>Conocimientos necesarios</b>	El 58% de los entrevistados manifiestan que casi siempre tienen los conocimientos necesarios para desarrollar sus tareas.	Premiar a los trabajadores que demuestren sus mejores resultados.
		Capacitar constantemente al personal en el tema de atención y trato al cliente.
		Diseñar una estrategia de marketing como una promoción de menú para el día del padre o cualquier ocasión especial y alcanzar un pequeño detalle
<b>Metas</b>	El 42% de los encuestados mencionan que a	Realizar reuniones informativas sobre los avances y mejora que se dan dentro de la organización.

	veces cumplen con las metas establecidas.	Realizar una pequeña reunión con los compañeros de trabajo de como se debe presentar ante un cliente y atenderle de manera satisfactoria porque para la empresa el cliente siempre tiene la razón.
<b>Desenvolvimiento en su puesto de trabajo</b>	El 58% de los empleados indican que casi siempre tienen dificultad para desenvolverse.	Emplear la técnica de observación para evaluar el desenvolvimiento del personal en sus labores.
		Realizar un curso de oratoria a los trabajadores para ayudar a encontrar sus habilidades y tengan una buena atención a nuestros clientes.
		Realizar una pequeña dinámica para que el personal pierda el miedo en desenvolverse en sus puestos de trabajo.

### 11. Recursos para la Implementación de las estrategias

<b>Estrategias</b>	<b>Humanos</b>	<b>Económicos</b>	<b>Tecnológicos</b>	<b>Tiempo</b>
Elaborar un plan de presupuesto para que su personal estén capacitados correctamente y no tengan dificultades en poder laborar.	Administrador / Contador	s/ 1.500.00	Laptop, proyector de pantalla, internet, dispositivos	1 año y medio
Incentivos económicos como bonos y comisiones, flexibilidad de horarios, reconocimiento por los logros, dar felicitaciones constantemente.	Representante	s/ 1.000.00	Materiales. Equipos y tiempo	4 meses
Programar charlas motivacionales dando a conocer un buen ambiente laboral, realizando participaciones de taller o capacitaciones de liderazgo para que el personal se sienta cómodo en la empresa.	Representante	s/800.00	Laptop, proyecto, internet, diapositivas, juegos dinámicos y bocaditos	3meses
Dar reconocimientos al personal que da su mejor desempeño, realizar capacitaciones al personal.	Representante	s/600.00	Vales de consumo, bonos, computadora e internet	4meses
Programar reuniones para dar a conocer sobre los avances de mejora que se da dentro de la empresa.	Representante	s/300.00	Laptop, proyecto y tiempo	1 mes
<b>Total</b>		<b>s/ 4.200.00</b>		

## 12. Cronograma de Actividades

N°	Estrategias	Fecha	Termino	Año 2024															
				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaborar un plan de presupuesto para que su personal estén capacitados correctamente y no tengan dificultades en poder laborar	24/08/2024	24/11/2024				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Incentivos económicos como bonos y comisiones, flexibilidad de horarios, reconocimientos por los logros y dar felicitaciones constantemente.	08/09/2024	03/11/2024						x	x	x	x	x	x	x	x	x		
3	Programar charlas motivaciones dando a conocer un buen ambiente laboral, realizando participaciones de taller o capacitaciones de liderazgo para que el personal se sienta cómodo en la empresa.	15/09/2024	09/10/2024							x	x	x	x	x					
4	Dar reconocimientos al personal que da su mejor desempeño, realizar capacitaciones al personal.	02/09/2024	10/11/2024							x	x	x	x	x	x	x	x	x	
5	Programar reuniones para dar a conocer sobre los avances de mejora que se da dentro de la empresa.	10/10/2024	30/10/2024									x	x	x	x				

## **VI. Conclusiones**

Se elaboró una propuesta de mejora de la pequeña empresa con la finalidad de mejorar la motivación y desempeño laboral para obtener un buen rendimiento de su personal alcanzando así las metas trazadas por parte del propietario llevando a cabo el éxito de la organización.

La mayoría de los entrevistados señalaron que siempre se sienten satisfecho por lograr las metas de la empresa, siempre mejora su desarrolló profesional a través de capacitaciones, siempre aplican estrategias para tener un buen ambiente laboral, casi siempre se sienten satisfecho con su sueldo que les brinda la empresa casi siempre promueve la premiación a los trabajadores casi siempre los trabajadores tienen buena relación con sus jefes, casi nunca la microempresa les brindan reconocimiento a los trabajadores y la totalidad de los trabajadores señalaron que casi nunca la empresa les brinda beneficios.

La totalidad de los trabajadores señalaron que siempre llegan puntual a su centro de trabajo, siempre logran eficientemente con las tareas asignadas, ya que siempre tiene buena productividad laboral , siempre cumplen con las metas establecidas por la empresa, siempre el personal tiene responsabilidad acorde a su capacidad profesional, siempre logran adaptarse con rapidez para lograr su liderazgo y cooperación dentro de la organización, casi siempre los empleados tienen conocimientos necesarios para realizar las tareas casi siempre logran realizar sus actividades que le ha asignado, casi siempre se desenvuelven en su puesto de trabajo.

Se elaboró un plan de mejora en base a los resultados de investigación de la pequeña empresa del restaurante Noelia's del distrito de Chimbote con la finalidad de aplicar las estrategias para el mejoramiento de la motivación y desempeño laboral debido a que se evidencio los siguientes problemas: falta de capacitación a su personal, reconocimiento y recompensa a sus colaboradores, ambiente laboral y conocimientos necesarios de sus actividades diarias.

## **VII. Recomendaciones**

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborada a base de análisis de datos de la investigación, para que el empresario pueda orientarse y seguir las indicaciones dadas así puedan obtener buenos resultados y alcanzar los objetivos de la empresa logrando el orgullo y esmero de los representantes.

Aplicar las estrategias que se emplearon para la satisfacción a su personal para lograr las metas establecidas por la empresa mejorando su desarrollo profesional a través de capacitaciones aplicando nuevas estrategias para obtener un excelente ambiente laboral. También se recomienda que siga manteniendo su mismo salario a los trabajadores promoviendo la premiación de bonos durante su desempeño brindándoles un buen beneficio a sus trabajadores.

Realizar actividades como dar reconocimiento a sus trabajadores por llegar puntual a su centro de trabajo logrando eficientemente con las tareas que se les otorgan teniendo una buena productividad laboral cumpliendo con las metas y objetivos de la empresa mostrando una gran responsabilidad a su capacidad profesional. También se recomienda realizar capacitaciones para que su personal se adapte y logre los conocimientos necesarios para realizar sus tareas y tengan un buen desenvolvimiento al atender a los clientes.

Aplicar las estrategias del plan de mejora para tener un buen rendimiento y satisfacción laboral tanto el personal como los propietarios, de esta forma el restaurante será reconocido y recomendado a todos los clientes llegando a alcanzar el éxito de la empresa.

## Referencias bibliográficas

- Acosta, A. S. (2021). : *Adaptabilidad laboral y ansiedad en personal administrativo. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Chambo, 2021.*  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8328>.
- Alcantara, J. S. (2020). *El modelo de responsabilidad personal y social* .  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7243347>.
- Alpuche. (2021). *motivacion y desempeño laboral en Mexico* .  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672021000100101&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672021000100101&script=sci_arttext).
- Álvarez, B. (2018). *El desempeño laboral.*  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>.
- Ancajima, M. G. (2019). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi Sipán Tours S.A.C – Chiclayo 2019* .  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3996/browse?type=subject&value=Nivel>.
- Arbache, J. (2023). *Motivacion y desempeño laboral.* Republica Dominicana:  
[http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/2132/CAF\\_PYME\\_REP%C3%9ABLICA%20DOMINICANA.pdf?sequence=15&isAllowed=y](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/2132/CAF_PYME_REP%C3%9ABLICA%20DOMINICANA.pdf?sequence=15&isAllowed=y).
- Arevalo, L. G. (2021). *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, provincia de Mariscal Cáceres, región San Martín, 2021.*  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22737/MOTIVACION\\_LABORAL\\_MYPES\\_AREVALO\\_GUERRA\\_LUIS.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22737/MOTIVACION_LABORAL_MYPES_AREVALO_GUERRA_LUIS.pdf?sequence=2&isAllowed=y).
- Arias. (2018). *Tecnica e Instrumento* . [https://redholosxxi.com/sobre-las-tecnicas-e-instrumentos-para-la-recoleccion-de-informacion/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Arias%20\(2012\)%20%E2%80%9CLas,25](https://redholosxxi.com/sobre-las-tecnicas-e-instrumentos-para-la-recoleccion-de-informacion/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Arias%20(2012)%20%E2%80%9CLas,25).
- Barquez, A. (2019). *Ser Productivo.* <https://www.torrossa.com/en/resources/an/4588490>.

- Bohórquez, E. (2020). *Motivación y Desempeño laboral*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es).
- Cabrera, k. L. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa FRESH2O*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83603/Zu%c3%b1iga\\_CKL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83603/Zu%c3%b1iga_CKL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y).
- Cardenas, C. (2023). *Propuesta De Mejora De Motivación Laboral Y Atención Al Cliente En La Microempresa Restaurant Polleria Rodrigo's Chicken Distrito De San Vicente De Cañete, 2023*.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35402/ATENCION\\_CLIENTE\\_CARDENAS\\_CUSTODIO\\_GUEORG\\_CRISTIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35402/ATENCION_CLIENTE_CARDENAS_CUSTODIO_GUEORG_CRISTIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Carranza, A. (2022). *Aplica la motivación intrínseca y ¡haz que las personas de tu equipo se enamoren de tu Empresa*. <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/motivacion-intrinseca/>.
- Chambers, H. (2022). *Un buen lider conduce a metas claras*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2447994>.
- Changuán, P. O. (2020). *Capacitación Del Talento Humano Y Productividad: UNA*. pag. 167.
- Correa, I. S. (2021). *Gestión de calidad y motivación laboral en las mypes rubro restaurantes en el destrito suyo ( Ayabaca) año 2020*.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31305/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CELI\\_%20CORREA\\_%20SANDRA\\_%20ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31305/GESTION_DE_CALIDAD_CELI_%20CORREA_%20SANDRA_%20ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Delgado, B. M. (2021). *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116466>.
- Díaz, J. C. (2022). *Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de un programa social en la ciudad de Trujillo -2022*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105049/Calderon\\_DJ-J-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105049/Calderon_DJ-J-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Fonseca, B. B. (2022). *Sistemas De Recomendación Para La Toma De Decisiones*.  
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/view/289>.

- Galarza, C. R. (2021). *Diseño no Experimental - Transversal*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7890336>.
- Gamarra, G. (2023). *Tipos de ambiente laboral y cómo gestionarlos*.  
<https://factorialhr.es/blog/ambiente-laboral/>.
- García, M. A. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal asistencial de un hospital de Tumbes*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80462/Donayre\\_GM\\_A-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80462/Donayre_GM_A-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1).
- Giraudier, M. (2018). *Cómo Gestionar el Clima Laboral*.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rWJiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=clima+laboral&ots=vkw8ehsfUJ&sig=WkSVp\\_w1RfFaKLUUpCHKb0szjGfQ#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rWJiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=clima+laboral&ots=vkw8ehsfUJ&sig=WkSVp_w1RfFaKLUUpCHKb0szjGfQ#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false).
- Gómez, D. (2022). *Qué es el desarrollo profesional, cómo crear un plan y ejemplos*.  
<https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-desarrollo-profesional>.
- Gonzales. (2019). *Motivación dentro de las Organizaciones*.  
<https://www.edenred.mx/blog/motivacion-organizacional-como-impulsarla-y-porque-eleva-la-productividad#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20organizacional%20se%20refiere,y%20metas%20de%20la%20empresa>.
- Guerra, J. C. (2021). *Eficiencia del Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército*.  
[https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/818](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/818).
- Guien, M. A. (2020). *Eficiencia del Trabajador*.  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654024>.
- Herra, B. (2018). *Análisis Estructural De Las Mypes Y Pymes*.  
[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34197945/3706-12533-1-PB.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DanaLisis\\_estructuraL\\_de\\_Las\\_myPes\\_y\\_Pyme.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191011](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34197945/3706-12533-1-PB.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DanaLisis_estructuraL_de_Las_myPes_y_Pyme.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191011).
- Huamanchaqui, R. G. (2023). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la ferretería Fortes, Satipo 2023*.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35295/INTENSID>

- AD\_MOTIVACION\_ORTIZ\_HUAMANCHAQUI\_GADY\_ROSMERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Huamani. (2021). *Problemas de Desempeño Laboral*.  
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-laboral-002.pdf>.
- León, F. N. (2018). *Metas Logradas*.  
[http://memoria.cch.unam.mx/tmp/pdfarticulo/41/CARLOTA\\_FRANCISCA\\_NAVARRO\\_LEON\\_0913\\_1380678338.pdf](http://memoria.cch.unam.mx/tmp/pdfarticulo/41/CARLOTA_FRANCISCA_NAVARRO_LEON_0913_1380678338.pdf).
- Lluyia, N. G. (2021). *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos de avenida Antonio Raymondi, distrito de Huaraz, 2021*.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25845/MOTIVACION\\_LABORAL\\_GUTIERREZ\\_LLIUYA\\_NYLLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25845/MOTIVACION_LABORAL_GUTIERREZ_LLIUYA_NYLLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Lopez, N. S. (2022). *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*.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28501/MOTIVACION\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_SAKAMOTO\\_LOPEZ\\_NORIO%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28501/MOTIVACION_ATENCION_AL_CLIENTE_SAKAMOTO_LOPEZ_NORIO%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
- Lozada, J. (2019). *Investigación Aplicada*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>.
- Ludeña, J. (2020). *Diferencia entre muestra y población*.  
<https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entre-muestra-y-poblacion.html>.
- Mark, C. (2020). *3 Diferencias Importantes Entre Recompensa Y Reconocimiento*.  
<https://www.nbteamconsulting.com/es/news/3-diferencias-recompensa-y-reconocimiento>.
- Márquez, C. (2018). *Factores que Inciden en El Desempeño Del Personal Adscrito a la Dirección De Mantenimiento de la Universidad Central de Venezuela*.  
<http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18474/1/Completa.pdf>.
- Marroquín, R. (2019). *Confiabilidad y validez del instrumento*.  
<https://www.une.edu.pe/Titulacion/2019/exposicion/SESION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>.

- Martines, A. (2023). *Motivación Intrínseca Dominio* .  
<https://dharmacon.net/2023/07/08/estableciendo-el-fundamento-del-exito-del-proyecto-explorando-el-dominio-de-desempeno-del-trabajo-del-proyecto/>.
- Matos, M. P. (2021). *Las Pymes en Brasil*.  
[https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/2132/CAF\\_PYMES\\_BRASIL.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/2132/CAF_PYMES_BRASIL.pdf?sequence=5&isAllowed=y).
- Medina. (2019). *Desempeño Laboral - Perú* .  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2260>.
- Melina, E. C. (2020). *Motivación Laboral en Trabajadores Part time y Full time de un Supermercado de Chimbote, 2020*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63114/Castillo\\_CEE-S%c3%a1nchez\\_DMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63114/Castillo_CEE-S%c3%a1nchez_DMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Mendoza, G. T. (2019). *Capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector construcción: caso empresa contratistas generales cautivo - Yarinacocha, 2019*.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27492/CAPACITACION\\_LABORAL\\_TORRES\\_%20MENDOZA\\_%20GREIS\\_%20ARMIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27492/CAPACITACION_LABORAL_TORRES_%20MENDOZA_%20GREIS_%20ARMIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Morán, A. M. (2021). *Diseño Organizacional para mejorar el Desempeño laboral*.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2483/2439>.
- Ochoa, J. (2019). *Nivel Descriptivo* . <http://201.234.119.250/index.php/ajp/article/view/224>.
- Orellana, S. (2022). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la mype, rubro restaurante, caso: Sabor real, distrito de mala - cañate, 2021*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26691/CALIDAD\\_DESEMPEÑO\\_SALHUA\\_ORELLANA\\_MARGARETH\\_EVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26691/CALIDAD_DESEMPEÑO_SALHUA_ORELLANA_MARGARETH_EVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Ortiz, L. M. (2020). *Enfoque Cuantitativo* . Universidad Técnica de Manab:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384417>.
- Padilla, O. (2023). *Dimensiones Cruciales de la Motivación Laboral*.  
<https://psicologia.tipshogar.com/dimensiones-de-la-motivacion-laboral/>.
- Peña, L. R. (2021). *#LibertadParaCrecer: región Áncash*.  
<https://gestion.pe/fotogalerias/libertadparacrecer-region-ancash-el-86-de-las-micro-y-pequenas-empresas-son-informales-noticia/>.

- Perero, G. V. (2018). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*.  
[http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/181](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181).
- Quiroz, J. F. (2022). *liderazgo y cooperación*.  
<https://repositorio.inta.gob.ar/handle/20.500.12123/13801>.
- Ramirez. (2020). *Muestra Censal*. <https://es.scribd.com/document/391608311/Muestra-Censal-o-Poblacional>.
- Reforme, J. A. (2021). *Caracterización De La Capacitación Y Desempeño Laboral En Las Mype Rubro Restaurantes Del Centro De Chimbote, Año 2021*.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24682>.
- Reina, M. G. (2020). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millennials del rubro bancario. Boyacá, Colombia*.  
[http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1514\\_MolanoMatallanaA.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1514_MolanoMatallanaA.pdf).
- Rios. (2020). *Analisis de datos*. <https://www.questionpro.com/es/analisis-de-datos.html#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20datos%20consiste,datos%20puede%20revelar%20ciertas%20dificultades>.
- Rivas, H. C. (2019). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*.  
[https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/181/159](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159).
- Robles, P. (2018). *Validacion por Juicio de Experto* . [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguistica-aplicada.html#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20mediante%20el%20juicio,concreto%E2%80%9D%20\(Cabero%20y%20Llorente%2C](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguistica-aplicada.html#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20mediante%20el%20juicio,concreto%E2%80%9D%20(Cabero%20y%20Llorente%2C).
- Rodriguez. (2019). *Desempeño Laboral*. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf>.
- Rojas. (2024). *Reconocimiento y Recompensa*.  
<https://www.vantagecircle.com/es/blog/recompensas-y-reconocimiento-de-empleados/#:~:text=Las%20recompensas%20son%20en%20su,sigue%20siendo%20una%20parte%20integral>.
- Rojas, J. H. (2022). *Descriptivo de Propuesta* .  
<https://www.redalyc.org/journal/5709/570971314003/html/#:~:text=Los%20textos>

- %20de%20investigaci%C3%B3n%20sostienen,y%20Baptista%2C%202006%2C%2020p.
- Romero, B. G. (2022). *Desempeño Laboral - Asistencia y Puntualidad Jurídica* .  
[https://www.boe.es/biblioteca\\_juridica/anuarios\\_derecho/articulo.php?id=ANU-L-2022-00000002179](https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/articulo.php?id=ANU-L-2022-00000002179).
- Rosales, R. (2022). *Motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes: Caso el granjero polleria criolla de la ciudad de Huaraz - 2022*.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33995/AMBIENTE\\_LABORAL\\_ROBLES\\_ROSALES\\_CARLOS\\_CRISTHIAN.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33995/AMBIENTE_LABORAL_ROBLES_ROSALES_CARLOS_CRISTHIAN.pdf?sequence=3&isAllowed=y).
- Ruiz Rojas, E. F. (2019). *Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micros pequeñas empresas, sector servicios rubro restaurantes, cercado de trujillo, 2019*.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21302/DESEMPEÑO\\_LABORAL\\_RUIZ\\_ROJAS\\_ELVIS\\_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21302/DESEMPEÑO_LABORAL_RUIZ_ROJAS_ELVIS_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Smit. (2018). *AUTONOMÍA DEL TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL*.  
<https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107003/html/>.
- Tolentino, F. (2019). *Importancia Desempeño Laboral*.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2260>.
- Torres, J. I. (2020). *La Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Incidencia En Los Resultados Del Rendimiento De Los Trabajadores De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Oscus Ltda De La Ciudad De Ambato En El Año 2020*.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1786>.
- Torres, Z. D. (2018). *Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones*.  
<https://www.redalyc.org/journal/5713/571360738003/571360738003.pdf>.
- Uladech. (2023). *Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote*.
- Valencia, L. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>.
- Vallejo, P. A. (2021). *Flexibilidad horaria, horas reales trabajadas y productividad laboral*.  
[https://www.revista-rio.org/index.php/revista\\_rio/article/view/346](https://www.revista-rio.org/index.php/revista_rio/article/view/346).

Vilela, K. A. (2023). *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.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34622/DESEMPE%  
c3%91O\\_LABORAL\\_ALAYO\\_VILELA\\_ANALI\\_KRISTEL.pdf?sequence=1&  
isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34622/DESEMPE%c3%91O_LABORAL_ALAYO_VILELA_ANALI_KRISTEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Villalobos, R. F. (2019). *Incidencia De Los Factores Motivacionales En El Desempeño Laboral De Los Empleados De La Empresa CompaS SA*.

[https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/8139/Tesis%20incidencia%20de%20los%20factores%20motivacionales%20en%20el%20desempe%C3%  
91o%20laboral%20de%20los%20empleados%20de%20Compa.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y](https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/8139/Tesis%20incidencia%20de%20los%20factores%20motivacionales%20en%20el%20desempe%C3%91o%20laboral%20de%20los%20empleados%20de%20Compa.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de Consistencia

**TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE NOELIA'S  
DISTRITO DE CHIMBOTE 2024**

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la propuesta de mejora en motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia's distrito de Chimbote 2024?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Establecer la propuesta de mejora en motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa, rubro restaurante Noelia's distrito de Chimbote 2024.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECIFICOS:</b> Identificar las principales características de la motivación de la pequeña empresa restaurante Noelia distrito de Chimbote 2024.</p> <p>Describir las principales características del desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia's distrito de Chimbote 2024.</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora en motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia's Distrito de Chimbote 2024.</p>	<p>La investigación no presento hipótesis, ya que el nivel del estudio fue descriptivo - propuesta. Según el autor Lozada (2019) es una afirmación sobre el valor de una variable que se observara dentro de la investigación se limitan a describirse entre relación de variables, pero no explican sus causas por eso no llevan hipótesis.</p>	<p><b>VARIABLE 1 MOTIVACIÓN</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación Intrínseca</li> <li>• Motivación Extrínseca</li> </ul> <p><b>VARIBALE 2 DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad laboral</li> <li>• Eficacia Laboral</li> <li>• Eficiencia Laboral</li> </ul>	<p><b>TIPO:</b> cuantitativo</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo</p> <p><b>DESEÑO:</b> No experimental – transversal</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p><b>Población:</b> 12 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 12 trabajadores</p>

## **Anexo 02. Instrumento de recolección de información**



### **PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE NOELIA´S DISTRITO DE CHIMBOTE 2024**

Tiene como objetivo Establecer la propuesta de mejora en motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia distrito de Chimbote 2024.

**Instrucciones:** La información que brindo fue útil e importante para esta investigación y se realizó de forma confidencia, utilizándolo para fines académicos, se les pide con respeto responder de acuerdo a la escala brindada, muchas gracias por su participación.

#### **Escala:**

Nunca Siempre (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

## VARIABLE 1 MOTIVACIÓN

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)					
N°	Ítems				Alternativas				
<b>V1: Motivación</b>									
<b>Dimensión 1: Motivación Intrínseca</b>									
1	¿Usted se siente satisfecho por lograr las metas de la empresa?				1	2	3	4	5
2	¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?				1	2	3	4	5
3	¿Restaurante Noelia les brinda reconocimiento a los trabajadores que tienen buen desempeño?				1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: Motivación Extrínseca</b>									
4	Se siente satisfecho actualmente con su sueldo que lo otorga la empresa.				1	2	3	4	5
5	¿La empresa promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos?				1	2	3	4	5
6	¿Usted tiene buena relación con los dueños de la empresa?				1	2	3	4	5
7	¿La empresa brinda beneficios como cts, vacaciones, gratificación, seguros, etc?				1	2	3	4	5
8	¿La empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable?				1	2	3	4	5

## VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	
N°	Ítems				Alternativas
<b>V2: Desempeño Laboral</b>					
<b>Dimensión 1: Productividad Laboral</b>					
9	¿Llega puntual a su centro de trabajo?				1 2 3 4 5
10	¿Logra eficientemente con las tareas asignadas?				1 2 3 4 5
11	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?				1 2 3 4 5
<b>Dimensión 2: Eficacia</b>					
12	¿Usted cumple con las metas establecidas por la empresa?				1 2 3 4 5
13	¿Usted tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo?				1 2 3 4 5
14	¿Usted logra realizar sus actividades que le ha asignado?				1 2 3 4 5
<b>Dimensión 3: Eficiencia</b>					
15	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?				1 2 3 4 5
16	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?				1 2 3 4 5
17	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan dentro de la empresa?				1 2 3 4 5
18	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?				1 2 3 4 5

### Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

<b>Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación</b>	
Nombres y Apellidos: Uribe Cornelio Guido Elmer	
Nº DNI/CE: 70117561	Edad: 34 años
Teléfono/ celular: 986136871	Email: UCornelioG@hotmail.com
<b>Título profesional:</b> Administración	
<b>Grado académico:</b> Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctorado:
<b>Especialidad:</b> Maestro en Administración con mención en gestión pública	
<b>Institución que labora:</b> Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Universidad César Vallejo	
<b>Identificación del Proyecto de Instigación o Tesis Título:</b>	
Propuesta De Mejora En La Motivación Y Desempeño Laboral De La Pequeña Empresa Restaurante Noelia´s Distrito De Chimbote, 2024.	
<b>Autora:</b> Zamudio Mariño, Jenifer Briggith	
<b>Programa académico:</b> Administración	
 Firma URIBE CORNELIO GUIDO ELMER DNI Nº 70117561 Nº DE COLEGIATURA 12504	
<b>Firma</b>	<b>Huella digital</b>



## Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido Elmer

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Zamudio Mariño Jenifer Briggith estudiante del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: Propuesta De Mejora En La Motivación Y Desempeño Laboral De La Pequeña Empresa Restaurante Noelia's Distrito De Chimbote, 2024. y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

Firma de estudiante

DNI: 75147672

Ficha de validación								
Título: Propuesta De Mejora En La Motivación Y Desempeño Laboral De La Pequeña Empresa Restaurante Noelia's Distrito De Chimbote, 2024.								
	Variable 1: Motivación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación Intrínseca	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Usted se siente satisfecho por lograr las metas de la empresa?	✓		✓		✓		
2	¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?	✓		✓		✓		
3	¿Restaurante Noelia les brinda reconocimiento a los trabajadores que tienen buen desempeño?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Motivación Extrínseca							
4	Se siente satisfecho actualmente con su sueldo que lo otorga la empresa.	✓		✓		✓		
5	¿La empresa promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos?	✓		✓		✓		
6	¿Usted tiene buena relación con los dueños de la empresa?	✓		✓		✓		
7	¿La empresa brinda beneficios como cts, vacaciones, gratificación, seguros, etc?	✓		✓		✓		
8	¿La empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable?	✓		✓		✓		

<b>Variable 2: Desempeño Laboral</b>								
<b>Dimensión 1: Productividad Laboral</b>								
9	¿Llega puntual a su centro de trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Logra eficientemente con las tareas asignadas?							
11	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Eficacia</b>								
12	¿Usted cumple con las metas establecidas por la empresa?	✓		✓		✓		
13	¿Usted tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo?							
14	¿Usted logra realizar sus actividades que le ha asignado?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Eficiencia</b>								
15	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	✓		✓		✓		
16	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
18	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	✓		✓		✓		

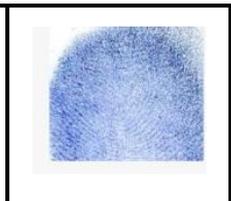
Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Uribe Cornelio Guido Elmer DNI: 70117561



<b>Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación</b>	
Nombres y Apellidos: José Martin Lazo Sánchez	
Nº DNI/CE: 02778943	Edad: 55 años
Teléfono/ celular: 969294427	Email: martinlazosánchez@gmail.com
<b>Título profesional:</b> Administración	
<b>Grado académico:</b> Maestría <u>X</u>	Doctorado:
<b>Especialidad:</b> Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial.	
<b>Institución que labora:</b> Universidad César Vallejo – Escuela de Administración Sede Piura	
<b>Identificación del Proyecto de Instigación o Tesis Título:</b>	
Propuesta De Mejora En La Motivación Y Desempeño Laboral De La Pequeña Empresa Restaurante Noelia´s Distrito De Chimbote, 2024.	
<b>Autora:</b> Zamudio Mariño, Jenifer Briggith	
<b>Programa académico:</b> Administración	
  <b>Firma</b>	 <b>Huella digital</b>

## Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: José Martin Lazo Sánchez

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Zamudio Mariño Jenifer Briggith estudiante del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: Propuesta De Mejora En La Motivación Y Desempeño Laboral De La Pequeña Empresa Restaurante Noelia's Distrito De Chimbote, 2024. y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma de estudiante

DNI: 75147672

Ficha de validación								
Título: Propuesta De Mejora En La Motivación Y Desempeño Laboral De La Pequeña Empresa Restaurante Noelia´s Distrito De Chimbote, 2024.								
	Variable 1: Motivación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación Intrínseca	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Usted se siente satisfecho por lograr las metas de la empresa?	✓		✓		✓		
2	¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?	✓		✓		✓		
3	¿Restaurante Noelia les brinda reconocimiento a los trabajadores que tienen buen desempeño?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Motivación Extrínseca							
4	Se siente satisfecho actualmente con su sueldo que lo otorga la empresa.	✓		✓		✓		
5	¿La empresa promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos?	✓		✓		✓		
6	¿Usted tiene buena relación con los dueños de la empresa?	✓		✓		✓		
7	¿La empresa brinda beneficios como cts, vacaciones, gratificación, seguros, etc?	✓		✓		✓		
8	¿La empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable?	✓		✓		✓		

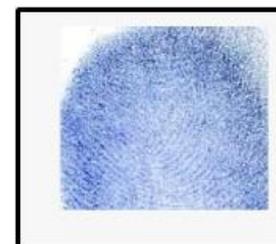
<b>Variable 2: Desempeño Laboral</b>								
<b>Dimensión 1: Productividad Laboral</b>								
9	¿Llega puntual a su centro de trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Logra eficientemente con las tareas asignadas?							
11	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Eficacia</b>								
12	¿Usted cumple con las metas establecidas por la empresa?	✓		✓		✓		
13	¿Usted tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo?							
14	¿Usted logra realizar sus actividades que le ha asignado?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Eficiencia</b>								
15	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	✓		✓		✓		
16	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
18	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	✓		✓		✓		

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: José Martin Lazo Sánchez DNI: 02778943





## Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Carlos David, Ramos Rosas

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Zamudio Mariño Jenifer Briggith estudiante del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: Propuesta De Mejora En La Motivación Y Desempeño Laboral De La Pequeña Empresa Restaurante Noelia´s Distrito De Chimbote, 2024. y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Firma de estudiante

DNI: 75147672

Ficha de validación								
Título: Propuesta De Mejora En La Motivación Y Desempeño Laboral De La Pequeña Empresa Restaurante Noelia´s Distrito De Chimbote, 2024.								
	Variable 1: Motivación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación Intrínseca	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Usted se siente satisfecho por lograr las metas de la empresa?	✓		✓		✓		
2	¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?	✓		✓		✓		
3	¿Restaurante Noelia les brinda reconocimiento a los trabajadores que tienen buen desempeño?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Motivación Extrínseca							
4	Se siente satisfecho actualmente con su sueldo que lo otorga la empresa.	✓		✓		✓		
5	¿La empresa promueve la premiación a los trabajadores mediante bonos?	✓		✓		✓		
6	¿Usted tiene buena relación con los dueños de la empresa?	✓		✓		✓		
7	¿La empresa brinda beneficios como cts, vacaciones, gratificación, seguros, etc?	✓		✓		✓		
8	¿La empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral favorable?	✓		✓		✓		

<b>Variable 2: Desempeño Laboral</b>								
<b>Dimensión 1: Productividad Laboral</b>								
9	¿Llega puntual a su centro de trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Logra eficientemente con las tareas asignadas?							
11	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Eficacia</b>								
12	¿Usted cumple con las metas establecidas por la empresa?	✓		✓		✓		
13	¿Usted tiene los conocimientos necesarios para realizar las tareas propias de su puesto de trabajo?							
14	¿Usted logra realizar sus actividades que le ha asignado?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Eficiencia</b>								
15	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	✓		✓		✓		
16	¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
18	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	✓		✓		✓		

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del experto: Carlos David, Ramos Rosas DNI: 03694324

  
.....  
 Lic. Adm. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
REG. UNIC. DE COLEG. N°03509



Confiabilidad del Instrumento

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE NOELIA'S DISTRITO DE CHIMBOTE 2024**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Suma
Encuestado 1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
Encuestado 2	4	4	5	5	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	73
Encuestado 3	5	5	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	77
Encuestado 4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	80
Encuestado 5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	78
Encuestado 6	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	75
Encuestado 7	5	4	4	5	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	79
Encuestado 8	4	3	4	4	3	3	2	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	67
Encuestado 9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	77
Encuestado 10	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	83
Encuestado 11	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
Encuestado 12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
Varianzas	0.25	0.41	0.25	0.41	0.58	0.31	0.83	0.39	0.42	0.243	0.25	0.4097	0.35	0.24	0.24	0.24	0.24	0.25	42.50

FÓRMULA	FORMULA	RESULTADO
$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	$\alpha$ (Alfa) =	0.90
	K (número de ítems)	18
	Vi (varianza de C/item)	6.32
	Vt (varianza total)	42.50

**RESULTADOS**

Para ver la confiabilidad del instrumento de investigación de tesis, se ha realizado una prueba piloto utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), una vez obtenido los datos han sido traspasados a un cuadro, dando como **resultado de 0.90**, que según la escala del coeficiente **es Alta**. En conclusión podemos decir que el instrumento que se va a emplear en la muestra real de la investigación tiene una mayor confiabilidad.

## **Anexo 04. Formato de Consentimiento Informado**

### **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula. y es dirigido por, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp Si desea, también podrá escribir al correo para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_



Chimbote, 11 de junio del 2024

**CARTA N° 0000000940- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

**RESTAURANTE NOELIA 'S  
CHIMBOTE**

**Presente.-**

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE NOELIA 'S DISTRITO DE CHIMBOTE 2024, que involucra la recolección de información/datos en 12 TRABAJADORES, a cargo de JENIFER BRIGGITH ZAMUDIO MARIÑO, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 75147672, durante el periodo de 22-03-2024 al 31-03-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

*Dr. Willy Valle Salvatierra*  
Coordinador de Gestión de Investigación

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Zamudio Mariño Jenifer Briggith, identificado (a) con DNI, 75147672 con domicilio Camino Real Huánuco Los Paisajes Mz C- Lt 03, Distrito Chimbote, Provincia Santa, Departamento Ancash.

### DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) BACHILLER con código de estudiante 0111162013 de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION, Facultad de CIENCIAS E INGENIERIA de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada Propuesta De Mejora En La Motivación Y Desempeño Laboral De La Pequeña Empresa Restaurante Noelia´s Distrito De Chimbote 2024. Serán reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

07 de ABRIL de 2024



Firma del estudiante/bachiller

**DNI N° 75147672**



Huella Digital