



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**MOTIVACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO Y
SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
EN UN RESTAURANTE DE ATE. LIMA 2020**

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

Autor:

Bach. Reyes Mariátegui Danny Percy

<https://orcid.org/0000-0002-2691-7971>

Asesor:

Dr. Mego Núñez Onésimo

<https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

Aprobación del jurado

TESIS

**MOTIVACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO Y SU RELACIÓN
CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN UN RESTAURANTE DE ATE.**

LIMA 2020

Asesor (a):

Dr. Merino Núñez Mirko

Nombre Completo

Firma

Presidente (a):

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Nombre completo

Firma

Secretario (a):

Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre Completo

Firma

Vocal (a):

Mg. García Yovera Abraham José

Nombre Completo

Firma

Dedicatoria

A mi esposa Cinthia
por ser siempre mi apoyo incondicional,
por estar presente cuando yo decía que ya no podía,
por ayudarme y enseñarme a seguir mejorando cada día,
y así poder seguir sembrando
el fruto del éxito juntos.

Agradecimiento

A MI FAMILIA Y AMIGOS:

Por su ayuda, amistad y
cariño incondicional brindados
en todo momento, durante
esta etapa de formación profesional.

A LOS DOCENTES QUE GUIARON MI FORMACIÓN:

Por su ayuda, orientación
y amistad incondicional,
brindadas en todo momento.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la motivación del personal operativo y su relación con el desempeño laboral en un restaurante de Ate. Lima 2020. El estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, su diseño es no experimental, correlacional y de corte transversal, contando con una población de 64 trabajadores de una empresa de restaurante de Ate. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de creación propia, que está comprendido dos variables motivación por 20 ítems agrupados en 05 dimensiones y desempeño laboral por 16 ítems agrupados en 03 dimensiones. Entre los resultados que se encontraron se determinó que sí existe relación inversamente proporcional entre el desempeño laboral y motivación en el personal operativo con un coeficiente de correlación de Pearson obtenido ($r = -,290$; Sig. = 0,010); es decir, que mientras más desempeño laboral exista menor será la motivación en las labores. En relación de la variable desempeño laboral con las dimensiones de la variable motivación laboral, se observó que existe relación, pero esta es inversamente proporcional entre ellas; es decir, que mientras más desempeño laboral exista menor será la motivación en las labores en toda su dimensión. Se concluye que, en concordancia con la variable motivación laboral existe una fuerte motivación laboral con un 87,6% con un buen desempeño laboral. En cuanto a las dimensiones de la variable desempeño laboral, se observa que mantiene un promedio de regular y bueno en su desempeño laboral. Concluimos que, si existe una relación marcada entre ambas variables de estudio, pero que son inversamente proporcionales.

Palabras clave: financiamiento empresarial, gestión de proyectos, construcción, ejecución de proyectos.

Abstract

The general objective of the present study was to determine the motivation of operating personnel and its relationship with job performance in a restaurant in Ate - Lima, 2020. The study has a quantitative approach, applied type, its design is non-experimental, correlational and of cross section, counting on a population of 64 workers from a restaurant company in Ate. The data collection technique was the survey and the data collection instrument was the self-created questionnaire, which is comprised of two variables, motivation by 20 items grouped into 05 dimensions and job performance by 16 items grouped into 03 dimensions. Among the results that were found, it was determined that if there is an inversely proportional relationship between job performance and motivation in operating personnel, with a Pearson correlation coefficient obtained ($r = -, 290$; Sig. = 0.010); In other words, the more work performance there is, the lower the motivation for the work. In relation to the work performance variable with the dimensions of the work motivation variable, it was observed that there is a relationship, but this is inversely proportional between them; that is, the more work performance there is, the lower the motivation in the work in all its dimension. It is concluded that, in accordance with the work motivation variable, there is a strong work motivation with 87.6% having a good work performance. Regarding the dimensions of the job performance variable, it is observed that he maintains a fair and good average in his job performance. We conclude that, if there is a marked relationship between both study variables, but that they are inversely proportional.

Keywords: business financing, project management, construction, project execution.

Índice

<i>Aprobación del jurado</i>	<i>ii</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>iii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iv</i>
<i>Resumen</i>	<i>v</i>
<i>Abstract</i>	<i>vi</i>
<i>Índice</i>	<i>vii</i>
<i>Índice de tablas</i>	<i>x</i>
<i>Índice de figuras</i>	<i>xi</i>
<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	<i>12</i>
<i>1.1. Realidad problemática</i>	<i>12</i>
<i>1.2. Trabajos previos</i>	<i>14</i>
<i>1.2.1. A nivel internacional</i>	<i>14</i>
<i>1.2.2. A nivel nacional</i>	<i>16</i>
<i>1.2.3. A nivel local</i>	<i>19</i>
<i>1.3. Teorías relacionadas al tema</i>	<i>21</i>
<i>1.3.1. Motivación</i>	<i>21</i>
<i>1.3.2. Desempeño laboral</i>	<i>33</i>
<i>1.4. Formulación del problema</i>	<i>44</i>
<i>1.5. Justificación e importancia del estudio</i>	<i>44</i>
<i>1.6. Hipótesis</i>	<i>45</i>
<i>1.6.1. Hipótesis general</i>	<i>45</i>
<i>1.6.2. Hipótesis específicas</i>	<i>45</i>

1.7. Objetivos	45
1.7.1. Objetivo General	45
1.7.2. Objetivos Específicos	45
II. MATERIAL Y MÉTODO	47
2.1. Tipo y diseño de la investigación	47
2.1.1. Tipo de estudio	47
2.1.2. Diseño de la investigación	47
2.2. Población y muestra	47
2.3. Variable, operacionalización	47
2.3.1. Definición conceptual. - Motivación del personal operativo	47
2.3.2. Definición conceptual. - Desempeño laboral	47
2.3.3. Definición operacional	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	48
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	48
2.5. Procedimiento de análisis de datos	49
2.6. Criterios éticos	50
2.7. Criterios de rigor científico	50
III. RESULTADOS	51
3.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	51
3.2. Discusión de resultados	69
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
4.1. Conclusiones	72
4.2. Recomendaciones	73

REFERENCIAS..... 74

ANEXOS..... 78

Indice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencia motivación laboral	51
Tabla 2. Distribución de frecuencia en la dimensión fisiológica.....	52
Tabla 3. Distribución de frecuencia en la dimensión seguridad.....	53
Tabla 4. Distribución de frecuencia en la dimensión social.	54
Tabla 5. Distribución de frecuencia en la dimensión estima.....	55
Tabla 6. Distribución de frecuencia desempeño en el contexto	60
Tabla 7. Test de normalidad de Shapiro-Wilk.....	62
Tabla 8. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y motivación en el personal.....	64
Tabla 9. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y la fisiológica en el personal	65
Tabla 10. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y la seguridad en el personal	66
Tabla 11. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y lo social en el personal.....	67
Tabla 12. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y la estima en el personal	68
Tabla 13. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y la autorrealización en el personal.....	69
Tabla 14. Matriz de consistencia	99

Índice de figuras

Tabla 1. Distribución de frecuencia motivación laboral	51
Tabla 2. Distribución de frecuencia en la dimensión fisiológica	52
Tabla 3. Distribución de frecuencia en la dimensión seguridad.	53
Tabla 4. Distribución de frecuencia en la dimensión social.	54
Tabla 5. Distribución de frecuencia en la dimensión estima.	55
Tabla 6. Distribución de frecuencia desempeño en el contexto	60
Tabla 7. Test de normalidad de Shapiro-Wilk	62
Tabla 8. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y motivación en el personal	64
Tabla 9. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y la fisiológica en el personal	65
Tabla 10. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y la seguridad en el personal	66
Tabla 11. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y lo social en el personal	67
Tabla 12. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y la estima en el personal	68
Tabla 13. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y la autorrealización en el personal	69
Tabla 14. Matriz de consistencia	99

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A través de la existencia de la sociedad podemos valorar a la motivación como un artífice vital que nos ayudará para poder cumplir diversos propósitos y tener fines establecidos, la motivación manifiesta un suceso trascendental, tanto para las personas como para la comunidad. La motivación es el tema principal de la organización, porque la motivación puede lograr su propósito. Todo buen gerente debe seguir pautas consistentes y apelar a las personas para una motivación superior, porque son responsables de lo que sucede en la organización. Burga, Wisse (2018), La motivación es un componente vital de las organizaciones, dado que nos permitirá encaminar, el esmero, la eficacia y la manera de actuar del colaborador, y de esta manera podemos hacer que el colaborador se sienta mejor y con más estímulo para que siga trabajando de la manera que todo esto para que cumpla sus metas y objetivos trazados, siendo esto de suma importancia para las organizaciones.

La Motivación laboral es un mecanismo de gran utilidad que nos ayudará a aumentar y mejorar el trabajo desempeñado por las personas dentro de las empresas, debido a que nos permite estimular a que realicen sus funciones y actividades y que lo hagan con una buena actitud y disposición, pero sobre todo con gusto, lo cual beneficiará a la empresa ya que dará un impacto de alto performance en la misma. De igual forma, la motivación como motor de impulso es un componente vital en todos los escenarios de la existencia del hombre, sin embargo, en el laburo de las personas es donde se puede sacar mejor partida de la misma, al ser el laburo una parte que toma mucho tiempo de manera diaria en la vida de las personas es vital que estén motivados, de esta manera se logrará que el laburo no se convierta en una actividad aburrida y de hábito negativo para los colaboradores. El estar motivado con su trabajo, hace la persona genere consecuencias positivas en su vida, como el sentirse calificado para el trabajo, el sentirse útil lo cual genera un sentimiento de orgullo propio.

El regocijo que se pueda generar en los trabajadores es de gran valor tanto para el individuo como para la empresa; lo ideal no es considerar la satisfacción laboral desde una postura netamente materialista sino como un factor que nos ayudará a tener una mayor producción.

Podríamos considerar que para los administradores es de suma importancia el poder generar una motivación efectiva en todos los colaboradores. En todos los ámbitos de negocios de servicio, es necesario usar la motivación como un pilar que nos ayudará a poder realizar determinados propósitos y/o alcanzar objetivos propuestos. Si aplicamos todo esto de manera cotidiana en la vida de nuestros colaboradores podríamos lograr que se enfoquen en tener un alto performance en sus labores.

Un individuo totalmente satisfecho, y que además estima su trabajo, disfruta atendiendo a los clientes que pudiera tener o al menos intentará hacerlo de la mejor manera que le sea posible.

Se podrá considerar que la manera en la que el colaborador hace sus labores es lo que conocemos como rendimiento laboral y la manera en la persona cumple el laburo, se manifiesta cuando cumple una tarea, realizar una actividad y alinearse a las ocupaciones que demanda la organización.

En la actualidad siempre necesitamos hacer una evaluación del funcionamiento y performance, tanto de los colaboradores de una organización o empresa, como también de objetos; de los cuales, queremos saber su calidad, por ejemplo, el audio de un equipo de sonido, la velocidad alcanzada por un vehículo de alta gama, la precisión que pueda tener un reloj de lujo, el saber cómo reaccionan las personas que conocemos de acuerdo a las situaciones o calamidades que puedan surgir en sus vidas, el rendimiento de nuestros ahorros a través del tiempo y/o inversiones financieras, qué tendencia está en boga en la bolsa de valores, qué rendimiento ha generado nuestra empresa en un periodo de tiempo, medir el rendimiento del último teléfono inteligente de alguna marca específica, y cosas así. Por ende, la evaluación de desempeño es algo de lo más normal y cotidiano en nuestras vidas y también lo es para las organizaciones.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

En el escenario internacional, encontramos investigaciones que dan soporte al presente trabajo:

El primer trabajo corresponde a Cadena (2019), en su trabajo: *“La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A. de la Provincia de Pichincha”*. Esta determinó que el objetivo principal era el de realizar un análisis del vínculo que hay existe entre la motivación que se les brinda a los colaboradores y su desempeño de en las funciones y en el ambiente laboral como operarios de la empresa de nombre ENVATUB S.A localizada en la provincia de Pichincha, debido a que existen factores motivacionales; externos e internos los cuales afectan directamente a la organización, algunos de los problemas evidenciados en los trabajadores fueron: el incumplimiento del trabajo, la poca tolerancia y la desconfianza. Esto genera bajo rendimiento y productividad, así como el desconocimiento de los objetivos laborales y de la organización.

La conclusión de este estudio indicó que sí existía vínculo entre cuan motivado se siente el personal y el desempeño en sus tareas, por esa razón, si se tiene a los colaboradores motivados, estos serán más productivos.

La segunda investigación pertenece a Mosquera y Valencia (2015), y se denomina: *“Estudio de las percepciones de los directores/gerentes de operaciones y líderes de recursos humanos de empresas de comida rápida sobre el reconocimiento como mecanismo de la motivación y su relación con el desempeño: Estudio de Casos, Grupo KFC”*. El trabajo tiene como propósito, brindar información sobre cómo se maneja la motivación en las organizaciones para ello, se consideró la participación de 6 empresas dedicadas a la venta de comida rápida del Grupo KFC como máximo representante de este tipo de comida en Ecuador.

Los resultados a los que se llegó con el estudio fueron alentadores en el sentido de que las personas entrevistadas sabían del tema y la información obtenida logró ayudar a la investigación que se realizó. La conclusión de este

trabajo, revela que la motivación va de la mano con el desempeño de gerentes/directores y líderes de recursos humanos.

El tercer trabajo de Avendaño, Barbosa y Bernal (2018), está relacionado directamente en la motivación es el determinante del desempeño laboral de los estudiantes en el programa de psicología de la Universidad Cooperativa de Columbia. El objetivo es, ubicar los alicientes de la población estudiantil de la Universidad con carga laboral; asimismo, preparó una cartilla con estrategias lúdicas y formativas dirigidas a las empresas, teniendo en cuenta la revisión teórica de diferentes autores, además del aporte activa de los estudiantes de esa casa superior, con el fin de crear estrategias que se alineen de acuerdo a sus perfiles y necesidades para mantenerlos motivados.

La conclusión demuestra que la comodidad y seguridad de los empleados tangibilizada en la motivación, es un elemento súper necesario para elevar el rendimiento en las actividades y labores de nuestros empleados, en este caso específico, el de los estudiantes universitarios.

En la misma línea de investigación, Montenegro (2016), desarrolló la tesis titulada: *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. Este trabajo tiene como meta determinar los factores que influyen para que los colaboradores del sector de construcciones en Colombia, se sientan animados a realizar su trabajo, trabajó con 190 empleados de la ciudad de Pasto. Al empezar con el trabajo se tuvo que revisar diversos artículos que hacían referencia a los elementos que estimulan a los empleados a realizar bien su trabajo y a los que no, concluyendo que debemos medir la motivación de nuestros empleados en relación al rendimiento de nuestros empleados.

Los resultados fueron procesados con el software SPSS. Este estudio concluyó al encontrar que los motivadores más relevantes fueron: el entrenamiento o adiestramiento de las labores de los empleados (capacitación), el tema salarial, el reconocimiento por parte de la organización, el desarrollo de capacidades físicas - motoras e intelectuales, además de las tareas que requerían de mayor esfuerzo.

La investigación recomendó, la revisión de nuevos trabajos en los que se pueda evidenciar esas semejanzas y posibles diferencias con otras empresas del sector dentro de la región.

El quinto trabajo es una investigación desarrollada por, Villacis (2016) que trata acerca de: *La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la pastoral social caritas de la diócesis de Ambato*. El trabajo desea probar que existe una dependencia entre el rendimiento del trabajo de sus colaboradores con lo motivados que ellos se pueden encontrar. Su investigación se respalda en otros trabajos que indican que el ser humano requiere satisfacer necesidades desde las más básicas o elementales hasta las más complejas, pensando siempre en su bienestar, a estas le llamas motivaciones intrínsecas), sin dejar de lado lo importante que es también tener a nuestros empleados contentos con salarios justos o beneficios que los ayuden a elevar las necesidades básicas en casa (incentivos financieros o no), pues esto se vería evidenciado en el mejor rendimiento y desenvolvimiento al momento de realizar funciones propias de su compromiso laboral.

Es relevante concluir que la investigación determina que no importa el nivel o tipo de organización en la que elaboren estrategias motivacionales, estas siempre van a repercutir directamente en el incremento del compromiso y desempeño de nuestros trabajadores. Utilizaron dos instrumentos con los que recogieron información de los entrevistados, procesaron los datos y arribaron a conclusiones importantes en relación a lo indispensable de mantener a nuestros equipos contentos y motivados para el adecuado desarrollo de su trabajo.

1.2.2. A nivel nacional

En el escenario nacional, encontramos los trabajos de investigadores que han realizados estudios de titulación y maestría.

El primer trabajo pertenece a León (2019) de la Universidad Privada del Norte de Cajamarca. Esta Investigación lleva por título: “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los *colaboradores del centro de atención al ciudadano de Municipalidad Provincial de Cajamarca*”. La investigación tiene como objetivo

principal identificar el vínculo innegable entre la motivación y el desempeño en las laborales de las personas que se encuentran empleadas del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad que fue objeto de estudio. Para ello se trabajó con una metodología cuantitativa.

El estudio también concluyó que cuando las personas están motivadas y felices en el centro de trabajo, su desempeño laboral será más productivo.

Un segundo trabajo de investigación corresponde a Mamani (2016) el cual fue titulado: "Motivación y desempeño Laboral en la Institución Financiera MiBanco de la Ciudad de Puno". Este producto de investigación tuvo como fin, corroborar el nivel de atribución directa entre el desempeño laboral y la existencia de motivación de los empleados de la entidad financiera. Concluyendo que definitivamente el manejo de buenas prácticas motivacionales aumenta el nivel de productividad y desempeño en los empleados de la institución, permitiéndoles lograr sus objetivos y metas organizacionales.

El tercer trabajo de Ramos y Salazar (2016) titulado: "*motivación laboral y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica*". El estudio tiene como metas: ubicar el porcentaje de injerencia de la motivación en los trabajadores con la calidad en el servicio al momento de la atención y como desarrollan sus funciones laborales (desempeño), asociándolo al desarrollo de la empatía y compromiso con las necesidades de la empresa.

Esta investigación es descriptiva y como método general aplicó el método científico, usando la deducción, inducción y síntesis como métodos principales, la investigación fue no experimental y tipo de estudio correlacional.

Se aplicó el instrumento a 39 trabajadores, con diferentes modalidades de contratación, para la tomar la información necesaria y poder realizar el trabajo investigativo.

Las conclusiones de este trabajo revelan que: no hay un respaldo numérico que soporte la evidencia que efectivamente haya una relación entre las variables estudiadas, sin embargo, podrían existir algunos factores externos que sí podrían aumentar o disminuir esa satisfacción laboral. Otro punto a considerar es la importancia en invertir en mantener capacitado al personal para fortalecer sus

capacidades y puedan tratar con responsabilidad y compromiso sus tareas, obteniendo mejores resultados, así como, entrevistarlos de manera personal para saber más acerca de ellos, sus motivaciones y necesidades, para enfocar estrategias que sean significativas para ellos y se ajusten a sus requerimientos.

El cuarto estudio corresponde a Burga y Wiese (2018) y se titula: *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. La finalidad general de la investigación fue determinar si la motivación cumple un papel significativo en alcanzar un óptimo desenvolvimiento e incrementar las consideraciones tanto para las personas en cargadas de la alta dirección como para los administrativos. Asimismo, uno de sus objetivos específicos fue describir las conductas que estimulaban a los empleados y les permitían ejercer las actividades de todo el personal de las áreas administrativas en la empresa agroindustrial en Lambayeque. Fue una investigación cuantitativa, se entregó para que desarrollen un cuestionario a 17 trabajadores de la empresa. Para analizar los datos, se utilizaron los softwares estadísticos de Microsoft Excel 2013 como el SPSS® 24.0.

Los resultados evidencian que debido a que los empleados tienen una motivación positiva o favorable esta se materializa cuando el desarrollo de sus funciones es óptimo.

La conclusión de esta investigación demuestra que los trabajadores al tener una alta motivación han logrado un desenvolvimiento adecuado en sus laborales en beneficio de su empresa, aumentando su productividad y rentabilidad.

La quinta investigación pertenece a Reynaga (2015) y lleva por título: *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas*.

Esta vez dentro del sector salud, el investigar buscó fijar la relación entre el correcto desempeño, de las funciones de los empleados y su motivación.

Fue cuantitativa, y de tipo correlacional. Se solicitó una escala de opinión a 100 trabajadores de las diferentes áreas de la salud para copilar datos e información importantes de las variables que se estaban estudiando.

Lo último a considerar es que la motivación incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, les permite desarrollarse personal y profesionalmente, están satisfechos con su trabajo allí, y cumplen sus funciones con entusiasmo y responsabilidad.

En esta misma línea de investigación se encontró el trabajo de Barturen y Salazar (2019) titulado: Influencia de la motivación según el modelo de Herzberg en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque. El propósito de este estudio es determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del departamento de gestión educativa local de Lambayeque con base en el modelo de Herzberg.

Fue un trabajo investigativo de naturaleza mixta, descriptiva – correlacional, de diseño no experimental. Con 56 trabajadores, como muestra pertenecientes al área administrativa. Se utilizaron instrumentos como cuestionario, y fichas de observación.

La conclusión de la investigación muestra que la motivación tiene un impacto del 60.7% en el desempeño laboral del personal administrativo del departamento de gestión educativa local en Lambayeque, lo cual tiene un impacto positivo y enorme; a mayor motivación, mayor desempeño del personal administrativo

1.2.3. A nivel local

En el ámbito local los trabajos que dan soporte al presente trabajo son:

El primer trabajo corresponde a Lévano (2017) de la Universidad Inca Garcilaso de la, situada en Lima, que desarrolló: “*Motivación y desempeño laboral en la empresa Euroshop del grupo Volkswagen Lima*”. La finalidad de la publicación fue explicar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de automotores.

La conclusión del estudio muestra que la motivación de los trabajadores afecta el desempeño laboral de los trabajadores, es decir, cuando los trabajadores experimentan diferentes tipos de motivaciones externas, el desempeño mejorará.

El segundo trabajo de Zevallos (2018), que lleva por título: Motivación y su relación con el desempeño laboral en la tienda por departamento Oechsle, Lima 2018, para optar el título de Licenciado en Administración. La investigación tuvo como objetivo, decretar la dependencia de la motivación con en el desempeño laboral de la tienda por departamento.

La conclusión de este trabajo muestra que los empleados tienen motivaciones internas y externas, las cuales están relacionadas con el comportamiento y la operatividad de los empleados en el desempeño de sus funciones, trayendo beneficios y desarrollo a la empresa.

El tercer trabajo pertenece a Orihuela (2017) que lleva por título: *“efectividad de las estrategias de motivación para el personal del área comercial de una entidad bancaria de Lima Metropolitana”*. La finalidad de su trabajo fue determinar la incidencia de cuan efectivas son las técnicas de motivación en el personal de una entidad financiera de la ciudad de Lima.

El diseño usado fue descriptivo cuantitativo, y para la recopilación de la información se les solicitó completar dos (2) cuestionarios, de manera que se conocieron las apreciaciones y juicios de las estrategias de motivación por parte del personal.

La conclusión del estudio muestra que la estrategia del plan de incentivos desarrollada en el campo de los recursos humanos es muy efectiva, por lo que está determinada por la percepción de la empresa, la satisfacción laboral y el alto porcentaje positivo de motivación laboral, La capacidad de liderazgo, el trabajo en equipo y el buen sentido de pertenencia del gerente.

El cuarto trabajo de Ayala y Pajuelo (2018) lleva por título: *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima*. Tuvo como fin ver cuánto influía que el personal esté motivado con el desarrollo de sus tareas en un juzgado en la ciudad de Lima.

Se usó la escala de Likert, para valorizar diversos criterios que hiciesen sentir a los colaboradores satisfechos o no de trabajar en ese lugar, comparándolo con gestiones pasadas.

Los resultados permitieron evidenciar que pocos empleados sienten que su trabajo y esfuerzo es realmente reconocido por sus jefes y compañeros, que el sistema de remuneración de la compañía no se ajusta a las actividades que realizan y que los espacios donde deben realizar sus trabajos nos les ofrecen comodidad al desarrollar sus funciones ni hacerlo de manera efectiva y productiva. Esto se traduce en descontento y desmotivación en los trabajadores. Concluyendo de esta manera que la motivación si determina el rendimiento de las personas en el trabajo, sugiriendo marcar metas que se ajusten a la realidad del espacio físico y capacidades de los empleados.

En la misma línea de investigación León (2017) realizó la investigación titulada: La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, el propósito es determinar la tasa de motivación del desempeño laboral de los trabajadores en el distrito de Kajay-Wali.

Se trabajó con 44 trabajadores municipales, utilizando un cuestionario de actitudes valorados en escala de Likert.

Las evidencias del tratamiento de los datos muestran y confirman que existe una relación positiva entre la motivación y el desempeño laboral.

La conclusión de este trabajo muestra que existe una relación real e importante entre las motivaciones externas e internas y el desempeño laboral de los trabajadores municipales.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Bernal (2016) nos refiere que es fundamental el sustento teórico lo que enmarca la investigación, es decir, es una revisión de los distintos puntos de vistas, enfoques y teorías que van a permitir realizar un análisis crítico de lo que se está investigando (p.164).

Por ello nos referimos teoría de la motivación y del desempeño laboral.

1.3.1. Motivación

Concepto

Barnard (2006: 11) indica que lo ideal es motivar a los empleados, esto para lograr que se deseen y se desempeñen de la mejor manera en su trabajo, y que

como parte fundamental de la eficacia empresarial se debe usar la motivación laboral.

La motivación es una necesidad, que cambia el estado de paz o quietud en el que se encuentra el individuo por una situación de tensión que lo inducirá a tener comportamiento lo suficientemente efectivo o lo contrario.

Por su parte, Macías (2001) la fuerza que responde al comportamiento de las personas que pueden ser buenos o malos buscando aspectos capaces de estimularnos al cumplimiento de metas y deseos, alejándonos de aquellos no nos permita lograrlo.

Asimismo, Galimberti (2012:714) Es un proceso variable que impulsa a los individuos al cumplimiento de una meta, pueden ser totalmente conscientes o no, sencillas o más complejas, individuales o grupales, que presentan las personas teniendo como objetivo su realización personal.

Por otro lado, Petri y Govarn (2006:16) sostienen que la motivación es la fuerza que actúa de manera superficial o interna sobre un organismo y condiciona su conducta. Esta concepción de motivación pretende dar una explicación del por qué las personas tienen comportamientos ante situaciones de una forma y no en otra.

Asimismo, Robbins, Judge (2013) señalan a la motivación como el proceso que direcciona nuestros esfuerzos para cumplir metas, personales, profesionales y organizacionales, estos últimos cuando mostramos real interés en la forma de desarrollar nuestras actividades en el trabajo.

En la misma dirección, Heinz, Mark, Karen y Koontz, (2012) sostienen que la motivación es una categoría psicológica que se define como los procedimientos que mueven a un sujeto a desenvolverse en una forma específica o por el otro lado, crearía una orientación hacia una actitud específica.

Sin embargo, para tener una idea más amplia sobre la teoría de la motivación e importante hacer un recorrido histórico. Así tenemos:

En la Sociedad Esclavista, encontramos los aportes de Aristóteles en el campo de la fisiología.

En la Sociedad Moderna, se ubican los aportes de Descartes con su propuesta dualista de ser humano. En esta misma época encontramos los planteamientos de Locke sobre su teoría de las ideas, en la plantea que las fuentes de las ideas son: la conversión de la sensación en percepción y la reflexión.

En la Sociedad Contemporánea han tenido un papel importante los psicólogos que han desarrollado una profunda teoría de la motivación.

Elementos

Chiavenato (2015) plantea que la motivación está compuesta por tres elementos interrelacionados: necesidades, impulsos e incentivos.

- a. Se revelan las necesidades cuando aparece una discrepancia en el campo fisiológico o psicológico.
- b. Los impulsos, también conocidos como motivos. Sirven para aliviar las necesidades. Estos generan una conducta de indagación e investigación, cuya intención radica en identificar objetivos o incentivos, que son orientados, a satisfacer una necesidad y reduce la presión.
- c. Los incentivos, cierran el círculo de la motivación y se entienden como los que alivian un impulso o necesidad.

Proceso de motivación

Un conjunto de elementos que se convierte en el motor impulsor de la temática. A una persona le puede gustar su trabajo porque satisface sus necesidades de seguridad y asociación. Por otro lado, las necesidades materiales y espirituales cambian constantemente. Lo que inspira hoy puede no serlo mañana. El significado de necesidades o deficiencias es importante para comprender el comportamiento humano dentro de una organización de cierta manera.

El autor nos explica el proceso de motivación de la siguiente manera:

- Ocurrencia o aparición del estímulo.

- La percepción del estímulo.
- Evaluación y valoración
- Decisión y elección de la meta.
- La activación.
- La conducta instrumental
- Control del resultado.

Tipos de motivación

Se conocen tres (3) tipos de motivaciones: de logro, de poder y motivación subordinada. Estos son los factores impulsores del éxito. Establecen metas muy importantes, apuntando a la búsqueda de la excelencia y enfocándose en hacerlo bien, generando influencia y ganando reconocimiento. Mantener relaciones satisfactorias es útil para los demás. (Mc Clelland, 1989).

Asimismo, hay pensadores que sostienen que existen varios tipos de motivación, me centraré en 6 tipos:

a. Motivación negativa

Se puede decir que este será un proceso de activación, mantenimiento y orientación de comportamientos individuales, todos los cuales esperan evitar conjeturas desagradables, que pueden venir del exterior (necesitan atención) o del interior (sentirse frustrado). Como resultado de este, los sujetos tenderán a reprimir el comportamiento que causó esta condición. Sin embargo, los conceptos modernos que usan los gerentes no creen que el uso de motivos negativos (es decir, el uso de amenazas o miedos) sea apropiado y, por lo general, usan el castigo como última opción, como última opción para enfrentar o detener el mal comportamiento.

b. Motivación positiva

En este proceso, los individuos inician, apoyan y orientan su comportamiento para obtener recompensas, las cuales pueden ser externas (recompensas y / o

bonificaciones) o internas (agradecimiento resultante de realizar tareas). Este resultado positivo motivará al sujeto a repetir este comportamiento.

c. Motivación intrínseca

Esto se debe a factores internos o al entendimiento personal del mundo. Se puede comprobar que cuando una persona realiza una actividad solo por el placer de hacer algo, obviamente nadie le da ninguna motivación externa. Algunos autores distinguen dos motivaciones intrínsecas: una se basa en el disfrute y la otra en las necesidades personales.

d. Motivación extrínseca

Se da debido a los factores casuales o de motivación que viene del exterior. Estas se manifiestan con la percepción que le interesa al sujeto no es la acción a realizar sino lo que va a recibir a cambio de realizar la acción pedida. De manera regular estas acciones motivacionales están enfocadas en recompensas tangibles (pagos de bonos y/o promociones) y recompensas intangibles como las felicitaciones públicas.

e. La micro motivación

Se da mediante la creación de una política de incentivos que busca estimular el esfuerzo de los empleados en la realización de sus actividades, generando conductas en ellos que puedan ser positivas, aumenten su rendimiento y se alcance el objetivo y su nivel de satisfacción en el trabajo. Estos incentivos pueden ser, aumentos en el salario, promociones o ascensos o reconocimientos.

f. La macro motivación

No se trata de una estrategia planeada, se da mayormente por parte de la sociedad hacia los empleados, tiene que ver con la imagen o concepción que se hacen por el desarrollo de su trabajo.

Teorías relacionadas con la motivación

Las teorías relacionadas con la motivación:

Teoría de la motivación de Maslow

Abraham Maslow citado por Chiavenato (2015) señala que la motivación está directamente alineada con las necesidades, es por eso que desarrolló una teoría que se enfoca en identificar las necesidades del ser humano; las fisiológicas, seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

Las necesidades fisiológicas, se relaciona directamente con la idea de supervivencia de las personas, son las necesidades más básicas o elementales, como por ejemplo tener una vivienda, gozar de buena salud, protegerse.

Las necesidades de seguridad, relacionadas con la concepción de mantenernos a salvo y alejados del peligro.

Las necesidades sociales, alineadas con la interacción que realizamos con otras personas o individuos, buscando establecer vínculos de afecto como la amistad, están asociadas a las emociones y la búsqueda de afectividad.

Las necesidades de estima, asociadas a como nos reconocemos con individuos frente a otras personas, como por ejemplo la confianza, la seguridad la autoestima.

Las necesidades de autorrealización, es el nivel más alto de la pirámide. Y está relacionada con el logro de nuestro desarrollo personal y profesional, se dice que luego de haber logrado satisfacer las necesidades elementales las personas buscamos alcanzar completar este nivel.

Teoría de la motivación de Alderfer

Alderfer citado por Chiavenato (2015) basó su propuesta en la teoría de Maslow, mantener a través de la investigación empírica y resumirlo en tres necesidades: existencia, relación y crecimiento.

1. La necesidad de la existencia está relacionada con la salud física: supervivencia, preservación y supervivencia. Estos incluyen las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow.
2. Las necesidades relacionales están enfocadas con el deseo de relacionarse con otras personas, es decir, se nombraron a las relaciones interpersonales. Incluyen los procesos sociales y los factores externos de las necesidades de autoestima de Maslow.
3. LA necesidad de crecimiento está relacionada con el desarrollo del potencial humano y el deseo de crecimiento personal. Incluyen las necesidades de autoestima de Maslow y los requisitos inherentes para la autorrealización.

Teoría de la motivación de Herzberg

Herzberg citado por Chiavenato (2015) plantea que en la motivación hay que tener en cuenta dos factores: la satisfacción y la insatisfacción.

1. Herzberg habla que **la satisfacción**, nace como consecuencia de estar motivados, los mismo que al estar presentes colocaran para que los individuos encuentren ese estímulo y estén contentos, sin embargo, de no presentarse, no incidirían sobre la insatisfacción de los mismos. Esos factores son: el alcanzar logros, el sentirse reconocido, gozar de una independencia laboral, acceder a líneas de carrera en el trabajo y son subjetivos pues varían de persona a persona.
2. Para referirse a la insatisfacción, señala que la falta de los factores antes mencionados podría generar en las personas ocasionarían insatisfacción, denomino a estos factores de higienes y los señala como: los sueldos, beneficios, la relación con nuestros colegas, la estabilidad en el trabajo, etc, es decir en todo el entorno externo donde realizamos el trabajo.

Teoría de motivación de McClelland

McClelland citado por Chiavenato (2015) señala que la motivación está relacionada con tres necesidades: de logro, de poder y de afiliación.

1. **Logro:** están relacionadas con el impulso de sobresalir y lograr el éxito. Motiva a las personas a marcarse metas grandes y a buscar motivos para alcanzarlas. Estas personas se mueven por el deseo de ser excelentes, aceptan retos importantes, asumen con compromiso sus responsabilidades y buscan constantemente tener opinión acerca de sus avances para el cumplimiento de sus objetivos.
2. **Poder:** están referidas al deseo de controlar las decisiones de otros seres humanos y en consecuencia de ello obtener. Las personas que se motivan por estas acciones les gusta que se les tome en cuenta y desean ir ganando poco a poco una buena imagen frente a los demás.
3. **Afiliación:** están relacionadas con el deseo de fortalecer vínculos interpersonales cordiales y cercanos con otras personas, estar asociados a grupos con intereses similares, etc., les agrada ser considerados populares, no les satisface desarrollar trabajos de forma individual sino lograr objetivos en equipo, tratando de ayudar a otras personas.

De la teoría de las necesidades, podríamos afirmar que:

- Las personas que se motivan por querer lograr sus objetivos, en su mayoría son más efectivas en forma personal y en grupo.
- La necesidad de poder mandar sobre las decisiones de otros, favorece la competencia sana, el liderazgo, que servirán muchísimo al momento de negociar y tomar decisiones.
- La motivación de filiación es perfecta para fomentar el trabajo en nuestros equipos, pues propicia el intercambio de conocimiento, experiencia y prácticas, mejorando el rendimiento global del equipo.

Teoría de la motivación de Adams

Adams citado por Chiavenato (2015) señala que la motivación tiene que ver con cuatro tipos de equidad:

- Interna: la práctica y cúmulo de conocimientos que puedas adquirir como individuo en otro puesto, pero dentro de la misma empresa.
- Externa: el know how de un sujeto desempeñando el mismo cargo, pero en otra empresa
- Otra interna: cotejar tu participación en la misma empresa, pero con otros colaboradores
- Otra externa: cotejar tu desempeño con trabajadores de otras empresas.

Teoría de la motivación de Loke

Edwin Loke citado por Chiavenato (2015) considera que el luchar por los objetivos es la principal causa de la motivación.

- El objetivo es importante para motivar a los trabajadores
- El objetivo bien definido mejora el desempeño personal.
- El objetivo más complicado, cuando es aceptado, eleva el nivel del desempeño que el objetivo sencillo.
- La realimentación que se da con la intención de cumplir objetivos, ayudará a mejorar nuestro rendimiento en las labores asignadas como funciones.

Teoría de la motivación de Vroom

Vroom citado por Chiavenato (2015) afirma que la motivación se basa en tres variables: Valencia, expectativa e instrumentalidad.

- Valencia: la primera categoría que calcula la relevancia que un individuo le asigna a los incentivos que puede obtener por su trabajo.

- Expectativa: mide la seguridad y la resolución que una persona pone para lograr un correcto desarrollo de sus actividades laborales.
- Instrumentalidad: mide la expectativa que un individuo puede tener en relación a que la empresa le asignará incentivos o recompensas por el trabajo realizado.

La motivación intrínseca y las necesidades psicológicas

La satisfacción de las necesidades psicológicas básicas ayuda a activar la motivación intrínseca, es decir, contraria al objetivo alcanzado por la actividad, se asociará valor o placer a una actividad. Nos involucramos en un comportamiento intrínsecamente motivado porque tenemos el deseo de hacerlo, no porque queramos ganar recompensas o evitar cualquier condena. Por el contrario, la motivación intrínseca se centra en el objetivo externo de la actividad.

La motivación intrínseca es importante ya que se la vincula con la salud y el funcionamiento psicológico general. En la niñez los factores extrínsecos rigen la conducta en su mayor parte. Según Petri y Govern (2006:359) la motivación intrínseca es un procedimiento que se rige por:

- La necesidad de recompensas.
- La necesidad de competencia.
- La necesidad de afinidad,
- El sentido de unión con los demás.

Transición de la motivación extrínseca a la intrínseca

Teniendo como referente la teoría de la autodeterminación, la conducta que está relacionada con factores externos llega a tener relación con factores internos,

con tal que los motivos externos se internalicen, es decir, se integren al sentido del yo. La internalización recorre varios niveles que se presentan a lo largo del continuo de la motivación.

En el primer nivel se halla el estado de motivación que ocurre cuando un individuo no realiza una conducta o lo hace, pero fingiendo solamente. Puede ocurrir cuando no se atienden las necesidades básicas de competencia y autonomía.

En el segundo nivel se ubica la motivación extrínseca que tiene como componentes:

- La regulación externa que ocurre cuando hacemos algo a fin recibir una recompensa o evitar el castigo que están bajo el control de otros.
- La regulación introyectiva que se parece a la externa en que las recompensas y castigos siguen definiendo la conducta de la persona.
- La regulación identificada se produce cuando empezamos a captar el valor intrínseco de la actividad, aunque todavía nos motivan los factores externos.
- La regulación integrada, ocurre cuando logramos identificar la conducta como valor, y cuando logramos integrar el valor del yo.

En el tercer nivel se ubica la motivación intrínseca donde la actividad se efectúa por su propio valor. (Petri y Govern, 2006: 359-360)

Constructos principales de la motivación

Constructo: es un concepto no observacional. En este sentido existen varios constructos que suelen utilizarse en la teoría de la motivación:

Energía: Es el motor que condiciona nuestro comportamiento, y es la directriz para cada conducta que presentamos, pues cada comportamiento en el individuo tiene su energía particular.

es la fuerza impulsora de la conducta, también cumple una función directiva ya que cada conducta tiene su propia fuente de energía.

Mecanismos fisiológicos: Está formado por elementos del cerebro humano que están encargados de monitorear las conductas del individuo, las cuales se accionan al manifestarse alguna situación atípica. Este proceso da lugar a que la motivación sea natural o aprendida.

Aprendizaje: Hay una relación estrecha entre lo que aprendemos y el comportamiento que este aprendizaje podría generar en los individuos, a través de la observación, reconocemos los motivos que forman parte de la realidad y se convierten en los pilares de la conducta humana, a este proceso se le conoce como el modelamiento.

Interacción social: Establecer relaciones con otros individuos es definitivamente una fuente importante de motivación, permitiéndonos generar conductas y actividades positivas. La interacción social, influye y modifica significativamente en los individuos.

Procesos cognoscitivos: Cuando recibimos información y la procesamos, la forma en la que lo hacemos nos ayuda a mantenernos motivados, esta característica afecta directamente en la actitud o comportamiento que a veces presentamos frente a algunas situaciones cotidianas.

La activación de la motivación: prescribe que los receptores centrales del cerebro son los que vigilan estados como la concentración de glucosa o la osmolaridad de la sangre, capaces de producir estados motivacionales apropiados.

Homeostasis: Es la tendencia del organismo a mantener el equilibrio. Es la capacidad humana para tener cierto autocontrol frente a algunas perturbaciones que se puedan presentar, con la finalidad de conservar su estabilidad. En el aspecto psicológico sirve para guardar el equilibrio entre las necesidades que tienen los individuos y su satisfacción, pues se considera que cuando estas últimas no se

completan podrían incurrir variantes en la forma de actuar de las personas para permitir su alcance.

Hedonismo: Es un principio moral que se basa en que el fin máximo y supremo de las personas es alcanzar el placer, procurando evitar sentimientos asociados al dolor, cuando esto se logra, el individuo gozará de satisfacción plena.

Motivación para crecer: Considera que los individuos estamos buscando siempre alcanzar el máximo nivel en diversos campos como lo físico, psicológico y en por supuesto también en nuestras emociones,

Una de las perspectivas relacionadas a la motivación para el crecimiento, se centra en el interés de ejercer influencia o control en el entorno ambiental. (Petri y Govern, 2006: 25-28)

1.3.2. Desempeño laboral

Definición

Para Palmar, Valero, y Johan (2014: 166) Es la manera o manera en. La cual se desarrollan las actividades laborales dentro de las empresas por parte de los colaboradores, las mismas que se encuentran alineadas a una serie de reglas o políticas establecidas y convenidas entre la empresa y el colaborador, para que se desarrollen las funciones de una manera eficaz logrando objetivos planteados por la organización, asegurando su éxito.

Asimismo, para Montejo, (2009: 12-23), es la actitud, que además es observable en la que los empleados mediante el uso de sus competencias logran cumplir con los objetivos de su institución. Es la forma en la que los trabajadores hacen uso de sus emociones, experiencia e inteligencia para el ejercicio de sus actividades, permitiéndoles lograr sus metas a nivel personal, profesional y organizacional.

Chiavenato (2000), también nos dice que, son las actividades y la forma en la que los empleados logran los objetivos establecidos por la empresa en la cual trabajan, ejecutando un desenvolvimiento laboral importante, siendo éste una ventaja competitiva de cada empleado.

Finalmente, Bittel (2000), plantea que el desempeño en una organización está orientado a las motivaciones o pensamientos previos que tiene un empleado acerca del cumplimiento de su trabajo y la forma en la que lo desarrolla, con la firme intención de lograr los objetivos de la empresa. Considerando también el know how o experiencia como herramienta importante que apoya al empleado a lograr sus metas.

Elementos

a) Motivación

La motivación de los trabajadores está formada por las prácticas aprendidas, valores, una perspectiva a futuro e incentivos que motivan o estimulan a los colaboradores dentro de sus centros laborales, considerándola como un factor importante para evaluarlos en su rendimiento laboral.

Estimular a nuestro personal es para Romero (2010: 26-29) como la persuasión o invitación con acciones que realizamos para propiciar en nuestro personal el conseguir el logro de sus propósitos personales y profesionales, con mucho esfuerzo y tratando de sortear situaciones como, tensión, incomodidades y sus mismas expectativas, que lo van formando y que en un futuro se convertirán el principal motivo para alcanzar sus deseos.

Para el Ministerio de Salud (2009: 21) son las formas en las que los empleados se esmeran por realizar trabajos dentro de empresas, movidos por diferentes situaciones y lograr sus fines.

b) Responsabilidad

La responsabilidad en una empresa, conviene atender un conjunto de situaciones que se le pueden presentar a nuestros empleados, las cuales tendrá que ser asumida con compromiso sin considerar el resultado.

Es común que en algunos centros laborales tengamos colaboradores que están buscando evadir estas responsabilidades. Ya dependerá de los líderes decidir que continúan dejándolos actuar de esa manera o no, lo que se quiere es evitar círculos viciosos.

De acuerdo a Vives (2011: 45) define la responsabilidad social como un nuevo esquema en el que busquemos hacernos cargo de forma ética en la manera en la que ejercemos nuestras actividades empresariales, respetando siempre a los colaboradores y el entorno donde estamos operando, considerando la transparencia y confianza como pilares de una correcta gestión, generando de este modo un vínculo con nuestros aliados estratégicos como la comunidad, clientes y proveedores.

Desde el enfoque jurídico, responsabilidad es la capacidad que todo sujeto activo de derecho posee para poder reconocer y acatar las consecuencias de un hecho realizado de manera autónoma.

Según la Administración Nacional de Personal (2006: 14), la responsabilidad es la conciencia del desarrollo de la actividad alineadas al cumplimiento de nuestro trabajo, lo cual debe tomar de nuestra parte concentración y esfuerzo. Así mismo, considera que es ese compromiso que adquirimos como personas para hacernos cargo de nuestros actos si no aportamos el esfuerzo necesario para lograr el bien común ya sea de una empresa o una comunidad.

Teorías del desempeño laboral

Teoría del procesamiento de la información

El psicólogo Hacker (1994: 91-120) sostiene una teoría que tiene mucho reconocimiento en el campo de la psicología sobre todo en Europa, la cual se basa

en la parte cognitiva y el procesamiento de información asociada con la conducta de las personas, principalmente en espacios laborales

Podríamos decir que se diferencia de muchos otros estudios de la conducta que ya existen, ya que se inicia con el planteamiento de metas o planes hasta que el individuo logre sus objetivos, evaluando su ejecución y considerando aspectos de retroalimentación, con lo cual el empleado de manera consiente sabrá hacia donde debe orientar la realización de sus actividades para cumplir con esos fines.

Según esta teoría podríamos señalar que el proceso mediante el cual se transmite la información, el cual conocemos como comunicación, tiene dos enfoques, las cuales nos ayudarán a llevar la acción desde el punto de inicio hasta el cumplimiento del plan establecido tomando en cuenta el feedback y la ejecución del mismo.

Teoría de la acción

Campbell (1993: 164 - 167), sostiene que la forma en la que el colaborador realiza sus labores son las acciones, mas no lo son los resultados. En esta definición podemos reflejar la forma en la que el colaborador realiza sus labores está relacionada con el cumplimiento de deberes innatos al puesto de trabajo, está incoado con rendimiento laboral en todas sus dimensiones, con el esfuerzo y en lo laboral siempre manteniendo la disciplina nos facilitará el desempeño de todo el equipo.

Es evaluando el rendimiento del trabajo de nuestro personal, donde el empleado demostrará que desarrolla sus competencias laborales las cuales se expresan en el conocimiento, las habilidades, vivencias, prácticas, experiencia, y estados emocionales como autoestima y su comportamiento, sus motivos, aspectos de la persona y valores que ayuden a lograr los objetivos que se requieren en relación a los estándares practicados por las empresas.

Teoría de la motivación cognitiva

Earley y Shalley (1991: 315 - 320) definen “el desempeño laboral como una ampliación del establecimiento de metas”. Edwin Locke psicólogo de profesión plantea que los seres humanos nos planteamos metas para poder cumplirlas. Para que los trabajadores se logren motivar, éstos deberán poseer competencias para poder acercarnos realmente a las metas trazadas.

Earley y Shelley describen cuatro fases para alcanzar metas:

- Decretar la norma que se logrará.
- Hacer una evaluación de cómo lograr la norma.
- Verificar estas se alinean a las metas de cada persona.
- Si la norma es aceptada, se establecerán metas y las conductas de dirección.

Lo que plantea el autor es que el proceso mediante el cual las metas de una empresa marcan de alguna manera en la que nuestros empleados desarrollan sus actividades laborales, y cómo las ejecutan, permitiéndoles alcanzar sus metas.

Evaluación de desempeño

Definición

Para Werther, Davis (2008) Evaluar el desempeño es el procedimiento que permite medir el rendimiento global y personal de los colaboradores, es decir, el cómo el colaborador contribuye a la organización, y su continuidad en la empresa.

Una de las mayores preocupaciones de los colaboradores es obtener una retroalimentación sobre la forma en la que realizan sus labores, y en el caso de los administradores éstos deberán evaluar constantemente el desempeño de cada trabajador para así poder establecer qué acciones pueden tomar. Cuando se manifiesta un desempeño muy inferior a lo requerido, la persona que esté a cargo deberá emprender una acción correctiva y en el caso de verificar que el desempeño excede las expectativas, lo ideal es alentar a seguir en esa línea.

Importancia

Según manifiestan Werther y Davis (2008), la evaluación de desempeño juega un papel significativo en las corporaciones, esto debido a que uno de los principales retos de los administradores es identificar, conocer y entender el valor agregado que aporta cada uno de los colaboradores, y de esta manera poder asegurar el logro de los objetivos y sus respectivos aportes a la mejora continua de producción, calidad de servicios y bienes por parte de la organización.

Los beneficios de una evaluación sistemática a los trabajadores, son los siguientes:

1. Aclarar los objetivos y metas de la unidad a la que pertenece el trabajador.
2. Conocer hacia dónde va la organización y la unidad respectiva.
3. Identificar las debilidades y capacidades que se presentan los trabajadores.
4. Determinar de manera clara, factible una estrategia de cumplimiento objetivos metas e indicadores por áreas laborales.
5. Materiales sustantivos de fuerza mayor o materiales necesarios el cumplimiento de objetivos
6. Identificar y documentar la información de cada trabajadora para remunerar, promover y línea de carrera.
7. Generar una comunicación horizontal entre directivos y colaboradores, así se logrará un mejor ambiente de trabajo.

Tipos de evaluación y responsabilidad de evaluadores

La evaluación del desempeño es de tres tipos: heteroevaluación, autoevaluación y coevaluación. La primera instancia será del área de RR. HH o área de evaluación del desempeño La segunda es una función del propio trabajador o colaborador y la tercera es una competencia de los trabajadores y los directivos, lo que implica asumir una filosofía de la evaluación basada en la normatividad y en la visión de la organización.

Heteroevaluación

Chiavenato (2011: 203), sobre la responsabilidad de los encargados de la hetero-evaluación afirma que:

En todas las organizaciones, el jefe a cargo de sus colaboradores toma el rol de monitorear el correcto cumplimiento de tareas de su personal, haciendo una valoración del mismo y ofreciéndoles la oportunidad de conocer las oportunidades a mejorar.

Cuando un gerente o supervisor no tiene conocimientos especializados para planificar, mantener y desarrollar un plan de sistema para la evaluación de los trabajadores, el área responsable de la gestión de los trabajadores ejecutar la función de evaluación y será responsable de la planificación, seguimiento y control. Sin embargo, cada jefe del sistema mantiene Poseer autoridad y evaluar el trabajo de los subordinados marcando el esquema del sistema. Hoy en día, esta forma de trabajar proporciona más libertad y flexibilidad a todos los gerentes cuyo gerente es en realidad un empleado.

Autoevaluación

En una empresa más flexible, el trabajador es responsable de evaluar su propio desempeño, es decir, es responsable de su propia evaluación, considerando también las políticas de la empresa. Estas empresas utilizan la autoevaluación del desempeño, por lo que cada empleado debe considerar ciertos indicadores proporcionados por el gerente u organización para evaluar el desempeño de sus funciones, la eficiencia y efectividad de las acciones. (Chiavenato, 2011)

Coevaluación

Hoy por hoy, las empresas han adoptado nuevas formas de evaluar el trabajo de sus colaboradores, considerando la administración por el cumplimiento de objetivos como la que involucra la participación e inclusión de todo el equipo.

Evaluar al personal, en el contexto antes mencionado, se rige por el proceso indicado a continuación.

1. Como primer paso, se formularán los objetivos de manera democrática. Lo que significa que los creados e inspeccionados por el gerente del recurso humano mediante acuerdos. Cuando se logre alcanzar los objetivos propuestos tanto la empresa como los trabajadores obtendrán una recompensa o incentivo que podría variar en relación al esfuerzo realizado. Esta estrategia debe ser lo suficientemente motivadora para reforzar el compromiso de nuestros empleados, generando en ellos un cambio positivo y por ende un mejor desenvolvimiento.
2. Otro aspecto a considerar es el compromiso de cada colaborador para poder alcanzar los objetivos formulados en conjunto. De alguna manera podríamos considerar una suerte de acuerdo o convenio en la que el trabajador se esforzará por completar los objetivos propuestos, aceptando en todo momento su total disposición para llegar a los mismos.
3. El convenio y negociación con el líder del área para que se les faciliten los recursos necesarios para cumplir con sus actividades es otro punto importante, pues sin los mismos, el trabajador no se sentirá confiado para desempeñarse de manera efectiva.
Los recursos o herramientas a utilizar pueden ser físicos, humanos o inversiones personales en entrenamiento y desarrollo profesional del colaborador.
Considerando a estos últimos como una inversión en nuestros trabajadores.
4. El Desempeño, al cual entendemos como las habilidades, competencias y destrezas que cada colaborador utiliza para realizar sus actividades y funciones de una manera eficiente, siempre teniendo como visión el logro de los objetivos en sus respectivas áreas y empresa.
5. Ya se había mencionado lo importante de tener una evidencia del avance del cumplimiento de los objetivos institucionales mediante la labor realizada por nuestros colaboradores, en esta parte del ciclo, la valoración continúa de los datos obtenidos es indispensable. El fin es buscar un equilibrio entre los costos que hemos generado y los beneficios que estamos obteniendo. Esta

medición debe ser confiable, alineada a un tiempo determinado y muy objetivo, reconociendo en todo momento el esfuerzo de nuestros colaboradores.

6. El compartir con nuestros empleados las oportunidades de mejora encontradas y reforzar los aspectos débiles, como por ejemplo un poco comunicación o bajo rendimiento por desconocer los procesos, etc., nos permitiría conocer en que situaciones o contextos ellos están haciendo bien o mal su trabajo. (Chiavenato, 2011)

Objetivos de la evaluación del desempeño

La evaluación que permite evaluar el trabajo de nuestros colaboradores genera gente a favor y en contra de ella. Sin embargo, aun cuando no se haya hecho mucho por corroborar su efectividad, es muy usada por las organizaciones en la actualidad.

Teniendo en cuenta, que para algunas empresas el seleccionar y reclutar personal está alineado al tema de calidad, enfocándonos en una óptica de ser las personas recursos utilizados para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de las organizaciones, existirán personas que buscan en las evaluaciones de desempeño, el monitoreo o control de ese factor específico. (Chiavenato, 2011)

La evaluación que evalúa el desempeño no debe ser considerada como el objetivo principal, por el contrario, se debe considerar como el medio por el cual podemos conocer el resultado del trabajo de nuestros empleados, encontrar oportunidades de mejora y tomar acciones para poder corregirla. Toda evaluación desarrolla objetivos, dentro de los cuales se consideran los siguientes:

- Adecuar al colaborador al puesto
- Capacitar al personal
- Promocionar al personal
- Incentivar al personal que realice un buen desempeño en sus funciones
- Mejorar las relaciones en el trabajo entre jefes y subordinados

- Recolectar información detallada para el análisis de recursos humanos
- Estimar la capacidad de progreso de los trabajadores
- Estimular al personal para así poder lograr mejor productividad
- Conocer los ítems que sirven para valorar el desempeño en la empresa
- Realimentar con las observaciones tomadas al colaborador analizado
- Decisiones asociadas a los empleados, como contrataciones, transferencias, etc.

Eficacia

La eficacia de una persona es la habilidad de recibir el resultado que esperamos. En el caso de una organización, se puede considerar que sería la condición para satisfacer una necesidad de la comunidad la cual se daría ofreciendo productos o servicios con altos estándares de calidad. (Chiavenato, 2015)

Eficiencia

La eficiencia nos muestra en qué medida se utilizan los recursos disponibles. De hecho, es la relación entre entrada, salida y resultado. En otras palabras, es una relación costo-beneficio. Asimismo, la eficiencia tiene como objetivo proponer y procedimientos para hacer las cosas mejores métodos para que los recursos: personas, máquinas, equipos y otros recursos pueden lograr sus objetivos. (Chiavenato, 2015).

Liderazgo y trabajo en equipo

La definición que podríamos darle al liderazgo es la de una motivación al poder, el afán de logro y la influencia sobre las personas existe en todas las especies, incluidas las aves, peces en especial los mamíferos. También se puede definir como encontrar las ventajas de una institución u organización, producto o sector económico en un campo determinado. El líder es un objeto normal en su condición biológica, pero tiene una alta autoestima, que suele ser una conducta

caracterizada por el logro. El trabajo de un líder incluye, entre otras cosas, conductas las actitudes y comportamientos de las personas. Por eso, los líderes deben avanzar con valentía, son líderes de cambio organizacional y social.

García (2007: 170) Esto demuestra que el liderazgo tiene la capacidad de comprometerse, abogar e intervenir en el equipo para lograr las metas, por lo que esto debe tomarse en consideración: relaciones de trabajo, continuidad, dirección y comunicación.

Según la Oficina Nacional de Administración del Personal (2006: 19), entendemos por liderazgo el brindar la total confianza a nuestros empleados dándoles la oportunidad y responsabilidad de realizar tareas, asumiendo el compromiso y las consecuencias si no se desarrollan como se esperaba.

El liderazgo es definido por Luthais (2002: 50-53) se considera a la capacidad de administrar a través de otros, la capacidad de predecir oportunidades y limitaciones, la capacidad de ayudar de manera efectiva y apropiada a la organización, adaptarse y reconciliar las condiciones internas y externas en el proceso de lograr el cambio. En una empresa que ha implementado estrategias de liderazgo adecuadas, los empleados estarán conscientes de la efectividad de su trabajo y asumirán diversos roles y responsabilidades con y sentido de pertenencia.

c) Formación y Desarrollo Profesional

Gestionar el talento humano, es hoy en día una manera eficaz de tratar problemas dentro de las empresas, mediante la implementación y ejecución de programas de capacitación o entrenamiento, fomentando el desarrollo de los trabajadores.

Estas estrategias facilitan el desarrollo de capacidades, permitiendo mejorar la comunicación entre los colaboradores y las demás áreas administrativas y operativas de la empresa, esto permitirá manejar códigos que se conozcan por todos en la organización, estableciéndose una conexión común en busca de los objetivos.

Sobre desarrollo humano García (2007: 168) presenta dos definiciones: a) es “la oportunidad de crecimiento personal y profesional” y b) es un conjunto de intervenciones de cambio planificadas basadas en valores que apuntan a mejorar la efectividad organizacional y el bienestar de los empleados, no solo en el campo físico sino también en el campo psicológico: oportunidades de formación, oportunidades de entretenimiento, oportunidades de promoción y oportunidades de servicio. De las dos definiciones anteriores se infiere que el desarrollo humano es la mejora de manera integral de las condiciones de vida de un ser humano o de la sociedad en su conjunto.

Luthais (2002: 71) afirma que: Desarrollar recursos humanos en una organización significa mejorar el desempeño de los empleados agregando o mejorando habilidades, conocimientos y actitudes. La previsión y el uso racional de los recursos pueden permitir a las organizaciones eliminar o prevenir defectos de desempeño, lo que requiere que los empleados sean más flexibles y adaptables El objetivo de la organización. Formulación del problema.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre motivación del personal operativo y su relación con el desempeño laboral en un restaurante de Ate - Lima 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El presente estudio se lleva a cabo en un restaurante situado en el distrito de Ate, Lima - Perú. Los trabajadores involucrados en el proceso productivo necesitan estar preparados para ser más competitivos dentro de la empresa, los cambios que se generan en su entorno de trabajo a través de nuevas gestiones y nuevos métodos de trabajo para mejoras en el servicio, deben ayudarlos a estar preparados para asumir nuevos retos y evitar que los cambios pudieran obstaculizar el interés por seguir el proceso de cambio.

Estas razones son las que evidencian la necesidad de identificar si existe una relación entre la motivación y la disposición positiva al cambio en bien de la mejora continua en la empresa; de igual forma, según el estudio de investigación que se realice y la evaluación de los resultados, se puede disponer si el personal operativo se resiste o acepta el cambio, y si este resultado es originado por una motivación en la cual la empresa sí podría influir.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre la motivación en el personal operativo y el desempeño laboral de un restaurante de Ate. Lima 2020.

1.6.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre el desempeño laboral y la fisiológica en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Existe relación entre el desempeño laboral y la seguridad en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Existe relación entre el desempeño laboral y lo social en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Existe relación entre el desempeño laboral y la estima en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Existe relación entre el desempeño laboral y la autorrealización en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre motivación del personal operativo y su relación con el desempeño laboral en un restaurante de Ate. Lima 2020.

1.7.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar la relación entre el desempeño laboral y la fisiológica en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

- b. Determinar la relación entre el desempeño laboral y la seguridad en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.
- c. Determinar la relación entre el desempeño laboral y lo social en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.
- d. Determinar la relación entre el desempeño laboral y la estima en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.
- e. Determinar la relación entre el desempeño laboral y la autorrealización en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de estudio

Este trabajo investigativo será de tipo aplicado y de nivel correlacional porque tiene como objetivo evaluar, calcular y medir el grado de la relación que existe entre dos o más conceptos, variables o categorías, la motivación y el desempeño laboral en el personal operativo de un restaurante de Ate. (Gómez, 2016).

2.1.2. Diseño de la investigación

El diseño que ha utilizar es no experimental, se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, no existen condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos al estudio (Gómez, 2016).

2.2. Población y muestra

El escenario es el restaurante situado en el distrito de Ate, provincia de Lima. En esta organización económica trabajan 64 personas en diferentes áreas de producción.

2.3. Variable, operacionalización

2.3.1. Definición conceptual. - Motivación del personal operativo

Motivar a los empleados, es lograr que se deseen y se desempeñen de la mejor manera en su trabajo, y que como parte fundamental de la eficacia empresarial se debe usar la motivación laboral. La motivación es una necesidad, que cambia el estado de paz o quietud en el que se encuentra el individuo por una situación de tensión que lo inducirá a tener comportamiento lo suficientemente efectivo o lo contrario (Barnard; 2006: 11).

2.3.2. Definición conceptual. - Desempeño laboral

Es la manera o manera en. La cual se desarrollan las actividades laborales dentro de las empresas por parte de los colaboradores, las mismas que se encuentran alineadas a una serie de reglas o políticas establecidas y convenidas entre la empresa y el colaborador, para que se desarrollen las funciones de una manera eficaz logrando objetivos planteados por la organización, asegurando su éxito (Palmar, Valero, y Johan; 2014: 166).

2.3.3. Definición operacional

La motivación del personal operativo, tiene como dimensiones la fisiología, seguridad, social, estima y autorrealización, que representan y de podrá medir a través de sus indicadores para responder al efecto de la motivación laboral.

El desempeño laboral, tiene como dimensiones el desempeño en la tarea, los comportamientos contraproducentes y el desempeño en el contexto, que representan y podrán medirse a través de sus indicadores para responder a la influencia del desempeño laboral.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas usadas para recolectar datos es la encuesta que se evidenciarán en esta investigación y estarán integradas por el análisis de contenido.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se aplicará la técnica de la encuesta con dos cuestionarios que servirán para recolectar datos, cuestionario de motivación laboral y desempeño laboral

El cuestionario de motivación laboral tendrá como objetivo valorar la motivación para el trabajo en los colaboradores, es decir, las motivaciones durante su jornada de trabajo en la organización.

El cuestionario desempeño laboral tendrá como objetivo valorar el rendimiento en el trabajo que realizan los colaboradores, es decir, su desempeño durante su jornada de trabajo en la organización.

Validación del contenido del instrumento para la realización de la encuesta semiestructurada codificada. Se crearon dos instrumentos incluyendo preguntas relacionadas con los aspectos esenciales de la motivación y el desempeño, a las que se les colocó para la valoración de los tres expertos una escala Likert de 1 a 4, fijando como inaceptable el valor: 1 deficiente, 2; regular, 3 bueno y 4 excelente. El primer experto valoró catorce (20) preguntas como buenas y una como regular. El segundo experto valoró las once (16) preguntas entre buenas y excelentes y plantea sugerencias en cuatro (4) de ellas. El tercer experto valoró las doce (13) ítems entre buenas y excelentes y tres (3) regulares, recomendando incluir algunas

preguntas específicas. Siguiendo las recomendaciones ofrecidas por los docentes especialistas se levantaron las observaciones de los instrumentos.

Aplicación del Coeficiente de Validez de Alken. Gamarra, Wong, Rivera y Pujay (2016: 309) afirman que el coeficiente de validez de Alken:

No se permite tener resultados de datos sobre la suma de los valores posibles. Puede calcular en base a la evaluación de un grupo de jueces sobre un elemento determinado, o puede calcular como la evaluación de un grupo de ítems por los jueces. De manera similar, el valor de evaluación asignado puede ser dicotómico (valor recibido de 0 a 1) o ambiguo (valor recibido de 0 a 5). En este, un grupo de jueces utilizará la siguiente fórmula para analizar su caso dicotómica y análisis del proyecto:

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

Después de aplicar el Coeficiente de Validez de Alken se determinó que las guías para observar y para percibir la motivación y el desenvolvimiento laboral tienen una confiabilidad de coherencia interna alta, aunque no lo suficientemente alta como para ser considerado aceptable.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se seguirá de la siguiente manera:

- El análisis se dará de manera paralela a la recolección de los datos.
- Se esquematizará la información, organizándola en unidades, temas, subtemas y categorías.
- Se describirán las experiencias de cada uno de los trabajadores, en su lenguaje y en sus expresiones.
- Se comprenderá en profundidad a las diferentes áreas de trabajo como origen de datos.
- Se interpretará y evaluará las unidades, categorías, temas y patrones.
- Se explicará cada uno de los ambientes de las áreas de trabajo.
- Se reconstruirá historias de los trabajadores.
- Se encontrará coherencia de la información brindada en la primera parte de este trabajo (planteamiento del problema).

- Se relacionará los resultados del análisis con la teoría fundamentada o se construirán teorías.
- Se empleará el método comparativo, con el cual tendremos que realizar conceptos, establecer niveles o jerarquías, reportar relaciones ente casos positivos, o que no coincidan con la información manejada.
- Se terminará el trabajo cuando no se encuentre información novedosa.

2.6. Criterios éticos

Todas las impresiones a las que se llegó en este trabajo de investigación y que tengo a cargo, se presentarán en conjunto, y no por separado, asumiré en todo momento la confidencialidad y a su vez todo lo referente a la ética informada de antemano por mi persona. Además, los cuestionarios no incluyen preguntas relacionadas con la vida privada de los colaboradores sea esta afectiva: emociones, sentimientos, pasiones o creencias religiosas.

2.7. Criterios de rigor científico

De manera general son: la objetividad y la coherencia lógica y lingüística. Cuando me refiero a objetividad, quiero dar a entender que es el grado permeable a la influencia de cualquier tipo de sesgo y tendencia que se pueda desarrollar. La coherencia lógica y lingüística está referida a la estructura del texto en tanto respeta las reglas de la lógica y lingüísticas. Siendo específico, el instrumento usado para la recabar la información y datos deberá, reunir tres exigencias fundamentales (evidencia de contenido, criterio y constructo) y objetividad.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística Descriptiva

En concordancia con la variable motivación laboral con sus dimensiones: fisiológica, seguridad, social, estima, autorrealización, en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020, se evaluaron los resultados con estadística descriptiva e inferencial, de la encuesta a los trabajadores del restaurante, obteniendo los siguientes resultados:

Variable motivación laboral

Tabla 1. Distribución de frecuencia motivación laboral

	FRECUENCIA	%
MALO	8	12.5%
BUENO	36	56.3%
MUY BUENO	20	31.3%
TOTAL	64	100.0%

Fuente: elaboración propia

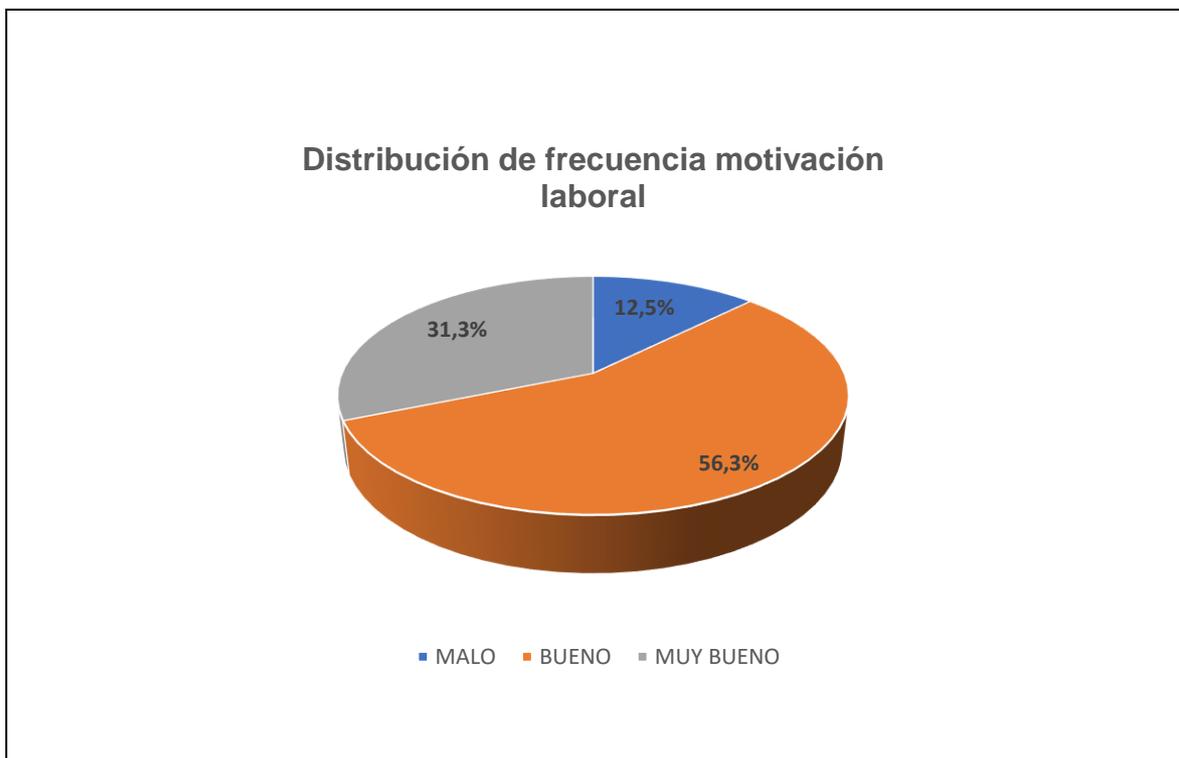


Figura 1: Del 100% de los encuestados; el 56,3% manifestó que la motivación laboral afecta de manera buena a los trabajadores del restaurante del distrito de Ate. Sin embargo, el 31,3% manifestó que la motivación laboral afecta de manera muy buena a los trabajadores del restaurante. También existe el 12.5% que indican que perciben una mala motivación laboral.

Fuente: elaboración propia

Variable motivación laboral: Dimensión Fisiológica

Tabla 2. **Distribución de frecuencia en la dimensión fisiológica**

	FRECUENCIA	%
MALO	8	12.5%
BUENO	44	68.75%
MUY BUENO	12	18.75%
TOTAL	64	100.0%

Fuente: elaboración propia



Figura 1. Del 100% de los encuestados; el 68,75% manifestó que la motivación en lo fisiológico afecta de manera buena a los trabajadores del restaurante del distrito de Ate. Sin embargo, el 18,75% manifestó que la motivación en lo fisiológico afecta de manera muy buena a los trabajadores del restaurante. También existe el 12.5% que indican que perciben una mala motivación en lo fisiológico.

Fuente: elaboración propia

Variable motivación laboral: Dimensión Seguridad

Tabla 3. **Distribución de frecuencia en la dimensión seguridad.**

	FRECUENCIA	%
MALO	8	13.3%
REGULAR	20	33.3%
BUENO	16	26.7%
MUY BUENO	16	26.7%
TOTAL	60	100.0%

Fuente: elaboración propia



Figura 2. Del 100% de los encuestados; el 33,3% manifestó que la motivación en la seguridad afecta de manera regular, y el 26,7% muy buena. Así mismo, el 26,7% manifestó que la motivación en seguridad afecta de manera buena a los trabajadores del restaurante. Por ultimo, existe el 13.3% que indicaron que perciben una mala motivación en seguridad.

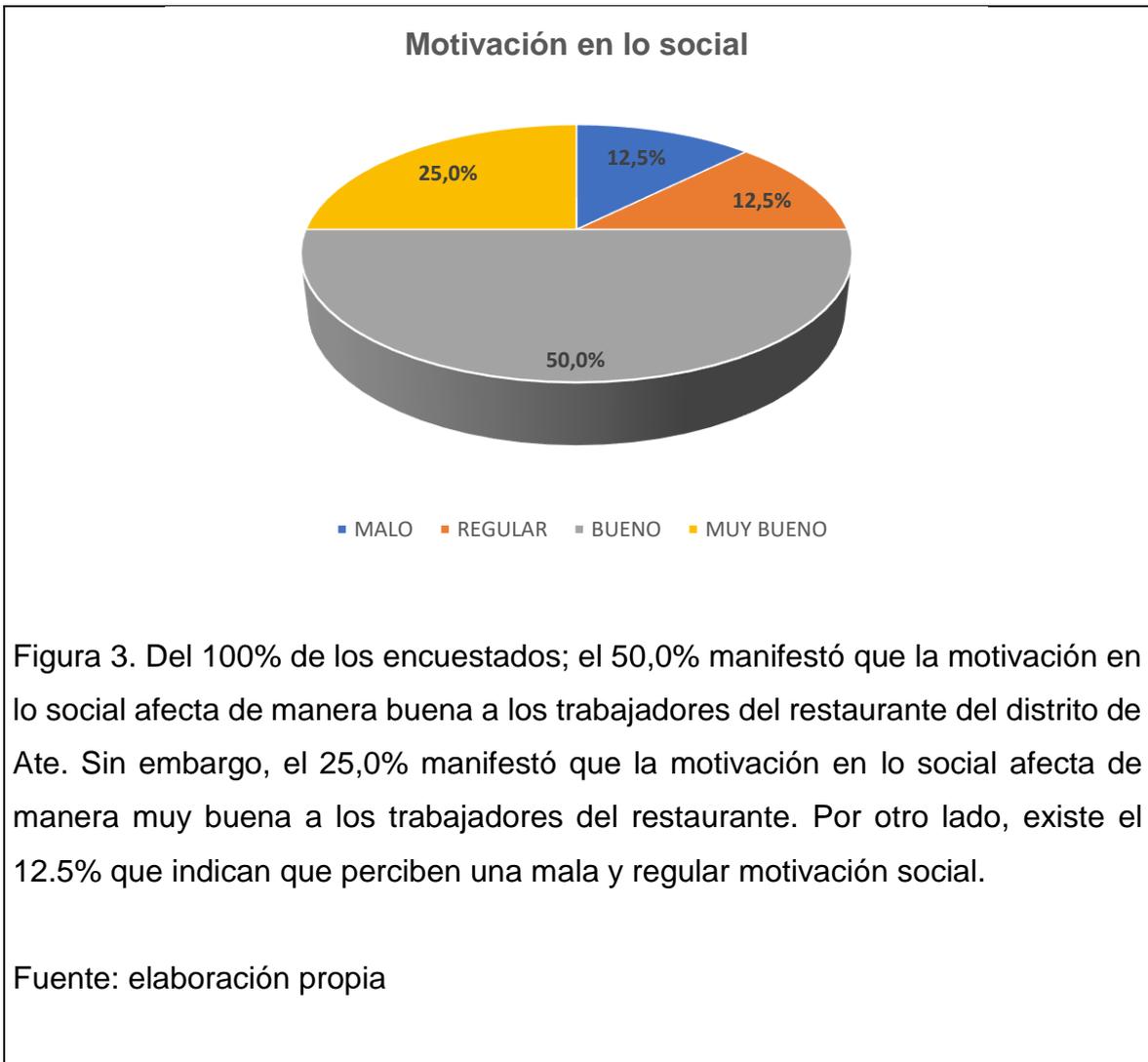
Fuente: elaboración propia

Variable motivación laboral: Dimensión Social

Tabla 4. **Distribución de frecuencia en la dimensión social.**

	FRECUENCIA	%
MALO	8	12.5%
REGULAR	8	12.5%
BUENO	32	50.0%
MUY BUENO	16	25.0%
TOTAL	64	100.0%

Fuente: elaboración propia



Variable motivación laboral: Dimensión Estima

Tabla 5. **Distribución de frecuencia en la dimensión estima.**

	FRECUENCIA	%
MALO	8	12.5%
REGULAR	20	31.3%
BUENO	32	50.0%
MUY BUENO	4	6.3%
TOTAL	64	100.0%

Fuente: elaboración propia

Motivación en la estima

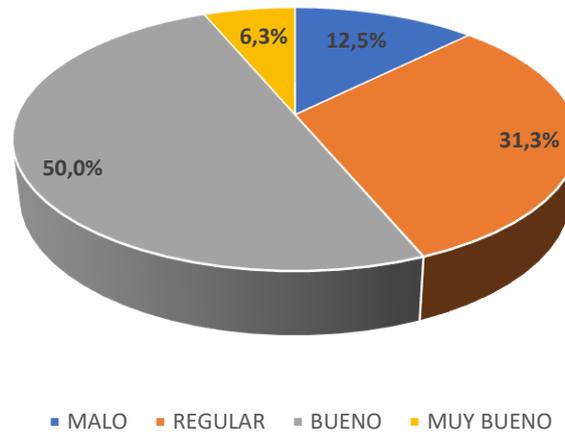


Figura 4. Del 100% de los encuestados; el 50,0% manifestó que la motivación en estima afecta de manera buena a los trabajadores del restaurante del distrito de Ate. Sin embargo, el 31,3% manifestó que la motivación la estima afecta de manera regular a los trabajadores del restaurante. También existe el 12,5% que indican que perciben una mala motivación en la estima, y muy buena con 6,3%.

Fuente: elaboración propia

Variable motivación laboral: Dimensión Autorrealización

Tabla 6. Distribución de frecuencia en la dimensión autorrealización.

	FRECUENCIA	%
MALO	8	12.5%
BUENO	8	12.5%
MUY BUENO	48	75.0%
TOTAL	64	100.0%

Fuente: elaboración propia

Motivación en la autorrealización

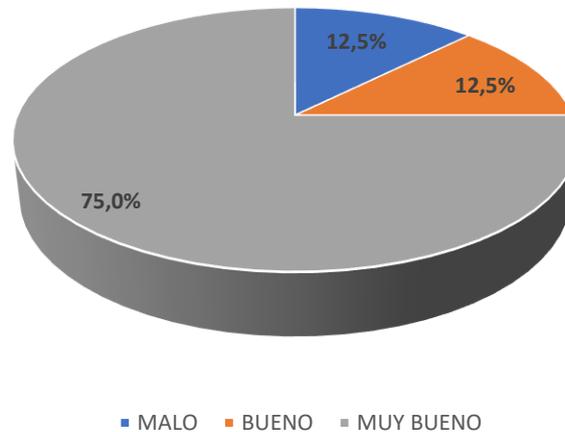


Figura 5. Del 100% de los encuestados; el 75,0% manifestó que la motivación en la autorrealización afecta de manera buena a los trabajadores del restaurante del distrito de Ate. Sin embargo, el 12,5% manifestó que la motivación en la autorrealización afecta de manera buena a los trabajadores del restaurante. También existe el 12,5% que indican que perciben una mala motivación en la autorrealización.

Fuente: elaboración propia

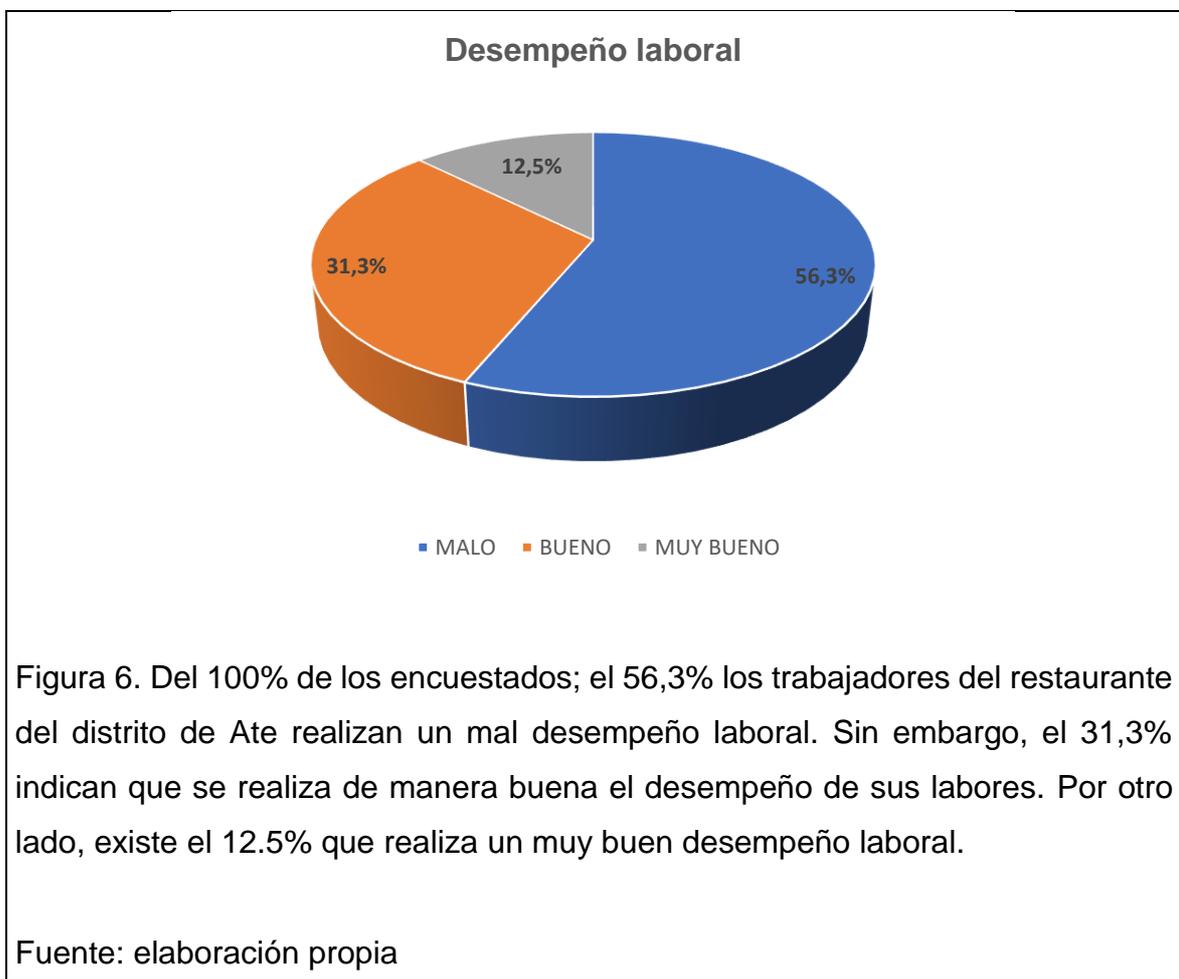
Variable desempeño laboral

En concordancia con la variable desempeño laboral con sus dimensiones: factor 1: desempeño en la tarea, factor 2: comportamientos contraproducentes y el factor 3: desempeño en el contexto en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020, se evaluaron los resultados con estadística inferencial, de la encuesta a los trabajadores del restaurante, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 7. **Distribución de frecuencia desempeño laboral.**

	FRECUENCIA	%
MALO	36	56.3%
BUENO	20	31.3%
MUY BUENO	8	12.5%
TOTAL	64	100.0%

Fuente: elaboración propia

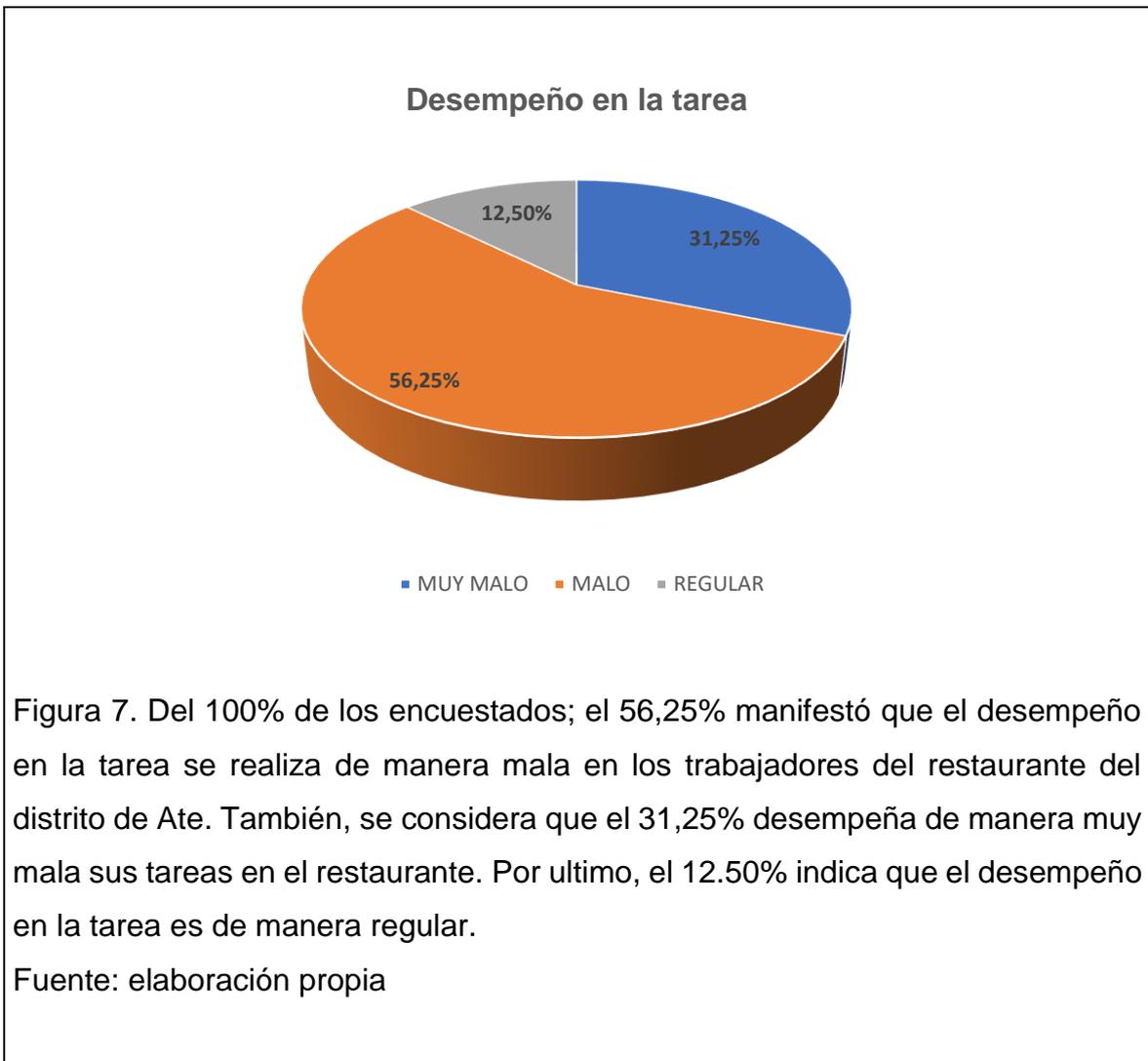


Variable desempeño laboral: Dimensión Desempeño en la Tarea

Tabla 8. **Distribución de frecuencia desempeño en la tarea**

	FRECUENCIA	%
MUY MALO	20	31.25%
MALO	36	56.25%
REGULAR	8	12.50%
TOTAL	64	100.00%

Fuente: elaboración propia



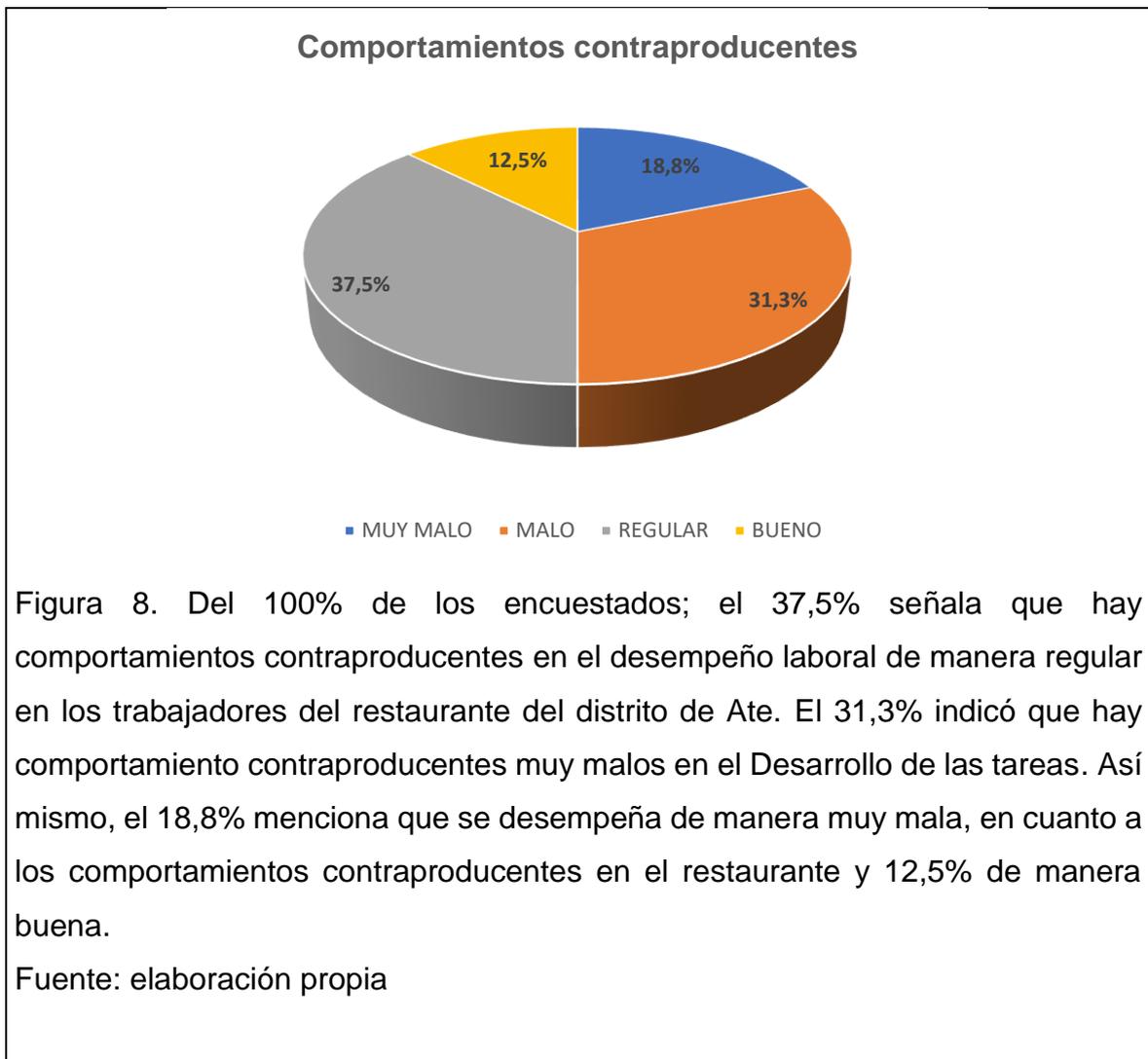
Variable desempeño laboral: Dimensión Comportamientos

Contraproducentes

Tabla 9. **Distribución de frecuencia en la dimensión comportamientos contraproducentes**

	FRECUENCIA	%
MUY MALO	12	18.8%
MALO	20	31.3%
REGULAR	24	37.5%
BUENO	8	12.5%
TOTAL	64	100.0%

Fuente: elaboración propia

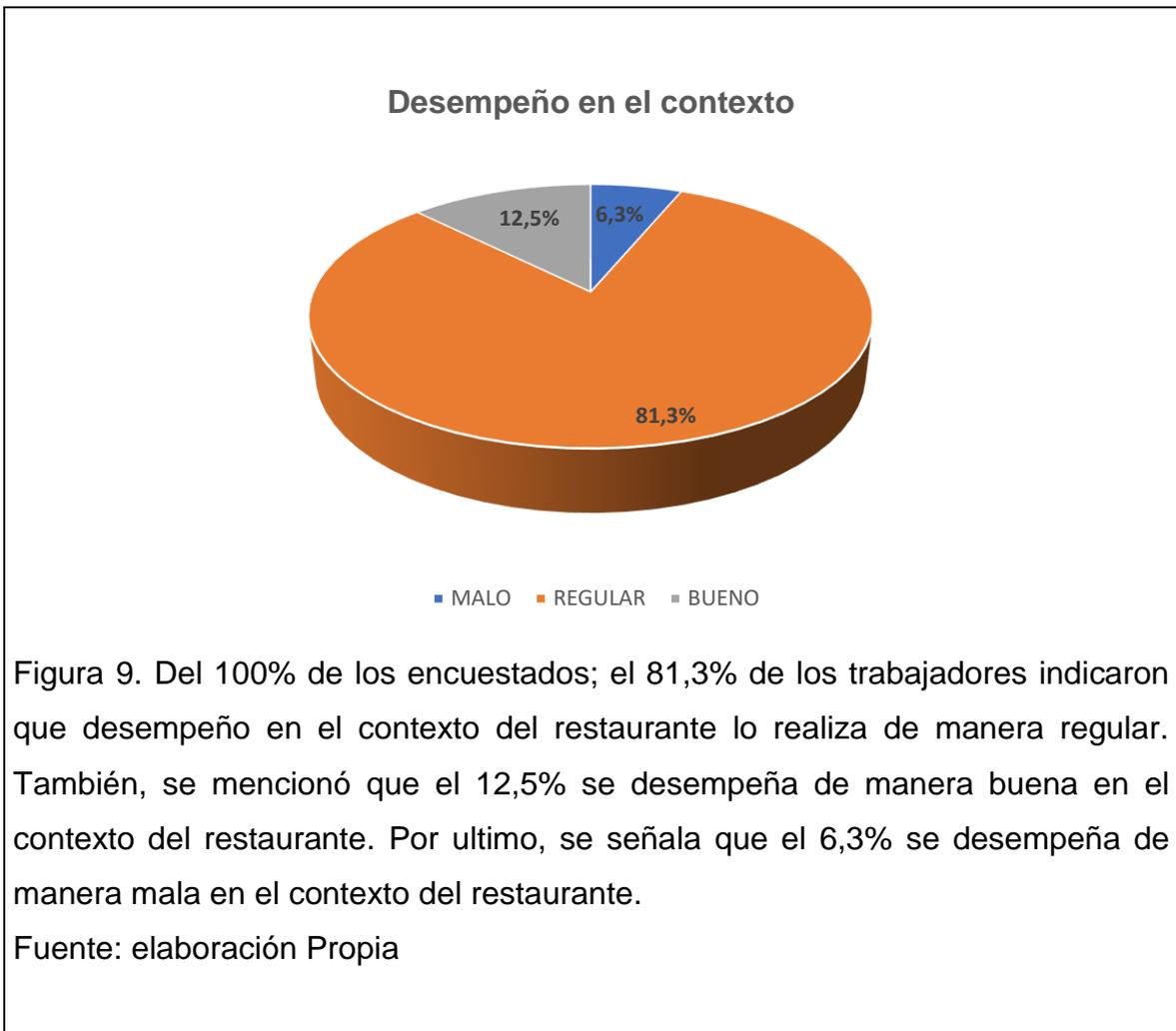


Variable desempeño laboral: Dimensión Desempeño en el Contexto

Tabla 6. **Distribución de frecuencia desempeño en el contexto**

	FRECUENCIA	%
MALO	4	6.3%
REGULAR	52	81.3%
BUENO	8	12.5%
TOTAL	64	100.0%

Fuente: elaboración propia



ESTADÍSTICA INFERENCIAL

En concordancia con las correlaciones de las variables desempeño laboral y motivación laboral con sus dimensiones: fisiológica, seguridad, social, estima, autorrealización, en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020, se

evaluaron los resultados con estadística inferencial, de la encuesta a los trabajadores del restaurante, obteniendo los siguientes resultados:

Contrastación de hipótesis

Se ha utilizado, para la contratación de las hipótesis general y secundarias, la correlación lineal de Pearson como prueba estadística paramétrica, que permite determinar la relación entre las variables de estudio desempeño laboral y motivación con sus dimensiones, la muestra está conformada por 16 trabajadores restaurante de Ate; de manera específica, para establecer la relación entre el total de la variable desempeño laboral con cada una de las dimensiones de la variable motivación.

Previamente a la contrastación de las hipótesis, se procedió a aplicar el test de normalidad a los datos de cada una de las variables de estudio, es decir, tanto para la variable desempeño laboral como para la motivación, para elegir de acuerdo a ello la prueba estadística adecuada. Los resultados son los siguientes:

Tabla 7. *Test de normalidad de Shapiro-Wilk*

Variables de estudio	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	0,957 (NS)	64	0,603
Motivación Laboral	0,839 (NS)	64	0,009

(NS) No significativo al nivel de $p < 0,05$.

Fuente: elaboración propia

Las hipótesis de normalidad para los datos de la variable desempeño laboral se muestran a continuación:

Ha: Los datos de la variable desempeño laboral no presentan distribución normal.

Ho: Los datos de la variable desempeño laboral presentan distribución normal.

Al haberse obtenido un valor de Shapiro-Wilk el cual tiene como valor de significación resultante el equivalente a 0,954, se constata pues que el valor de

Shapiro-Wilk obtenido es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,05$. Por lo tanto, se decide aceptar la hipótesis nula. Es decir, se puede afirmar que los datos de la variable desempeño laboral presenta distribución paramétrica.

Conclusión: Al contar la variable desempeño laboral con distribución normal de sus datos, procede la aplicación de la correlación lineal de Pearson como prueba estadística adecuada para la contratación de las hipótesis.

Del mismo modo, las hipótesis de normalidad para los datos de la variable motivación se formulan de la manera siguiente:

H_a: Los datos de la variable motivación no presentan distribución normal.

H_o: Los datos de la variable motivación presentan distribución normal.

Al haberse obtenido un valor de Shapiro-Wilk el cual tiene como valor de significación resultante el equivalente a 0,009, se constata pues que el valor de Shapiro-Wilk obtenido es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,05$. En consecuencia, se decide aceptar la hipótesis alterna. Esta decisión significa que los datos de la variable de estudio motivación presentan distribución no paramétrica.

Conclusión: Al contar la variable desempeño laboral con distribución paramétrica y la variable motivación no paramétrica, procede la aplicación de la correlación lineal de Pearson como prueba estadística adecuada para la contratación de las hipótesis.

ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Hipótesis General

H_G.- Existe relación entre relación entre el desempeño laboral y motivación en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

H₀.- No existe relación entre relación entre el desempeño laboral y motivación en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Tabla 8. *Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y motivación en el personal*

		Motivación
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,290*
	Sig. (unilateral)	0,010
	N	64

* Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: como se observa en la tabla 02, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido ($r = -,290$; Sig. = 0,010) entre las variables desempeño laboral y motivación, es un valor que indica una correlación negativa baja entre estas variables, en opinión de (Castejón, 2011, p. 96). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que ambas variables se relacionan de manera inversamente proporcional; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable desempeño laboral, menor será la motivación de los 64 trabajadores operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general de estudio.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifica 1

H₁.- Existe relación entre el desempeño laboral y la fisiológica en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

H₀.- No existe relación entre el desempeño laboral y la fisiológica en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Tabla 9. *Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y la fisiológica en el personal*

		Fisiológica
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,303*
	Sig. (unilateral)	0,007
	N	64

* Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: como se observa en la tabla 03, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido ($r = -,303$; Sig. = 0,007) entre las variables desempeño laboral y dimensión fisiológica, es un valor que indica una correlación negativa baja entre estas variables, en opinión de (Castejón, 2011, p. 96). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que ambas variables se relacionan de manera inversamente proporcional; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable desempeño laboral, menor será dimensión fisiológica de los 64 trabajadores operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general de estudio.

Hipótesis Específica 2

H₁.- Existe relación entre el desempeño laboral y la seguridad en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

H₀.- No existe relación entre el desempeño laboral y la seguridad en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Tabla 10. *Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y la seguridad en el personal*

		Seguridad
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,230*
	Sig. (unilateral)	0,033
	N	64

* Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: como se observa en la tabla 03, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido ($r = -,230$; Sig. = 0,033) entre las variables desempeño laboral y dimensión seguridad, es un valor que indica una correlación negativa baja entre estas variables, en opinión de (Castejón, 2011, p. 96). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que ambas variables se relacionan de manera inversamente proporcional; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable desempeño laboral, menor será dimensión seguridad de los 64 trabajadores operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general de estudio.

Hipótesis Especifica 3

H₁.- Existe relación entre el desempeño laboral y lo social en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

H₀.- No existe relación entre el desempeño laboral y lo social en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Tabla 11. Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y lo social en el personal

		Social
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,342*
	Sig. (unilateral)	0,003
	N	64

* Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: como se observa en la tabla 15, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido ($r = -,342$; Sig. = 0,003) entre las variables desempeño laboral y dimensión social, es un valor que indica una correlación negativa baja entre estas variables, en opinión de (Castejón, 2011, p. 96). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que ambas variables se relacionan de manera inversamente proporcional; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable desempeño laboral, menor será dimensión social de los 64 trabajadores operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general de estudio.

Hipótesis Especifica 4

H₁.- Existe relación entre el desempeño laboral y la estima en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

H₀.- No existe relación entre el desempeño laboral y la estima en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Tabla 12. *Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y la estima en el personal*

		Estima
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,225*
	Sig. (unilateral)	0,037
	N	64

* Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: como se observa en la tabla 16, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido ($r = -,225$; Sig. = 0,037) entre las variables desempeño laboral y dimensión estima, es un valor que indica una correlación negativa baja entre estas variables, en opinión de (Castejón, 2011, p. 96). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que ambas variables se relacionan de manera inversamente proporcional; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable desempeño laboral, menor será dimensión estima de los 64 trabajadores operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general de estudio.

Hipótesis Especifica 5

H₁.- Existe relación entre el desempeño laboral y la autorrealización en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

H₀.- No existe relación entre el desempeño laboral y la autorrealización en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Tabla 13. *Correlaciones entre las variables de estudio desempeño laboral y la autorrealización en el personal*

		Autorrealización
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	-,269*
	Sig. (unilateral)	0,016
	N	64

* Significativo al nivel de $p < 0,05$.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: como se observa en la tabla 17, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido ($r = -,269$; Sig. = 0,016) entre las variables desempeño laboral y dimensión autorrealización, es un valor que indica una correlación negativa baja entre estas variables, en opinión de (Castejón, 2011, p. 96). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que ambas variables se relacionan de manera inversamente proporcional; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable desempeño laboral, menor será dimensión autorrealización de los 64 trabajadores operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

Decisión: Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general de estudio.

3.2. Discusión de resultados

La presente investigación describe la relación del comportamiento de la variable desempeño laboral y motivación laboral en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.

En relación con la hipótesis general que consiste describe si existe relación como se observa en la tabla 11, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido ($r = -,290$) del comportamiento de la variable desempeño laboral y motivación laboral en el personal operativo de un restaurante, nuestros resultados indican que existe una correlación negativa baja (Inversamente proporcional) mientras más desempeño o trabajo existe en el restaurante la motivación laboran tiende a bajar; asimismo, existe similitud con Cadena (2019) quien encontró que el existen factores motivacionales; externos e internos los cuales afectan directamente a la organización, algunos de los problemas evidenciados en los trabajadores fueron: el incumplimiento del trabajo, la poca tolerancia y la desconfianza, generando bajo rendimiento y productividad, así como el desconocimiento de los objetivos laborales y de la organización.

En relación con las hipótesis específicos que consiste determinar las variable desempeño laboral con la relación de las dimensiones de la motivación, se observa en la tabla 11, 12, 13, 14, 15 y 16 que los coeficientes de correlación de Pearson obtenido varían ($r = -,225$ al $-,342$) en el personal operativo de un restaurante, nuestros resultados indican que existe una correlación negativa baja (Inversamente proporcional) mientras más desempeño o trabajo existe en el restaurante la motivación laboran en todas sus dimensiones tienden a bajar; asimismo, existe similitud con Mosquera y Valencia (2015) quienes llegaron a la conclusión con el estudio indicado que fueron alentadores en el sentido de que las personas entrevistadas sabían del tema y la información obtenida logró ayudar a la investigación que se realizó y revela que la motivación va de la mano con el desempeño de gerentes/directores y líderes de recursos humanos; Avendaño, Barbosa y Bernal (2018), demuestran que la comodidad y seguridad de los empleados tangibilizada en la motivación es un elemento súper necesario para elevar el rendimiento en las actividades y labores de nuestros empleados, en éste caso específico, el de los estudiantes universitarios; Montenegro (2016), que los motivadores más relevantes fueron: el entrenamiento o adiestramiento de las labores de los empleados (capacitación), el tema salarial, el reconocimiento por

parte de la organización, el desarrollo de capacidades físicas - motoras e intelectuales, además de las tareas que requerían de mayor esfuerzo; Villacis (2016) indicó que no importa el nivel o tipo de organización en la que elaboren estrategias motivacionales, estas siempre van a repercutir directamente en el incremento del compromiso y desempeño de nuestros trabajadores.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De la encuesta aplicada en el personal operativo de un restaurante de Ate – Lima, para determinar la relación de las variables desempeño laboral y motivación laboral se obtuvo las siguientes conclusiones:

De la hipótesis general que indica que si existe relación inversamente proporcional entre el desempeño laboral y motivación en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020; es decir, que mientras más desempeño laboral exista menor será la motivación en las labores.

Asimismo, con las hipótesis específicas podemos concluir que existe relación de la variable desempeño laboral con las dimensiones de la variable motivación laboral, podemos indicar que sí existe relación, pero esta es inversamente proporcional entre ellas; es decir, que mientras más desempeño laboral exista menor será la motivación en las labores.

También se concluye que, en concordancia con la variable motivación laboral existe una fuerte motivación laboral con un 87,6% con un buen desempeño laboral.

En cuanto a las dimensiones de la variable desempeño laboral, se observa que mantiene un promedio de regular y buenos en sus desempeños laborales.

Se concluye que, en concordancia con la variable desempeño laboral existe una fuerte motivación laboral con un 56,3% con un mal desempeño laboral de los trabajadores.

En cuanto a las dimensiones de la variable desempeño laboral, se observa que mantiene un promedio de malo y regular en sus desempeños laborales.

Podemos concluir que, sí existe una relación marcada entre ambas variables de estudio, pero que son inversamente proporcionales.

4.2. Recomendaciones

Instalar un buzón de sugerencias para que el trabajador pueda expresar sus inquietudes, inconformidades y sugerencias, esta información generará una oportunidad de mejora.

Generar planes de gestión para compensaciones, reconocimiento, bonos de productividad, equidad interna en salarios de los colaboradores, beneficios sociales, estabilidad laboral, prestigio y reputación y desarrollarse profesionalmente.

Realizar evaluaciones de desempeño personal 360° en forma permanente a los colaboradores de forma que se tenga información para la toma de decisiones.

Mejorar las condiciones de trabajo, también las relaciones interpersonales entre los grupos de trabajo para mejorar en cierto modo el clima laboral entre los trabajadores.

El desempeño laboral y la motivación laboral, se debe mejorar porque si no se tiene a un trabajador que se encuentre en un buen estado físico, mental y espiritualmente sano, no se puede exigir la eficacia de un buen desempeño laboral en sus funciones.

Se propone invertir en capacitaciones de fortalecimiento de capacidades o desarrollo de capacidades para el personal a fin de lograr en parte la satisfacción laboral.

Establecer que las capacitaciones presenciales y virtuales sean permanentes, debe de reforzarse e innovar estrategias para mejorar los conocimientos orientados desempeño laboral.

Se recomienda, desarrollos de talleres vivenciales en el que pueda fortalecer el aspecto de la empatía de los trabajadores y lazos de camaradería.

Se debe reunir a todo el personal para poder ver la motivación de cada uno de ellos observar las reacciones positivas y negativas; por cada colaborador, de tal manera que podamos tener presente su ciclo motivacional dentro de un trabajo.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2005). Desarrollo del talento humano basado en competencias (1a ed.). Buenos Aires: Granica.
- Avendaño, Barbosa y Bernal (2018). "Motivación como factor determinante en el desempeño laboral de los estudiantes del programa de psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia" (Tesis de graduación). Universidad Cooperativa de Colombia de la ciudad de Bogotá.
- Ayala, T. y Pajuelo S, (2018). La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018. (Tesis de titulación). Universidad Tecnológica del Perú. Lima – Perú. Recuperado de:
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/1/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf
- Barturen, J. y Salazar, R. (2019). Influencia de la motivación según el modelo de Herzberg en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local, UGEL Lambayeque. (Tesis de titulación). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque – Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5941/BC-4270%20BARTUREN%20VILLALOBOS-SALAZAR%20CALDERON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bittel S. (2000). Administración de Personal. México.
- Burga, G, y Wiese, S. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf

- Cadena (2019). “La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A. de la Provincia de Pichincha”, (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica de Quito-Ecuador.
- Campbell P. (1993). A theory of performance. New York: Employee Selection.
- Chiavenato I. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones (Novena ed.). México.: McGraw-hill/interamericana editores.
- Chiavenato, I. (2015). Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones (Tercera ed.). México: McGraw-hill/interamericana editores
- Earley A., y Shalley C. (1991). Teoría de la Motivación - Cognitiva.
- Galimberti, U. (2012). Diccionario de psicología y psicoanálisis. (1ª edición). México: Siglo Veintiuno,
- Gamarra, G., Wong, F., Rivera, T. y Pujay, O. (2016). Estadística e Investigación con aplicaciones de SPSS. (1ª reimpresión). Lima-Perú: San Marcos
- García G. (2007). Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. UNICAWA. Obtenido de UNICAWA.
- Hacker W. (1994). Action theory and occupational psychology. Alemania: Ther German Journal of Psychology.
- Heinz, W.,Mark,C. y Karen,H. of the Koontz.E. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial (decimocuarta ed.). México: McGraw-hill/interamericana editores
- Hernández, R., Zapata, N. y Mendoza, C. (2013). Metodología de la investigación para bachillerato. Enfoque por competencias. (1ª edición). México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5ª edición). México: McGraw-Hill.
- León, G. (2017). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, año 2017. (Tesis de titulación). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú.
Recuperado de:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Luthais, C. (2002). Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño. Washington D.C.: Centro de Investigación para el desarrollo I.D.B. bookstore.
- Ministerio de Salud. (2009). Metodología para el estudio del clima organizacional. Lima: MINSA.
- Montejo A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. Mueller C.
- Montenegro, F. (2016). Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia. (Tesis de maestría). Universidad del Rosario. Bogotá – Colombia. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/87062558-2017.pdf?sequence=7>
- Mosquera y Valencia (2015). “Estudio de las percepciones de los directores/gerentes de operaciones y líderes de recursos humanos de empresas de comida rápida sobre el reconocimiento como mecanismo de motivación y su relación con el desempeño: Estudio de Casos, Grupo KFC”. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador.
- Münc, L. (2010). Administración gestión organizacional enfoques y proceso administrativo (primera ed.). México.: Pearson educación.
- Oficina Nacional de Administración del Personal. (2006). Administración de Personal. Lima: ONAP.
- Palmar R., Valero U., y Johan M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes.
- Reynaga, Y. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. (Tesis de titulación). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración (Decimosegunda ed.). México.: Pearson educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional (Decimoquinta ed.). México: Pearson educación.

- Romero R. (2010). Clima Organizacional su relación con el factor humano. Estados Unidos: PROCADP, Subsecretaria de administración y finanzas, dirección general de recursos humanos.
- Ross, D. (2013). Administración de personal y del desempeño (Primera ed.). México: Trillas.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (4ª reimpresión). Lima-Perú: San Marcos.
- Villacis, D. (2016). La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la pastoral social caritas de la diócesis de Ambato. (Tesis de Titulación). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24726/1/VILLACIS%20VALENCIA%20DAYSI%20MARIBEL.pdf>
- Vives A. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- William B. Werther y Keith Davis. (2008). Administración de Recursos Humanos de las Empresas el capital humano de las empresas (Sexta ed.). México.: McGraw-hill/interamericana editores.

ANEXOS

Anexo N° 01: Formato del cuestionario

CUESTIONARIO 1

Instrumento para medir la motivación laboral

Buenos días/tardes. A continuación, se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar la motivación laboral en el trabajo, así como los factores que intervienen en esta, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

- Edad: 18 – 25 26 – 35 36 – 45 46 – 55 56 a más
- Sexo: Femenino Masculino
- Lugar de procedencia: San Juan de Lurigancho Otro : _____
- Nivel de Instrucción: Primaria Secundaria Superior
- Ocupación: _____

Estado Civil: _____

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando para cada respuesta un número cuya equivalencia es:". Por favor, marque una de las categorías de la Escala, en donde:

(1) Totalmente en Desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indiferente	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------	---------------------------

MOTIVACIÓN LABORAL									
1. FISIOLÓGICAS					Escala				
					1	2	3	4	5
01.	¿Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas?								
02.	¿Cómo se siente respecto a las condiciones físicas de su trabajo?								
03.	¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?								
04.	¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?								
2. SEGURIDAD					Escala				
05.	¿Considera que en la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia?								
06.	¿Me siento seguro en mi empleo?								
07.	¿Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado?								
08.	¿Se siente cómodo en su horario de trabajo?								
3. SOCIAL					Escala				
09.	¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?								
10.	¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?								
11.	¿Cómo se siente con respecto a sus compañeros de trabajo?								
12.	¿Cómo se siente respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores en la organización?								
4. ESTIMA					Escala				
13.	¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que está realizando?								

14.	¿Recibo algún incentivo (comisión) por parte de la empresa cuando hago un trabajo bien hecho?						
15.	¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?						
16.	¿En riesgo al fracaso en la tarea que está realizando le hace esforzarse en su trabajo?						
5. AUTORREALIZACIÓN		Escala					
17.	¿Cree que trabando duro tiene posibilidad de progresar en la empresa?						
18.	Voy a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo.						
19.	Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo que he realizado						
20.	Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos						

CUESTIONARIO 2

Instrumento para medir el desempeño laboral

Buenos días/tardes. A continuación, se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar el desempeño laboral en el trabajo, así como los factores que intervienen en esta, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando para cada respuesta un número cuya equivalencia es:". Por favor, marque una de las categorías de la Escala, en donde:

(1) Totalmente en Desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indiferente	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo				
DESEMPEÑO LABORAL								
Factor 1: Desempeño en la tarea				Escala				
				1	2	3	4	5
En los últimos tres meses...								
01.	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.							
02.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.							
03.	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.							
04.	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.							
05.	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.							
06.	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.							
07.	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.							
Factor 2: Comportamientos contraproducentes				Escala				
En los últimos tres meses...								
08.	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.							
09.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.							
10.	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.							
11.	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.							
12.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.							
Factor 3: Desempeño en el contexto				Escala				
En los últimos tres meses...								
13.	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.							
14.	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.							
15.	Participé activamente de las reuniones laborales.							
16.	Mi planificación laboral fue óptima.							

Anexo N° 2: Validación de cuestionario

Cuestionario 1

Experto 1

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Randall Seminario Unzueta
PROFESION	Ciencias de la Comunicación
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Doctor en Educación
ESPECIALIDAD	Estadística e Investigación
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad María Auxiliadora
CARGO	Jefe de Investigación

TITULO DE LA INVESTIGACION
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE UN RESTAURANTE DE ATE – LIMA, 2020.

NOMBRE DEL TESISISTA	Reyes Mariátegui Danny Percy
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal operativo de un restaurante de Ate, 2020

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

MOTIVACIÓN LABORAL					
N°	Ítems	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
01.	¿Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas?	X			
02.	¿Cómo se siente respecto a las condiciones físicas de su trabajo?	X			
03.	¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?	X			
04.	¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?	X			
05.	¿Considera que en la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia?	X			
06.	¿Me siento seguro en mi empleo?	X			
07.	¿Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado?	X			

08.	¿Se siente cómodo en su horario de trabajo?	X			
09	¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	X			
10.	¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?	X			
11.	¿Cómo se siente con respecto a sus compañeros de trabajo?	X			
12.	¿Cómo se siente respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores en la organización?	X			
13.	¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que está realizando?	X			
14.	¿Recibo algún incentivo (comisión) por parte de la empresa cuando hago un trabajo bien hecho?	X			
15.	¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?	X			
16.	¿En riesgo al fracaso en la tarea que está realizando le hace esforzarse en su trabajo?	X			
17.	¿Cree que trabando duro tiene posibilidad de progresar en la empresa?	X			
18.	Voy a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo.	X			
19.	Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo que he realizado	X			
20.	Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos	X			

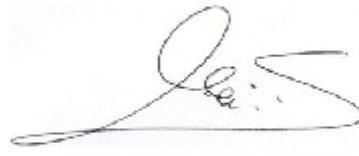
INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

El instrumento es aplicable. _____

Observaciones: _____



Firma/Sello del experto

Experto 2

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ALBERTO SAMUEL MONZÓN TRONCOSO
PROFESION	LIC. ADMINISTRACIÓN
TITULO Y GRADO ACADEMICO	DR. ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD	GTH, PLANEAMIENTO ESTATEGICO y GERENCIA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO y UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
CARGO	DTC – RESPONSABLE EN ACREDITACIÓN Y CALIDAD

TITULO DE LA INVESTIGACION
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE UN RESTAURANTE DE ATE – LIMA, 2020.

NOMBRE DEL TESISISTA	Reyes Mariátegui Danny Percy
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal operativo de un restaurante de Ate, 2020
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

MOTIVACIÓN LABORAL					
Nº	Ítems	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
01.	¿Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas?		X		
02.	¿Cómo se siente respecto a las condiciones físicas de su trabajo?		X		
03.	¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?		X		
04.	¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?		X		
05.	¿Considera que en la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia?		X		

06.	¿Me siento seguro en mi empleo?		X		En qué sentido? En seguridad por tener un trabajo indeterminado o rentable? O por qué cuenta con los sistemas de seguridad y salud ocupacional?
07.	¿Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado?		X		
08.	¿Se siente cómodo en su horario de trabajo?		X		
09.	¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?		X		
10.	¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?		X		
11.	¿Cómo se siente con respecto a sus compañeros de trabajo?		X		
12.	¿Cómo se siente respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores en la organización?		X		
13.	¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que está realizando?		X		
14.	¿Recibo algún incentivo (comisión) por parte de la empresa cuando hago un trabajo bien hecho?		X		
15.	¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?		X		
16.	¿En riesgo al fracaso en la tarea que está realizando le hace esforzarse en su trabajo?		X		
17.	¿Cree que trabando duro tiene posibilidad de progresar en la empresa?		X		
18.	Voy a trabajar porque elegi hacerlo para obtener lo que deseo.	X			
19.	Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo que he realizado	X			
20.	Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

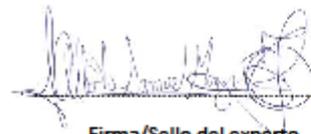
CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación Cualitativa

Las preguntas se realizan sin signo de interrogación, retirar negritas y usar un solo tipo de letra. _____

Observaciones:

Corregir la pregunta observada



Firma/Sello del experto

Experto 3

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JOSE MANUEL HUAMAN GUTIERREZ
PROFESION	ESTADISTICO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAESTRO
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO

TITULO DE LA INVESTIGACION
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE UN RESTAURANTE DE ATE – LIMA, 2020.

NOMBRE DEL TESISISTA	Reyes Mariátegui Danny Percy
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal operativo de un restaurante de Ate, 2020
<u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u>	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

MOTIVACIÓN LABORAL					
Nº	Ítems	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
01.	¿Los medios que utiliza en el desempeño de sus labores son propicios para desarrollar sus tareas?	X			
02.	¿Cómo se siente respecto a las condiciones físicas de su trabajo?	X			
03.	¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?	X			
04.	¿Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?	X			
05.	¿Considera que en la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia?	X			
06.	¿Me siento seguro en mi empleo?	X			

07.	¿Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado?	X			
08.	¿Se siente cómodo en su horario de trabajo?	X			
09	¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	X			
10.	¿Cree que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?	X			
11.	¿Cómo se siente con respecto a sus compañeros de trabajo?	X			
12.	¿Cómo se siente respecto a las relaciones entre dirección y trabajadores en la organización?	X			
13.	¿Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que está realizando?	X			
14.	¿Recibo algún incentivo (comisión) por parte de la empresa cuando hago un trabajo bien hecho?	X			
15.	¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?	X			
16.	¿En riesgo al fracaso en la tarea que está realizando le hace esforzarse en su trabajo?	X			
17.	¿Cree que trabando duro tiene posibilidad de progresar en la empresa?	X			
18.	Voy a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo.	X			
19.	Me siento satisfecho porque he podido contribuir en el proceso del tipo de trabajo que he realizado	X			
20.	Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

.....
.....
.....

Observaciones:

.....

Jose Huaman
.....
Firma/Sello del experto

Cuestionario 2

Experto 1

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Randall Seminario Unzueta
PROFESION	Ciencias de la Comunicación
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Doctor en Educación
ESPECIALIDAD	Estadística e Investigación
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad María Auxiliadora
CARGO	Jefe de Investigación

TITULO DE LA INVESTIGACION
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE UN RESTAURANTE DE ATE – LIMA, 2020.

NOMBRE DEL TESISISTA	Reyes Mariátegui Danny Percy
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal operativo de un restaurante de Ate, 2020
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

DESEMPEÑO LABORAL					
Nº	Ítems	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
01.	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.	X			
02.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	X			
03.	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.	X			
04.	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.	X			
05.	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	X			
06.	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	X			
07.	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	X			

08.	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	X			
09	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	X			
10.	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	X			
11.	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	X			
12.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa-	X			
13.	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.	X			
14.	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X			
15.	Participé activamente de las reuniones laborales.	X			
16.	Mi planificación laboral fue óptima.	X			

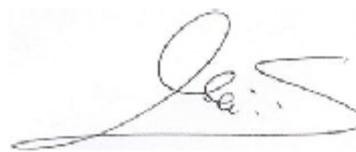
INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

El instrumento es aplicable. _____

Observaciones: _____



Firma/Sello del experto

Experto 2

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ALBERTO SAMUEL MONZÓN TRONCOSO
PROFESION	LIC. ADMINISTRACIÓN
TITULO Y GRADO ACADEMICO	DR. ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD	GTH, PLANEAMIENTO ESTATEGICO y GERENCIA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO y UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
CARGO	DTC – RESPONSABLE EN ACREDITACIÓN Y CALIDAD

TITULO DE LA INVESTIGACION

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE UN RESTAURANTE DE ATE – LIMA, 2020.

NOMBRE DEL TESISTA	Reyes Mariátegui Danny Percy
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal operativo de un restaurante de Ate, 2020
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

DESEMPEÑO LABORAL					
Nº	Ítems	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
01.	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.		X		
02.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.		X		
03.	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.		X		
04.	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.		X		
05.	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.		X		
06.	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.		X		

07.	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.		X		
08.	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.		X		
09.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.		X		
10.	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.		X		
11.	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.		X		
12.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.		X		
13.	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.		X		
14.	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.		X		
15.	Participé activamente de las reuniones laborales.		X		
16.	Mi planificación laboral fue óptima.		X		
17.	Sigo los procedimientos y/o manuales de la organización con responsabilidad	X			
18.	Reconozco la orientación y acompañamiento de mis autoridades.	X			
19.	Uso los recursos, materiales y equipos facilitados por la organización	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación				

Apreciación Cualitativa

Observaciones:

Se añadieron dos preguntas que aportan al desempeño del colaborador.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Marta Llanusa', written over a horizontal line.

Firma/Sello del experto

Experto 3

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JOSE MANUEL HUAMAN GUTIERREZ
PROFESION	ESTADISTICO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAESTRO
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARGO	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
TITULO DE LA INVESTIGACION	
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE UN RESTAURANTE DE ATE – LIMA, 2020.	

NOMBRE DEL TESISTA	Reyes Mariátegui Danny Percy
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal operativo de un restaurante de Ate, 2020
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

DESEMPEÑO LABORAL					
Nº	Ítems	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
01.	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.	x			
02.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	X			
03.	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.	X			
04.	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.	X			
05.	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	X			
06.	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	X			
07.	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	X			

08.	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	X			
09	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	X			
10.	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	X			
11.	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	X			
12.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa-	X			
13.	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.	X			
14.	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	X			
15.	Participé activamente de las reuniones laborales.	X			
16.	Mi planificación laboral fue óptima.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	x			
Calidad de redacción de los ítems	x			
Pertinencia de las variables con los indicadores	x			
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

Apreciación Cualitativa

Observaciones:

Jose Nuaman

 Firma/Sello del experto

Anexo N° 3: Autorización de la empresa para la investigación.

CARTA DE AUTORIZACIÓN

La empresa GRANJA AZUL S.A otorga permiso al Sr. Danny Percy Reyes Mariátegui, administrador de nuestra empresa para poder realizar investigaciones de su tesis titulada: "MOTIVACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN UN RESTAURANTE DE ATE. LIMA 2020."

La presente se extiende a petición del interesado para sus fines correspondientes.



Juan Manuel Felices Taboada
Gerente Contralor

Anexo N° 4: Matriz de consistencia.

Tabla 14. Matriz de consistencia

Motivación del personal operativo y su relación con el desempeño laboral en un restaurante de ATE. Lima 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO GENERAL	MÉTODO	INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación entre motivación del personal operativo y su relación con el desempeño laboral en un restaurante de Ate - Lima 2020?	Determinar la relación entre motivación del personal operativo y su relación con el desempeño laboral en un restaurante de Ate. Lima 2020.	Determinar la relación entre motivación del personal operativo y su relación con el desempeño laboral en un restaurante de Ate. Lima 2020.	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Correlacional Diseño: No Experimental Técnica: La Encuesta	Cuestionario Escala: tipo Likert
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:		
¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la fisiológica en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020?.	Determinar la relación entre el desempeño laboral y la fisiológica en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.	Existe relación entre el desempeño laboral y la fisiológica en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.		
¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la seguridad en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020?.	Determinar la relación entre el desempeño laboral y la seguridad en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.	Existe relación entre el desempeño laboral y la seguridad en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.		
¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y lo social en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020?.	Determinar la relación entre el desempeño laboral y lo social en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.	Existe relación entre el desempeño laboral y lo social en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.		
¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la estima en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020?.	Determinar la relación entre el desempeño laboral y la estima en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.	Existe relación entre el desempeño laboral y la estima en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.		

<p>¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la autorrealización en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y la autorrealización en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.</p>	<p>Existe relación entre el desempeño laboral y la autorrealización en el personal operativo de un restaurante de Ate. Lima 2020.</p>		
--	--	---	--	--

Autor: El responsable de la investigación. Creación propia

Anexo N° 5: Resolución de aprobación de proyecto de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0803-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 24 de julio de 2020

VISTO:

El Oficio N°0288-2020/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 24/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR los Proyectos de investigación de los estudiantes del IX ciclo la Escuela Profesional de Administración, del programa regular, sección "Z" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Carmen Intra Rosales Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 0803-FACEM-USS-2020**

Nº	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- JUAN CARLOS EMILIO SALAZAR ZEVALLOS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE – CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- DIANA MAGNOLIA NIÑO FLORES	RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS EN CENTROS DE ATENCIÓN DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- SANTAMARIA ANGY YASMIN RAMIREZ	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- JHON DEYVI TICONA CHOQUE	RESILIENCIA EMPRESARIAL FRENTE AL DESEMPLEO PROVOCADO POR EL COVID-19 DE LOS HOTELES DE HUARAZ - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- JHOJAN ALEXIS PAREDES CAMPOS	ESTRATEGIAS DE ENDOMARKETING PARA EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DEL RESTAURANTE MAR Y LOCHES, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- CESAR OMAR NUÑEZ DIAZ	MARKETING EXPERIENCIAL PARA FIDELIZAR AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE BRAZA CLUB, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- ALLISON GUIANCARLO CASTRO BERNAL	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL ADMINISTRATIVO EN EL TERMINAL PESQUERO ECOMPHISA, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- JUAN HUMBERTO URIARTE OLAZABAL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- KARIN MERLY PERALTA CAMPOS	ANÁLISIS DEL ENTORNO DE MARKETING PARA MEJORA DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TE PROYECTA CHICLAYO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- LENNON ALBERTO SILVA RIVERA	PRODUCTIVIDAD Y ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- ENRIQUE NUÑEZ JIMENEZ	RELACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- ALEXIS JAMPIER ESCOBAR EGUSQUIZA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UN CENTRO DE ENTRENAMIENTO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

13.	- JOSÉ FERNANDO SECLÉN ROQUE	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA DELIVVE EN EL DISTRITO DE MOTUPE. LAMBAYEQUE 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- ENRIQUE ISRAEL FELIX CESPEDES OLIDEN - EMELINA CENTURION HOYOS	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ALOKTECH CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- LENIN RUIZ VILLALOBOS	PLAN DE MARKETING ESTRATÉGICO PARA MEJORA DE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TODO MARKET DE LA PROVINCIA DE BELLAVISTA 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	- DANNY PERCY REYES MARIATEGUI	MOTIVACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN UN RESTAURANTE DE ATE. LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- THALIA MELIZA MILLONES CHAPOÑAN - SEGUNDO ALBERTO TINEO SANTOS	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA EL ÁGUILA. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- ARTURO PACHECO AGUILAR	COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL, ÁREA DE PROMOCION DE LA FAMILIA EN LA MPCH. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- CRISTHIAN ANDERSON DIOSES PUYEN EDINSON DIAZ BANDA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE REQUE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- RICARDO JOSUÉ NAVARRO MOSCOL	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA BAMBINITOS, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- HELEN NATALIA AVALOS QUIÑONEZ	DESEMPEÑO LABORAL DEL FUNCIONARIO DE CONSUMO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN FINANCIERA CREDISCOTIA. SAN JUAN DE LURIGANCHO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- CLARA BERTHA ESPINOZA CHUNGA ROSA NELLY MONJA DE LA CRUZ	CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AGROKARU EN EL DISTRITO DE MOTUPE. LAMBAYEQUE 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- MARTIN ALEJANDRO PÉREZ DÍAZ	DESEMPEÑO LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL COLABORADOR DE LA DIVISIÓN DE CONTROL OPERATIVO - INTENDENCIA DE ADUANA. CHICLAYO – 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24.	- CANDY LUCIA UGAZ ESPINOZA	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL COMO MEJORA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	- EDINSON LEE FERNANDEZ FUENTES	ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD DE LA CMAC PIURA SAC - AGENCIA DE CUTERVO. CAJAMARCA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

26.	- JUAN MANUEL CERPA ESPINAL	POLITICA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA CON LA RENTABILIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL CUSCO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27.	- CARLOS ALEXANDER TORREL TAFUR	IMPLEMENTACIÓN DE PROJECT MANAGEMENT OFFICE (PMO) PARA LA EFICIENTE GESTIÓN DE ASOCIACIONES PRIVADAS (APP). TRUJILLO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28.	- ADA FRESSIA CUMPA PAREDES	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA LA MEJORA DE LAS VENTAS EN EL MOLINO SAN LUIS COMOLSA LAMBAYEQUE – 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 6: Autorización del autor – Formato T1.



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Lima, 07 de Julio de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
DANNY PERCY REYES MARIÁTEGUI con DNI 41590116

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: MOTIVACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN UN RESTAURANTE DE ATE. LIMA 2020. Presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
REYES MARIÁTEGUI DANNY PERCY	41590116	

Anexo N° 7: Fotos de aplicación de la encuesta.



Explicación al personal sobre cuestionario enviado por Google Drive.

Fuente: Elaboración propia

<p>Instrumento para medir el desempeño laboral</p> <p>Buenos días/tardes. A continuación, se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar el desempeño laboral en el trabajo, así como los factores que intervienen en esta, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.</p> <p>Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando para cada respuesta un número cuya equivalencia es: ". Por favor, marque una de las categorías de la Escala, en donde: (1) Totalmente en Desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p> <p>*Obligatorio</p>	<p>Mi planificación laboral fue óptima. *</p> <p><input type="radio"/> 1</p> <p><input type="radio"/> 2</p> <p><input type="radio"/> 3</p> <p><input type="radio"/> 4</p> <p><input type="radio"/> 5</p> <p>Página 1 de 1</p> <p>Enviar</p> <p>Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.</p> <p>Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. Notificar uso inadecuado - Términos del Servicio - Política de Privacidad</p> <p>Google Formularios</p>
--	---

Encuesta Google Formularios.

Fuente: Elaboración propia

Instrumento para medir la motivación laboral

Buenos días/tardes. A continuación, se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar la motivación laboral en el trabajo, así como los factores que intervienen en esta, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando para cada respuesta un número cuya equivalencia es: ". Por favor, marque una de las categorías de la Escala, en donde: (1) Totalmente en Desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

***Obligatorio**

Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis proyectos *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Página 1 de 1

Enviar

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Encuesta Google Formularios.

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 8: Reporte TURNITIN.

MOTIVACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN UN RESTAURANTE DE ATE. LIMA 2020

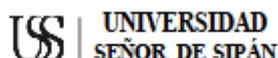
INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio2.udelas.ac.pa Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%

Anexo N° 9: Acta de originalidad.



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar, docente del curso de Investigación – II de la Escuela Profesional de Administración de Empresas y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0803-FACEM-USS-2020 del (los) estudiante(s), Reyes Mariátegui Danny Percy titulada MOTIVACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN UN RESTAURANTE DE ATE, LIMA, 2020

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITING.



Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C., aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS.

Pimentel, 31 de diciembre de 2020

Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar
DNI N° 41400923