



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS**

**Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa El  
Cántaro de Juanita S.A.C – Lambayeque – 2021**

**TESIS**

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

**AUTORES:**

**Pérez Sánchez, Héctor Armando**

**Saavedra Caro, Guillermo Valentín**

**ASESOR:**

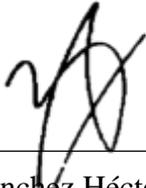
**Dr. Echeverría Jara José Foción**

**Lambayeque, junio del 2022**

**La motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa El  
Cántaro de Juanita S.A.C – Lambayeque - 2021**

Decreto de sustentación N° 45-2022- U.I. - FACEAC

De fecha 30/05/2022



Pérez Sánchez Héctor Armando

**Egresado**



Saavedra Caro Guillermo Valentín

**Egresado**



Dr. José F. Echeverría Jara

**Asesor**

Presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración

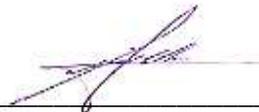
**Aprobado por el jurado:**



Gerardo Gaspar Deza Malca  
**Presidente**



Manuel Delfín Lujan Vereau  
**Secretario**



Yasmí Fiorella Castañeda Vásquez  
**Vocal**



**ACTA DE LA DEFENSA Y CALIFICACIÓN FINAL DE LA TESIS PARA  
 OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Nosotros los profesores, miembros del jurado de tesis para título profesional,  
 integrado por:

**Presidente:** M.Sc. Gerardo Gaspar Deza Malca

**Secretario:** Mg. Manuel Luján Vereau

**Vocal** : Mg. Yasmy Fiorella Castañeda Vasquez

Asesor: Dr. José Foción Echeverría Jara

En los ambientes de la plataforma Meet de Facultad de Ciencias Económicas  
 Administrativas y Contables, a las 10:20 a.m. horas del día 06 del mes de junio  
 del 2022, se dio inicio al acto académico de la defensa de la tesis titulada:

**"LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE  
 LA EMPRESA EL CANTARO DE JUANITA S.A.C"**, presentada por los bachilleres:

- Pérez Sánchez Héctor Armando
- Saavedra Caro Guillermo Valentín
- 

Cuyo proyecto de tesis fue aprobado mediante decreto N°35-2022-VIRTUAL-UI/F,  
 de fecha 13 de marzo del 2022, y el decreto de autorización de sustentación es el  
 N° DECRETO N°45-2022-VIRTUAL-UNPRG-U.I./FACEAC de fecha 30 de mayo del  
 2022. Luego de la exposición y de la defensa, procedimos a calificar,  
 considerando los siguientes criterios:

Criterios:	ESTUDIANTE 1				ESTUDIANTE 2			
	PRESIDENTE	SECRETARIO	VOCAL	PROMEDIO	PRESIDENTE	SECRETARIO	VOCAL	PROMEDIO
Claridad de la exposición	18	16	17	17	17	16	15	16
Dominio del tema	16	15	17	16	16	16	18	17
Visión holística de la investigación	18	16	18	17	17	16	17	17
Promedio simple	17	16	17	17	17	16	17	17

En esta fase de defensa, la nota obtenida de 17, corresponde al calificativo

**BUENO**

Por tanto, la calificación total de la tesis es:

Criterios:	Peso	Promedio Ponderado en letras del Estudiante 1	Promedio Ponderado en letras del Estudiante 2
valoración del informe de investigación	2/3	DIEZ	DIEZ
valoración de la defensa o sustentación de la tesis	1/3	SIETE	SIETE
Promedio ponderado	1	DIESISIETE	DIESISIETE

Que corresponde al calificativo de: E1 17, E2 17

Siendo las 11.30 a.m horas, del mismo día, damos por concluido el acto académico, y firmamos en señal de conformidad:

M.Sc. Deza Malca Gerardo G.  
Presidente

Mg. Luján Vereau Manuel  
Secretario

Mg. Castañeda Vasquez Yasmy F.  
Vocal

Dr. Jose Foción Echeverría Jara  
Asesor

**CONSTANCIA DE CONFORMIDAD Y ORIGINALIDAD DE LA TESIS Y  
AUTORIZACION DE PUBLICACION**

**Lambayeque, 16/05/2022**

**Señor**

**Dr. JUAN CARLOS SAMAME CASTILLO  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FACEAC – UNPRG**

Por medio de la presente, nosotros los tesisistas y en mi calidad de asesor, hacemos llegar la tesis, desarrollada por:

<b>Estudiante 1:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apellidos y nombres</li><li>• Código</li><li>• Carrera profesional</li><li>• Celular y Correo electrónico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pérez Sánchez Héctor Armando</li><li>• 151609E</li><li>• Administración</li><li>• 901846821 / hperezsa@unprg.edu.pe</li></ul>
<b>Estudiante 2:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apellidos y nombres</li><li>• Código</li><li>• Carrera profesional</li><li>• Celular y Correo electrónico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saavedra Caro Guillermo Valentín</li><li>• 151612F</li><li>• Administración</li><li>• 985584115 / gsaavedraca@unprg.edu.pe</li></ul>
<b>Título original del proyecto:</b>	LA MOTIVACION LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EL CÁNTARO DE JUANITA S.A.C - LAMBAYEQUE
<b>Número y fecha del Decreto de aprobación del proyecto</b>	35-2022-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC / 13/03/2021
<b>Asesor:</b>	Dr. José F. Echeverría Jara

Damos fe, que la presente tesis:

1. Es un documento original que cumple con los requisitos establecidos por la UNPRG
2. Nuestra tesis es inédita y no se encuentra publicado, parcial ni totalmente, en ningún sitio, ni nacional ni internacional. Autorizamos a la UNPRG a publicarla.
3. No existen conflictos de intereses que puedan afectar el contenido, resultados o conclusiones de la tesis
5. La tesis ha sido desarrollada y aprobada por los autores, bajo la dirección del asesor

  
\_\_\_\_\_  
PEREZ SANCHEZ HECTOR ARMANDO

  
\_\_\_\_\_  
GUILLERMO VALENTIN SAAVEDRA CARO

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero empezar agradeciendo a Dios quien con su lluvia de bendiciones calma mi vida y la llena de alegrías.

Expresar mi gratitud al Restaurant Turístico El Cántaro, por tener la confianza en nosotros, darnos todas las facilidades para poder desarrollar nuestra investigación.

De manera muy especial a nuestros padres, quienes han sido la mayor motivación para lograr todos los objetivos propuestos, nos han acompañado cada día, gracias por las horas que nos dedicaron y el apoyo en todo. Ustedes son los mejores profesores de la vida, ahora que concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro amado padres, como un meta más cumplida.

Finalmente, nuestro más sincero agradecimiento al **Dr. José Foción Echeverría Jara**, que nos guio a lo largo de esta investigación, gracias por las directrices y las enseñanzas que nos permitió desarrollar de la mejor manera este trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

Dedicar la presente investigación y expresar nuestra tremenda gratitud principalmente para con nuestros padres y demás familiares, ellos han sido el mayor ejemplo que hemos tenido, la perseverancia que nos han inyectado y el esfuerzo que le han puesto para ayudarnos a conseguir nuestros objetivos profesionales.

A mis maestros, amigos y en especial a la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. a ustedes con amor y gratitud.

Finalmente, dedicar la tesis al centro que nos permitió realizar la investigación, Restaurant Turístico El Cántaro, a todo su equipo humano, en especial al Chef Agustín Jordán Zunini, por la confianza y la manera en cómo se involucró en el proceso.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	18
CAPÍTULO I: EL OBJETO DE ESTUDIO .....	19
1.1 Contextualización del objeto de estudio .....	19
1.2 Características y manifestaciones del problema de investigación .....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	26
2.1 Motivación Laboral.....	26
2.2 Desempeño Laboral .....	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DESARROLLADA .....	52
3.1 Tipo De Estudio .....	52
3.2 Diseño De Investigación .....	52
3.3 Nivel de la investigación .....	52
3.4 Contrastación de hipótesis .....	53
3.5 Población .....	53
3.6 Muestra .....	54
3.7 Recopilación de información .....	55
3.7.1 Técnica de recolección de datos .....	55
3.7.2 Instrumentos de recolección de datos .....	55
3.8 Operacionalización de variables .....	58
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	60
4.1 Procesamiento de datos.....	60

4.2 Contrastación de hipótesis .....	99
DISCUSIÓN .....	104
CONCLUSIONES .....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	108

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Metodología escala grafica (Chiavenato, 2009, pág. 369) .....	42
Tabla 2: Metodología elección forzada (Chiavenato, 2009, pág. 373) .....	43
Tabla 3: Indicadores más empleados en el momento de evaluar (Chiavenato, 2009)	48
Tabla 4: Trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C.....	54
Tabla 5: Validez Cuestionario Motivación .....	56
Tabla 6: Validez Cuestionario Desempeño laboral.....	56
Tabla 7: Confiabilidad de cuestionarios .....	56
Tabla 8: Cuadro Operacional variables.....	59
Tabla 9: ¿Recibes reconocimientos o elogios por tu trabajo al final de tu jordan laboral?.....	60
Tabla 10: ¿Aplicas todas tus habilidades para realizar un buen trabajo?.....	61
Tabla 11: ¿Estas satisfecho con las funciones que te han designado? .....	62
Tabla 12: ¿Te ofrecen programas para desarrollar o mejorar tus habilidades?.....	63
Tabla 13: ¿Las tareas que realizas te permiten desarrollarte profesionalmente? .....	64
Tabla 14: ¿El administrador de la empresa o mi jefe de área se preocupa por mi como persona? .....	65
Tabla 15: ¿Toman en cuenta tus opiniones o recomendaciones a la hora de tomar decisiones? .....	66
Tabla 16: ¿Está conforme con la remuneración que recibe?.....	67
Tabla 17: ¿Cuenta con las herramientas suficientes para poder desempeñar de manera eficiente su trabajo? .....	68
Tabla 18: ¿El ambiente en donde labora es el adecuado para que realice un buen trabajo?.....	69
Tabla 19: ¿Mantienes una buena relación con sus compañeros de trabajo? .....	70
Tabla 20: ¿Están prestos a ayudarte tus compañeros de trabajo? .....	71

Tabla 21: ¿La empresa te brinda la protección y seguridad necesaria para poder evitar cualquier accidente?.....	72
Tabla 22: ¿Te esfuerzas por alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa? .....	73
Tabla 23: ¿Conoce y maneja adecuadamente las funciones que realiza en la empresa? .....	74
Tabla 24: ¿Cumple con los estándares que requiere el puesto de trabajo? .....	75
Tabla 25: ¿Desempeña sus funciones en el horario establecido? .....	76
Tabla 26: ¿Cumple con las normas de correcta vestimenta y accesorios para su área de trabajo?.....	77
Tabla 27: ¿Le resulta fácil aprender los nuevos procedimientos que la empresa le otorga? .....	78
Tabla 28: ¿Recibe capacitaciones constantes?.....	79
Tabla 29: ¿Demuestra proactividad en el desempeño de sus tareas?.....	80
Tabla 30: ¿Colabora con el grupo y facilita el trabajo en equipo? .....	81
Tabla 31: ¿Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros?.....	82
Tabla 32: ¿Sus compañeros cooperan con usted?.....	83
Tabla 33: ¿Sus compañeros son responsables en sus actividades diarias? .....	84
Tabla 34: ¿Los materiales asignados para su labor lo mantiene en buen estado?.....	85
Tabla 35: ¿Completa adecuadamente sus tareas asignadas?.....	86
Tabla 36: ¿Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño? .....	87
Tabla 37: ¿Asiste adecuadamente al cliente que ingresa al local? .....	88
Tabla 38: ¿Tiene capacidad para dar soluciones en base a su experiencia? .....	89
Tabla 39: ¿Acepta de manera tranquila las sanciones que se le impone ante una falta u accidente que ocurra?.....	90

Tabla 40: Rangos motivación .....	92
Tabla 41: Rangos motivación - Satisfactores.....	93
Tabla 42: Rango motivación - Insatisfactores .....	94
Tabla 43: Niveles de desempeño .....	95
Tabla 44: Niveles de desempeño - Habilidad .....	96
Tabla 45: Rangos desempeño - Comportamientos .....	97
Tabla 46: Rangos desempeño - Resultados .....	98
Tabla 47: Relación entre la motivación y el desempeño laboral.....	99
Tabla 48: Grados de motivación de los empleados del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C .....	100
Tabla 49: Niveles de desempeño de los trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C .....	101
Tabla 50: Relación entre la dimensión Satisfactores y el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C .....	102
Tabla 51: Relación entre la dimensión Insatisfactores y el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C .....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Necesidades de la Motivación Intrínseca .....	28
Figura 2: Proceso Motivacional .....	29
Figura 3: Jerarquía de necesidades de Maslow .....	32
Figura 4: Factores Motivadores e Higiénicos .....	34
Figura 5: Proceso de la Teoría de las Expectativas.....	38
Figura 6: Pasos para la evaluación del desempeño (Alles, 2005).....	49
Figura 7: ¿Recibes reconocimientos o elogios por tu trabajo al final de tu jornada laboral?.....	61
Figura 8: ¿Aplicas todas tus habilidades para realizar un buen trabajo? .....	62
Figura 9: ¿Estas satisfecho con las funciones que te han designado?.....	63
Figura 10: ¿Te ofrecen programas para desarrollar o mejorar tus habilidades? .....	64
Figura 11: ¿Las tareas que realizas te permiten desarrollarte profesionalmente?.....	65
Figura 12: ¿El administrador de la empresa o mi jefe de área se preocupa por mi como persona? .....	66
Figura 13: ¿Toman en cuenta tus opiniones o recomendaciones a la hora de tomar decisiones?.....	67
Figura 14: ¿Está conforme con la remuneración que recibe? .....	68
Figura 15: ¿Cuenta con las herramientas suficientes para poder desempeñar de manera eficiente su trabajo?.....	69
Figura 16: ¿El ambiente en donde labora es el adecuado para que realice un buen trabajo?.....	70
Figura 17: ¿Mantienes una buena relación con sus compañeros de trabajo?.....	71
Figura 18: ¿Están prestos a ayudarte tus compañeros de trabajo? .....	72
Figura 19: ¿La empresa te brinda la protección y seguridad necesaria para poder evitar cualquier accidente?.....	73

Figura 20: ¿Te esfuerzas por alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa?	74
Figura 21: ¿Conoce y maneja adecuadamente las funciones que realiza en la empresa?	75
Figura 22: ¿Cumple con los estándares que requiere el puesto de trabajo?	76
Figura 23: ¿Desempeña sus funciones en el horario establecido?	77
Figura 24: ¿Cumple con las normas de correcta vestimenta y accesorios para su área de trabajo?	78
Figura 25: ¿Le resulta fácil aprender los nuevos procedimientos que la empresa le otorga?	79
Figura 26: ¿Recibe capacitaciones constantes?	80
Figura 27: ¿Demuestra proactividad en el desempeño de sus tareas?	81
Figura 28: ¿Colabora con el grupo y facilita el trabajo en equipo?	82
Figura 29: ¿Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros?	83
Figura 30: ¿Sus compañeros cooperan con usted?	84
Figura 31: ¿Sus compañeros son responsables en sus actividades diarias?	85
Figura 32: ¿Los materiales asignados para su labor lo mantiene en buen estado?	86
Figura 33: ¿Completa adecuadamente sus tareas asignadas?	87
Figura 34: ¿Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño?	88
Figura 35: ¿Asiste adecuadamente al cliente que ingresa al local?	89
Figura 36: ¿Tiene capacidad para dar soluciones en base a su experiencia?	90
Figura 37: ¿Acepta de manera tranquila las sanciones que se le impone ante una falta u accidente que ocurra?	91
Figura 38: Niveles de motivación	92
Figura 39: Niveles de motivación - Satisfactores	93

Figura 40: Niveles de motivación - Insatisfactores.....	94
Figura 41: Niveles de desempeño .....	95
Figura 42: Niveles de desempeño - Habilidad .....	96
Figura 43: Niveles de desempeño - Comportamientos .....	97
Figura 44: Niveles de desempeño - Resultados .....	98
Figura 45: Niveles de motivación de los trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C .....	100
Figura 46: Niveles de desempeño de los trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C .....	101

## **RESUMEN**

La presente tesis busca establecer el nivel de incidencia de o motivacional en los desempeños laborales de los colaboradores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque. La metodología aplicada es descriptiva-correlacional. Se determinó una muestra total de 23 colaboradores que son todo el personal del restaurant. Como instrumento de recolección de información aplicamos 2 cuestionario (uno motivación y uno de desempeño laboral). Luego del análisis de los datos se obtuvo los resultados de  $\rho=0.698$ ,  $p=,000 < ,05$ ; dichos resultados nos indican que si existe una relación directa entre los niveles de motivación y el desempeño laboral. Por ello concluimos que mientras mejor se aplicado el plan de motivación será más alta el desenvolvimiento de los colaborades del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque.

**Palabras Clave:** Motivación Laboral, Desempeño Laboral.

## **ABSTRACT**

This thesis seeks to establish the level of incidence of or motivational in the work performance of the employees of the Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque. The applied methodology is descriptive-correlational. A total sample of 23 collaborators will be extended, which are all the restaurant staff. As an instrument for collecting information, we applied 2 questionnaires (a motivation and a work performance one). After data analysis, the results of  $\rho=0.698$ ,  $p= 0.000 < 0.05$  were obtained; These results indicate that there is a direct relationship between motivation levels and job performance. For this reason, we conclude that the better the motivation plan is applied, the higher the development of the collaborators of the Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque.

**Keywords:** Work Motivation, Work Performance.

## **INTRODUCCIÓN**

Este trabajo de investigación tuvo lugar a poco tiempo de la reapertura de los diferentes negocios que por el Covid – 19 y las medidas que presentó el gobierno para contrarrestar el contagio, tuvieron que mantenerse cerrada. No todo volvió a la normalidad, los aforos controlados y la poca confianza de los clientes para salir y almorzar en un lugar que no sea su hogar se reflejó en la cantidad de trabajadores, la distribución de los mimos y hasta las emociones de ellos, es por ello que ante la realidad mostrada acrecienta la viabilidad de la tesis.

El problema de la presente investigación es ¿Cuál es el nivel de influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C – Lambayeque 2021?, teniendo el fin general de establecer el nivel de influencia de la motivación laboral y desempeño del personal del restaurant El Cántaro de Juanita S.AC. Así mismo mencionar que nuestra población y la muestra es exactamente la misma, debido a que los trabajadores de la empresa son un total de 23 personas, además a todos y cada uno de los trabajadores se les aplicado una encuesta que contaba con dos cuestionarios.

La presente tesis se desarrolló bajo los lineamientos establecidos por la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la UNPRG.

## **CAPÍTULO I: EL OBJETO DE ESTUDIO**

### **1.1 Contextualización del objeto de estudio**

Es una obviedad decir que el Perú es una nación turística, todos los años recibimos un sinnúmero de visitantes que son atraídos por nuestras costumbres, la rica historia que tenemos y los diferentes puntos que representa una cultura distinta dentro del mismo país, como la cereza del pastel tenemos el ámbito gastronómico, que ya es una bandera de nuestro país, lo llena de orgullo para todos los nuestros a lo largo de su historia y cautivando a sus visitantes cada vez más.

Los resultados de un informe realizado por Comisión de Promoción del Perú, Promperú (2017), nos indica las razones primordiales que tiene un extranjero para visitar nuestro país son, el tema culinario (59%), nuestra maravilla del mundo (60%) y diversidad de ambientes naturales (60%). Entre los resultados resalta que el 82% de los extranjeros reconocen a Perú como destino donde su comida es exquisita. El posicionamiento de Perú en el mundo como destino culinario ha sido posible gracias a la gran labor realizada por nuestras autoridades, además, de la ayuda de todos los ciudadanos para mantener un orden y cuidar nuestras tradiciones. Adicionalmente la marca Perú se ha visto relacionada netamente con la gastronomía y sus autoridades han sabido organizarla para lograr un gran beneficio en nuestra economía.

Matta (2014) señala que la gastronomía de cualquier nación es el reflejo de su pasado y todos los procesos que se llevaron a lo largo de la misma, cómo el ciudadano cuida sus tradiciones y se vuelve una identidad para ellos, es por ello el éxito de la gastronomía peruana, que está plagada de historias, costumbres, que cómo bien dice el autor enriquece nuestra gastronomía.

Es un orgullo conocer lo que señala, Beltrán, Navarro, Céspedes (2014) indica que en el año 2007 obtuvimos el Record Guinness debido a que la cantidad de platos típicos que tenemos supera a cualquier otro país. La variedad de nuestra gastronomía va desde la cantidad de postres que tenemos hasta los platos fuertes y aperitivos, entre los principales platos típicos tenemos: Rocoto relleno, lomo saltado, ceviche, anticuchos, causa norteña, aji de gallina, además de todas nuestras bebidas como la chicha de jora, chicha morada y el pisco sour.

Continuando con la idea del párrafo anterior, al principio el ámbito culinario del Perú no era de interés para los turistas al momento de decidir qué país visitar, por el contrario, en este último tiempo ese interés a cambiado, la gastronomía peruana ha crecido a pasos agigantados gracias a la diversidad de sus regiones, los ingredientes e influencia de otros continentes han logrado de Perú el atractivo que todos los turistas desean como lo afirma Promperú (2017).

Ahora hablando netamente de la gastronomía de la región Lambayeque, es considerada parte de la identidad cultural del lambayecano y la propuesta de revivir los platos olvidados desde la época mochica, utilizando a la medida de lo posible las mismas técnicas culinarias de nuestros antepasados.

Cuando ofrecemos los platos típicos de la región Lambayeque a nuestros visitantes, la variedad y originalidad de todo lo que ofrecemos, que con el pasar del tiempo han ido mejorando la combinación de sabores y colores; también agradecer a la herencia que recibimos a través de las figuras que se conservan a lo largo de milenios que muestran la manera en cómo se cazaba los animales que luego preparaban y comían.

Conversar de la gastronomía que se ofrece en Lambayeque es toca un tema de oro. La gastronomía lambayecana tiene un reconocimiento que no tiene nada que envidiar, es resultado de todos nuestros antepasados y las personas que cuidan esas tradiciones.

Además, la región Lambayeque tiene fecha en donde festeja su gastronomía; el 15 de junio está reconocido como el Día de la Gastronomía Lambayecana con la única finalidad de seguir creciendo como atractivo en el entorno nacional y sobre todo en el mapa internacional.

La fecha elegida tiene un porque, es así como un 15 de junio de 1822 la localidad recibió la denominación de “Ciudad Generosa y Benemérita”. Este apelativo es lo generoso que se ofrece ese día, donde los restaurantes y las empresas de los rubros turismo y cultura, ofrecen los platos más tradicionales con descuentos que pueden llegar hasta un 50%. Así lo manifestó el presidente de la Sociedad Lambayecana de Gastronomía, Agustín Jordán Zunini.

Agustín señalo que la gastronomía nos ayuda a ser unidos como pobladores y mucho más con nuestras familias, ir a un restaurante es pasar tiempo en familia, disfrutando con

los tuyos, también recalca lo afortunados que son los lambayecanos al contar con el loche, un insumo propio de la región que le da un aroma y sabor a las preparaciones como lo son el arroz con pollo, cabrito a la lambayecana y el majestuoso arroz con pato, entre otros.

A continuación, observara una lista de los platos más representativos de Lambayeque: Cabrito a la lambayecana, Pepián de pavo, Migadito de mondongo, Carne seca, Humitas, Causa a la chiclayana, Seco de pato combinado, Seco de Cabrito, Chirimpico, Sangrecita, Cebiche Chiclayano y qué mejor que acompañar estos manajes con su deliciosa Chicha de jora de Mórrope, como postres tenemos el famoso King Kong y el dulce de Loche.

Es importante mencionar los restaurantes más conocidos de nuestra región, entre los cuales tenemos: El Rincón del Pato, Restaurant Gourmet El Pacifico, Restaurant Turístico El Cántaro, Restaurant, Di Limón Restaurant Turístico, entre otros.

La presente investigación se realizará en la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C, siendo más conocido por su nombre comercial el cual es Restaurant Turístico El Cántaro, dicho restaurant goza de reconocimientos regionales, nacionales e internacionales, es uno de los más importantes en el distrito de Lambayeque y de los más conocidos a nivel Nacional. Su imagen es impecable, además la señora Juanita y su hijo Agustín han logrado a lo largo de estos años difundir la empresa y sobre todo dar a conocer la comidatradicional de la región Lambayeque.

En la actualidad, a raíz de la pandemia que azoto el mundo, este sector sufrió una merma enorme, desde la cuarentena a nivel nacional hasta que se pudo reabrir las puertas de manera escalonada, los ingresos en este sector eran sumamente pequeños e incluso no tuvieron ingresos un buen tiempo.

En el caso específico de Restaurant Turístico El Cántaro, la situación contra el resto de restaurantes es la misma, el cierre inesperado de las actividades comerciales hizo al gerente general que los insumos y productos comprados para la elaboración de los platos típicos sean vendidos a un precio muy bajo e incluso regalados a varios vecinos y trabajadores de la empresa.

Cuando se logró atender al público en modalidad de delivery, tuvieron que reestructurar, ya que el delivery era una actividad poco común en el restaurant, poca

utilizada, pero tuvieron que replantear y buscar compartir la tradición mochica a todos sus clientes. Además de esto la reestructuración de personal que se hizo fue muy grande, reorganizando actividades y agrupando funciones, además se tuvo que prescindir de los servicios de muchos otros; las capacitaciones que se realizaban constantemente pasaron a no ser una prioridad y se dejaron de realizar, cosa que se vio reflejada en el desempeño y motivación del personal del restaurant. Es por ello que la prioridad en esta investigación es analizar la influencia que tiene la motivación laboral en el desempeño del personal que labora en el Restaurant Turístico El Cántaro.

## **1.2 Características y manifestaciones del problema de investigación**

Domínguez (2018) en su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del distrito de Independencia, 2017”. Señala que la alta dirección debe centrarse en el capital humano, e implementar estrategias de motivación para ver un cambio positivo en el nivel de motivación de sus colaboradores, con la finalidad de que el personal tenga un mejor desempeño, lo que resulta en llegar a los objetivos trazados por la organización. Además, se debe implementar un plan de recompensas o un sistema de recompensas, como, becas, planes de carrera o financiamiento de estudios, cursos, entre otras, que contribuya al personal a comprometerse con los objetivos de la organización.

Además, nos señala que la empresa debe aumentar las capacitaciones para permitir a nuestro personal adquirir conocimientos y habilidades y mejoren la manera a la hora de realizar sus tareas en su área de trabajo y tener en cuenta que las condiciones laborales, el ambiente saludable de trabajo es fundamental para la mejora de todo nuestro personal. (pág. 57)

Núñez (2018) en su investigación titúlala “Factores de la motivación y el desempeño laboral del personal de los restaurantes afiliados al Tripadvisor Puno – 2016”. Menciona que tener políticas claras y efectivas mejora la motivación de los trabajadores con fines de mejorar el desempeño laboral, así mismo, conocer los factores motivadores ayuda incrementar el rendimiento del trabajador y esto resalte en su desempeño.

Además, al implementar reconocimientos e incentivos, como: resoluciones de felicitación, carta de felicitación, becas de capacitación, para ser entregados a los

trabajadores por méritos ganados o el buen cumplimiento de sus funciones, elevará el grado de motivación en cada uno de ellos y se verá reflejado en los resultados. (pág. 74)

Según lo mencionado, se ha comprobado que el desempeño laboral está fuertemente ligado al grado de motivación que tengas y esto en base a varios factores de la motivación. Además, podemos señalar que el sistema de recompensas es un buen incentivo para ello, mas no podemos señalar el grado de durabilidad que tenga y si siempre será el mismo.

El problema se sitúa en los trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita, hemos observado en los trabajadores que existe falta de compromiso con su laboral, esto ocasiona diversos conflictos y llamadas de atención, además de una demora al entregar los pedidos, todo esto lo puede ocasionar la desmotivación y en consecuencia no mostrar un desempeño laboral eficiente, que nos lleve a cumplir con la misión, visión y objetivos de la empresa. En las diferentes visitas que hemos realizado pudimos observar que falta un programa de reconocimiento, ya sea mensual o anual, pero con algún tipo de reconocimiento por la labor que realizan.

Es por ello que buscaremos resolver el problema general y específicos en la presente investigación.

### **1.2.1 Antecedentes**

#### **Nacionales**

Perea (2017) en su investigación propone Establecer la relación de la motivación con el desempeño laboral de todo el personal, la metodología empleada es de tipo Descriptivo y Correlacional, con una muestra de 30 colaboradores, se utilizó la encuesta y para ello se elaboró 2 cuestionarios, 1 para cada variable de estudio y poder así obtener información arrojando como resultados que existe una relación notoria y directo de la motivación con el desempeño, a dicho resultado se llegó al obtener un valor de 0.912. En conclusión, el resultado obtenido en dicha investigación establece que mientras haya más motivación hacia los trabajadores mejores serán los rendimientos que demuestren los colaboradores de Inversiones La Selva S.A.

Rassa (2018) con su tesis propone Establecer la relación de la motivación con el desempeño laboral de todo el personal de la Financiera Confianza - Chimbote, dicha tesis

es de metodología cuantitativo de tipo Descriptivo, con una muestra de 20 colaboradores, se estableció aplicar encuesta y para ello se elaboró 2 cuestionarios, 1 para cada variable de estudio. Como resultados se obtuvo un valor de 0.028 en el alfa de Cronbach, llegando a la conclusión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

Chinguel (2020) con su tesis propone Establecer la relación de la motivación con el desempeño laboral de todo el personal del Banco Scotiabank – Jaén. La metodología de la investigación es no experimental de tipo descriptivo correlacional. Se ha elegido una muestra por conveniencia por que los datos son finitos eligiendo así a los 32 colaborados de la empresa, para la obtención de datos se elaboró 1 cuestionario arrojando como resultados que existe una relación notoria y directo de la motivación con el desempeño, a dicha resultado se llegó al obtener un valor de 0.782. En conclusión, a más motivación mayor será el desempeño de los colaboradores.

Alva (2018) con su tesis propone Determinar su influencia de la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de Caja Arequipa - Huánuco. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Se estableció una muestra de 20 colaboradores. Para la obtención de datos se ha elegido técnica de la encuesta, como resultados del método de Pearson se pudo establecer relación entre motivación y desempeño de los colaboradores, concluyendo que tiene influencia una variable en la otra.

Mendoza (2018) en su investigación propone Establecer la significancia de la motivación con el desempeño laboral de todo el personal de la Municipalidad Provincial de Huamanga, la metodología que se empleo es de tipo Descriptivo y Correlacional, determinamos una muestra al azar de 59 colaboradores, se utilizó la encuesta y para ello se elaboró 2 cuestionarios, 1 para cada variable de estudio y poder así obtener información arrojando como resultados de Pearson que existe una relación notoria y directo de la motivación con el desempeño, a dicho resultado se llegó al obtener un valor de  $p=0,001$  y  $R=0,424$ . En conclusión, el resultado obtenido en dicha investigación establece que mientras haya más motivación hacia los trabajadores mejores serán los rendimientos que demuestren los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

## **Internacionales**

Por su parte, Olvera (2018) en su investigación busca determinar las variables de motivación que inciden en el desempeño de la constructora Furoiani Obras y Proyectos. Para recolectar información se usó la encuesta CMT. Se estableció una muestra de 38 colaboradores. Con los resultados obtenidos se elaborará un programa de acción para poder incluir incentivos generando mayor productividad en todos trabajadores ayudando así a alcanzar metas personales como organizacionales.

Por otro lado, Grijalva (2021) en su investigación busca determinar de qué forma lo motivacional afecta el desempeñarse de los colaboradores de Fairis C.A - Ecuador. Dicha investigación se enfocó una metodología descriptiva-correlacional. El análisis de los datos concluyó que una correcta aplicación de métodos motivación conllevará a lograr alcanzar las metas de la empresa e incrementar el prestigio de la empresa.

Sum (2017) con su tesis determinó que los trabajadores del área de administración de cierta empresa de alimentos de un determinado distrito de Quetzaltenango – Guatemala su grado de motivación, en contraposición a su desempeño en su empresa. El tipo de fue descriptivo correlacional. Se estableció una muestra de 34 colaboradores. Para la obtención de datos se ha elegido una prueba psicométrica, se concluyó en la tesis que el nivel motivacional determina o altera el desempeño de trabajadores

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Motivación Laboral**

#### **2.1.1 Definiciones**

Existen muchas definiciones referidas a la motivación, por eso, a continuación, detallaremos algunas interpretaciones por algunos autores:

(Maier, 1949) define a la motivación como el proceso que establece la expresión del comportamiento e influye en su futura expresión mediante secuelas que nuestra conducta ocasiona.

Otro punto de vista sobre motivación tiene (Robbins, 2004) que lo detalla como un desarrollo que proporciona magnitud, direccionamiento y perseverancia que cuenta el sujeto para lograr sus objetivos.

A su vez (Morris & Maisto, 2009) define de forma similar a la definición dada por (Robbins, 2004) y conceptualiza a la motivación como un conjunto de estados internos que inspiran y guían la conducta en busca de un objetivo específico.

Por otra parte, (Schwab & Cummings, 1985) se refiere a la motivación como un proceso hipotético en el que el comportamiento es impulsado por algo denominado fuerza y movilizado por factores internos o externos.

Para llevar a cabo nuestra investigación, tomaremos el concepto de (Robbins, 2004) que, llevada al ámbito laboral, lo definiríamos como el conjunto de fuerzas internas que impulsan o influyen en el desempeño de los trabajadores que buscan el logro de objetivos específicos, ya sean profesionales o laborales.

### ***2.1.2 Tipos de motivación***

En base a uno de los principios de la conducta humana "Nadie se mueve sin una razón o una motivación", esto nos dice que todo acto humano realizado es causado por una motivación.

Esta motivación es generada por muchos factores ya sean psicológicos, de entorno, laborales, etc. La existencia de muchos factores ha generado el desarrollo de varios enfoques relacionados a los tipos de la motivación.

(Reeve, 2010) expresa que todas las actividades a realizarse cotidianamente se logran a través de influencia de una motivación intrínseca o extrínseca:

#### **A. La Motivación Extrínseca**

Esta nace a través de incentivos dentro de su espacio laboral, que puede ser efectivo, beneficios, diplomas, ser reconocido por su buen trabajo, el obsequiar constancias o un trofeo, entre otros muchos tipos (Reeve, 2010).

Para (Reeve, 2010) la motivación extrínseca aparece a partir del acuerdo por actuar "realiza esto y recibirás a cambio esto"; se da a cambio una especie de incentivo a cambio de que logre algo.

Este tipo de motivación se da tanto en la vida diaria como en el ámbito profesional y laboral, este tipo de motivación no es tan recomendable de aplicar debido a que incentivar a que un trabajador sea más productivo a corto plazo en base a un incentivo, va a generar que el trabajador se motive por la obtención del incentivo y no como medio para obtener satisfacción de realizar mejor el trabajo.

#### **B. La Motivación Intrínseca.**

(Reeve, 2010) cita a (Deci & Ryan, 1985) que explica que este tipo de motivación nace de la parte interna de la persona en donde busca adentrarse en los objetivos propios y desarrollar nuestras habilidades con el propósito de encontrar y perfeccionar nuevos propósitos.

(Reeve, 2010) expresa que es la aparición natural de necesidades psicológicas de competir, afinidades y auto nomia lo que con lleva tener este tipo de motivación.

Las necesidades psicológicas juegan un rol importante en este concepto dado que toma a la persona como un ente que desea mejorar su capacidad y su conducta influida por competencias y autonomía y afinidad que refleja en la empresa

Es decir, cuando las personas logran satisfacer sus necesidades psicológicas, un incentivo como el que se da en la motivación extrínseca, ya no logra ser influyente en el desempeño del trabajador. Por esto es que la motivación intrínseca es la más recomendada para aplicar en los trabajadores, ya que el periodo de motivación que se genera es a largo plaza.

*Figura 1: Necesidades de la Motivación Intrínseca*



*Nota:* El actuar en búsqueda de autonomía, competencia y afinidad genera una motivación intrínseca. Tomado de *Orígenes de la motivación intrínseca* (p.83), por Reeve Johnmarshall, 2010, McGRAW-HILL.

### **2.1.3      *Proceso motivacional***

(Robbins, 2004) sostiene que algunas personas creen que la motivación de las personas comienza con una serie de estímulos internos y externos que hacen que las personas

sientan necesidades. Cuando estos estímulos se concretan en una necesidad concreta, orientarán la actividad o comportamiento hacia el objetivo de satisfacer la necesidad.

En cualquier condición es la motivación la que explica por qué se realiza alguna conducta, o por qué estaba a punto de realizarla. (Chóliz, 2004)

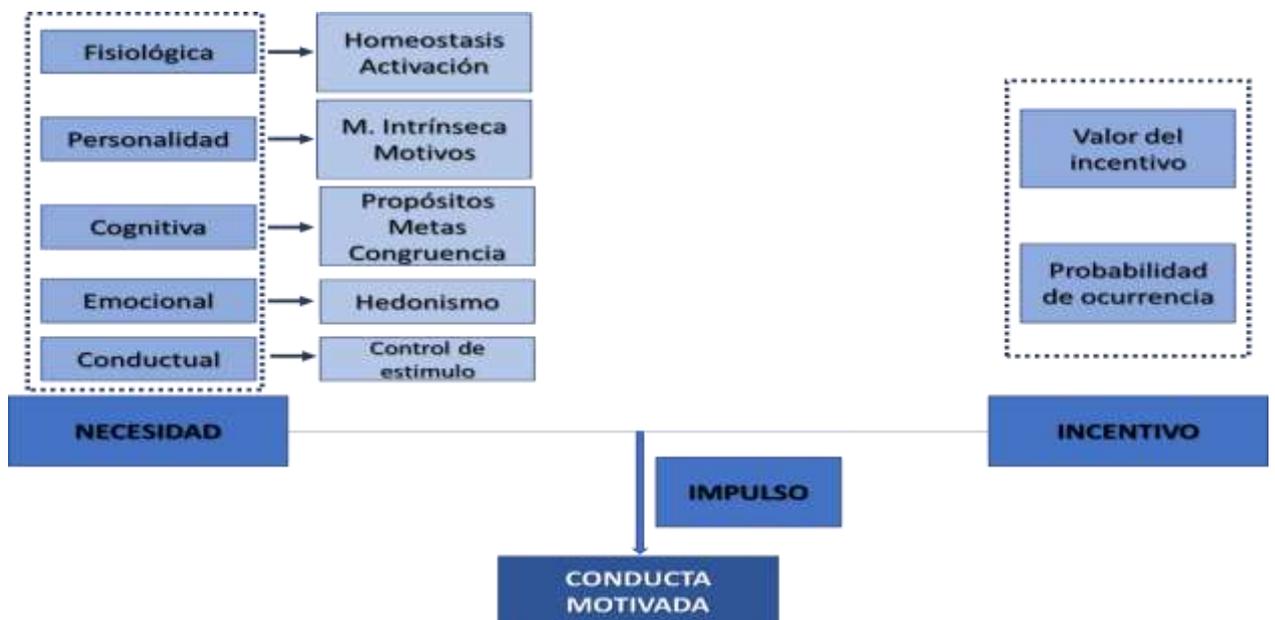
(Chóliz, 2004) para explicar el proceso motivacional se basa en el concepto de Atkinson y de varias teorías, expresando que este estímulo se da en función de 2 componentes primordiales: la aparición de las necesidades, lo que con lleva a que el sujeto actúe y los incentivos, con lo que se buscar aumentar la probabilidad de conseguir o evadir un objetivo.

Formula:

$$\text{Motivación} = f(\text{Necesidades} \times \text{Incentivos})$$

(Chóliz, 2004) Profundiza en dichos conceptos, tanto en la necesidad, como el incentivo están sujetas a diversos sub factores como se ve en la Figura 2.

Figura 2: Proceso Motivacional



Nota: La aparición de necesidades, ya sea cualquiera de los 5 tipos en la figura; acompañado de un incentivo, va a generar un impulso para lograr una conducta motivada. Extraída de *El proceso motivación* (p.18), por Chóliz Mariano, 2004.

Así (Chóliz, 2004) formula 2 ecuaciones para la obtención de ambos factores principales:

$$\circ \quad \textit{Necesidad} = f(\textit{Variables biológicas} \times \textit{Cognitivas} \times \textit{Situacionales} \times \textit{Emocionales} \times \textit{Características de personalidad})$$

Referente a todos los subcomponentes que están integrados, las cambiantes primordiales q las influyen son las próximas. Las variables a considerar de las cambiantes biológicas son activación, homeostasis e instinto; de las cognitivas estarían señaladas debido a fines, objetivos, iniciativa de actuar, etc. Con respecto a las emocionales puede ser hedonismo, averiguar la sensación, la ociosidad; además las cambiantes situacionales también se ven influenciados primordialmente por precedentes que pueden ser estímulos, condicionados y discriminativos. Al final, con todas estas diversas propiedades, las cambiantes de personalidad causantes del comportamiento motivada tenemos la posibilidad de resaltar los aspectos en la personalidad, fundamentos y motivación intrínseca (Chóliz, 2004).

$$\circ \quad \textit{Incentivo} = f(\textit{Valor del incentivo} \times \textit{Probabilidad subjetiva de obtener el incentivo})$$

(Chóliz, 2004) expresa que todo costo que tiene un incentivo es dependiente de las fracciones y calidades de esta, así como de la dificultada para alcanzarla y la confinidad del comportamiento generado y la búsqueda de recompensas. Para esto hay posibilidad para poder alcanzar los incentivos por lo que se generará dependiendo la interacción del comportamiento, esfuerzo, el logro de las expectativas que tiene y la inclusión de la causalidad.

Teniendo en cuenta estos factores podremos concluir que el proceso de la motivación inicia con un estado de carencia, generando la necesidad de alcanzar un objetivo; este paso es muy determinante debido a que está influenciado ya sea de forma positiva o negativa por factores y sub factores; a continuación interviene la aparición del incentivo, que se refiere a la intensidad de atracción o repulsión que posee dicho objetivo, mientras más complicada sea la tarea, mayor valor adquirirá el incentivo; en unión de estos dos pasos se va a generar el impulso necesario para llevar a cabo una conducta motivada.

### ***2.1.4 Primeras teorías de la motivación***

En los años 50 se vivió una época fértil para generar teorías motivacionales, debido a esto formularon tres teorías cuya validez ahora se cuestiona, siguen siendo los fundamentos reconocidos en el proceso motivacional (Robbins, 2004).

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1954).

(Robbins, 2004) afirma ser esta la teoría más notoria de jerarquía de necesidades de Maslow, quien formulo que cada persona tiene una escala de 5 necesidades que son:

1. Fisiológicas: Antojo, sed y las necesidades de abrigo, sexo y otras de carácter orgánico.

2.De Seguridad: Protección y custodia de males verbales o agresiones.

3.Sociales: apego, pertenencia a un conjunto, asentimiento y amistad.

4.De estima: Componentes de cariño, auto respeto, soberanía y efectuaciones, también con respecto a los componentes externos dado la postura, agradecimiento o felicitaciones entre otros.

5.Autorrealización: Fomento de transformarse la persona en alguien diferente, una persona con incremento de habilidades y crecimiento personal.

Maslow ordenó estos 5 requerimientos en 2 sectores (superior e inferior). Expreso que las necesidades fisiológicas y de seguridad son inferior, y las necesidades sociales, de estima y de autorrealización son superior (Robbins, 2004).

La diferencia de los 2 es que las necesidades de orden superior se manifiestan de forma intrínseca, dentro de uno, a diferencia que la satisfacción del orden inferior se genera de factores externo, tal como el salario, contrato colectivo y antigüedad (Robbins, 2004).

En conclusión, podemos afirmar con respecto a la teoría de la necesidad es que en la medida que unas necesidades se van satisfaciendo, la necesidad que le sigue se vuelve la dominante, esta teoría se caracteriza por ser de forma escalada y ordenada.

Como referencia la Figura 3, la persona empieza desde la necesidad fisiológica y conforme satisface una, asciende a otra necesidad, hasta llegar al punto de necesidad más alta, en este caso la cima sería la necesidad de autorrealización.

*Figura 3: Pirámide motivacional de Maslow*



*Fuente: Jerarquía de las necesidades según Maslow (p.176), Robbins Stephen, 2004, Pearson Educación.  
Elaboración Propia*

A partir de la perspectiva el fundamento afirma que ninguna necesidad se satisface por completo, ya que si se satisficiera totalmente esta dejaría de generar motivación. Por esto Maslow dice identificar en qué ubicación de la pirámide está ahora la persona y enfocarse a saciar las necesidades del grado (Robbins, 2004).

La Teoría X y Y de Mcgregor (1960).

(Robbins, 2004) expresa que McGregor declaró 2 perspectivas que tienen las personas: una perjudicial que es la Teoría X, y un favorable que es llamado Teoría Y.

McGregor al ver como los jefes trataban a sus empleados, concluyo que la perspectiva del gerente sobre la esencia de los humanos se encuentra en un grupo de suposiciones que este le da forma a su conducta hacia sus trabajadores según estos supuestos (Robbins, 2004).

La Teoría X muestra una distinción dura y autoritaria, donde la funcionalidad repercute en que los individuos laboren en procedimientos preconcebidos con la intención de conseguir las metas organizacionales (Ramos, Peña, López, & Madrid, 2003)

De acuerdo con la Teoría X, las cuatro premisas del gerente según McGregor:

*1. Los subordinados no están a gusto con su trabajo y, cuando tienen la posibilidad intentan evitarlo.*

*2. Al no gustarles su trabajo, se debe forzar, dominarlos o condicionarlos con multas con el fin de lograr los objetivos.*

*3. Trabajadores esquivarán sus compromisos y solicitarán indicaciones precisas continuamente para que lo logren.*

*4. Todo trabajador pone su estabilidad previamente a otros componentes laborales y presentarán escasos anhelos (Robbins, 2004).*

La Teoría Y es un procedimiento de sentido democrático, donde el gobernante por el momento no busca inspirarse sólo en el poder legal, si no, que quiere conseguir poder personal, dando origen aquí al papel de jefe (Ramos, Peña, López, & Madrid, 2003).

Se establecen 4 premisas según McGregor en la teoría Y:

*1. Trabajadores tienen la posibilidad de tener en cuenta su labor habitual tal de divertirse o dormir.*

*2. Los individuos buscan administrarse y direccionarse cuando existen metas a alcanzar.*

*3. El individuo tiene la capacidad de poder admitir y también a pedir obligaciones.*

*4. El decidir elecciones nuevas se encuentra bastante divulgada entre las personas, no solo abarca estas funciones en áreas administrativas de las empresas (Robbins, 2004).*

McGregor preserva su idea que todas conjeturas de esta teoría Y son más acertadas que la teoría X. En consecuencia, realiza planteamientos como la integración de opiniones de los demás para la toma de decisiones, las responsabilidades retadoras y las interacciones de conjunto tales procedimientos ayudando a incrementar su compromiso para poder realizar sus funciones laborales (Robbins, 2004).

Con lo expresado podemos deducir que es muy superficial la propuesta de la idea de participación de decisiones, ya que va a constar de situaciones particulares, debido a que en cada lugar de trabajo es diferente por lo que el accionar a motivar a los trabajadores según el enfoque de la Teoría X y Y será según el actuar de los trabajadores y el pensamiento de dirección que tenga el gerente de la empresa.

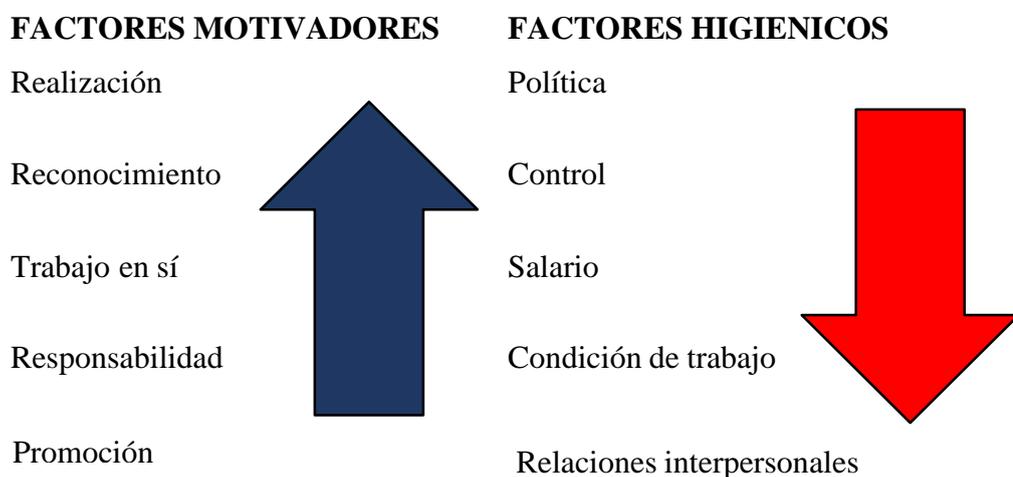
Teoría de los dos factores de Herzberg (1959).

También llamada teoría de motivación e higiene o teoría bifactorial.

Herzberg establece que su teoría contiene variables que conllevan a motivarse en la organización, dichos estos son diversos e individuales de los componentes dando como consecuencia descontenta. Por lo dicho se infiere, que dichas sensaciones no son contrarios, debido al estudio dentro de la organización de la satisfacción y la insatisfacción. (Palomino, 2008).

Todos los componentes de aumento o motivador, conocidos como motivadores intrínsecos y los componentes de liberación de fastidio o higiénicos, conocidos como motivadores extrínsecos se detalla en la Figura 4 (Palomino, 2008).

Figura 4: Factores Motivadores e Higiénicos



*Nota:* En la imagen se muestra los indicadores que influyen ambos tipos de factores, la preocupación por satisfacer las necesidades de los factores motivadores, va a generar una satisfacción en el trabajo, lo contrario pasara en lo factores higiénicos, que provocaran insatisfacción. Elaboración propia.

(Aguado, 2006) expresa que Herzberg propone que para poder mejorar el desempeño durante el trabajo esta debe incluir mecanismos motivacionales. Actuares perceptibles según esta base, para poder concebir el mando de los colaboradores y poder así introducir tareas más retadoras, etc” (Aguado, 2006).

En conclusión, la teoría de Herzberg es una de las teorías que explica qué motiva a un trabajador según el enfoque de los factores motivadores que generan satisfacción y los factores higiénicos que producen insatisfacción, por lo que se recomienda considerarlos para que los directivos motiven a todos sus trabajadores de forma apropiada.

### ***2.1.5 Teorías contemporáneas de la motivación***

(Robbins, 2004) explica gran cantidad de teorías contemporáneas referente a la motivación, a continuación, solo detallaremos algunas:

Teoría ERC de Alderfer (1969, 1972)

(Vélaz, 1996) En su libro detalla que Clayton Alderfer dio la idea de modificar el modelo de Maslow y reducir a solo tres las clases de necesidades. Estas nuevas clases agrupan, de otra manera, las categorías de Maslow:

- 1) *La conservación de la existencia física (E):* necesidades fisiológicas y de seguridad.
- 2) *El mantenimiento de las relaciones interpersonales (R):* necesidades de autoestima y pertenencia.
- 3) *La posibilidad de crecimiento personal (C):* necesidades de estima y autorrealización.

Establece la realidad de diversos modelos de necesidades, sin establecerle orden específico y admitiendo que cualquier persona de ellas podría ser activada sin aguardar a que las de orden inferior hayan sido satisfechas.

La conservación de la existencia se explica como el abastecimiento de requerimientos necesarios para la existencia de las personas, el mantenimiento de las relaciones responde a la necesidad de la persona de generar lazos afectivos y para terminar, la posibilidad de crecimiento se refiere al interés de lograr una mejora personal y también laboral (Robbins, 2004).

Para concluir (Davis & Newstrom, 1993) enfoca la Teoría ERC al ámbito laboral y establece de que los trabajadores al inicio tienen las ganas por saciar sus expectativas de vida (dinero, contrato laboral, estabilidad, etcétera.) con el fin de poder luego enfocarse en sus expectativas de interacción, es decir tener la comprensión de sus jefes y compañeros. Por último le dará interés a sus expectativas de incremento y auto desarrollo.

Teorías de las necesidades de McClelland (1951,1961)

(Robbins, 2004) expresa que Mc Clelland y compañía establecieron una filosofía de las necesidades enfocada según 3 necesidades:

- *Necesidad de logro:* Las ganas por sobresalir, por obtener el éxito.
- *Necesidad de poder:* Necesidad de ayudar a q se conduzcan como no lo habrían hecho ellos.
- *Necesidad de afiliación:* Deseo de pertenecer a un grupo.

Muchos seres humanos buscan salir adelante en la vida, se esfuerzan por generar desarrollo propio y profesional, y no por incentivos. La búsqueda de realizar nuestras labores más óptimos y eficaces, esto es llamado la necesidad de logro.

La necesidad de poder es el quierio de ejercer una influencia y mantener el control de a los otros. Las personas que tienen enorme interés de poderío disfrutan de encontrarse a la cabeza, se esfuerzan por repercutir en las personas, eligen hallarse en contextos de retos y postura y permanecen enfocados en el reconocimiento y en triunfar más que los otros.

Como ultimo tenemos la necesidad de afiliación, por ello los humanos se esmeran en buscar vínculos de amistad, eligen funcionar a través de trabajo en equipo y desean poder relacionarse (Robbins, 2004).

La búsqueda de satisfacer estas necesidades, va a lograr que el trabajador se empeñe en mejorar su rendimiento, va a generar una motivación en búsqueda de un objetivo, el tipo de necesidad a enfocarse a satisfacer va a repercutir en su conducta, debido a que el deseo de poder a veces logra el crecimiento de ego, y va a impedir el poder satisfacer la necesidad de afiliación, por lo que se recomienda encontrar un equilibrio entre estas tres necesidades, logrando así un trabajador más afectivo, motivado a superarse y así lograr un reconocimiento en el trabajo.

#### Teoría de las expectativas de Vroom

(Robbins, 2004) la define como el esfuerzo a una inclinación de comportarse de una forma es dependiente a la intensidad de un supuesto que el actuar conllevara a un fin con lo que la persona descubre que es llamativo.

De forma más fácil, este enfoque detalla que el trabajador tendrá mayor interés si cree que, mostrando un gran desempeño en sus funciones laborales, le hará ganar recompensas por parte de la organización, ya sea un bono, aumento, ascenso, etc; todas estas recompensas podrán lograr satisfacer sus objetivos propios.

(Robbins, 2004) expresa que la teoría se enfoca en tres relaciones:

1. Esfuerzo del individuo con su desempeño: Porcentaje que uno observa que nuestras ganas en el trabajo conllevarían a tener un buen desempeño.
2. Desempeño del individuo con recompensa: Porcentaje de que el trabajador percibe que desempeñarse muy bien le compensará con incentivos que este desea.
3. Recompensas de la organización con las metas personales: Porcentaje que los incentivos otorgados cubren las expectativas u objetivos de la persona.

Figura 5: Proceso de la Teoría de las Expectativas



*Nota:* En la imagen se muestra la aparición de tres relaciones que van de forma consecutiva, parte desde el esfuerzo del individuo y va hasta las metas personales. Extraído de *Teoría de las Expectativas* (p.173), Robbins Stephen, 2004, Pearson Educación.

Como conclusión la motivación por expectativas explica el motivo de que varios colaboradores no están comprometidos y se conforman con realizar un bajo desempeño. Mas aún se hace notorio cuando ahondamos en las tres relaciones postuladas. Por lo tanto, hay que conocer las expectativas de cada trabajador de la empresa para adaptar la recompensa a sus necesidades o expectativas.

### **2.1.6 Dimensiones de la motivación**

(Palomino, 2008) cuenta que se ha puesto a prueba la hipótesis de Herzberg de que existen 2 grupos de carencias humanas y 2 aspectos individuales de satisfacción e insatisfacción dentro de la organización. Esta investigación se realizó por (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959) y aplicaron el instrumento de la entrevista semipreparada para obtener información.

Los datos arrojados ayudo a ubicar los elementos causantes de los sentimientos de satisfacción o de insatisfacción. A estos elementos objetivos los denomino Herzberg variables nivel 1, que son: condiciones de trabajo, reconocimiento, logro, el trabajo mismo, promoción, responsabilidad, posibilidad de desarrollo de personal, vida privada, status y seguridad en el trabajo. (Palomino, 2008).

Además, en la investigación se identificaron lo denominados por Herzberg variables nivel 2, los cuales fueron: salario, dirección, políticas, normas y procedimientos de gestión de la empresa, supervisión técnica, relación con los compañeros (Palomino, 2008).

La diferencia entre ambos factores es que los del primer nivel se refieren a hechos objetivos o puntuales, mientras que los factores de segundo nivel es la reacción psicológica, algo superficial que se genera dentro del sujeto, es decir, una sensación de satisfacción o insatisfacción de determinado tipo de necesidades generado por algún factor de primer nivel.

(Palomino, 2008) El análisis de los resultados de la investigación sirvió para formular la teoría de Herzberg, que se basó en que:

Las variables de nivel 1 ayudaron generando satisfacción en la organización y rara vez generaron insatisfacción, por esto se denominaron **SATISFACTORES O MOTIVADORES**. Del otro lado, las variables nivel 2 como la remuneración, políticas, normas, condiciones de trabajo, entre otros; fueron causante de insatisfacción y muy pocas veces generaron satisfacción, por ello fueron llamados **INSATISFACTORES o HIGIENIZANTES**.

## 2.2 Desempeño Laboral

### 2.2.1 Definiciones

Existe un sin número de definiciones referentes al desempeño laboral, es por ello, que a continuación desarrollaremos lo dicho por algunos autores:

El desempeño laboral es la manera de como encara el trabajo que tiene que realizar una persona (Robbins & Coulter, 2016).

Ahora para profundizar tenemos a (Milkovich & Boudreau, 1994), ellos consideran que el desempeño laboral tiene propiedades que la hace única, las cuales son: habilidades, necesidades, capacidades y cualidades que se ven reflejado en las tareas que realizan a diario, buscando afectar los resultados de la organización de una manera positiva y productiva.

Ahora, de acuerdo a (Chiavenato, 2009), es la importancia que le otorgamos mediante una escala de valor sobre la manera en la que los empleados realizan sus labores diarias, además de si eso ayuda a alcanzar nuestros objetivos trazados y el potencial que tiene cada uno de ellos para lograr superarse y por ende obtener mejores resultados. Es de vital importancia la labor realizada por las personas porque toda acción que ellos realicen influye en la organización.

A su vez (Robbins, 2004) señala que el desempeño se ve influenciada por la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse generar el comportamiento que tiene las personas en su ambiente laboral. A su vez (Chiavenato, 2009) indica que el comportamiento de las personas para con su trabajo se ve influenciada por una gran cantidad de elementos. (p.81).

Teniendo en cuenta las definiciones de estos autores, consideramos que intervienen muchos factores en el desempeño laboral. Por consecuencia, uno de los objetivos de la empresa debe ser mejorar las actividades y factores que influyen en el desempeño de sus colaboradores.

Existen distintas razones para evaluar el desempeño laboral, a continuación:

- Un examen de desempeño permite determinar movimiento en cuanto a lo económico, tipos de comportamiento, potencialidades y en varios casos termina con la separación del empleado con la organización.
- Otorga la posibilidad de poder realizar ajustes en el trabajo que ellos realizan y mejorar los indicadores de influencia obviamente para mejorar el rendimiento de cada uno de ellos.

En ese sentido podemos decir que el desempeño laboral es la conducta que muestra el empleado para con las funciones y actividades que realiza en la empresa. Ahora tengamos en cuenta que el comportamiento no es igual en todas las personas y tenemos que tratar los comportamientos individualmente.

### *2.2.2 Objetivos del desempeño*

(Robbins & Judge, 2013) señala que los principales objetivos son:

- Apoyar a la toma de decisiones sobre las altas y bajas en sus puestos de trabajo.
- Detectar indicadores para realizar una capacitación.
- Ofrecer una buena retroalimentación a los empleados
- Otorgar bonos y reconocimientos en función a sus méritos.

Lo dicho por (Robbins & Judge, 2013) guarda mucha relación con lo que hoy en día necesitan los gerentes para tomar decisiones y más aún si se tratan de personas y sus comportamientos, es por ello que veremos cómo podemos evaluar el desempeño y tomar la decisión correcta.

### *2.2.3 Metodologías para evaluar el desempeño.*

Según (Chiavenato, 2000) A raíz de los problemas que ocasionaba el rendimiento de las personas en sus puestos de trabajo se tuvo que revisar y formular soluciones que ayuden a mejorar esta situación, es así como nacen los métodos de evaluación que alcanzaron un fama bastante alta, bajo el nombre de métodos tradicionales de evaluación de desempeño, ahora si bien es cierto es un método general, cada organización la transforma como mejor crea conveniente para poder realizar la evaluación.

Los métodos tradicionales con mayor aceptación en las organizaciones son:

#### Escalas graficas

La presente herramienta plantea tener indicadores de evaluación establecidos para poder saber el desempeño de cada persona. Su metodología nos hace realizar un cuadro considerando dos extremos, en la fila colocamos los puntos a evaluar y en la columna colocamos la escala numérica de calificación para la evaluación. Estos puntos preestablecidos son indicadores que la organización valora como prioritarios.

La base de este método para saber el desempeño de los trabajadores son los indicadores previamente definidos. Con una simple y breve definición para facilitar la labor del evaluador, sobre todo aumentando la precisión de estos resultados. Acto seguido se determina la escala numérica o conceptos de calificación. Seleccionamos de 3 a 5 grados de variación para cada criterio.

Tabla 1: Metodología escala grafica (Chiavenato, 2009, pág. 369)

<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>					
Nombre del colaborador: _____			Fecha <u>  </u> / <u>  </u> / <u>  </u>		
Área de trabajo: _____			Cargo: _____		
<b>Desempeño en la Fx: Considerar exclusivo el rendimiento actual del empleado en su función</b>					
	<b>Excelente</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Regular</b>	<b>Permisible</b>	<b>Deficiente</b>
<b>Producto</b>					
Cantidad normal de trabajo expresada en volumen					
<b>Cualidad</b>					
Excelencia, eficiencia, eficacia en su labor					
<b>Conocimiento del trabajo</b>					
Tener claro tus labores					
<b>Cooperación</b>					
Trabajar de manera grupal con tus compañeros					
<b>Características individuales: Indicadores individuales de las personas que son evaluadas en función al área de trabajo.</b>					
<b>Comprensión de las situaciones</b>					
Detectar problemas y buscar solucionarlos. Aceptar encargos especiales.					
<b>Creatividad</b>					
Ayudar en la lluvia de ideas con mejoras importantes					
<b>Capacidad de realización</b>					
Realizar tareas especializadas para las ideas planteadas.					

*Elaboración propia*

## Método de elección forzada

Consiste en seleccionar frases que tengan que ver directamente con maneras de comportarse, es así cómo los colaboradores serán evaluados. Se tiene bloques que pueden ser de dos, cuatro o más frases, estas frases tiene relacionarse con las tareas que realicen los colaboradores y con sus formas en cómo encaran el trabajo, acto seguido el personal que esta evaluación debe elegir obligatoriamente una o varias frases, las que el crea conveniente basándose en la que más se relacione con la personal que está evaluando. Por ese este método lleva el nombre de "elección forzada".

Para saber que frases colocar o la manera en cómo armamos las frases, nos sugieren dos formas de hacerlo:

- Iniciamos separando las frases de tal manera que elijamos dos con un significado positivo y otras dos con un significado negativo, donde el evaluador debe elegir a su propio criterio y bajo una observación cuál de las frases se ajusta más a su comportamiento y cuál es la que poco tiene que ver con su comportamiento.
- La segunda manera seria seleccionar cuatro frases con solo significado positivo y dentro de esas frases el evaluador señalar cuál es la que se ajusta con el comportamiento del trabajador en sus labores diarias.

Tabla 2: Metodología elección forzada (Chiavenato, 2009, pág. 373)

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO							
Trabajador: _____				Cargo: _____			
Área de trabajo: _____							
<p>Usted vera bloques de 4 que contiene frases, debe indicar con un "X" en la columna lateral, que llega la señal de " + " bajo el concepto que mejor define su desempeño, y la señal de " - " para indicar lo que peor lleva el concepto de su desempeño. Se debe llenar absolutamente todos los bloques de 4</p>							
	N°	+	-		N°	+	-
Solo hacen los que se les ordena	1			Le cuesta buscar auxilio	41		
Correcta forma de comportarse	2			Trabaja de manera pulcra y organizada	42		
Acepta comentarios para mejorar	3			Tiene problemas con la capacidad de producir	43		
El peor rendimiento cuando esta apremiado	4			Es proactivo	44		
Conflicto con sus compañeros	5			Le cuesta concentrarse en el trabajo	45		
Toma las decisiones a la ligera	6			Es poco emocional	46		
Trasmite confianza	7			Busca mejorar continuamente en sus labores	47		
Le cuesta iniciar una acción	8			Siempre presto a ayudar	48		
Proactividad en el servicio	33			No se involucra con brindar ideas	73		
Le faltan estudios	34			Trabaja porque es su pasión	74		
Cuida su higiene personal	35			Memoriza de gran forma	75		
Cada tarea que realiza siempre tiene un defecto	36			No se hace problemas cuando quiere exigir algo	76		
Deficiente habilidad de comunicar	37			Tiene base para tomar decisiones	77		
Domina la labor que realiza	38			A cada momento se le tiene corregir	78		
Cuida los activos de la empresa	39			Eficiente y veloz	79		
Su finalidad es ser premiado	40				80		

Elaboración propia

## Método de análisis de campo

La base de este método es una evaluación profunda, realizando entrevistas por parte de la persona encargada, que en muchos casos es un asesor que trabaja de la mano con el jefe de la organización, ese asesor se dirige a realizar preguntas a los jefes inmediatos sobre el rendimiento de cada uno de sus subordinados.

Es por ello la denominación de investigación de campo. La mayor responsabilidad la tiene el asesor de gerencia, que se tiene que ayudar de los jefes inmediatos y toda la línea estructural que tiene cada organización.

Los puntos a tratar por el asesor son los siguientes:

a. Evaluación inicial. El rendimiento de cada subordinado recae en función a los siguientes puntos:

- Desempeño superior a lo satisfactorio {+}
- Desempeño satisfactorio ( $\pm$ )
- Desempeño por debajo de lo satisfactorio (-)

b. Análisis complementario. Terminada la primera fase, a cada subordinado se le hacen varias preguntas con la finalidad de lograr conclusiones con mayor profundidad.

c. Planeación. Habiendo realizado las cuestiones, se debe tener planeado una táctica que puede involucrar:

- Retroalimentación al empleado
- Reinención del empleado
- Capacitación
- Destitución
- Ascenso de cargo
- Mejoras contractuales

d. Seguimiento. (Fair play). Hablamos de finiquitar todos los pasos anteriores observando y teniendo la seguridad de que se mejoró el desempeño de cada uno de los empleados de nuestra empresa.

## Método de incidentes críticos

Es un método que se basa en la observación que realiza el evaluador, el cual tiene que tomar apuntes del comportamiento de los empleados en sus labores diarias. El evaluador se centra en comportamientos extremos por parte del subordinado, esto llevara a resultados muy positivos o resultados muy negativos, por consecuencia son fáciles de observar. A diferencia de los métodos clásicos, ellos buscan esas propiedades extraordinarias de cada empleado, ya sea en el lado negativo, así como en el lado positivo. En consecuencia, el método busca las excepciones en ambos extremos de los trabajadores, claro está que se debe repetir los extremos positivos y corregir los extremos negativos de cada uno de ellos.

## Métodos mixtos

- Método de comparación por pares

Como la denominación que este método señala, se busca comparar a los empleados, se les ordena de dos en dos, te puedes agenciar de indicadores de evaluación para mayor facilidad a la hora de realizar el examen, en base a dos columnas donde, seleccionas el desempeño que se considere mejor y lo colocas a la derecha y en la columna de la izquierda el peor desempeño que encuentres.

Este método es poco recomendado por lo que es menos preciso que todos los demás, es por ello que se tendría que utilizar si ya agotaste las opciones anteriores.

- Método De Frases Descriptivas

El evaluador tiene la libertad de elegir las frases que le parecen apropiadas para el comportamiento de los empleados. El evaluador mediante signos indica si le parece óptimo lo que ve {signo " + " o "S"} y esos comportamientos que demuestran un mal desempeño (signo "-" o "N"). (Chiavenato, 2000, págs. 366-380)

A lo largo del texto hemos visto que evaluar el desempeño de los trabajadores aflora un gran número de obstáculos. (Coexphal, 2012) señala que el para una correcta evaluaciones tiene que planear de una forma correcta, siguiendo los pasos necesarios para lograr una correcta evaluación, además darle seguimiento y realizarlo en fechas

previamente definidas, así sabremos la eficacia y eficiencia de los trabajadores y cómo ayudarlos a lograr mejores rendimientos, tener una base de datos para poder realizar capacitaciones buscando potenciar su rendimiento y lograr los objetivos de la empresa.

Indica 4 puntos que son la base de la evaluación de desempeño:

- Cuantificar y cualificar las tareas realizadas por el colaborador.
- Formas de comportarse en su área de trabajo.
- Herramientas que llega a utilizar el colaborador para sus tareas.
- Crear una cultura organizacional basada en valores y los objetivos de la empresa.

#### *2.2.4 Dimensiones del desempeño laboral*

(Chiavenato, Gestion del talento humano, 2009), señala que la forma de iniciar al momento de planificar una evaluación de desempeño es seleccionar los indicadores, calificarlos, darle un concepto y comparar a cada trabajador de la empresa.

La organización deberá priorizar ciertos comportamientos junto a sus indicadores, para que al momento de comparar con los empedados tengamos que los que obtengan un mejor desempeño son los que han alzado una calificación mayor en esos apartados, sin que se relaciona con el cargo que ocupen en la empresa.

El número de indicadores que utilice una organización dependerá exclusivamente de ella, sin embargo, el promedio de los mismos ronda entre los 5 y 10 factores. El autor tiene sus principales apartados, los cuales son: habilidades/capacidades, comportamiento y logro de resultados (Chiavenato, 2009). En la tabla 3, observarás los indicadores que corresponde a cada grupo.

Tabla 3: Indicadores más empleados en el momento de evaluar (Chiavenato, 2009)

Capacidades	Comportamientos	Metas y Resultados
Conocer el puesto	Realizando actividades	Suma de labores
Conocer la empresa	Trabajo de grupo	Clase de trabajo
Puntualidad	Integración	Trato al cliente
Constante	Colaboración	Agrado del cliente
Fidelidad	Ingenio	Disminución de costes
Honradez	Liderazgo	Soluciones veloces
Cuidado personal	Cuidado y seguridad	Disminución de mermas
Cordura	Obligación	Carencia de inconvenientes
Busca superarse	Proactivo	Cuidado de infraestructura
Análisis de situaciones	Único	Manejo de tiempos
Aprende rápido	Cordialidad	Alto sentido de resultados

*Elaboración propia*

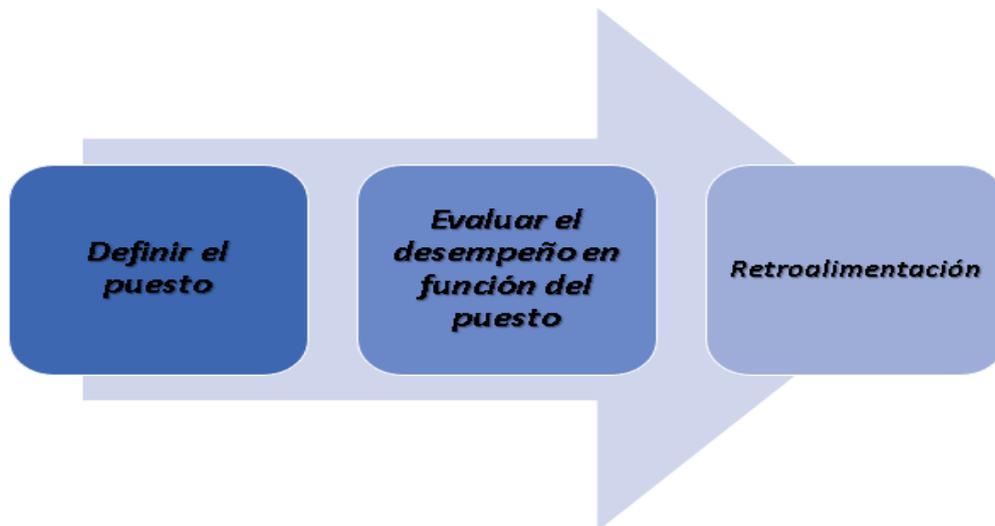
### 3.2.2.5 Pasos para la evaluación del desempeño

(Alles, 2005) a continuación, veremos los pasos a seguir:

1. **Definir el puesto:** Se tiene que llegar a un acuerdo entre el jefe y el empleado en cuanto a las responsabilidades que trae ese puesto y los criterios a evaluar del mismo. Como ya se mencionó, una evaluación únicamente puede desarrollarse bajo los resultados que arroja en ese puesto es por ello que se necesita que el evaluador y el evaluado comprendan su contenido.
2. **Evaluar el desempeño en función del puesto:** nos referíamos a la escala numérica que se usara para evaluar el puesto en cuestión, esta escala se organiza previamente.
3. **Retroalimentación:** Básicamente son las conclusiones y recomendaciones de la evaluación, permite al empleado saber cómo está en la actualidad y que

puede mejorar para elevar su desempeño, además de que cosas no realizar porque le está restando a ese desempeño. (p.38).

*Figura 6: Pasos para la evaluación del desempeño (Alles, 2005)*



*Elaboración propia*

#### *2.2.6 Importancia de la evaluación del desempeño*

Es una herramienta que nos permite conocer aspectos de la organización que son vitales a la hora de mejorar, además sirve para direccionar a las personas que trabajan en la organización. Como principales fines tenemos la posibilidad de conocer la manera de cómo se desenvuelven los trabajadores en lo personal y profesional, buscar los resultados que necesitamos en base a una mejora continua que realiza la organización y el obtener el máximo jugo de las características y habilidades de todo nuestro personal.

De manera general, la importancia recae bajo estos puntos:

- Tener información para promover y mejorar las condiciones laborales de los empleados.
- Obtener los puntos de comparación entre los jefes y sub jefes, y el comportamiento de los demás empleados.
- Le permite al subordinado conocer como está realizando las cosas y mejorar significativamente.

La base de la evaluación es tener previamente establecido y bien planificado lo que requiere el puesto de trabajo y realizar la comparación en cuanto a los resultados de ese puesto de trabajo.

Desde ahí va a ser viable evaluar el manejo, el potencial, y conceptualizar cuáles son los pasos a seguir para una correcta capacitación y un plan de entrenamiento con la finalidad de lograr la siguiente conexión: persona – puesto de trabajo. (Alles, 2005, págs. 27-28)

### *2.2.7 Utilidad de realizar una buena evaluación.*

(Chiavenato, 2000) Hay que tener muy bien planeado un programa de evaluación de desempeño para poder ver resultados en los diferentes plazos establecidos, junto a ello tener una buena coordinación entre todos los actores de la evaluación y por último lograr desarrollar bien el programa. Generalmente, los principales grupos que se ven beneficiados son los siguientes:

Utilidad para el superior:

- En base a una buena selección de indicadores de evaluación podemos planificar un sistema que me permita medir el rendimiento de cada trabajador, con la finalidad de tener información para evaluar el desempeño del mismo.
- Organizar capacitaciones para mejorar el desempeño de cada uno de ellos.
- Contar con una comunicación eficiente entre todas las ramas organizacionales de la empresa, informándoles cual será el sistema de evaluación y que ellos mismos puedan saber cuál es su rendimiento.

Utilidad para el empleado:

- Saber cuáles serán los indicadores que se observarán para la evaluación de cada uno de ellos.
- Tener identificado lo que espera el jefe de ellos, la manera de cómo quiere que se desenvuelvan en su lugar de trabajo, mejorando así sus debilidades y sobrepasando sus fortalezas.

- Conocer los planes que tiene la empresa para realizar las mejoras de desempeño que se requiera y que actividades se hará para lograrlo, y las decisiones que el empleado de empezar a realizar para mejorar la calificación de la evaluación.
- Generar autocontrol por parte de los empleados, de la misma manera ver los cambios positivos que están teniendo.

Utilidad para la empresa:

- Tener evaluaciones mensuales y registros anuales de los resultados que obtiene cada uno de los empleados.
- Conocer que empleados necesitan de nuestra ayuda para que mejoren su rendimiento y perfeccionarlo, además de aquellos que merecen un ascenso.
- Generar un programa de incentivos que se basa en las evaluaciones de cada uno de ellos, eso permitirá una competencia positiva en la organización. (Chiavenato, 2000, págs. 365-366)

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DESARROLLADA

### 3.1 Tipo De Estudio

La presente tesis cuenta con un estudio transversal de enfoque cuantitativo, debido a que tiene como fin detallar cualidades, peculiaridades y atributos de las variables de estudio. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

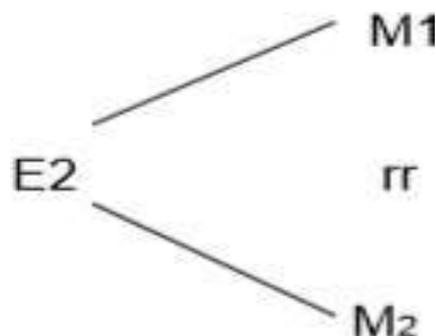
### 3.2 Diseño De Investigación

Durante la ejecución de esta investigación no se alteró, tampoco se afectó ninguna a las variables estudiadas; además el diseño tiene corte transeccional (transversal) debido a que se recolecto los datos para medir las variables en un momento único; es también de tipo correlacional debido a que se fijó como objetivo describir qué relación existe entre las dos variables estudiadas.

### 3.3 Nivel de la investigación

Este estudio tiene como fin descubrir la correlación existente de la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C, por lo que la investigación es de nivel correlacional.

El esquema a aplicarse en el presente estudio se muestra a continuación:



Donde:

- E2: Personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque
- M1: Motivación Laboral
- M2: Desempeño Laboral

- rr: Correlación de la motivación laboral con su desempeño de los trabajadores operativos y administrativos de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C

### **3.4 Contrastación de hipótesis**

Ha: La Motivación Laboral influye de forma directa, positiva y significativamente el desempeño de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque.

Ho. No existe influencia significativa de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque.

Los resultados que arrojen el análisis de la información recolectada, ayudaran a realizar con el objetivo general de la investigación: Determinar el nivel de influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C – Lambayeque, así como también los objetivos específicos:

- a) Identificar los niveles de motivación laboral de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque.
- b) Identificar los niveles de desempeño de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C – Lambayeque.
- c) Determinar la relación entre los indicadores satisfactores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque.
- d) Determinar la relación entre los indicadores Insatisfactores y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque.

### **3.5 Población**

Nuestra población está delimitada por todo el personal (16 operativos y 7 administrativos) del Restaurant El Cántaro de Juanita – Lambayeque, 2021.

Debido a la situación del Covid 19, el personal del Restaurant se vio disminuido y ahora cuentan con:

Tabla 4: Trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C

<b>TRABAJADORES OPERATIVOS</b>	<i>Número de personas</i>
Cocineros	7
Mozos	5
Encargado de la Barra	1
Vigilante	1
Personal de limpieza	1
Encargado de Delivery	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>
<b>TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS</b>	<i>Número de personas</i>
Ejecutivo – Chef	1
Gerente general	1

Caja	1
Encargada de pedidos	1
Auxiliar de Contabilidad	1
Jefe de personal y CCS	1
Asistente de Administración	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>23</b>

### 3.6 Muestra

Para Vara, A. (2008) “La muestra, es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población” (p.222).

Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

Por considerarse la población menor a 50 trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita la muestra será la misma que la población que son 23 trabajadores.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que cuando incluimos a todo el universo o población en la investigación se debe realizar un censo.

Debido al reducido tamaño de la población, utilizaremos un muestreo censal; tomándose en cuenta para el estudio a toda la población de trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita.

### 3.7 Recopilación de información

#### 3.7.1 Técnica de recolección de datos

En la realización de nuestro trabajo de investigación, aplicaremos la técnica llamada Encuesta.

TÉCNICA	INSTRUMENTO	UNIDAD DE INFORMACIÓN
LAS ENCUESTAS	Cuestionarios motivación	Personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque
	Cuestionarios desempeño	

#### 3.7.2 Instrumentos de recolección de datos

- Cuestionarios Motivación: Este cuestionario generado del trabajo de los investigadores busca como finalidad detallar los distintos niveles de motivación de todo el personal operativo y administrativo y su relación en cuanto a su desempeño, cuenta con 14 preguntas en su estructura y todas las preguntas de este instrumento están condicionados cada una por 5 alternativas según el nivel de Likert: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).
- Cuestionarios Desempeño Este cuestionario generado del trabajo de los investigadores, cuenta con 17 preguntas, enfocados en base a las dimensiones de desempeño laboral. Las 17 preguntas están condicionadas cada una por 5 alternativas según el nivel de Likert: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

#### 3.7.3 De su Validez

Para poder aplicar los cuestionarios elaborados por los investigadores primero se debía validar por jueces en la materia, para ello se contó con 3 docentes de la Escuela de Administración de la UNPRG (Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo):

JUEZ 1: Mg. Zapata Sandoval Juan

JUEZ 2: Mg. Requena Fuentes Angelita

JUEZ 3: Mg. Ramírez Namuche Héctor Segundo

*Tabla 5: Validez Cuestionario Motivación*

	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Total
De acuerdo	X	X	X	X
Desacuerdo				

Nota: Esta tabla muestra la calificación que ha otorgado cada experto para poder validar y con ello poder aplicar el cuestionario de motivación laboral en el Restaurant El Cántaro.

*Tabla 6: Validez Cuestionario Desempeño laboral*

	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Total
De acuerdo	X	X	X	X
Desacuerdo				

Nota: Esta tabla muestra la calificación que ha otorgado cada experto para poder validar y con ello poder aplicar el cuestionario de desempeño laboral en el Restaurant El Cántaro.

### **3.7.4 Confiabilidad**

La confiabilidad busca calcular su consistencia interior tanto del cuestionario de motivación como del desempeño, para esto se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, a través del programa SPSS 26 arrojando como resultados de confiabilidad para cada instrumento en base a sus preguntas estructuradas.

*Tabla 7: Confiabilidad de cuestionarios*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Cantidad de preguntas
Cuestionario Motivacional	0,719	14
Cuestionario Desempeño	0,835	17

Nota: En la tabla se muestra los resultados obtenidos luego de aplicar el Alfa de Cronbach para cada cuestionario.

Los resultados obtenidos al aplicar el Alfa de Cronbach para cada instrumento tenemos primero la valoración 0,719 para el cuestionario motivacional dando la conclusión del nivel de confianza es aceptado; a su vez, el cuestionario desempeño laboral arrojó la valoración 0,835 concluyendo también que la confianza de este instrumento es aceptada para poder ser aplicado en el lugar de estudio.

### **3.8 Operacionalización de variables**

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles				
<b>Motivación Laboral</b>	(Robbins, 2004) lo detalla como un desarrollo que proporciona magnitud, direccionamiento y perseverancia que cuenta el sujeto para lograr sus objetivos.	<b>SATISFACTORES</b>	Reconocimiento	1	(1) Nunca	(1) Muy bajo				
			Trabajo en sí	2, 3			(2) Casi nunca	(2) Bajo		
			Desarrollo personal	4, 5, 6	(3) A veces	(3) Medio alto				
			Afiliación	7			(4) Casi siempre	(4) Alto		
		<b>INSATISFACTORES</b>	Remuneración	8	(5) Siempre	(4) Alto				
			Políticas	14					(5) Siempre	(4) Alto
			Condiciones de trabajo	9, 10	(5) Siempre	(4) Alto				
			Relaciones interpersonales	11, 12						
			Seguridad	13	(5) Siempre	(4) Alto				
			<b>Desempeños</b>	El desempeño laboral es la manera de como encara el trabajo que tiene que realizar una persona (Robbins & Coulter, 2016).			<b>HABILIDADES/ CAPACIDAD/ CONOCIMIENTO/ RASGOS</b>	Conocimiento del cargo	1,2	(1) Nunca
Puntualidad	3	(2) Casi nunca			(2) Bueno					
Presentación Personal	4					(2) Casi nunca		(2) Bueno		
Facilidad de Aprendizaje	5, 6	(2) Casi nunca			(2) Bueno					

		<b>COMPORTAMIENTOS</b>	Desempeño de la tarea	7, 8	(3) A veces	(3) Regular
			Cooperación	9, 10		
			Responsabilidad	11, 12	(4) Casi siempre	
			Cantidad de trabajo	13		
		<b>RESULTADOS</b>	Calidad de trabajo	14	(5) Siempre	(4) Excelente
			Atención al cliente	15		
			Rapidez en las soluciones	16		
			Ausencia de accidentes	17		

*Tabla 8: Cuadro Operacional variables*

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Procesamiento de datos

Luego de la aplicación de los instrumentos a los colaboradores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C continuamos a analizar e introducir los resultados en el SPSS 26, a su vez también fue necesario utilizar el programa Excel por decisión de los investigadores; con estos programas se han podido obtener esquemas, tablas, representación que a continuación se mostrara reflejando los resultados de las encuestas aplicadas en el Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C.

### CUADROS DE FRECUENCIA Y DIAGRAMA DE BARRAS

#### Interrogantes de Motivación Laboral

#### PREGUNTA N° 1

*Tabla 9: ¿Recibes reconocimientos o elogios por tu trabajo al final de tu jornada laboral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	17,4	17,4	17,4
	CASI NUNCA	1	4,3	4,3	21,7
	A VECES	6	26,1	26,1	47,8
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	78,3
	SIEMPRE	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

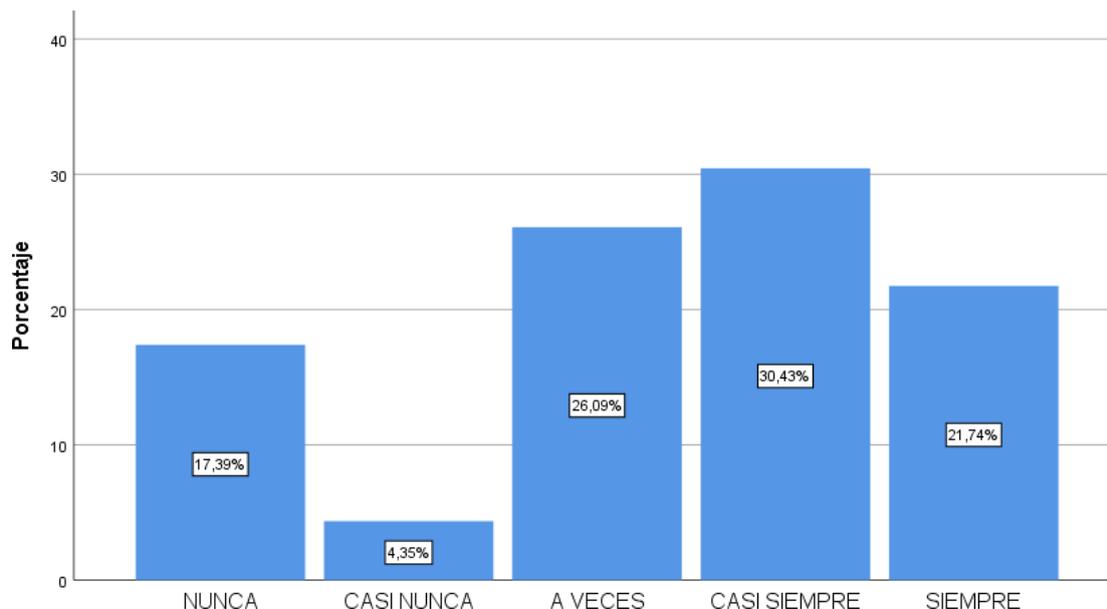


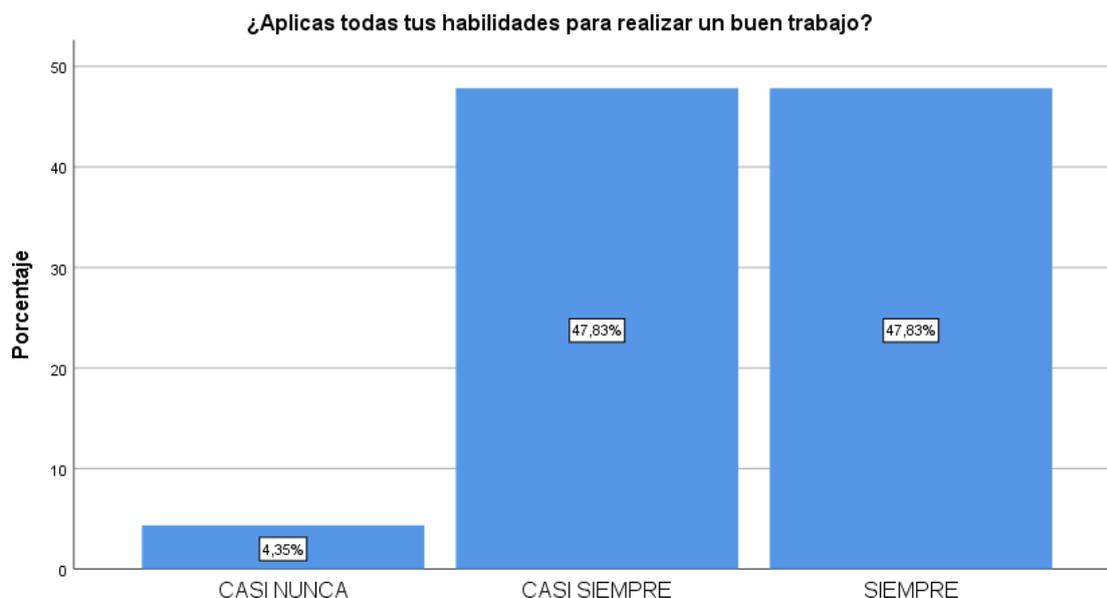
Figura 7: ¿Recibes reconocimientos o elogios por tu trabajo al final de tu jornada laboral?

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 17,4% NUNCA ha recibido un elogio, el 4,3% CASI NUNCA recibe un elogio, por otra parte, el 26,1% A VECES recibe elogios, mientras el 21,7% y el 30,4% de los trabajadores encuestados SIEMPRE Y CASI SIEMPRE reciben elogios o reconocimiento al final de su jornada laboral. De todo lo dicho se puede deducir que el 82,6% de los trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C alguna vez recibió un elogio, mientras el 17,4% ni una vez recibió algún elogio o reconocimiento.

## PREGUNTA N° 2

Tabla 10: ¿Aplicas todas tus habilidades para realizar un buen trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	4,3	4,3	4,3
	CASI SIEMPRE	11	47,8	47,8	52,2
	SIEMPRE	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



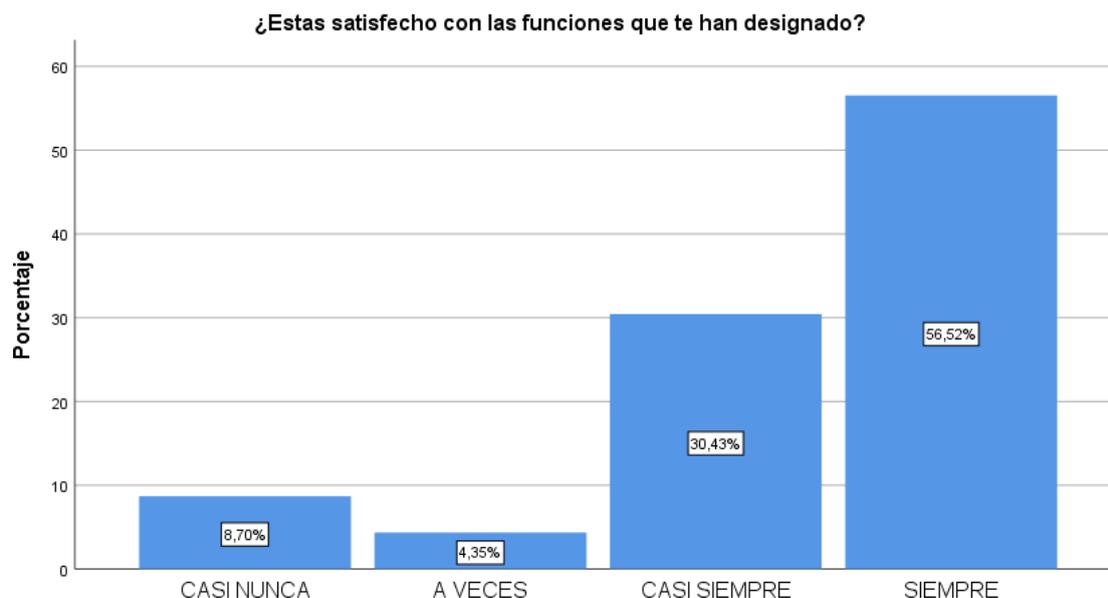
*Figura 8: ¿Aplicas todas tus habilidades para realizar un buen trabajo?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% CASI NUNCA utiliza todas sus habilidades durante el trabajo, por otro lado, el 47,8% CASI SIEMPRE utiliza todas sus habilidades, a su vez con el mismo porcentaje de 47,8% se comprobó que los trabajadores SIEMPRE aplican todas sus habilidades para poder realizar un buen trabajo. Por todo lo dicho podemos concluir que no hay ningún trabajador que no aplique sus habilidades durante su jornada laboral.

### **PREGUNTA N° 3**

*Tabla 11: ¿Estas satisfecho con las funciones que te han designado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	8,7	8,7	8,7
	A VECES	1	4,3	4,3	13,0
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	43,5
	SIEMPRE	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



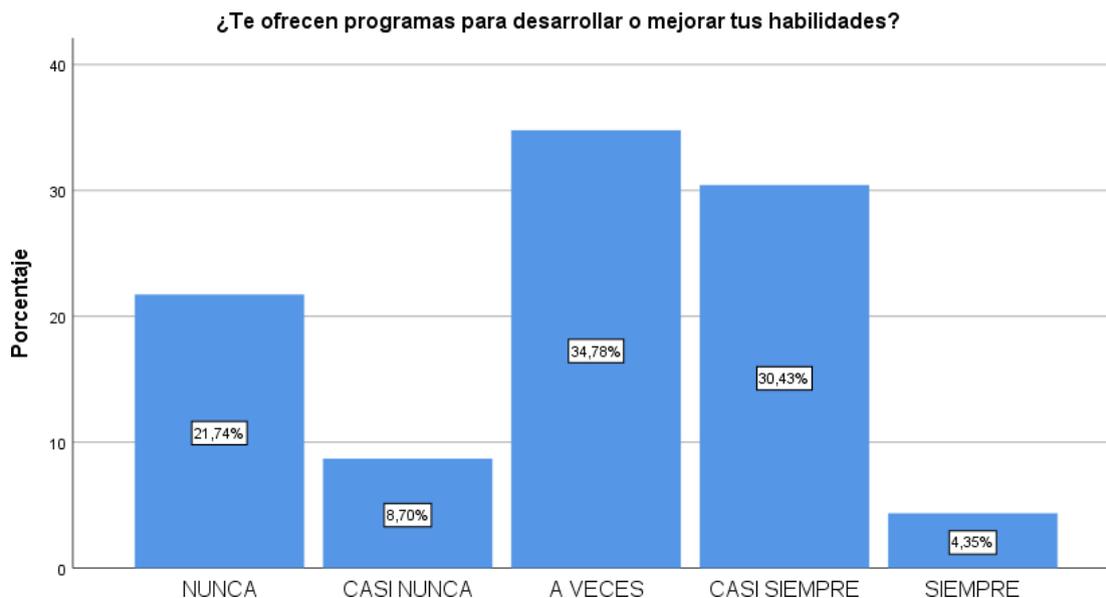
*Figura 9: ¿Estas satisfecho con las funciones que te han designado?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 8,7% CASI NUNCA se siente satisfecho con sus funciones, el 4,3% A VECES se siente satisfecho, por otra parte, el 56,5% y el 30,4% de los trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C SIEMPRE Y CASI SIEMPRE se siente satisfecho con las funciones que les han sido delegadas. Por lo detallado se concluye que nunca un trabajador se ha sentido insatisfecho con sus funciones a realizar en el restaurant.

#### **PREGUNTA N° 4**

*Tabla 12: ¿Te ofrecen programas para desarrollar o mejorar tus habilidades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	21,7	21,7	21,7
	CASI NUNCA	2	8,7	8,7	30,4
	A VECES	8	34,8	34,8	65,2
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	95,7
	SIEMPRE	1	4,3	4,3	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



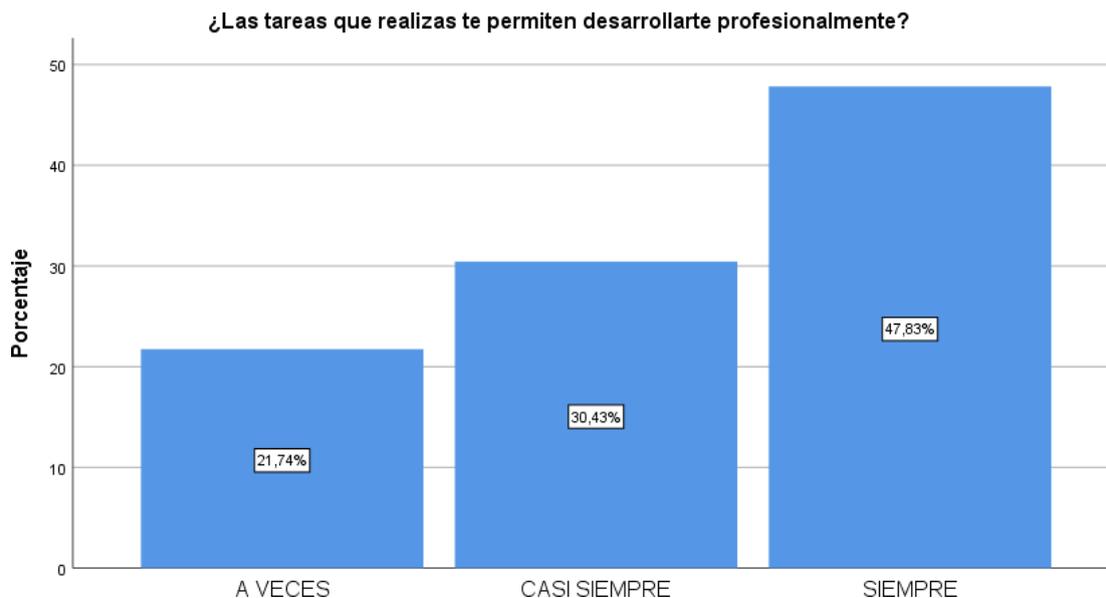
*Figura 10: ¿Te ofrecen programas para desarrollar o mejorar tus habilidades?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados al 21,74% NUNCA les han ofrecido programas de para mejorar sus habilidades, al 8,7% CASI NUNCA les han ofrecido programa de mejora, por otra parte, el 34,8% A VECES les han ofrecido algún programa, mientras el 4,3% y el 30,4% de los trabajadores encuestados SIEMPRE Y CASI SIEMPRE les ofrecen programas para mejorar sus habilidades. Por todo esto se deduce que no a todos los trabajadores les ofrecen programas para poder desarrollar sus habilidades.

**PREGUNTA N° 5**

*Tabla 13: ¿Las tareas que realizas te permiten desarrollarte profesionalmente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	21,7	21,7	21,7
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	52,2
	SIEMPRE	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



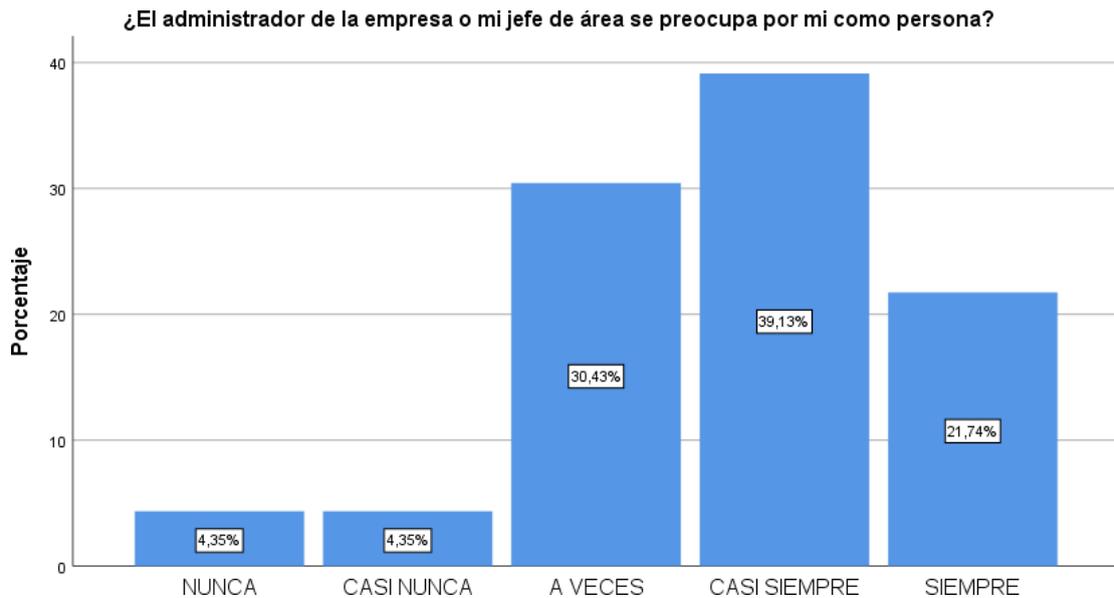
*Figura 11: ¿Las tareas que realizas te permiten desarrollarte profesionalmente?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 21,7% piensan A VECES que las funciones que realizan le permitirán desarrollarse, el 30,4% CASI SIEMPRE piensan que su trabajo lo ayudara profesionalmente, por otra parte, el 47,8% piensan SIEMPRE que sus funciones les permitirán desarrollarse profesionalmente.

**PREGUNTA N° 6**

*Tabla 14: ¿El administrador de la empresa o mi jefe de área se preocupa por mi como persona?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,3	4,3	4,3
	CASI NUNCA	1	4,3	4,3	8,7
	A VECES	7	30,4	30,4	39,1
	CASI SIEMPRE	9	39,1	39,1	78,3
	SIEMPRE	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



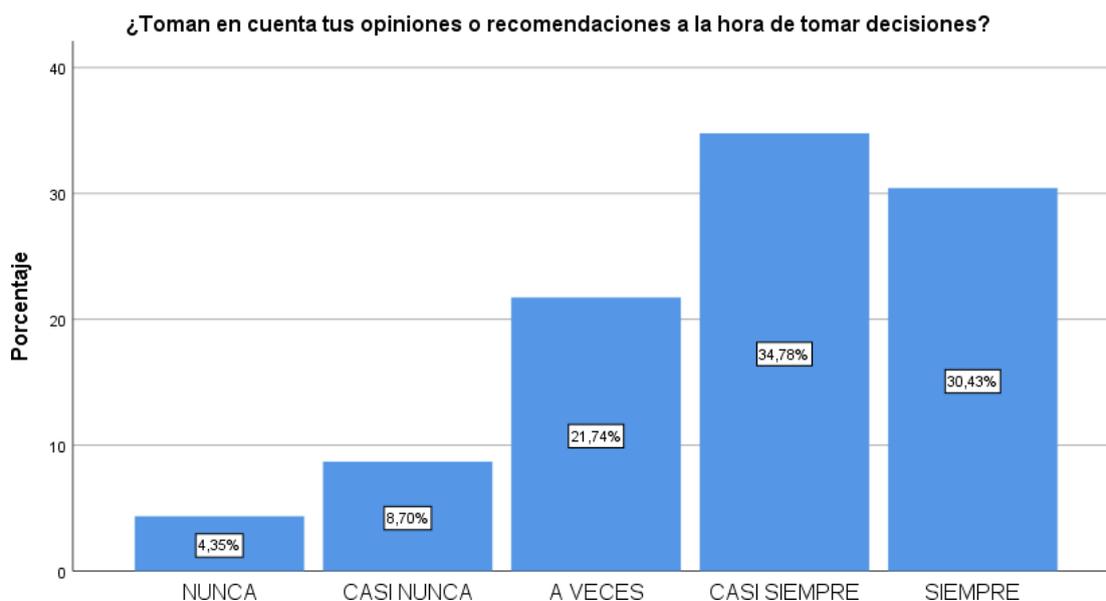
*Figura 12: ¿El administrador de la empresa o mi jefe de área se preocupa por mi como persona?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% siente que su jefe NUNCA se preocupa por ellos, de igual forma otro 4,3% sienten que CASI NUNCA su jefe se preocupa por ellos, por otra parte, el 30,4% sienten A VECES que su jefe si se preocupa por ellos, por último, el 21,7% y el 39,1% de los trabajadores SIEMPRE Y CASI SIEMPRE sienten que su jefe se preocupa por ellos.

**PREGUNTA N° 7**

*Tabla 15: ¿Toman en cuenta tus opiniones o recomendaciones a la hora de tomar decisiones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,3	4,3	4,3
	CASI NUNCA	2	8,7	8,7	13,0
	A VECES	5	21,7	21,7	34,8
	CASI SIEMPRE	8	34,8	34,8	69,6
	SIEMPRE	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



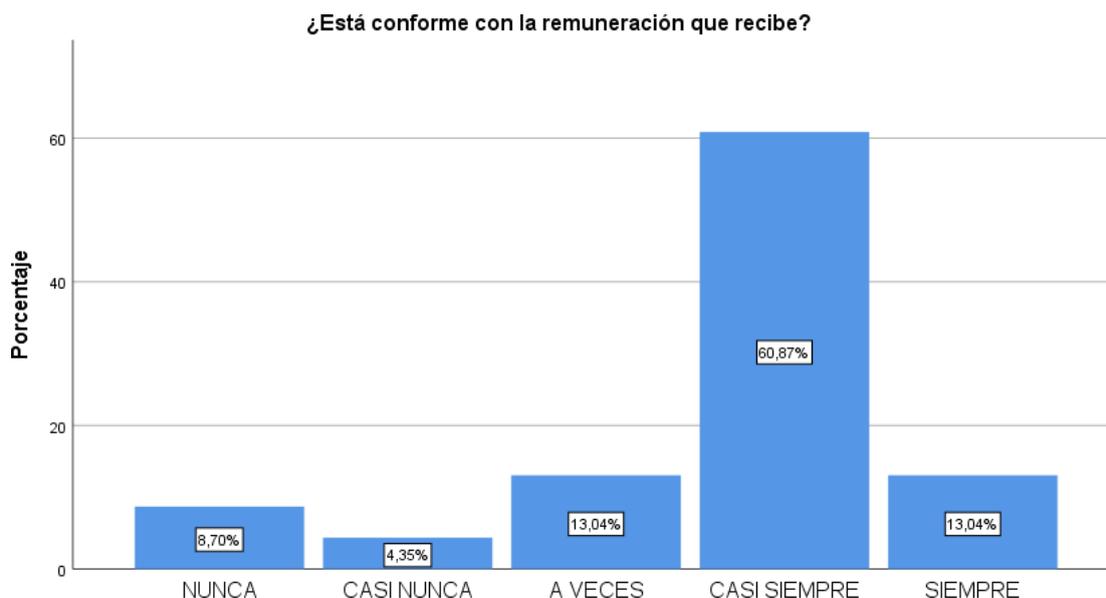
*Figura 13: ¿Toman en cuenta tus opiniones o recomendaciones a la hora de tomar decisiones?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% expresan que NUNCA han tomado en cuenta sus opiniones, el 8,7% expresan que CASI NUNCA toman en cuenta sus opiniones, por otra parte, el 21,7% detallan que sus opiniones A VECES los toman en cuenta, mientras el 30,4% y el 34,8% de los trabajadores encuestados expresan que SIEMPRE Y CASI SIEMPRE sus opiniones son tomadas en cuenta para luego tomar decisiones en el restaurant.

**PREGUNTA N° 8**

*Tabla 16: ¿Está conforme con la remuneración que recibe?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	8,7	8,7	8,7
	CASI NUNCA	1	4,3	4,3	13,0
	A VECES	3	13,0	13,0	26,1
	CASI SIEMPRE	14	60,9	60,9	87,0
	SIEMPRE	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



*Figura 14: ¿Está conforme con la remuneración que recibe?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 8,7% NUNCA están conforme con la remuneración, el 4,3% CASI NUNCA están conforme con la remuneración, por otra parte, el 13% A VECES están conforme con la remuneración que reciben, mientras el 13% y el 60,9% de los trabajadores encuestados SIEMPRE Y CASI SIEMPRE están conforme con la remuneración que reciben.

#### **PREGUNTA N° 9**

*Tabla 17: ¿Cuenta con las herramientas suficientes para poder desempeñar de manera eficiente su trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	4,3	4,3	4,3
	A VECES	3	13,0	13,0	17,4
	CASI SIEMPRE	11	47,8	47,8	65,2
	SIEMPRE	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

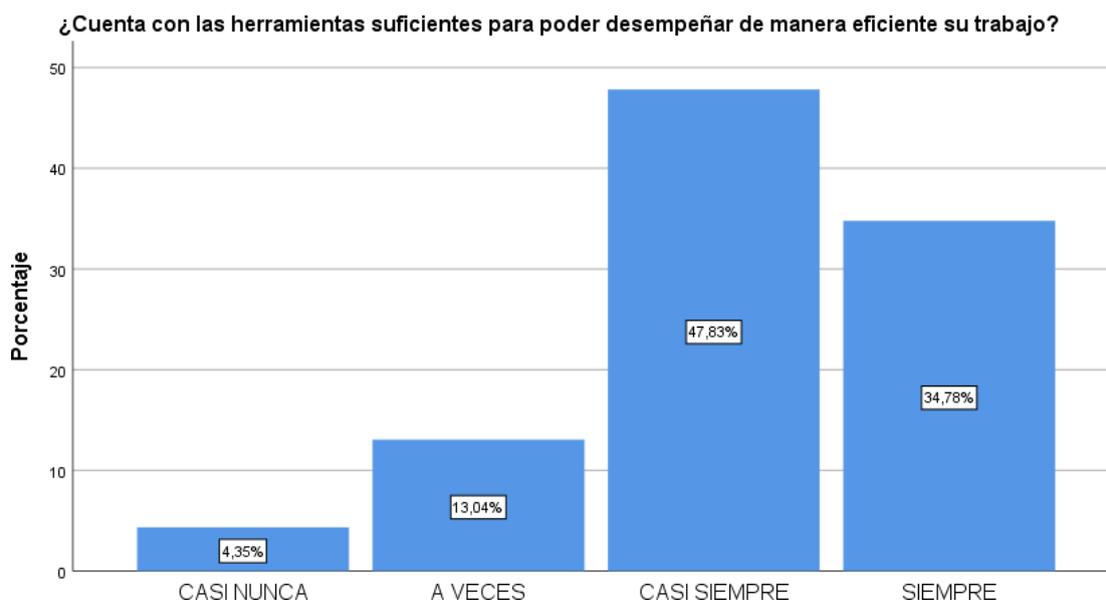


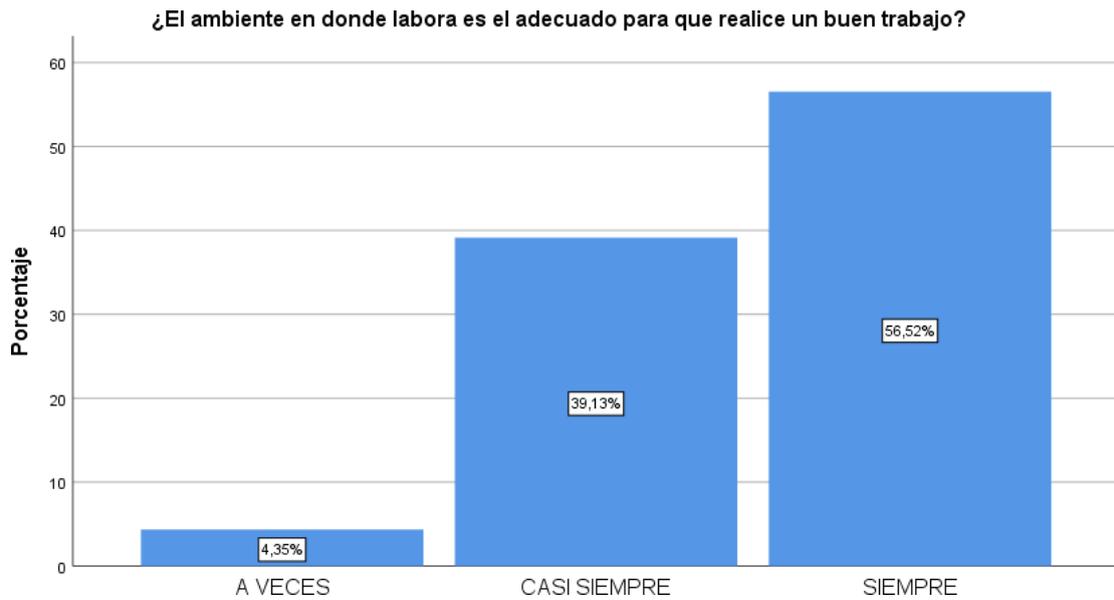
Figura 15: ¿Cuenta con las herramientas suficientes para poder desempeñar de manera eficiente su trabajo?

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% CASI NUNCA cuentan con las herramientas para hacer bien su trabajo, por otra parte, el 13% expresan que A VECES cuentan con las herramientas para hacer bien su trabajo, mientras el 34,8% y el 47,8% de los trabajadores encuestados expresaron que SIEMPRE Y CASI SIEMPRE cuentan con las herramientas suficientes para poder desempeñar de manera eficiente su trabajo.

#### PREGUNTA N° 10

Tabla 18: ¿El ambiente en donde labora es el adecuado para que realice un buen trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	4,3	4,3	4,3
	CASI SIEMPRE	9	39,1	39,1	43,5
	SIEMPRE	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



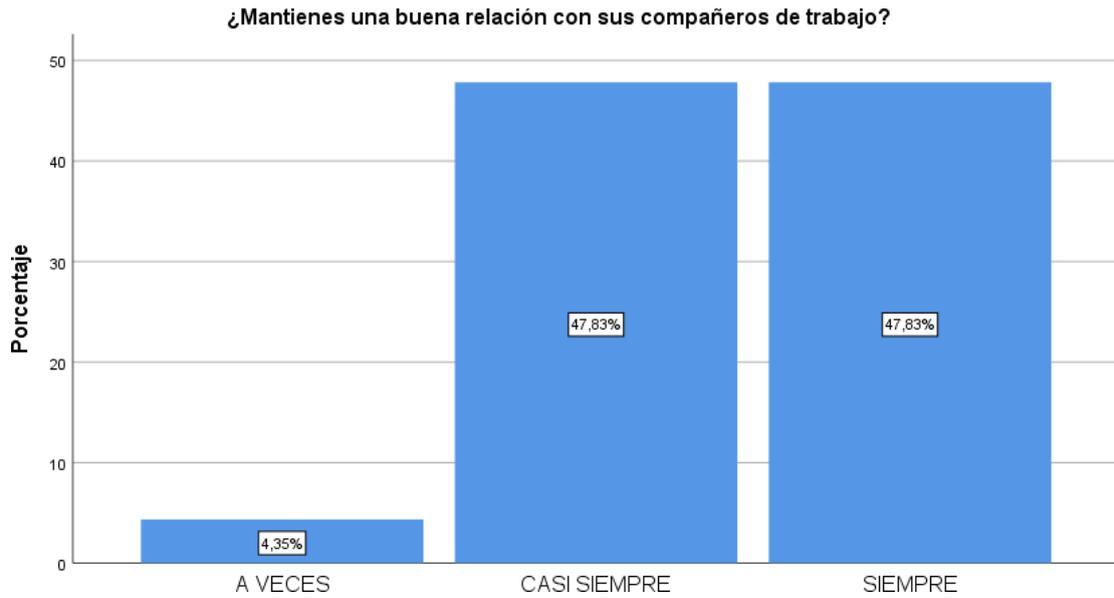
*Figura 16: ¿El ambiente en donde labora es el adecuado para que realice un buen trabajo?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% expresan A VECES estar laborando en un ambiente adecuado, el 39,1% CASI SIEMPRE expresan estar en un ambiente adecuado para trabajar, y el 56,5% SIEMPRE sienten que laboran en un ambiente ideal para poder realizar un buen trabajo.

#### **PREGUNTA N° 11**

*Tabla 19: ¿Mantienes una buena relación con sus compañeros de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	4,3	4,3	4,3
	CASI SIEMPRE	11	47,8	47,8	52,2
	SIEMPRE	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



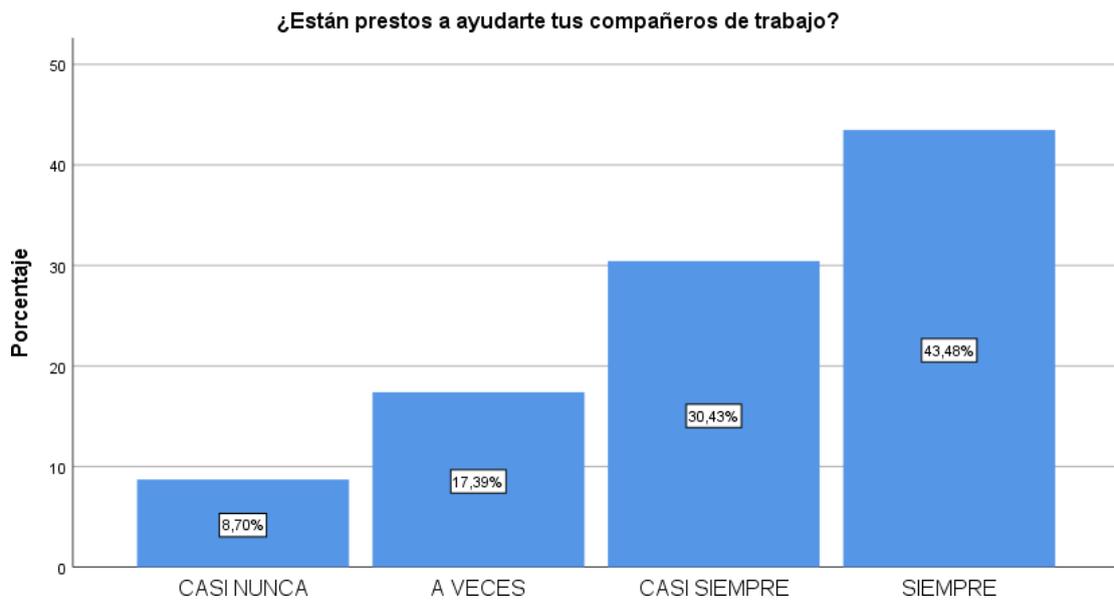
*Figura 17: ¿Mantienes una buena relación con sus compañeros de trabajo?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% expresan A VECES tener buena relación con sus compañeros, a su vez el 47,8% CASI SIEMPRE expresan tener buena relación con sus compañeros y el otro 47,8% cuentan que SIEMPRE tienen buena relación con sus compañeros.

**PREGUNTA N° 12**

*Tabla 20: ¿Están prestos a ayudarte tus compañeros de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	8,7	8,7	8,7
	A VECES	4	17,4	17,4	26,1
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	56,5
	SIEMPRE	10	43,5	43,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



*Figura 18: ¿Están prestos a ayudarte tus compañeros de trabajo?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 8,7% CASI NUNCA sus compañeros están para ayudarlo, por otra parte, el 17,4% expresan que A VECES sus compañeros están para ayudarlo, mientras el 43,5% y el 30,4% de los trabajadores encuestados expresaron que SIEMPRE Y CASI SIEMPRE sus compañeros están prestos para ayudarlo en el trabajo.

### **PREGUNTA N° 13**

*Tabla 21: ¿La empresa te brinda la protección y seguridad necesaria para poder evitar cualquier accidente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,3	4,3	4,3
	A VECES	2	8,7	8,7	13,0
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	43,5
	SIEMPRE	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

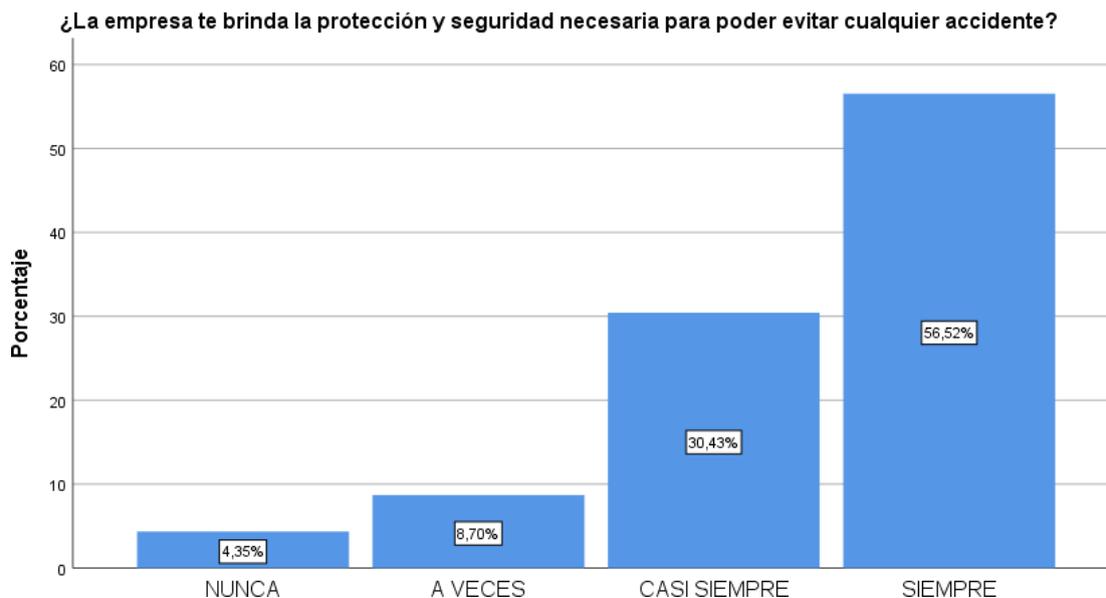


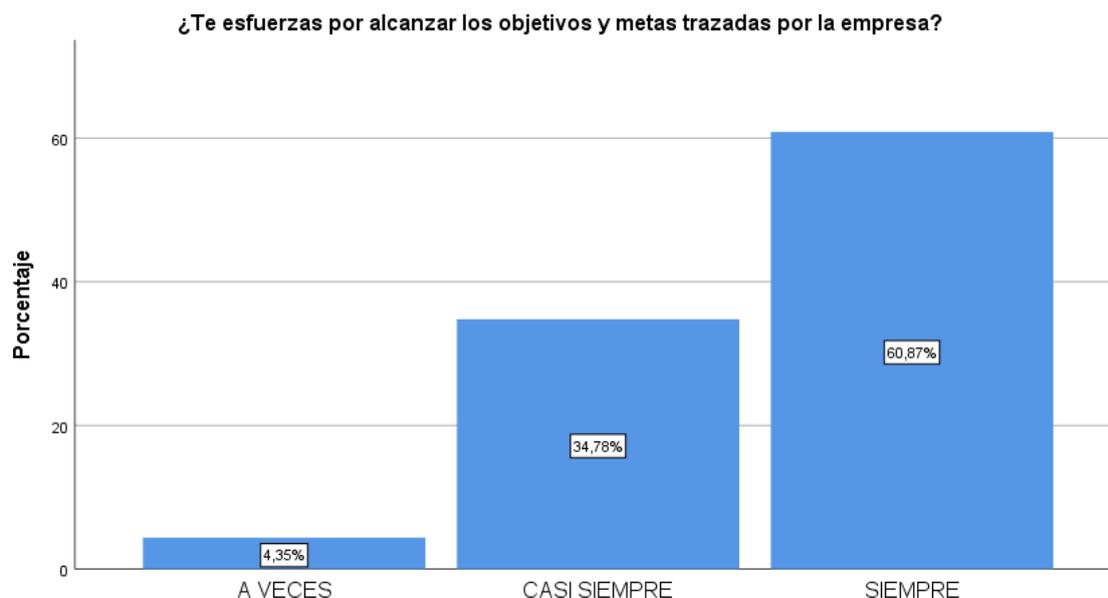
Figura 19: ¿La empresa te brinda la protección y seguridad necesaria para poder evitar cualquier accidente?

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% sienten que NUNCA el restaurant les brinda la protección y seguridad, por otra parte, el 8,7% expresa que el restaurant A VECES les brinda la protección y seguridad, mientras el 56,5% y el 30,4% de los trabajadores encuestados manifiestan que el restaurant SIEMPRE Y CASI SIEMPRE les brinda la protección y seguridad necesaria para poder evitar cualquier accidente.

#### PREGUNTA N° 14

Tabla 22: ¿Te esfuerzas por alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	4,3	4,3	4,3
	CASI SIEMPRE	8	34,8	34,8	39,1
	SIEMPRE	14	60,9	60,9	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



*Figura 20: ¿Te esfuerzas por alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa?*

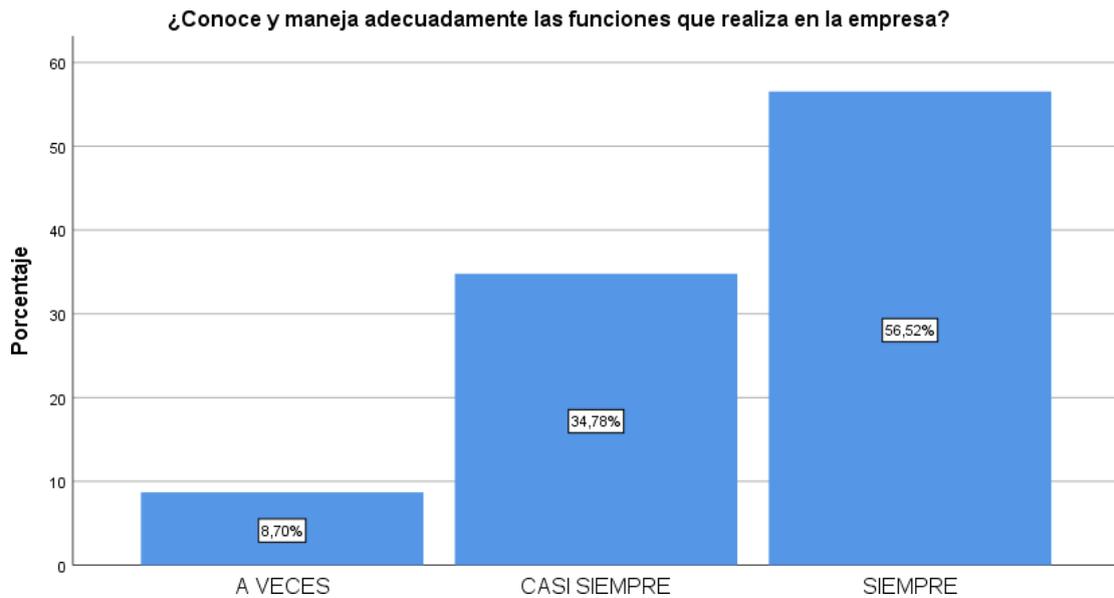
**INTERPRETACIÓN:** Los trabajadores encuestados el 4,3% expresan que A VECES se esfuerzan por alcanzar las metas del restaurant, el 34,8% CASI SIEMPRE se esfuerzan por alcanzar las metas del restaurant, y el 60,9% SIEMPRE se esfuerzan por alcanzar los objetivos y metas del restaurant.

### **Cuestionarios Desempeño Laboral**

#### **PREGUNTA N° 1**

*Tabla 23: ¿Conoce y maneja adecuadamente las funciones que realiza en la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	8,7	8,7	8,7
	CASI SIEMPRE	8	34,8	34,8	43,5
	SIEMPRE	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



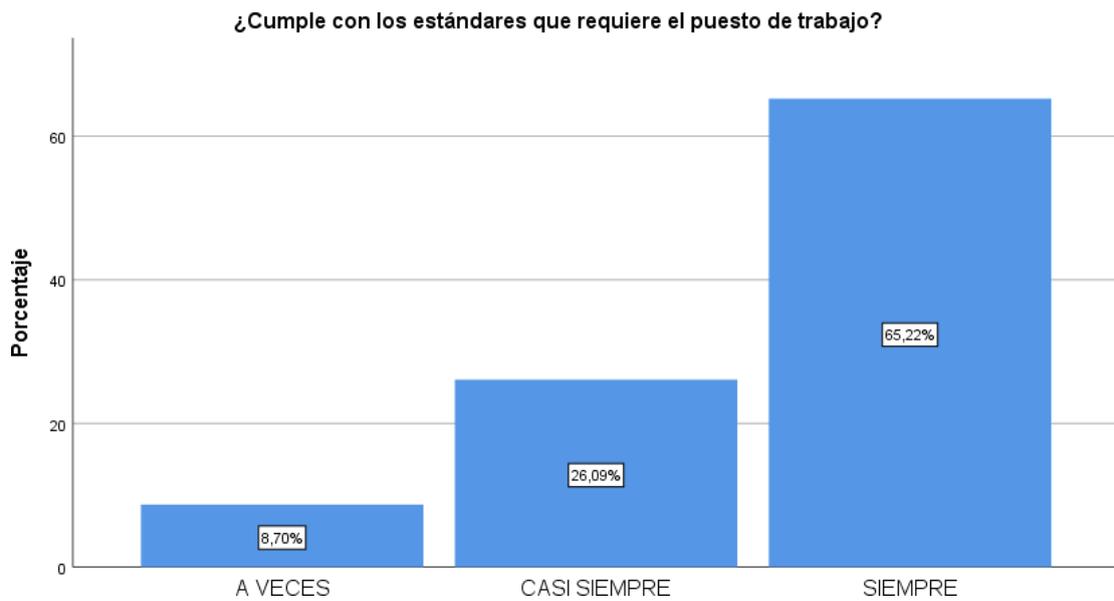
*Figura 21: ¿Conoce y maneja adecuadamente las funciones que realiza en la empresa?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 8,7% expresan que A VECES conocen y manejan las funciones del restaurant, el 34,8% CASI SIEMPRE conocen y manejan las funciones del restaurant, y el 56,5% SIEMPRE conocen y manejan adecuadamente las funciones del restaurant.

**PREGUNTA N° 2**

*Tabla 24: ¿Cumple con los estándares que requiere el puesto de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	8,7	8,7	8,7
	CASI SIEMPRE	6	26,1	26,1	34,8
	SIEMPRE	15	65,2	65,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



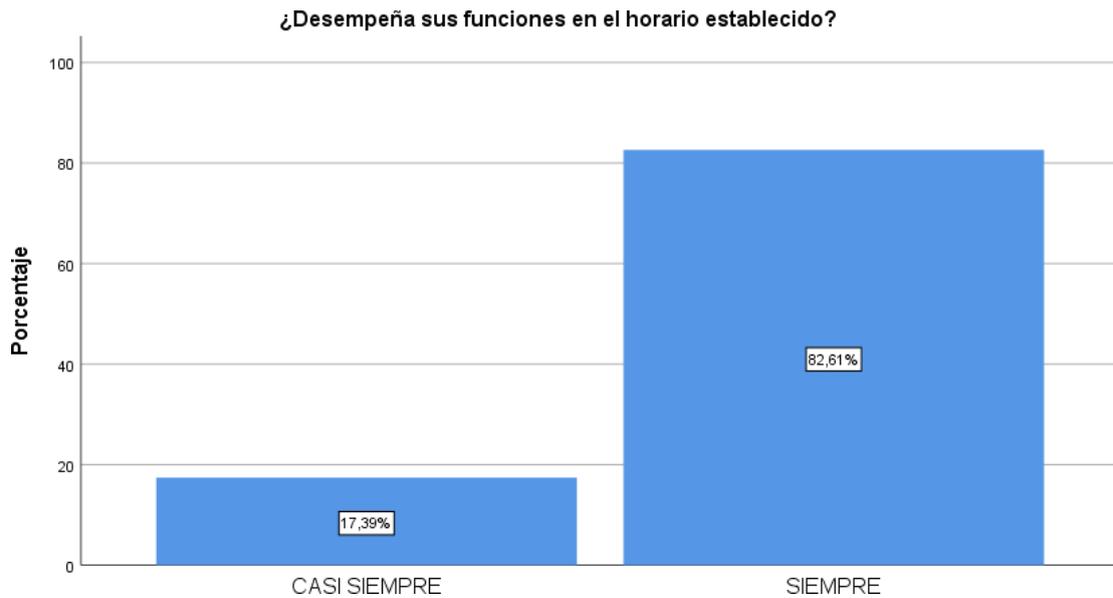
*Figura 22: ¿Cumple con los estándares que requiere el puesto de trabajo?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 8,7% expresan que A VECES cumplen con los estándares requeridos para su puesto de trabajo, el 26,1% CASI SIEMPRE cumplen con los estándares para su puesto, y el 65,2% SIEMPRE cumplen con los estándares requeridos para su puesto de trabajo.

**PREGUNTA N° 3**

*Tabla 25: ¿Desempeña sus funciones en el horario establecido?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	4	17,4	17,4	17,4
	SIEMPRE	19	82,6	82,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



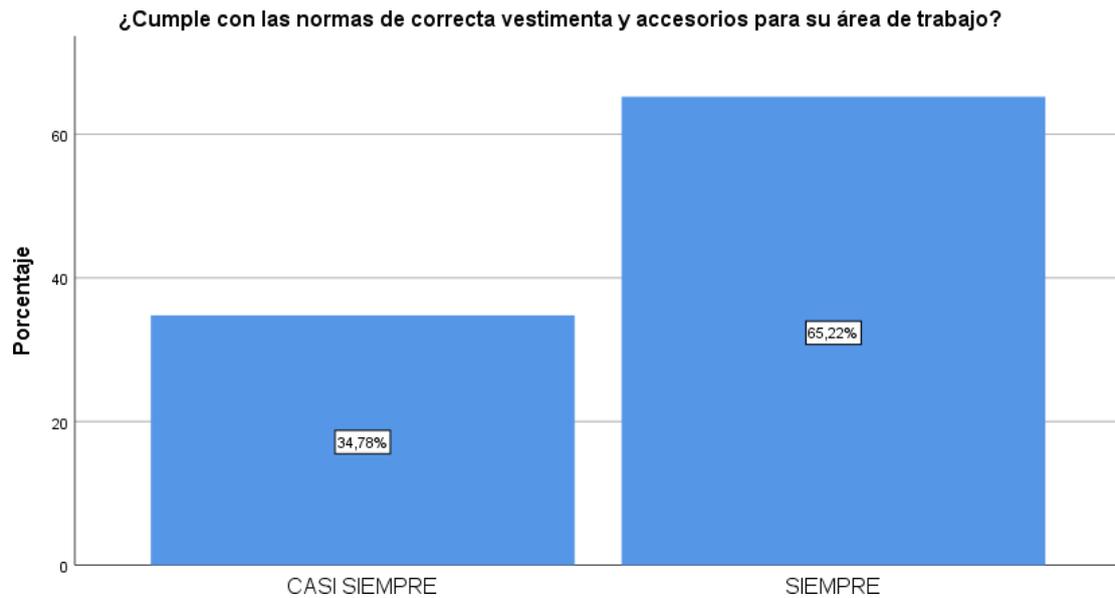
*Figura 23: ¿Desempeña sus funciones en el horario establecido?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 17,4% expresan que CASI SIEMPRE desempeñan sus funciones durante su jornada diaria, y el 82,6% SIEMPRE desempeñan sus funciones durante su jornada diaria.

**PREGUNTA N° 4**

*Tabla 26: ¿Cumple con las normas de correcta vestimenta y accesorios para su área de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	8	34,8	34,8	34,8
	SIEMPRE	15	65,2	65,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



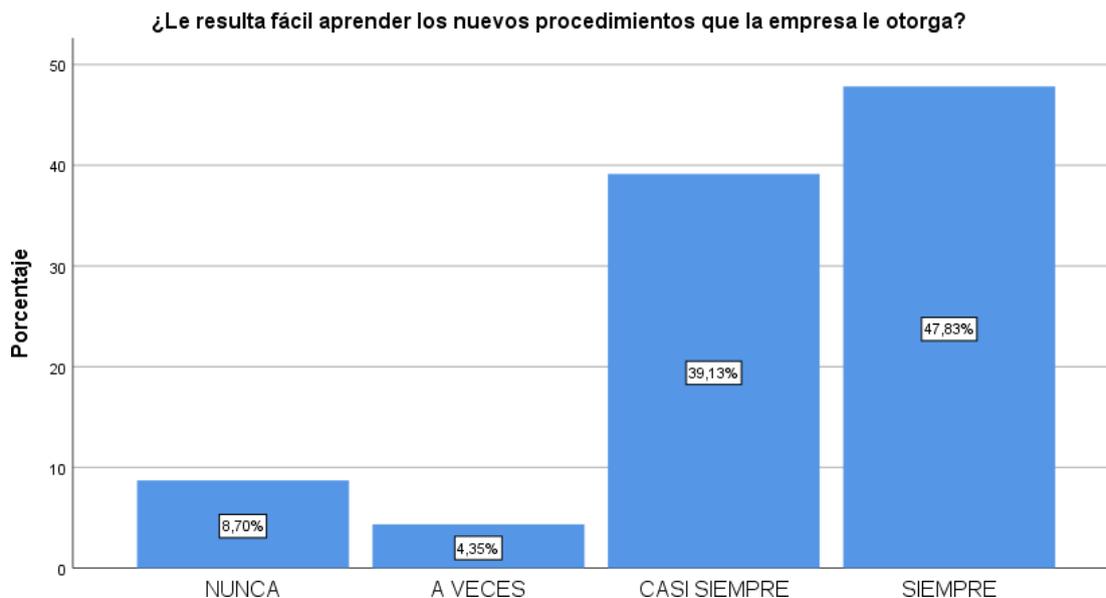
*Figura 24: ¿Cumple con las normas de correcta vestimenta y accesorios para su área de trabajo?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 34,8% expresan que CASI SIEMPRE cumplen con las normas de vestimenta y accesorios en su trabajo, y el 65,2% SIEMPRE cumplen con las normas de correcta vestimenta y accesorios en sus áreas de trabajo.

**PREGUNTA N° 5**

*Tabla 27: ¿Le resulta fácil aprender los nuevos procedimientos que la empresa le otorga?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	8,7	8,7	8,7
	A VECES	1	4,3	4,3	13,0
	CASI SIEMPRE	9	39,1	39,1	52,2
	SIEMPRE	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



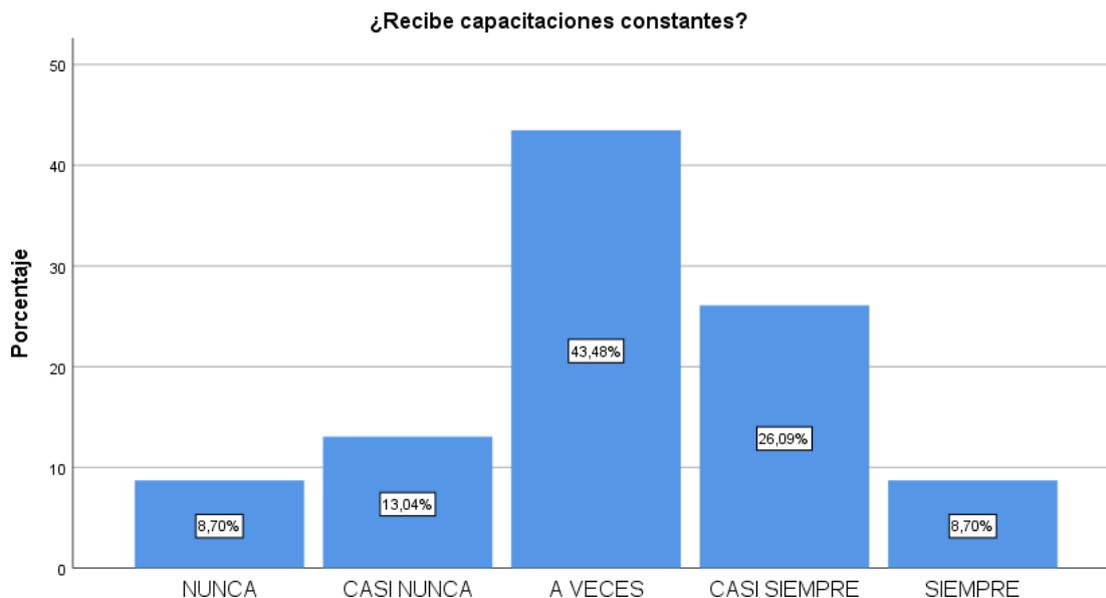
*Figura 25: ¿Le resulta fácil aprender los nuevos procedimientos que la empresa le otorga?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 8,7% expresan que NUNCA se le hace fácil aprender nuevos procedimientos del restaurant, por otra parte, el 4,3% expresa A VECES les resulta fácil aprender nuevos procedimientos, mientras el 47,8% y el 39,1% de los trabajadores encuestados manifiestan que SIEMPRE Y CASI SIEMPRE les resulta fácil aprender nuevos procedimientos que el restaurant les otorga.

**PREGUNTA N° 6**

*Tabla 28: ¿Recibe capacitaciones constantes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	8,7	8,7	8,7
	CASI NUNCA	3	13,0	13,0	21,7
	A VECES	10	43,5	43,5	65,2
	CASI SIEMPRE	6	26,1	26,1	91,3
	SIEMPRE	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



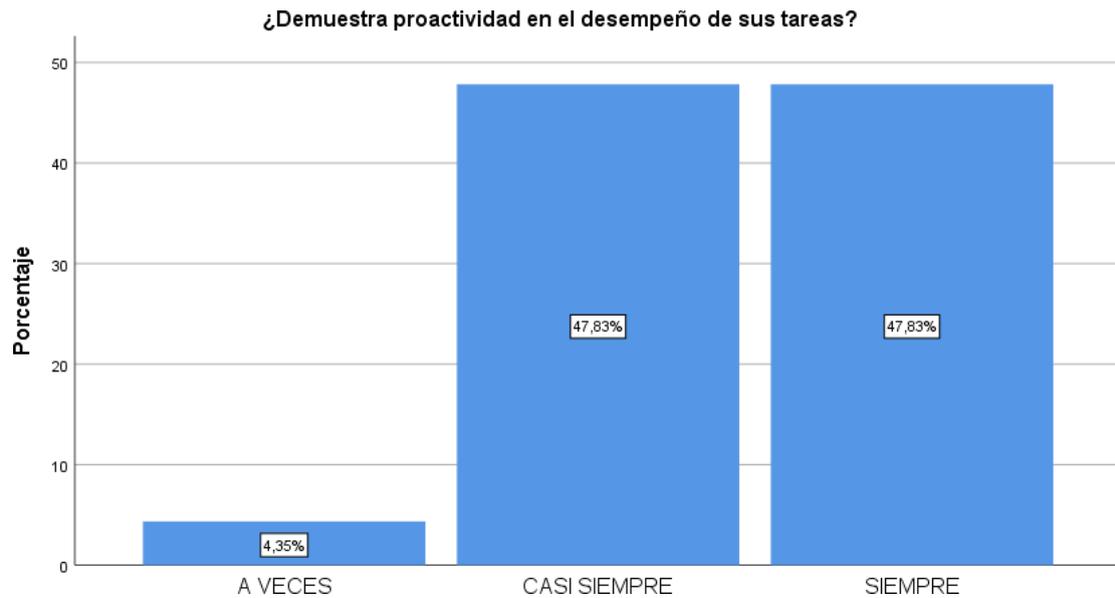
*Figura 26: ¿Recibe capacitaciones constantes?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 8,7% NUNCA ha recibido capacitaciones constantes, el 13% CASI NUNCA recibe capacitaciones, por otra parte, el 43,5% A VECES recibe capacitaciones, mientras el 8.7% y el 26,1% de los trabajadores encuestados SIEMPRE Y CASI SIEMPRE reciben capacitaciones constantes por parte del restaurant.

**PREGUNTA N° 7**

*Tabla 29: ¿Demuestra proactividad en el desempeño de sus tareas?*

Válido	A VECES	1	4,3	4,3	4,3
	CASI SIEMPRE	11	47,8	47,8	52,2
	SIEMPRE	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



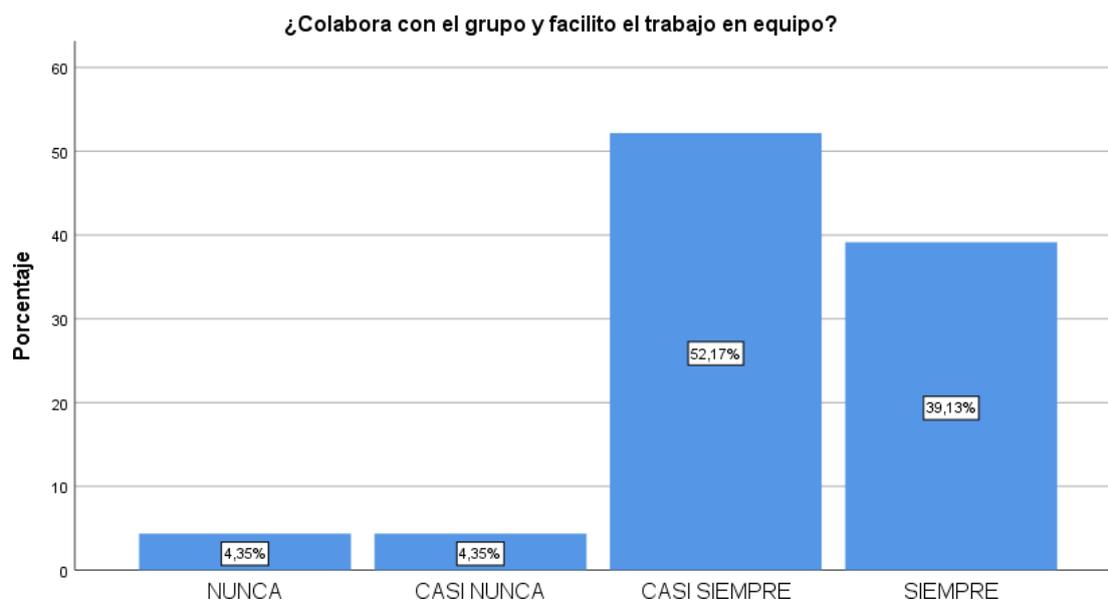
*Figura 27: ¿Demuestra proactividad en el desempeño de sus tareas?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% A VECES demuestran proactividad durante la ejecución de sus tareas, el 47,8% CASI SIEMPRE demuestran proactividad en el desempeño de sus labores, y el otro 47,8% SIEMPRE demuestran proactividad en el desempeño de sus tareas.

### **PREGUNTA N° 8**

*Tabla 30: ¿Colabora con el grupo y facilita el trabajo en equipo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,3	4,3	4,3
	CASI NUNCA	1	4,3	4,3	8,7
	CASI SIEMPRE	12	52,2	52,2	60,9
	SIEMPRE	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



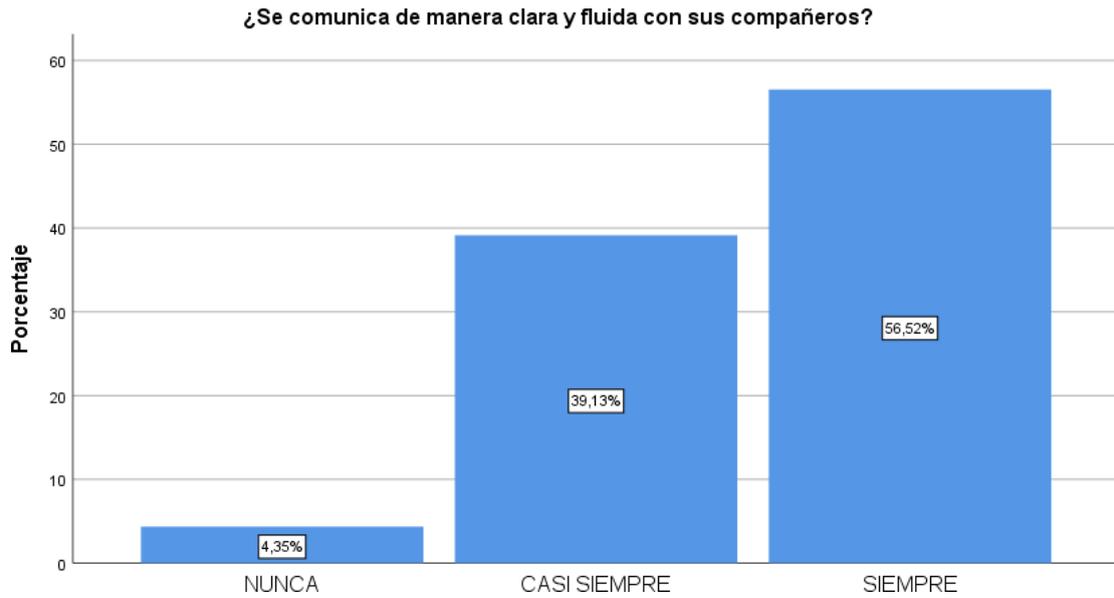
*Figura 28: ¿Colabora con el grupo y facilita el trabajo en equipo?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% expresan que NUNCA trabajan en equipo, por otra parte, el 4,3% expresa CASI NUNCA colabora con el grupo, mientras el 39,1% y el 52,2% de los trabajadores encuestados manifiestan que SIEMPRE Y CASI SIEMPRE colaboran con el grupo y facilitan el trabajo en equipo.

**PREGUNTA N° 9**

*Tabla 31: ¿Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,3	4,3	4,3
	CASI SIEMPRE	9	39,1	39,1	43,5
	SIEMPRE	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



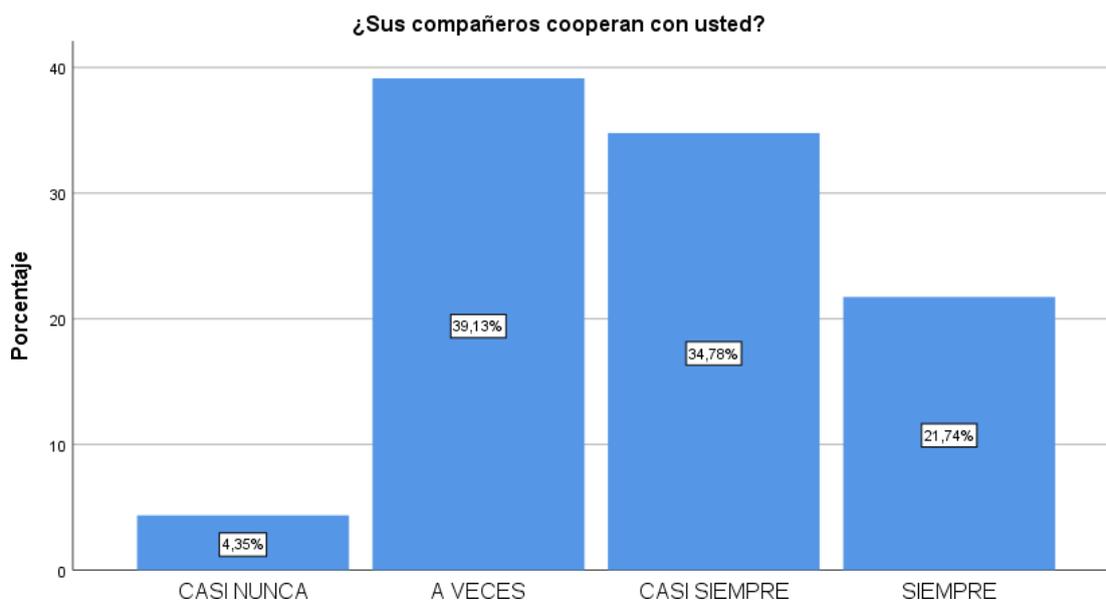
*Figura 29: ¿Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% NUNCA se comunican de forma clara con sus compañeros, el 39,1% CASI SIEMPRE se comunican de forma clara con sus compañeros, y el otro 56,5% SIEMPRE se comunican de forma clara y fluida con sus compañeros.

**PREGUNTA N° 10**

*Tabla 32: ¿Sus compañeros cooperan con usted?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	4,3	4,3	4,3
	A VECES	9	39,1	39,1	43,5
	CASI SIEMPRE	8	34,8	34,8	78,3
	SIEMPRE	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



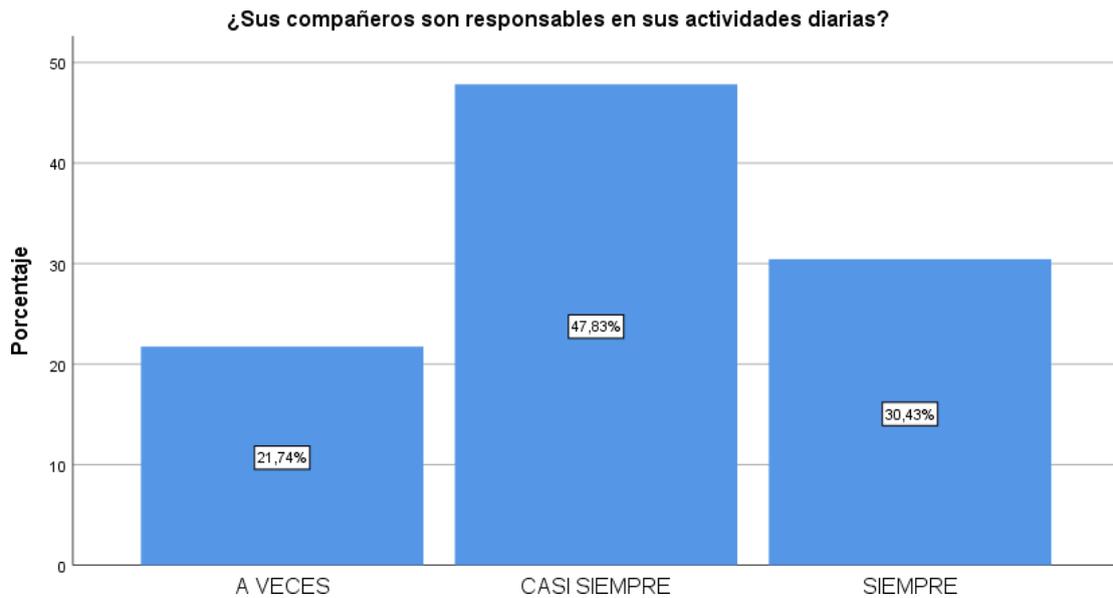
*Figura 30: ¿Sus compañeros cooperan con usted?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% CASI NUNCA sus compañeros cooperan con ello, por otra parte, el 39,1% expresan que sus compañeros A VECES cooperan con ellos, mientras el 21,7% y el 34,8% de los trabajadores encuestados expresan que SIEMPRE Y CASI SIEMPRE sus compañeros de trabajo cooperan con ellos.

#### **PREGUNTA N° 11**

*Tabla 33: ¿Sus compañeros son responsables en sus actividades diarias?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	21,7	21,7	21,7
	CASI SIEMPRE	11	47,8	47,8	69,6
	SIEMPRE	7	30,4	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



*Figura 31: ¿Sus compañeros son responsables en sus actividades diarias?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 21,7% expresan que sus compañeros A VECES son responsables durante su jornada diaria, el 47,8% expresa que CASI SIEMPRE sus compañeros son responsables, y por último el 30,4% dicen que SIEMPRE sus colaboradores cuentan con responsabilidad diariamente en el restaurant.

**PREGUNTA N°12**

*Tabla 34: ¿Los materiales asignados para su labor lo mantiene en buen estado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,3	4,3	4,3
	A VECES	1	4,3	4,3	8,7
	CASI SIEMPRE	8	34,8	34,8	43,5
	SIEMPRE	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

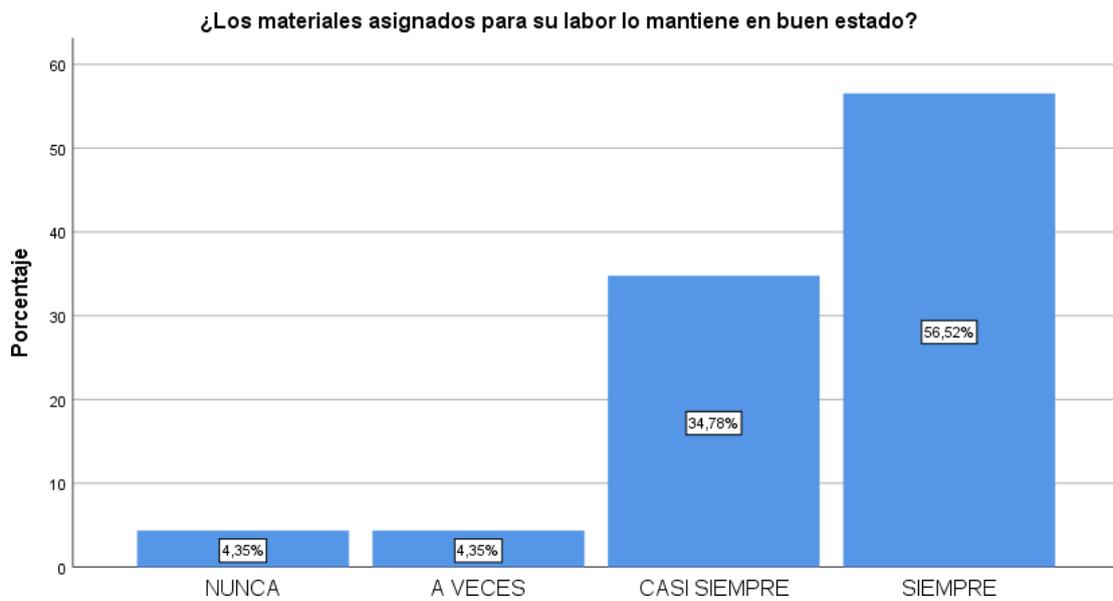


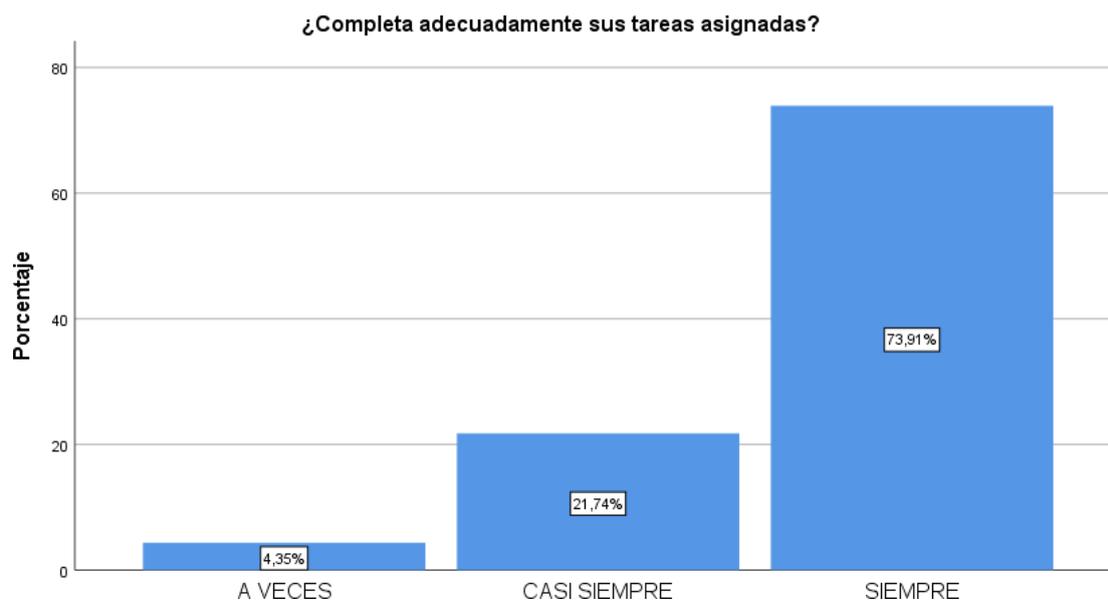
Figura 32: ¿Los materiales asignados para su labor lo mantiene en buen estado?

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% CASI NUNCA mantiene en buen estado los materiales del restaurant, el otro 4,3% expresan que A VECES mantienen en buen estado todos los materiales q les otorga el restaurant, por otra parte, el 56,5% y el 34,8% de los trabajadores encuestados expresan que SIEMPRE Y CASI SIEMPRE mantiene en perfecto estado los materiales que se les asigna para la realización de sus funciones.

### PREGUNTA N°13

Tabla 35: ¿Completa adecuadamente sus tareas asignadas?

Válido	A VECES	1	4,3	4,3	4,3
	CASI SIEMPRE	5	21,7	21,7	26,1
	SIEMPRE	17	73,9	73,9	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



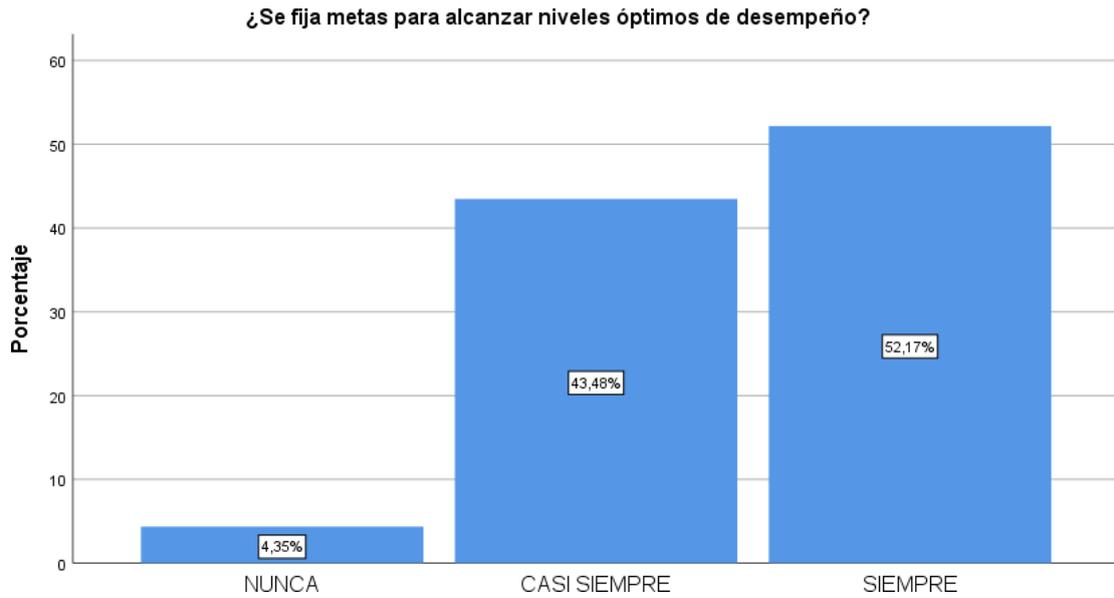
*Figura 33: ¿Completa adecuadamente sus tareas asignadas?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,35% expresan que sus compañeros A VECES concluyen sus funciones, el 21,7% expresa que CASI SIEMPRE terminan sus actividades, y por último el 73,9% dicen que SIEMPRE completan eficientemente sus labores diarias.

**PREGUNTA N°14**

*Tabla 36: ¿Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,3	4,3	4,3
	CASI SIEMPRE	10	43,5	43,5	47,8
	SIEMPRE	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



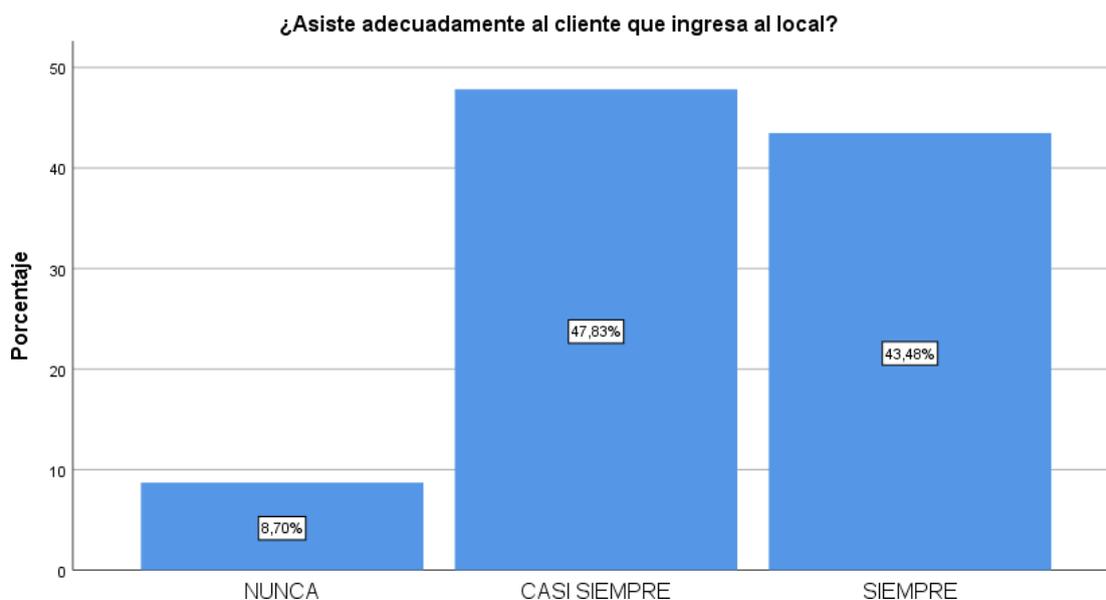
*Figura 34: ¿Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% NUNCA se fijan metas para alcanzar un buen desempeño, el 43,5% expresa que CASI SIEMPRE se fijan metas para alcanzar también buenos desempeños, y por último el 52,17% SIEMPRE se establecen metas con la finalidad de alcanzar niveles óptimos de desempeño.

**PREGUNTA N°15**

*Tabla 37: ¿Asiste adecuadamente al cliente que ingresa al local?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	8,7	8,7	8,7
	CASI SIEMPRE	11	47,8	47,8	56,5
	SIEMPRE	10	43,5	43,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



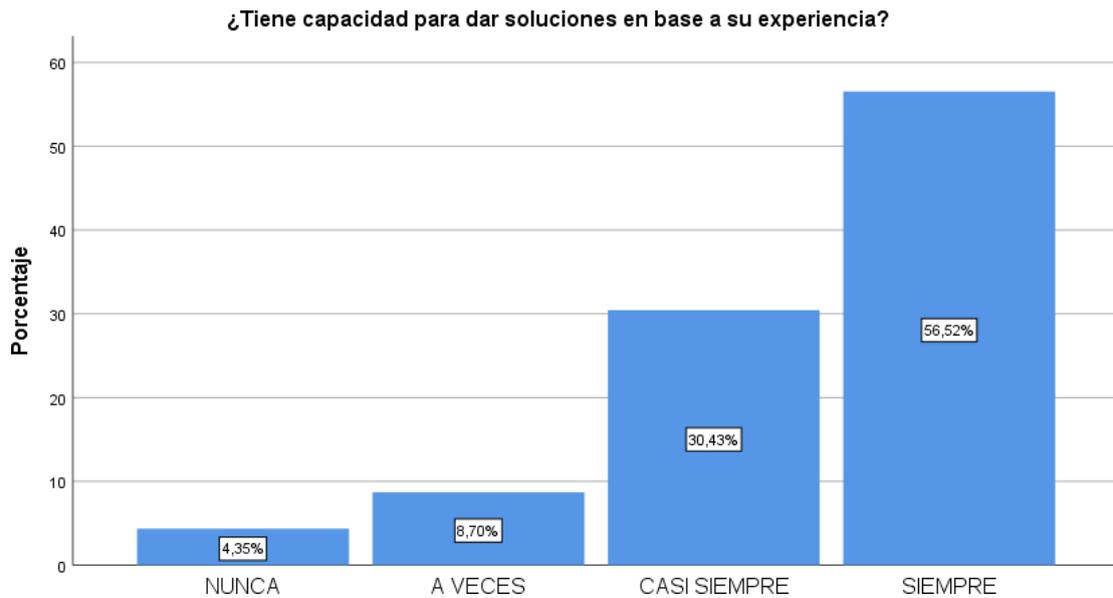
*Figura 35: ¿Asiste adecuadamente al cliente que ingresa al local?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% NUNCA se fijan metas para alcanzar un buen desempeño, el 43,5% expresa que CASI SIEMPRE se fijan metas para alcanzar también buenos desempeños, y por último el 52,17% SIEMPRE se establecen metas con la finalidad de alcanzar niveles óptimos de desempeño.

**PREGUNTA N° 16**

*Tabla 38: ¿Tiene capacidad para dar soluciones en base a su experiencia?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	4,3	4,3	4,3
	A VECES	2	8,7	8,7	13,0
	CASI SIEMPRE	7	30,4	30,4	43,5
	SIEMPRE	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



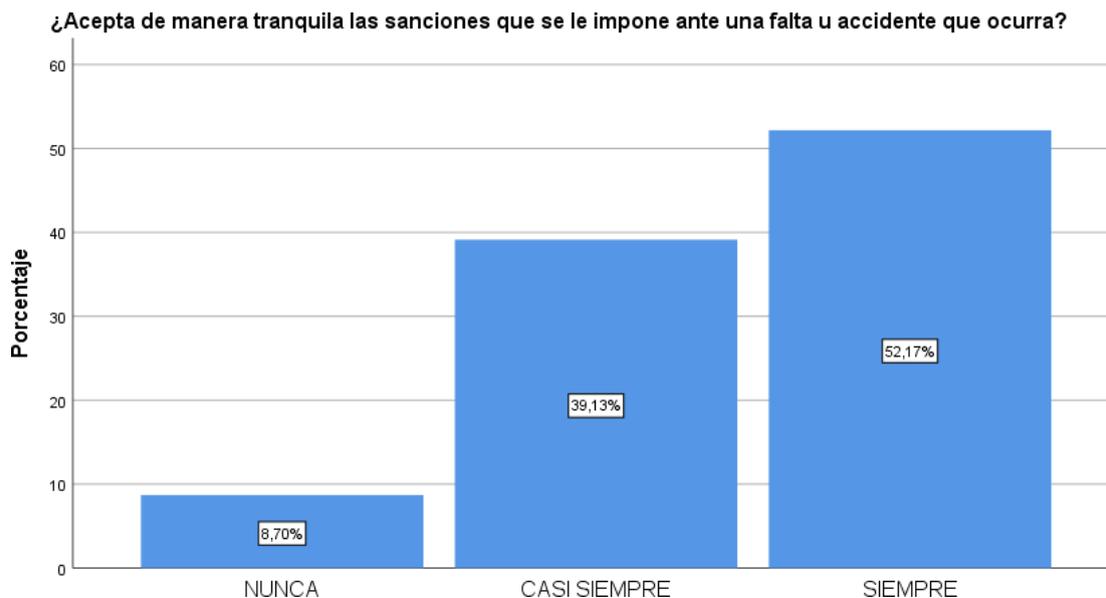
*Figura 36: ¿Tiene capacidad para dar soluciones en base a su experiencia?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 4,3% NO tiene capacidad para dar soluciones según su experiencia, el 8,7% expresan que A VECES tienen capacidad para dar soluciones, por otra parte, el 56,5% y el 30,4% de los trabajadores encuestados expresan que SIEMPRE Y CASI SIEMPRE tienen preparación dando arreglo según sus conocimientos.

**PREGUNTA N° 17**

*Tabla 39: ¿Acepta de manera tranquila las sanciones que se le impone ante una falta u accidente que ocurra?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	8,7	8,7	8,7
	CASI SIEMPRE	9	39,1	39,1	47,8
	SIEMPRE	12	52,2	52,2	100,0
	Total	23	100,0	100,0	



*Figura 37: ¿Acepta de manera tranquila las sanciones que se le impone ante una falta u accidente que ocurra?*

**INTERPRETACIÓN:** De los trabajadores encuestados el 8,7% NO toma de manera tranquila las sanciones que se le impone ante un accidente o falta, el 39,1% expresa que CASI SIEMPRE acepta de manera tranquila las sanciones que se le impone, y por último el 52,2% SIEMPRE acepta de manera tranquilas cualquier sanción que se le imponga ante una falta o un accidente que ocurra durante la jornada laboral.

## Comparación representativa

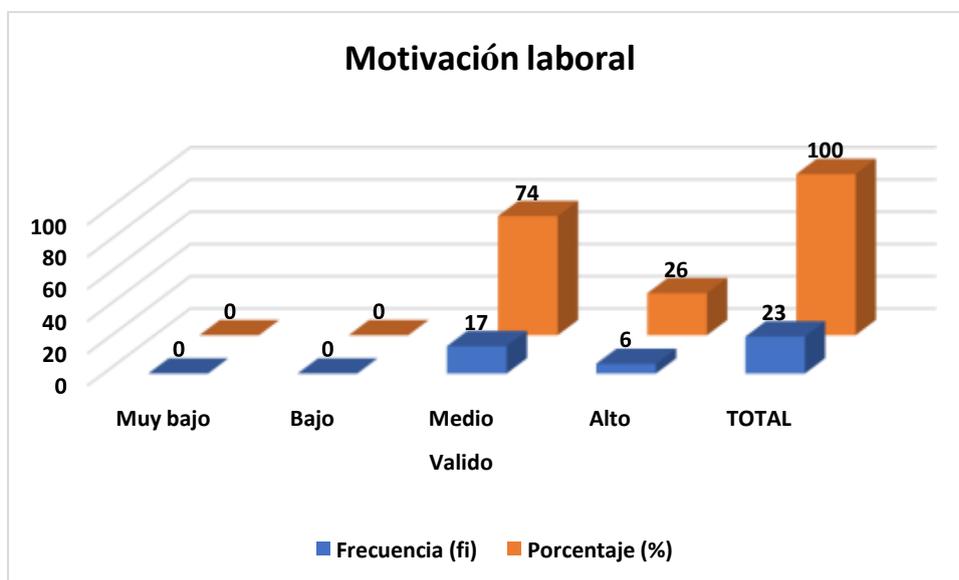
### MOTIVACIÓN

Tabla 40: Rangos motivación

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Muy bajo	0	0
	Bajo	0	0
	Medio	17	73,9
	Alto	6	26,1
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia.

Figura 38: Rangos motivación



Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados en los gráficos y tablas muestran nivel medio en lo motivacional un 74% de los trabajadores del Restaurant El Cántaro y el 26% reflejo altos niveles motivacionales.

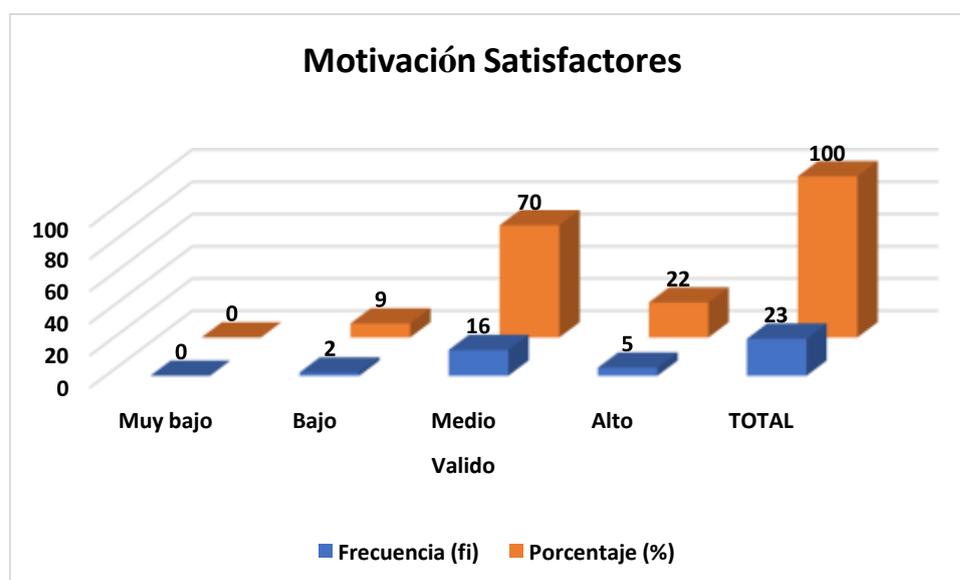
## SATISFACTORES

Tabla 41: Rangos motivación - Satisfactores

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
<b>Valido</b>	<b>Muy bajo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Bajo</b>	<b>2</b>	<b>8,7</b>
	<b>Medio</b>	<b>16</b>	<b>69,6</b>
	<b>Alto</b>	<b>5</b>	<b>21,7</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Figura 39: Rangos motivación - Satisfactores



**Fuente:** Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados en los gráficos y tablas muestran que 70% de los trabajadores del Restaurant denotan en sus Satisfactores motivacionales un grado medio, a su vez 22 % cuentan con Satisfactores motivacionales altos, por último 9% expresa tener un nivel de Satisfactores motivacionales baja.

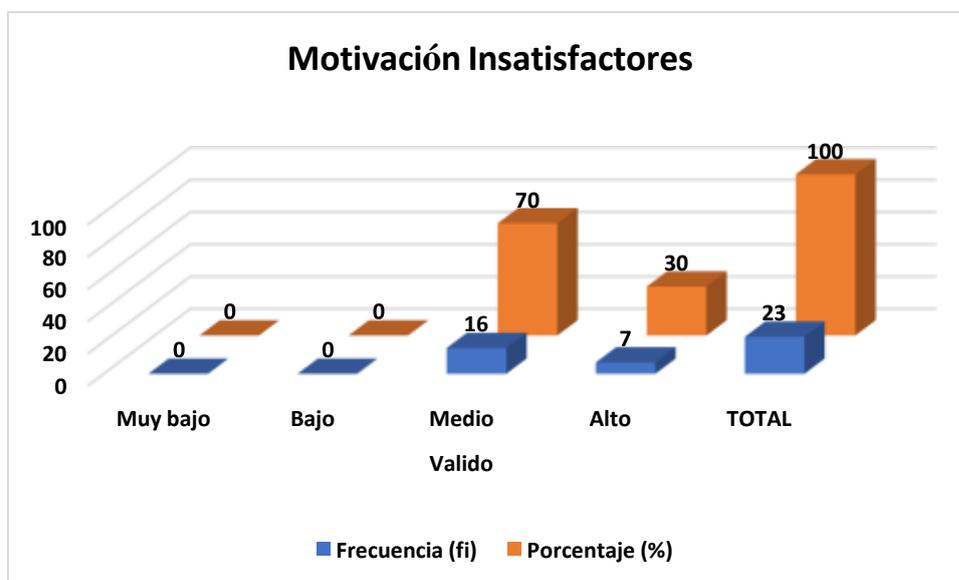
## INSATISFACTORES

Tabla 42: Rango motivación - Insatisfactores

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
<b>Válido</b>	<b>Muy bajo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Bajo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Medio</b>	<b>16</b>	<b>69,6</b>
	<b>Alto</b>	<b>7</b>	<b>30,4</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Figura 40: Rango motivación - Insatisfactores



**Fuente:** Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados en los gráficos y tablas muestran que 70% del recurso humano del restaurant cuentan con grado de Insatisfactores motivacionales medio y un 30% refleja grado de Insatisfactores motivacionales alto.

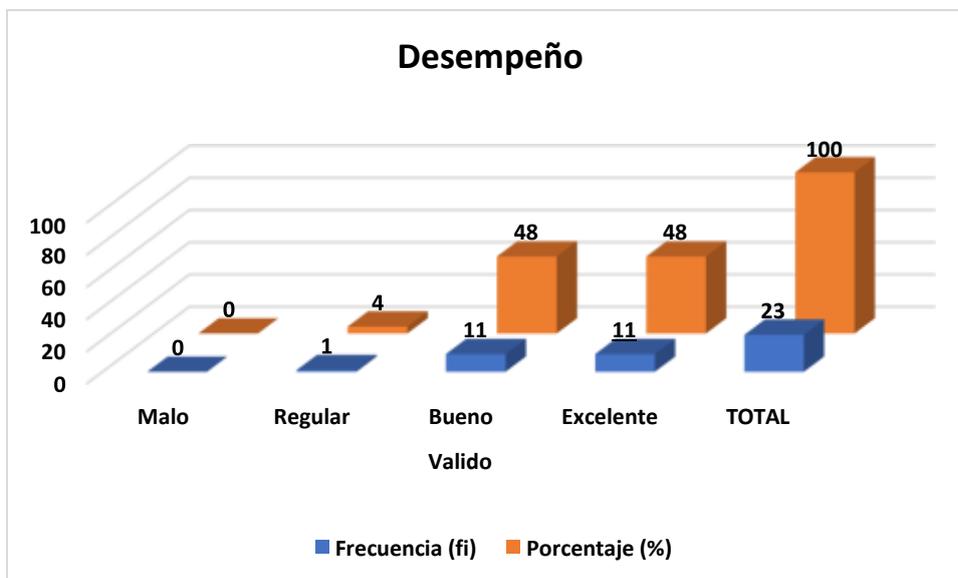
## DESEMPEÑO

Tabla 43: Niveles de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Valido	Malo	0	0
	Regular	1	4,3
	Bueno	11	47,8
	Excelente	11	47,8
	TOTAL	23	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 41: Rangos desempeño



Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados en los gráficos y tablas muestran que 4 % de los colaboradores presentan un grado regular en su desempeño, a su vez 48% muestra grado bueno desempeñándose en el trabajo y el otro 48 % presentan un grado excelente.

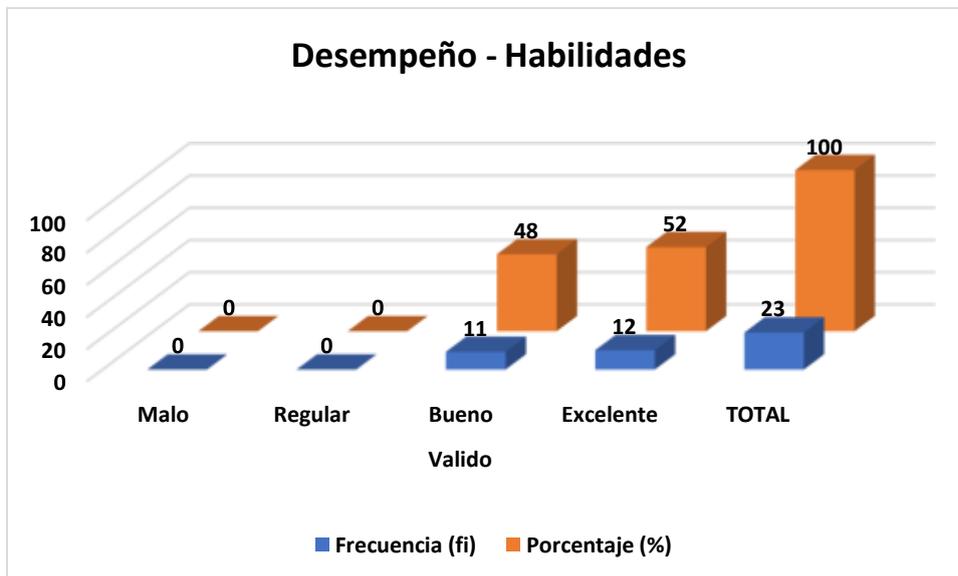
## DIMENSIÓN DE HABILIDAD/CAPACIDAD/CONOCIMIENTO/RASGOS

Tabla 44: Niveles de desempeño - Habilidad

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Malo	0	0
	Regular	0	0
	Bueno	11	47,8
	Excelente	12	52,2
	TOTAL	23	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 42: Niveles de desempeño - Habilidad



Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados en los gráficos y tablas muestran que 52 % de colaboradores denotan grado en habilidades excelente desempeñándose, así también, 48. % tienen en habilidades un grado desempeño bueno.

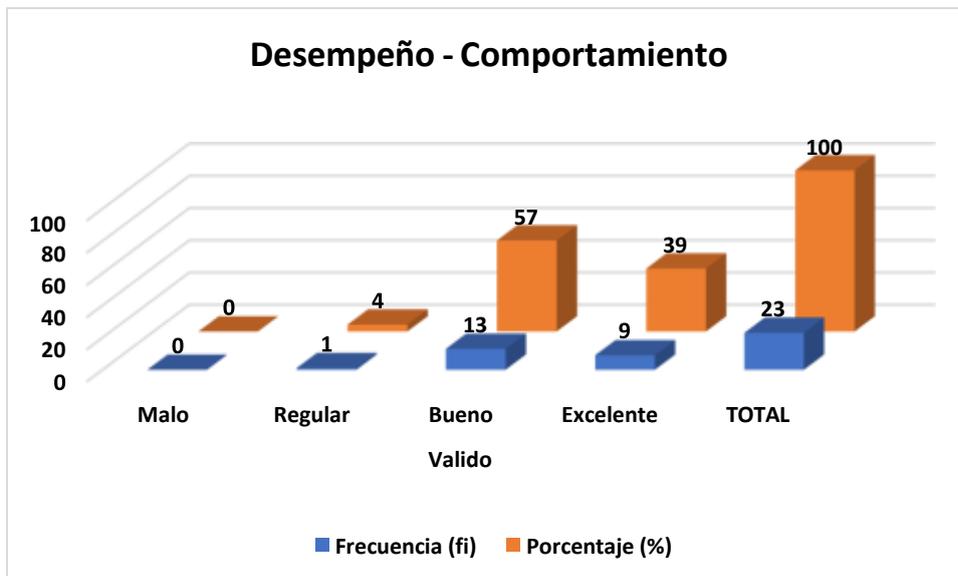
## DIMENSIÓN DE COMPORTAMIENTOS

Tabla 45: Rangos desempeño - Comportamientos

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
<b>Valido</b>	<b>Malo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Regular</b>	<b>1</b>	<b>4,3</b>
	<b>Bueno</b>	<b>13</b>	<b>56,5</b>
	<b>Excelente</b>	<b>9</b>	<b>39,1</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Figura 43: Rangos desempeño - Comportamientos



**Fuente:** Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados en los gráficos y tablas muestran que 39 % de los colaboradores denotan grado en Comportamiento desempeñándose excelente, de tal forma 57% tienen grado de Comportamiento bueno, como último 4% tienen un grado regular.

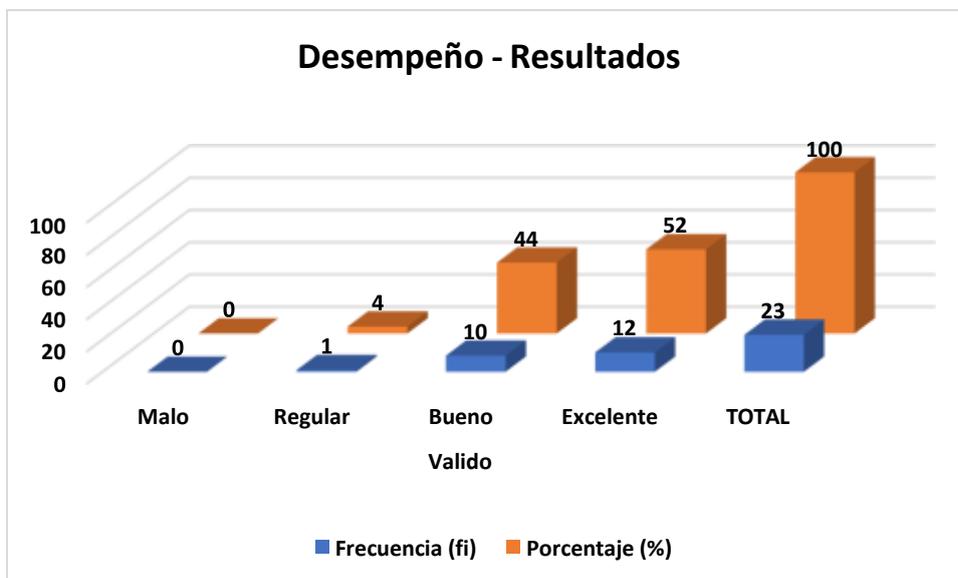
## DIMENSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 46: Rangos desempeño - Resultados

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
<b>Valido</b>	<b>Malo </b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Regular </b>	<b>1</b>	<b>4,3</b>
	<b>Bueno </b>	<b>10</b>	<b>43,5</b>
	<b>Excelente </b>	<b>12</b>	<b>52,2</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Figura 44: Rangos desempeño - Resultados



**Fuente:** Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados en los gráficos y tablas muestran que 52 % de los colaboradores denotan grado en Comportamiento desempeñándose excelente, a su vez, 44 % presentan grado en Comportamiento bueno, por último 4% tiene grado regular.

## 4.2 Contratación de hipótesis

En este apartado hemos utilizado el método estadístico de coeficiente de Pearson, con la finalidad de lograr ver y analizar la correlación de ambas variables.

### Análisis Inferencial

#### Objetivo General

DETERMINAR EL NIVEL DE INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EL CÁNTARO DE JUANITA S.A.C – LAMBAYEQUE

Tabla 47: Relación entre la motivación y el desempeño laboral

		MOTIVACION	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,698
		N	23
DESEMPEÑO	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	,698
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	23

#### Hipótesis General

Ha: Motivación influye en forma directa, positiva y significativamente en desempeño de los colaboradores del Restaurant El Cántaro de Juanita - Lambayeque.

Ho. No existe influencia significativa de motivación en sus desempeños de los colaboradores del Restaurant El Cántaro de Juanita - Lambayeque.

**INTERPRETACION:** Visualizando las tabla. 17, el resultado obtenido de rho = 0.698 denota que existe influencia de la motivación en el desempeño. Ahora con respecto al grado de significación obtenido igual a 0 y estar este por debajo de 0.05 se da por aceptada la hipótesis alternativa. Como conclusión establecemos que la motivación influye en forma directa, positiva y significativamente en desempeño de los colaboradores del Restaurant El Cántaro de Juanita - Lambayeque.

## Objetivo Especifico 1

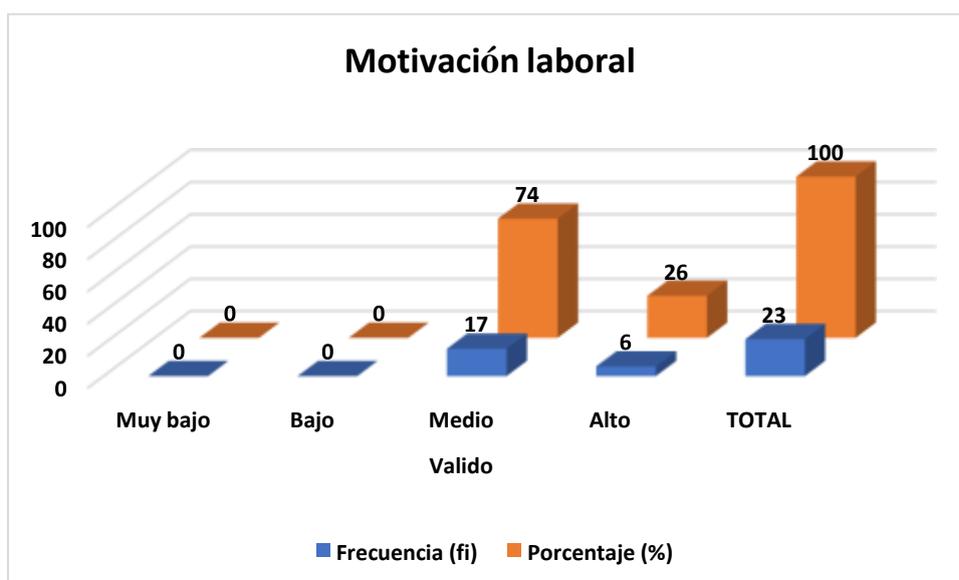
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EL CÁNTARO DE JUANITA S.A.C – LAMBAYEQUE

Tabla 48: Grados de motivación de los empleados del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Valido	Muy bajo	0	0
	Bajo	0	0
	Medio	17	73,9
	Alto	6	26,1
	TOTAL	23	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 45: Grados de motivación de los empleados del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C



Fuente: Elaboración propia.

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados en los gráficos y tablas muestran que 74% de trabajadores del restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque un grado motivacional medio y solo 26% reconoció un grado motivacional alto.

### Objetivo Especifico 2

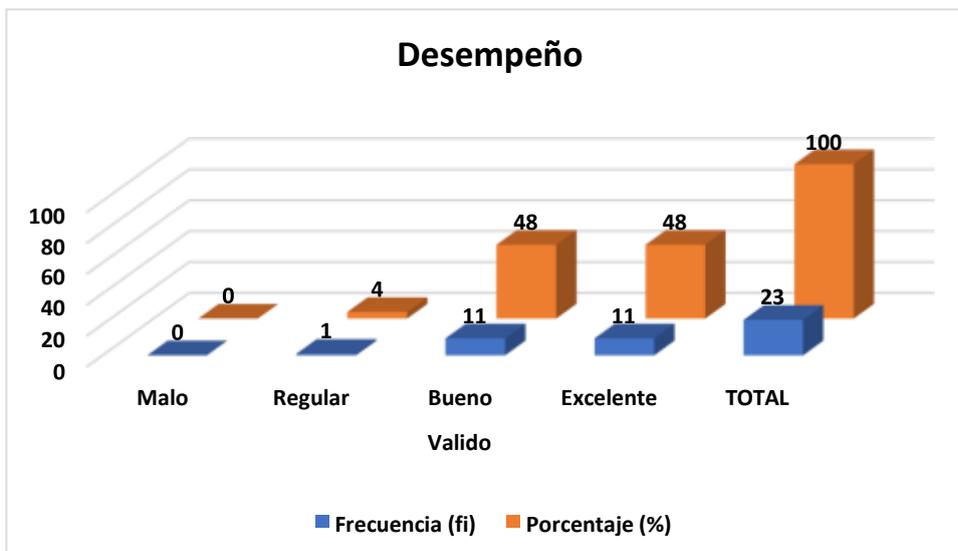
IDENTIFICAR LOS NIVELES DE DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EL CÁNTARO DE JUANITA S.A.C – LAMBAYEQUE

Tabla 49: Niveles de desempeño de los trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Valido	Malo	0	0
	Regular	1	4,3
	Bueno	11	47,8
	Excelente	11	47,8
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Figura 46: Niveles de desempeño de los trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C



**Fuente:** Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados en los gráficos y tablas muestran que 4 % de los colaboradores presentan desempeñándose un grado regular, a su vez 48% denotan un grado bueno y el otro 48 % presentan un grado excelente.

### Objetivo Especifico 3

DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LOS INDICADORES SATISFACTORES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EL CÁNTARO DE JUANITA S.A.C – LAMBAYEQUE

*Tabla 50: Relación entre la dimensión Satisfactores y el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C*

			SATISFACTORES	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	SATISFACTORES	Coefficiente de correlación	1.000	,319
		Sig. (bilateral)		0.138
		N	23	23
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	,319	1.000
		Sig. (bilateral)	0.138	
		N	23	23

### Hipótesis Específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión satisfactores y el desempeño laboral del personal del restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión satisfactores y el desempeño laboral del personal del restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque.

**INTERPRETACIÓN:** Visualizando la tabla 50, el resultado obtenido de rho = 0.319 y un grado de significación obtenido igual a 0.138, al estar este por arriba de 0.05 se da por aceptada la hipótesis nula dando como conclusión que no se presenta alguna influencia de satisfactores motivacionales en forma directa y significativa en el desempeño de los colaboradores del Restaurant El Cántaro de Juanita - Lambayeque.

#### Objetivo Especifico 4

DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LOS INDICADORES INSATISFACTORES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EL CÁNTARO DE JUANITA S.A.C – LAMBAYEQUE

Tabla 51: Relación entre la dimensión Insatisfactores y el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C

		SATISFACTORES		DESEMPEÑO	
Rho de Spearman	SATISFACTORES	Coefficiente de correlación	de 1.000	,838	
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N	23	23	
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	de ,838	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	23	23	

#### Hipótesis Específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión Insatisfactores y el desempeño laboral del personal del restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión Insatisfactores y el desempeño laboral del personal del restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque.

**INTERPRETACIÓN:** Visualizando la tabla 51, el resultado obtenido de rho = 0.838 y un grado de significación obtenido igual a 0,000, al estar este por debajo de 0.05 se da por aceptada la hipótesis alterna dando como conclusión que presenta influencia de Insatisfactores motivacionales en forma directa y significativa en el desempeño de los colaboradores del Restaurant El Cántaro de Juanita - Lambayeque.

### 4.3 Discusión

Según los análisis de datos obtenemos del objetivo general como resultado la existencia de una correlación alta de las variables de estudio. Se llega esta conclusión al obtener un valor de  $\rho=0.698$ , a su vez el valor de significancia  $p=,000 < ,05$  demuestra existencia de influencia positivo de los factores motivacionales en los desempeños de los colaboradores, nuestros resultados también se relacionan con la tesis de Chinguel (2020) la cual se comprobó existencia de influencia significativa de lo motivacional con los desempeños. Además, Alva (2018) también corrobora en su tesis existencia relacional de las variables estudiadas en nuestra investigación.

Tomando los valores de la tabla N° 48 referente al resultado obtenido del 1er objetivo específico determinó que los factores motivacionales en los colaboradores del restaurant fueron considerados en su mayoría como media, dando a entender que no hay una preocupación por los reconocimientos y elogios que hace el empleador y que no es valorado y además no considera tener todas las herramientas necesarias para rendir de la mejor manera en sus tareas. Por ello el 73.9% denotaron un nivel medio de motivación mientras que un 26.1% calificaron como nivel de motivación alta; este porcentaje denota que la presencia de factores motivacionales es buena, ya que siempre tienen en mente sus funciones vitales para lograr los objetivos institucionales, además considerar que su salario es el adecuado. Los resultados presentan diferencias con lo que señala (Robbins, 2004) quien expone que los factores motivacionales son impulsos que direccionan y ayudan a incrementar la persistencia por alcanzar un objetivo, esto los trabajadores lo asocian a lo que puede ser reconocido por el jefe inmediato y/o gerente de la empresa. Pero se ve muy relacionado con lo que nos dice Balderas (1996), menciona que la supervisión se aplica en todos los niveles de la administración, es un elemento clave dentro de cualquier organización del cual dependen la calidad de trabajo, el rendimiento, la moral y el desarrollo de las buenas actitudes por parte del subordinado,

En relación a los resultados del 2do objetivo específico según Araujo y Leal, (2007) nos detalla que el accionar del trabajador, el realizar sus actividades y sus funciones, y direccionarlo hacia la búsqueda de algún fin, es lo que define el desempeño laboral, de acuerdo a los resultados presentados en la tabla N° 49, denotan un desempeño bueno y excelente. En la tabla se aprecia que el 47.8% tienen o expresan un desenvolvimiento excelente, de igual manera y con el mismo porcentaje los trabajadores obtuvieron un nivel

de desempeño bueno, donde lo que más resaltan son las funciones que realiza cada trabajador, además del nivel de trabajo en equipo que existe. Si bien es cierto que existe un 4.3% en trabajadores con nivel de desempeño regular, pero esto es reflejo de las pocas capacitaciones que se realizó últimamente. Dichos resultados se comparan con los de Mendoza, (2017) en donde concluye que los niveles que desempeñan los colaboradores en su investigación tienen en su mayoría son de nivel medio – alto y solo el 4% tiene un nivel medio-bajo. En donde atribuye estos resultados a las buenas capacitaciones que reciben los trabajadores la municipalidad, a conocer bien sus tareas y el cumplimiento de metas que le permiten sus jefes inmediatos.

El resultado del 3er objetivo específico los valores mostrados en la tabla N° 41, permiten reconocer un 69,6% del total de los colaboradores tiene un grado motivacional medio de indicadores satisfactores, generando una motivación a largo tiempo, donde se sientan involucrados con todo lo que significa la empresa, aquellos trabajadores que consideraron estar en un nivel bajo de motivación con indicadores satisfactores es por aspectos netamente personales, además es solo el 8,7 %, caso contrario con los trabajadores que indican un nivel de motivación con indicadores satisfactores alto, con un 21.7% los cuales ya están totalmente involucrados con la cultura que presenta el restaurant. En cuanto influencia de los indicadores satisfactores con el desempeño en la Tabla 50 se muestra el valor del coeficiente de Spearman de ( $r=0.319$ ) con una significancia estadística de  $p= 0.138$ . Los resultados presentan coincidencia con lo que señala Rassa (2018) donde concluyen la inexistencia de influencia ( $r= 0.179$ ) de indicadores intrínseca o satisfactores en los desempeños de los colaboradores. Ahora en referencia a nuestra investigación se concluye aceptar hipótesis nula. Concluyendo la inexistencia de correlación ( $r = 0.319$ ) de indicadores satisfactores con los desempeños del personal del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C – Lambayeque.

Finalmente, resultado del 4to objetivo específico los valores denotados en la tabla N° 42, permiten reconocer un nivel de motivación Insatisfactores medio alto, es decir nadie tiene una baja motivación en esa dimensión, el 69,6% del total de los colaboradores tiene un grado motivacional medio de indicadores Insatisfactores, y lo restante que es el 30,4% se mostró tener un nivel de indicadores Insatisfactores altos, dichos indicadores ayudan a lograr una motivación inmediata haciendo así alcanzar un desempeño eficaz. En cuanto influencia de los indicadores Insatisfactores en la Tabla 51 se muestra el valor del

coeficiente de Spearman de ( $r=0.838$ ) con una significancia estadística de  $p= 0.000$ . Los resultados presentan contradicción con los resultados obtenido por Rassa (2018) donde concluyen la inexistencia correlacional ( $r= -0.104$ ) de indicadores extrínsecos o Insatisfactores en los desempeños del personal. Ahora en referencia a nuestra investigación se concluye aceptar hipótesis alterna. Concluyendo la existencia de directa ( $r = 0.838$ ) y significativa ( $p = 0.000$ ) de indicadores Insatisfactores con los desempeños del personal del Restaurant El Cántaro de Juanita S.A.C – Lambayeque.

## CONCLUSIONES

### **Primera:**

Hay una correlación directa, positiva, significativa y notoria según las variables estudiadas en la investigación teniendo como lugar el Restaurant Turístico El Cántaro de Juanita S.A.C, consiguiendo un valor de coeficiente de correlación de 0.698 y a su vez un valor 0,000 en base a p.

### **Segunda:**

Respecto a los niveles motivacionales del personal en Restaurant Turístico El Cántaro encontramos que se encuentran en niveles óptimos para poder desempeñarse de la mejor manera, observamos que los resultados que no arrojaron las encuestas son con un alto porcentaje del personal una nivelación intermedia motivacional y otro porcentaje considerable de los trabajadores en un nivel alto, esto debido a las diferentes dimensiones que hemos considerado evaluar, ellos expresan que la empresa se preocupa por ellos y se puede trabajar en un ambiente laboral bonito, toman en cuenta sus opiniones y se preocupan por cada uno de ellos y sus familias, se organizan actividades de confraternidad que son muy bien tomadas por cada uno de los colaboradores, además se sienten muy conformes con su remuneración y la capacidad de desarrollar sus habilidades en la empresa.

### **Tercera:**

Respecto a los niveles de desempeño laboral que muestran los trabajadores del Restaurant Turístico El Cántaro encontramos que se encuentran con un nivel de desempeño excelente, debido a las diferentes dimensiones que hemos observado, donde las más relevantes son las funciones que ellos realizan y la manera de buscar soluciones ante cualquier situación que se presente, además de ellos, se encuentran conformes con los instrumentos que se les brinda para realizar sus tareas y las capacitaciones que últimamente se están realizando en la empresa, y es allí donde resalta el pequeño porcentaje con nivel regular en la empresa, puesto que, en un momento determinado de reactivación de las necesidades no hubo capacitaciones continuas y se perdieron muchas otras ya establecidas; sin duda el trabajo en equipo que manifiestan los trabajadores es

muy elevado, lo que hace más fácil la tarea de cada uno de ellos y los tiempos de espera de los clientes.

#### **Cuarto:**

En base a la correlación de los indicadores Satisfactores con el desempeño del personal de Restaurant Turístico El Cántaro del departamento de Lambayeque, los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de ( $\rho = 0.319$ ) con una significancia estadística de  $p = 0.138$ , concluyendo que niega la presencia de algún vínculo de los satisfactores con el desempeño del personal del Restaurant Turístico El Cántaro, por lo mismo que el reconocimiento al logro que recibe es de manera grupal, el reconocimiento es para todo el Restaurant y no se maneja un programa de reconocimiento individual en el mismo lo cual ayudaría a lograr mejores desempeños en todo el personal del Restaurant Turístico El Cántaro.

#### **Quinto:**

En base a la correlación de los indicadores Insatisfactores con el desempeño del personal de Restaurant Turístico El Cántaro del departamento de Lambayeque, los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de ( $\rho = 0.838$ ) con una significancia estadística de  $p = 0.000$ , concluyendo la presencia directa y significativa de los indicadores Insatisfactores con el desempeño del personal del Restaurant Turístico El Cántaro, lo cual indica que el restaurant aplica estrategias de motivación extrínseca para poder aumentar los rendimientos de sus colaboradores y poder ser más eficaces.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguado, J. F. (2006). *Fundamentos de la organizacion de empresas: Breve historia del Management*. Madrid: Narcea S.A.

Alles, M. A. (2005). *Desempeño por competencia: Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica S.A.

Atkinson, J. W. (1958). *Motives in Fantasy, Action and Society. A Method of Assessment and Study*. New Jersey: Princeton.

Boyatzis, R. (1982). *The Competent Manager*. New York: John Wiley & Sons.

Butteriss, M. (2000). *Reinventando Recursos Humanos*. Barcelona: Gestión.

Cariola, L., & Quiroz, A. (1997). *Competencias generales, Competencias laborales y currículo*. Montevideo: Cinterfor.

Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*. Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.

Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento humano* (Tercera ed.). Mexico: McGRAW-HILL.

Chóliz, M. (2004). *Psicología de la Motivación: el proceso motivacional*. Valencia.

Coexphal. (2012). Evaluacion del desempeño. *Euroempelo*, 3-4.

Davis, K., & Newstrom, J. (1993). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento Organizacional* (Decima ed.). McGRAW-HILL.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.

- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. Wiley.
- Leboyer, L. (1997). *Gestión de las competencias*. Barcelona: Gestión 2000.
- Maier, N. R. (1949). *Frustration: The Study of Behavior Without a Goal*. New York, Toronto y London: MacGraw-Hill.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Narcea S.A.
- McClelland, D. (1993). *Competence at work*. New York: John Wiley and Sons.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia*. Addison Wesley: Iberoamericana.
- Morris, C. G., & Maisto, A. A. (2009). *Psicología* (decimotercera ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Palomino, M. T. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (Quinta ed.). Madrid: ESIC.
- Ramos, T., Peña, J., López, J., & Madrid, F. (2003). *Administración de empresas* (primera ed., Vol. tercer). Sevilla: Mad S.L.
- Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción* (quinta ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- Robbins. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Decima ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Decima ed.). Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2016). *Administración*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2010). *Metodología de la investigación* (quinta ed.). Mexico: The McGraw-Hill.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2012). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Mexico: McGraw-Hill Education.

Schroeder, R. G., Goldstein, S. M., & Rungtusanatham, M. J. (2011). *Administración de operaciones "Conceptos y casos contemporáneos"* (Quinta ed.). Mexico: MCGRAW-HILL.

Schwab, L. L., & Cummings, D. P. (1985). *Recursos humanos: desempeño y evaluación "Teoría y práctica organizacional"*. trillas.

Spencer, L., & Spencer Signe. (1993). *Competence at work, models for superior performance*. Nueva York: John Wiley & Sons .

Vargas, F. (2004). *40 preguntas sobre competencia laboral*. Montevideo: Cinterfor.

Vélaz, J. I. (1996). *Motivos y motivación en la empresa*. Madrid: Diaz de Santos S.A.,

PROMPERU, (2017). Estudio sobre turismo gastronómico: uno de los principales motivadores para visitar el Perú. Disponible en:

<https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt>

Matta R (2014). República gastronómica y país de cocineros. Comida, política, medios y una nueva idea de nación para el Perú. RCA. Vol 50, No. 2 Julio – diciembre 2014.

Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcan/v50n2/v50n2a02.pdf>

Beltrán, K. Navarro, A. Céspedes, C. (2014). Planteamiento estratégico para desarrollar la gastronomía peruana saludable a nivel nacional. Centro de negocios, Pontificia

Universidad Católica del Perú. Disponible en:

[http://dalessio.pearsonperu.pe/el\\_proceso\\_estrategico\\_2/recursos/3\\_gastronom%C3%A1Da\\_saludable\\_peruana.pdf](http://dalessio.pearsonperu.pe/el_proceso_estrategico_2/recursos/3_gastronom%C3%A1Da_saludable_peruana.pdf)

Perea Pasquel, M. L. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de Inversiones la Selva S.A. Moyobamba el año 2016.*

Rassa Zuñiga, J. M. (2018). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza, agencia Chimbote 2017.*

Chinguel Velasquez, M. (2020) *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Jaén 2020.*

Alva Orizano, J. C. (2018) *Motivación y desempeño laboral en la Caja Arequipa Huánuco 2018.*

Mendoza Castro, L. Y. (2018) *Estrategias de motivación y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017.*

## ANEXOS

### CUESTIONARIO DE MOTIVACION LABORAL

Estimado(a) compañero(a) de trabajo el objetivo del cuestionario tiene como finalidad determinar los niveles de motivación del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una "X" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de motivación que tiene en el trabajo, **este cuestionario es anónimo.**

**Puesto desempeñado:** \_\_\_\_\_

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE					
	1	2	3	4	5					
Nº	PREGUNTAS					1	2	3	4	5
1	¿Recibes reconocimientos o elogios por tu trabajo al final de tu jornada laboral?									
2	¿Aplicas todas tus habilidades para realizar un buen trabajo?									
3	¿Estas satisfecho con las funciones que te han designado?									
4	¿Te ofrecen programas para desarrollar o mejorar tus habilidades?									
5	¿Las tareas que realizas te permiten desarrollarte profesionalmente?									
6	¿El administrador de la empresa o mi jefe de área se preocupa por mi como persona?									
7	¿Toman en cuenta tus opiniones o recomendaciones a la hora de tomar decisiones?									
8	¿Está conforme con la remuneración que recibe?									
9	¿Cuenta con las herramientas suficientes para poder desempeñar de manera eficiente su trabajo?									
10	¿El ambiente en donde labora es el adecuado para que realice un buen trabajo?									
11	¿Mantienes una buena relación con sus compañeros de trabajo?									
12	¿Están prestos a ayudarte tus compañeros de trabajo?									
13	¿La empresa te brinda la protección y seguridad necesaria para poder evitar cualquier accidente?									
14	¿Te esfuerzas por alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa?									

## **CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**

Estimado(a) compañero(a) de trabajo el objetivo del cuestionario tiene como finalidad determinar los niveles de motivación del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico “El Cántaro” en el Distrito de Lambayeque.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una “X” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de motivación que tiene en el trabajo, **este cuestionario es anónimo.**

**Puesto desempeñado:** \_\_\_\_\_

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Conoce y maneja adecuadamente las funciones que realiza en la empresa?					
2	¿Cumple con los estándares que requiere el puesto de trabajo?					
3	¿Desempeña sus funciones en el horario establecido?					
4	¿Cumple con las normas de correcta vestimenta y accesorios para su área de trabajo?					
5	¿Le resulta fácil aprender los nuevos procedimientos que la empresa le otorga?					
6	¿Recibe capacitaciones constantes?					
7	¿Demuestra proactividad en el desempeño de sus tareas?					
8	¿Colabora con el grupo y facilita el trabajo en equipo?					
9	¿Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros?					
10	¿Sus compañeros cooperan con usted?					
11	¿Sus compañeros son responsables en sus actividades diarias?					
12	¿Los materiales asignados para su labor lo mantiene en buen estado?					
13	¿Completa adecuadamente sus tareas asignadas?					
14	¿Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño?					
15	¿Asiste adecuadamente al cliente que ingresa al local?					
16	¿Tiene capacidad para dar soluciones en base a su experiencia?					
17	¿Acepta de manera tranquila las sanciones que se le impone ante una falta u accidente que ocurra?					

### • VALIDACIÓN DE CUESTIONARIOS – JUEZ 1

#### I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del validador: ZAPATA SANDOVAL JUAN

1.2 Grado académico: MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA  
E INVESTIGACIÓN EDUCATIVA

Cargo: DOCENTE PRINCIPAL A D.E.

Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO – Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario

1.4 Título de la Investigación: Influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque.

1.5 Autores: Guillermo Valentín Saavedra Caro y Héctor Armando Pérez Sánchez

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					100
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					100
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100
<b>PROMEDIO DE VALIDACION</b>		- . -	- . -	- . -	- . -	<b>100</b>

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

## IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 28 de diciembre del 2020

  
**Firma del Experto**

Años de experiencia: 38 años

DNI. N° 16455600

Teléfono N° 942490183

**Entrevista N° 1****GUIA DE ENTREVISTA A LOS EXPERTOS EN LA MATERIA**

Estimado señor(a) (ita), *conocedores* de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable (concepto teórico) del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto; los resultados de esta evaluación, servirán para determinar el coeficiente de validez de contenido del presente cuestionario.

**TITULO:** Influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque

Ítems relacionados con los expertos en motivación laboral		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Recibes reconocimientos o elogios por tu trabajo al final de tu jornada laboral?					X	
2	¿Aplicas todas tus habilidades para realizar un buen trabajo?					X	
3	¿Estas satisfecho con las funciones que te han designado?					X	
4	¿Te proporcionan programas para desarrollar o mejorar tus habilidades?					X	
5	¿Las tareas que realizas te permiten desarrollarte profesionalmente?					X	
6	¿El administrador de la empresa o mi jefe de área se preocupa por mi como persona?					X	
7	¿Toman en cuenta tus opiniones o recomendaciones a la hora de tomar decisiones?					X	
8	¿Está conforme con la remuneración que recibe?					X	
9	¿Cuenta con las herramientas suficientes para poder desempeñar de manera eficiente su trabajo?					X	
10	¿El ambiente en donde labora es el adecuado para que realice un buen trabajo?					X	
11	¿Mantienes una buena relación con tus compañeros de trabajo?					X	
12	¿Están prestos a ayudarte tus compañeros de trabajo?					X	
13	¿La empresa te brinda la protección y seguridad necesaria para poder evitar cualquier accidente?					X	
14	¿Te esfuerzas por alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa?					X	

**SUGERENCIAS:**

Muchas Gracias por su colaboración.

Firma del experto

**Entrevista N°2****GUIA DE ENTREVISTA A LOS EXPERTOS EN LA MATERIA**

Estimado señor(a) (ita), *conocedores* de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable (concepto teórico) del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto; los resultados de esta evaluación, servirán para determinar el coeficiente de validez de contenido del presente cuestionario.

**TITULO:** Influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque

Ítems relacionados con los expertos en desempeño laboral		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Conoce y realiza adecuadamente las funciones asignadas en la empresa?					X	
2	¿Cumple con los estándares que requiere el puesto de trabajo?					X	
3	¿Desempeña sus funciones en el horario establecido?					X	
4	¿Cumple con las normas de correcta vestimenta y accesorios para su área de trabajo?					X	
5	¿Le resulta fácil aprender los nuevos procedimientos que la empresa le otorga?					X	
6	¿Recibe capacitaciones constantemente?					X	
7	¿Demuestra proactividad en el desempeño de sus tareas?					X	
8	¿Colabora con el grupo y facilita el trabajo en equipo?					X	
9	¿Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros?					X	
10	¿Sus compañeros cooperan con usted?					X	
11	¿Sus compañeros son responsables en sus actividades diarias?					X	
12	¿Los materiales asignados para su labor lo mantiene en buen estado?					X	
13	¿Completa adecuadamente sus tareas asignadas?					X	
14	¿Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño?					X	
15	¿Asiste adecuadamente al cliente que ingresa al local?					X	
16	¿Tiene capacidad para dar soluciones en base a su experiencia?					X	
17	¿Acepta de manera tranquila las sanciones que se le impone ante una falta u accidente que ocurra?					X	

**SUGERENCIAS:**

Muchas gracias por su colaboración

Firma del experto

• **VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO – JUEZ 2**

**II. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y Nombres del validador: REQUENA FUENTES ANGELITA

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: MAGÍSTER EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA- PROFESORA PRINCIPAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”

1.3 Nombre del Instrumento: Guía de entrevista

1.4 Título de la Investigación: Influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico “El Cántaro” en el Distrito de Lambayeque

1.5 Autor(a): Saavedra Caro Guillermo Valentín y Pérez Sánchez Héctor Armando

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					90%
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90%
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90%
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					90%
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					90%
<b>PROMEDIO DE VALIDACION</b>						90%

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%**

**IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 25 DE DICIEMBRE DEL 2020



Firma del Experto

Años de experiencia: 30 DNI. N° 16475526 Teléfono N° 979970259

**Entrevista N°1****GUIA DE ENTREVISTA A LOS EXPERTOS EN LA MATERIA**

Estimado señor(a) (ita), *conocedores* de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable (concepto teórico) del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto; los resultados de esta evaluación, servirán para determinar el coeficiente de validez de contenido del presente cuestionario.

**TITULO:** Influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque

Ítems relacionados con los expertos en motivación laboral		¿Es pertinente el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Recibes reconocimientos o elogios por tu trabajo al final de tu jornada laboral?					X	
2	¿Aplicas todas tus habilidades para realizar un buen trabajo?					X	
3	¿Estas satisfecho con las funciones que te han designado?					X	
4	¿Te proporcionan programas para desarrollar o mejorar tus habilidades?					X	
5	¿Las tareas que realizas te permiten desarrollarte profesionalmente?					X	
6	¿El administrador de la empresa o mi jefe de área se preocupa por mi como persona?					X	
7	¿Toman en cuenta tus opiniones o recomendaciones a la hora de tomar decisiones?					X	
8	¿Está conforme con la remuneración que recibe?					X	
9	¿Cuenta con las herramientas suficientes para poder desempeñar de manera eficiente su trabajo?					X	
10	¿El ambiente en donde labora es el adecuado para que realice un buen trabajo?					X	
11	¿Mantienes una buena relación con tus compañeros de trabajo?					X	
12	¿Están prestos a ayudarte tus compañeros de trabajo?					X	
13	¿La empresa te brinda la protección y seguridad necesaria para poder evitar cualquier accidente?					X	
14	¿Te esfuerzas por alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa?					X	

**SUGERENCIAS**


Muchas gracias por su colaboración

Firma del experto

**Entrevista N° 2****GUIA DE ENTREVISTA A LOS EXPERTOS EN LA MATERIA**

Estimado señor(a) (ita), *conocedores* de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable (concepto teórico) del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto; los resultados de esta evaluación, servirán para determinar el coeficiente de validez de contenido del presente cuestionario.

**TITULO:** Influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque

Ítems relacionados con los expertos en desempeño laboral		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Conoce y maneja adecuadamente las funciones que realiza en la empresa?					X	
2	¿Cumple con los estándares que requiere el puesto de trabajo?					X	
3	¿Desempeña sus funciones en el horario establecido?					X	
4	¿Cumple con las normas de correcta vestimenta y accesorios para su área de trabajo?					X	
5	¿Le resulta fácil aprender los nuevos procedimientos que la empresa le otorga?					X	
6	¿Recibe capacitaciones constantemente?					X	
7	¿Demuestra proactividad en el desempeño de sus tareas?					X	
8	¿Colabora con el grupo y facilita el trabajo en equipo?					X	
9	¿Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros?					X	
10	¿Sus compañeros cooperan con usted?					X	
11	¿Sus compañeros son responsables en sus actividades diarias?					X	
12	¿Los materiales asignados para su labor lo mantiene en buen estado?					X	
13	¿Completa adecuadamente sus tareas asignadas?					X	
14	¿Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño?					X	
15	¿Asiste adecuadamente al cliente que ingresa al local?					X	
16	¿Tiene capacidad para dar soluciones en base a su experiencia?					X	
17	¿Acepta de manera tranquila las sanciones que se le impone ante una falta u accidente que ocurra?					X	

**SUGERENCIAS:**



**Muchas gracias por su colaboración**

**Firma del experto**

- **VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO – JUEZ 3**

### III. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: RAMÍREZ NAMUCHE HÉCTOR SEGUNDO
- 1.2 Grado académico: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GERENCIA EDUCATIVA.  
Cargo: DOCENTE AUXILIAR A.T.C.  
Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO-Facultad de ciencias económicas Administrativas y contables.
- 1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario
- 1.4 Título de la Investigación: Influencia de la Motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque.
- 1.5 Autor(a): Saavedra Caro Guillermo Valentín y Pérez Sánchez Héctor Armando

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					100
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					100
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>						100

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 100 %.

**IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 30 de diciembre 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read "H. Ramirez", written over a horizontal line.

Firma del Experto

Años de experiencia 21 DNI. N° 16625524 Teléfono N° 978056217

**Entrevista N° 1****GUIA DE ENTREVISTA A LOS EXPERTOS EN LA MATERIA**

Estimado señor(a) (ita), *conocedores* de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable (concepto teórico) del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto; los resultados de esta evaluación, servirán para determinar el coeficiente de validez de contenido del presente cuestionario.

**TITULO:** Influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque

Ítems relacionados con los expertos en motivación laboral		¿Es pertinente el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Recibes reconocimientos o elogios por tu trabajo al final de tu jornada laboral?					X	
2	¿Aplicas todas tus habilidades para realizar un buen trabajo?					X	
3	¿Estas satisfecho con las funciones que te han designado?					X	
4	¿Te proporcionan programas para desarrollar o mejorar tus habilidades?					X	
5	¿Las tareas que realizas te permiten desarrollarte profesionalmente?					X	
6	¿El administrador de la empresa o mi jefe de área se preocupa por mi como persona?					X	
7	¿Toman en cuenta tus opiniones o recomendaciones a la hora de tomar decisiones?					X	
8	¿Está conforme con la remuneración que recibe?					X	
9	¿Cuenta con las herramientas suficientes para poder desempeñar de manera eficiente su trabajo?					X	
10	¿El ambiente en donde labora es el adecuado para que realice un buen trabajo?					X	
11	¿Mantienes una buena relación con tus compañeros de trabajo?					X	
12	¿Están prestos a ayudarte tus compañeros de trabajo?					X	
13	¿La empresa te brinda la protección y seguridad necesaria para poder evitar cualquier accidente?					X	
14	¿Te esfuerzas por alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa?					X	

**SUGERENCIAS:** \_\_\_\_\_



Muchas gracias por su colaboración

Firma del experto

**Entrevista N° 2****GUIA DE ENTREVISTA A LOS EXPERTOS EN LA MATERIA**

Estimado señor(a) (ita), *conocedores* de su trayectoria académica y profesional, se le ha elegido como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido de las preguntas relacionadas a cada variable (concepto teórico) del tema. Se le solicita marcar con una (X) el grado de pertinencia, calidad y adecuación de cada ítem con su respectivo concepto; los resultados de esta evaluación, servirán para determinar el coeficiente de validez de contenido del presente cuestionario.

**TITULO:** Influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico "El Cántaro" en el Distrito de Lambayeque

Ítems relacionados con los expertos en desempeño laboral		¿Es pertinente el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es de conformidad para la tesis?	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Conoce y maneja adecuadamente las funciones que realiza en la empresa?					X	
2	¿Cumple con los estándares que requiere el puesto de trabajo?					X	
3	¿Desempeña sus funciones en el horario establecido?					X	
4	¿Cumple con las normas de correcta vestimenta y accesorios para su área de trabajo?					X	
5	¿Le resulta fácil aprender los nuevos procedimientos que la empresa le otorga?					X	
6	¿Recibe capacitaciones constantemente?					X	
7	¿Demuestra proactividad en el desempeño de sus tareas?					X	
8	¿Colabora con el grupo y facilita el trabajo en equipo?					X	
9	¿Se comunica de manera clara y fluida con sus compañeros?					X	
10	¿Sus compañeros cooperan con usted?					X	
11	¿Sus compañeros son responsables en sus actividades diarias?					X	
12	¿Los materiales asignados para su labor lo mantiene en buen estado?					X	
13	¿Completa adecuadamente sus tareas asignadas?					X	
14	¿Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño?					X	
15	¿Asiste adecuadamente al cliente que ingresa al local?					X	
16	¿Tiene capacidad para dar soluciones en base a su experiencia?					X	
17	¿Acepta de manera tranquila las sanciones que se le impone ante una falta u accidente que ocurra?					X	

**SUGERENCIAS:** \_\_\_\_\_



Muchas gracias por su colaboración

Firma del experto

### Reporte automatizado de similitudes

La motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C - Lambayeque - 2021

#FORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.undac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.usta.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

  
 Dr. José Foción Echeverría Jara  
 DNI 17873016  
 Asesor

## Recibo digital



### Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Héctor Armando / Guillermo Valentín Pérez Sánchez / Saave...
Título del ejercicio:	Revisión de proyectos e informes de tesis
Título de la entrega:	La motivación laboral en el desempeño de los trabajadores ...
Nombre del archivo:	TESIS_2022_FINAL_Armando_y_Valentin.docx
Tamaño del archivo:	1,29M
Total páginas:	105
Total de palabras:	18,605
Total de caracteres:	100,163
Fecha de entrega:	06-abr.-2022 12:18a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	1803136002



Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.



Dr. José Facón Echeverría Jara  
DNI 17843016  
Asesor

#### CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, José Foción Echeverría Jara, usuario revisor del documento titulado: LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EL CÁNTARO DE JUANITA S.A.C – LAMBAYEQUE – 2021.

Cuyos autores son: PÉREZ SÁNCHEZ HÉCTOR ARMANDO; SAAVEDRA CARO GUILLERMO VALENTIN

Identificado con documento de identidad N° 17843016; declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud del 18 %, verificable en el Resumen de reporte automatizado de resúmenes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 06 de abril del 2022



Dr. José Foción Echeverría Jara  
DNI 17843016  
Asesor

**Se adjunta:**

- \* Resumen de Reporte automatizado de similitudes
- \* Recibo digital