



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Motivación y desempeño laboral en la empresa Burger King, distrito
de Miraflores, Lima, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Deza Sanchez, Giancarlo Armando (orcid.org/0000-0003-1165-5486)

Sanchez Oliva, Alessandra Paola (orcid.org/0000-0002-6705-7998)

ASESOR:

MBA. Paredes del Aguila, Jardiel (orcid.org/0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres que siempre hicieron el esfuerzo para poder convertirme en una persona de bien y por apoyarme en todo aspecto, a mi hermana que es mi fortaleza y mi motivación para salir adelante y a mi madrina por ser una segunda madre para mí y apoyarme desde muy pequeño.

Giancarlo Armando

Este informe está dedicado principalmente a mis padres por su apoyo incondicional y motivarme a siempre seguir hacia adelante a pesar de todos los obstáculos, e inculcarme la importancia de la educación y crecer profesionalmente, a mi hermana por ser siempre mi impulso a ser una mejor persona y ser mi apoyo en todo momento, finalmente a mis amigos por darme el apoyo moral y confiar en que puedo lograr mis objetivos si me los propongo.

Alessandra Paola

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme llevar a cabo este trabajo brindándome salud e inspiración para poder alcanzar mis metas como persona y profesional. A mi familia por siempre estar a mi lado y llenarme con ese amor y cariño que es lo más importante que tengo en la vida.

Giancarlo Armando

Agradezco a Dios y a mis abuelos que se encuentran en el cielo por inspirarme y guiarme por el buen camino, por cuidarme, sujetarme de manera espiritual y nunca dejarme caer para seguir siempre hacia adelante.

Alessandra Paola

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1 Correlación de Spearman de motivación y desempeño laboral.....	18
Tabla 2 Correlación de Spearman de motivación intrínseca y desempeño laboral.....	19
Tabla 3 Correlación de Spearman de motivación extrínseca y desempeño laboral.....	20
Tabla 4 Correlación de Spearman de dirección y desempeño laboral.....	21

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, año 2022. Se consideró como hipótesis que la motivación de los trabajadores influye de manera directa con el desempeño laboral de la empresa Burger King en el distrito de Miraflores, Lima, año 2022.

La tesis es de tipo aplicada, de diseño metodológico no experimental transeccional de tipo correlacional; La muestra para esta tesis fue de 40 personas el cual fueron trabajadores de distintas áreas de la empresa Burger King. Se aplicó como instrumento la encuesta el cual se consideró apto para este tipo de diseño, ya que su enfoque tiene un alcance exploratorio y/o descriptivo para la recopilación de información.

La encuesta fue conformado por 22 preguntas, para la medición se utilizó la escala de Likert; los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman, el cual refleja que tiene un nivel de significancia igual a 0.363, por lo que existe una correlación positiva alta, de tal manera se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, lo que nos conlleva a comprobar que la motivación se relaciona con el desempeño laboral en la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, año 2022.

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral, hipótesis, cuestionario , correlación.

ABSTRACT

The general objective of this thesis is to determine the relationship between motivation and work performance in the Burger King company, Miraflores district, Lima, year 2022. It was considered as a hypothesis that the motivation of the workers influences directly with the job performance of the Burger King company in the district of Miraflores, Lima, year 2022.

The thesis is of an applied type, with a non-experimental transectional methodological design of a correlational type; The sample for this thesis was 40 people who were workers from different areas of the Burger King company. The survey was applied as an instrument, which was considered suitable for this type of design, since its approach has an exploratory and/or descriptive scope for the collection of information.

The survey was made up of 22 questions, for the measurement the Likert scale was used; the results of the Spearman's Rho correlation test, which reflects that it has a level of significance equal to 0.363, so there is a high positive correlation, in such a way that the working hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, which which leads us to verify that motivation is related to job performance in the Burger King company, district of Miraflores, Lima, year 2022.

Keywords: Motivation, performance, labor, hypothesis, questionnaire, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

La motivación se define como un procedimiento que estimula y guía a los colaboradores a lograr sus objetivos; por ello, en lo laboral es de suma importancia identificar qué es lo que estimula la acción de cada colaborador, ya que, mediante la motivación, los líderes pueden operar con el fin de que su organización actúe de manera correcta y los colaboradores se sientan más confiados y cómodos. García, (2017)

La motivación en todas las empresas es muy importante para que los colaboradores tengan un buen desempeño laboral y de esta manera se puedan obtener buenos resultados; la motivación ayuda a incrementar el rendimiento empresarial, lo cual hace que los colaboradores se sientan en un ambiente agradable, seguro y comprometido con los valores y principios de las empresas, con la comodidad de sentir que pueden tener la oportunidad de crecer en la empresa, De tal manera Hellriegel, D. Jackson, S. & Slocum, J. (citado en Arango, 2018) mencionaron que tratar de la manera correcta y justa a los trabajadores, demostrándoles que a todos se les trata por igual y que tienen las mismas oportunidades de crecimiento en el trabajo, los hace sentir en un ambiente cómodo y seguro.

La motivación ayuda a entender el comportamiento, las actitudes y necesidades de los colaboradores. Es un reto poder identificar los problemas personales, por ello se plantean estrategias que permitan motivarlos con el fin de obtener mejores y mayores resultados, tanto para las empresas como para los colaboradores. Rodríguez Sánchez, (2019) Nos dijo en su artículo que una empresa con sus trabajadores plenamente motivados contribuye a la creación de sinergias, al desarrollo personal, crecimiento y a un buen posicionamiento de la organización como un buen lugar para trabajar. Si los trabajadores se encuentran motivados, esto tiene la ventaja de atraer buenos profesionales y se retiene a los trabajadores con más aptitudes de la empresa.

Muchas empresas se preocupan por incrementar sus ventas enfocándose principalmente en sus servicios y/o productos, expresando

que para ellos no es necesario invertir en capacitaciones y evaluaciones de desempeño, dejando de lado al talento humano que tiene un rol fundamental para que las empresas logren sus objetivos. Portales, Araiza y Velarde (2015), realizada en México, determinó que los empleados están a gusto con su empleo, pero no lo ven reflejado en sus salarios, a pesar de que este país cuenta con un amplio marco legal que regula el mercado laboral.

En base a lo teórico, nuestro informe de investigación tuvo como finalidad demostrar que tan importante es la motivación para un buen desempeño laboral y de esta manera obtener los objetivos propuestos, tanto en lo personal como en lo profesional.

De esta forma, nuestro informe de investigación se basó teóricamente en los conceptos de motivación y desempeño laboral para mostrar la correlación entre las dos variables y su importancia.

La justificación práctica se enfocó en la evaluación de los trabajadores para medir qué tan motivados se encuentran en su área laboral y que tan eficientes son con respecto a su desempeño. Por otro lado, obtener información en base a encuestas para identificar qué tan importante es para los colaboradores, crecer dentro de la empresa a través de una línea de carrera.

Gómez (2017), Se refirió al informe de investigación, que se realiza para una tesis de grado, indica que el planteamiento del problema es pieza fundamental para el desarrollo exitoso de una tesis, en el momento en el que se identifica lo que se va a investigar es importante realizar un feedback sobre lo publicado en relación al tema que se quiere investigar.

En el rubro de comida rápida con respecto a los colaboradores, no encuentran la motivación suficiente para desempeñarse debido a la presión laboral, a la mala comunicación, a la desorganización, a la falta de personal sobre cargándose de responsabilidades para brindar un buen servicio y mantener una buena imagen hacia los clientes y por último debido a la

mala remuneración ya que por este punto los trabajadores no pueden desenvolverse correctamente en su puesto.

Este informe tuvo como objetivo general: ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral?, siendo los objetivos específicos: a) ¿En qué medida la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral en la empresa, Burger King, distrito de Miraflores, Lima, año 2022?, b) ¿En qué medida la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño laboral en la empresa, Burger King, distrito de Miraflores, Lima, año 2022?, c) ¿En qué medida la motivación con respecto a la dirección se relaciona con el desempeño laboral en la empresa, Burger King, Distrito de Miraflores, Lima, año 2022?

Como Hi La motivación de los trabajadores influye de manera directa con el desempeño laboral de la empresa Burger King en el distrito de Miraflores, Lima, año 2022.

Como Ho La motivación de los trabajadores no influye de manera directa con el desempeño laboral de la empresa Burger King en el distrito de Miraflores, Lima, año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para nuestro informe de investigación fue importante demostrar teorías, definiciones, tipos y distintos puntos de vista con respecto a las variables escogidas para que este informe cuente con un buen análisis y sustento.

A nivel nacional Burga & Wiese (2020), en su informe de investigación, indicaron que la motivación es de suma importancia en la búsqueda de un excelente desempeño laboral y de mayor satisfacción tanto para los líderes como para los colaboradores del área administrativa; su finalidad fue describir el desempeño laboral y la motivación, el cual utilizó una investigación cuantitativa y usó una encuesta auto aplicada de Murillo con abordaje transversal descriptivo. Y se llegó a la conclusión de que la presencia de una mayor motivación también le permite a la organización alcanzar un desempeño laboral adecuado para beneficio propio y el beneficio de sus empleados en el logro de sus objetivos.

Por otro lado, Poma Reyes (2020), en su informe de investigación. Afirmó que la motivación es sumamente importante en las empresas, ya que al emplearlo nos va permitir tener colaboradores más activos y enfocados en su trabajo y esto va generar un mejor desempeño en sus labores, ya que cada individuo tendrá como propósito lograr sus metas tanto personales como profesionales. Su informe fue de nivel correlacional de tipo básico con enfoque mixto y diseño no experimental. Se utilizó un muestreo de probabilidad aleatoria simple y los resultados mostraron que la motivación tiene correlación con el desempeño laboral entre los empleados de la empresa encuestada, por lo tanto, se concluyó que si existe motivación en los colaboradores obteniendo un mayor desempeño laboral.

A nivel internacional Jennifer Santacruz (2017), en su informe de investigación tuvo como finalidad diagnosticar el nivel de la influencia de la motivación en los resultados laborales del empleado de un Municipio. Con tipo de investigación descriptiva, la cual aplicó una encuesta a una población de 128 empleados y en consecuencia se obtuvieron resultados que nos mencionan que el 27% de trabajadores indica que la empresa no

se preocupaba por la comodidad de sus colaboradores, mientras el 73% señala que la organización en pocas oportunidades se preocupa por el bienestar de ellos. Dicha investigación nos señaló y demostró qué tan importante es la motivación para los colaboradores de una empresa, en la cual se usaron teorías y técnicas para saber que tan importante y el rol fundamental que cumple la motivación en el desempeño laboral de dichos trabajadores.

Yajaira Rojas (2017), en su informe de investigación tuvo como finalidad estudiar cuál es la correlación y que tanto influye la motivación en el desempeño laboral de los docentes de dicho instituto. Su investigación fue de tipo aplicada, no experimental de tipo transversal. Se empleó un cuestionario, el cual contó con 18 preguntas y fue aplicado a la muestra elegida, el cual tuvo los siguientes resultados. El 59% de las personas encuestadas estiman que en dicho instituto no hay un correcto clima laboral para poder desempeñarse correctamente, mientras el 41% opina lo contrario. La finalidad de este informe fue definir estrategias probables para poder lograr las metas organizacionales de la mano del correcto desempeño laboral de sus trabajadores.

García-Allen, J. (2018), nos mencionó en su artículo “Psicología y mente”, que según el psicólogo humanista Abraham Maslow afirma que nuestro comportamiento surge de la motivación por satisfacer ciertas necesidades, lo cual puede basarse en categorizarlas en orden de importancia, para nuestro beneficio y comodidad; por otro lado Reeve, (2015) nos indica que La motivación le brinda a la persona la voluntad y la dirección necesaria para interactuar con el entorno de una manera adaptativa, abierta y resolutiva, de tal manera conlleva al logro de un objetivo.

Según Fischman, D. y Matos, L. (2014). Nos comentó que la motivación es aquella fuerza que nos mueve para poder realizar una actividad, ya sea agradable o desagradable, mediante la motivación podemos realizar varios objetivos personales y profesionales que nos

permitirá poder desarrollarnos como personas y poder lograr nuestros objetivos.

Osabiya (2015) definió la motivación como la fuerza que impulsa dentro de los individuos, porque intentan lograr un objetivo específico para satisfacer algunas necesidades o expectativas.

Romelinda (2015), definió la motivación en organizaciones como un factor importante ya que permite orientar al colaborador de preocuparse más y de esta manera poder alcanzar objetivos propios y los de su organización, hoy en día es pieza fundamental en la administración, por ello es primordial entenderlo, y aún más dominarlo, de tal manera la organización estará en circunstancia de formar una buena cultura y ambiente organizacional.

Según Editorial Grudemi (2018) indicó que Federico Herzberg, psicólogo que se dedica a la gestión empresarial, dió como definición que la motivación es la consecuencia de la relación entre dos factores, en el cual podemos encontrar logros y reconocimientos y el factor higiene donde podemos encontrar el ambiente, sueldo y necesidades básicas.

McCoach, D. B., & Flake, J. K. (2018) mencionaron que la motivación se considera un componente de suma importancia para el éxito donde se considera como combustible para desarrollar habilidades y convertirlas en logros.

Según Huaman & Ponce (2019) en su informe de investigación mencionaron que la motivación intrínseca es lo que empuja a las personas a través de sensaciones como el reto, desafío, y novedad. La motivación intrínseca surge del interior de cada persona sin buscar una recompensa externa o económica, enfocándose en sus objetivos y crecimiento personal.

García-Allen, J. (2018), mostraron que la motivación intrínseca es el tipo de motivación que más se asocia con el buen desempeño, porque donde se presenta, los individuos no se limitan a hacer lo mínimo necesario para recibir recompensas, sino que el individuo se compromete con lo que hace y opta por poner más de su parte y poner esfuerzo en ello.

Mandujano (2016) nos señaló que la motivación extrínseca es la motivación clásica que guía a las personas a cumplir ciertas actividades no deseadas plenamente; pues, se tiene el conocimiento que al cumplir con la actividad habrá una recompensa; lo importante será la recompensa y no el esfuerzo que dio para poder alcanzar el objetivo.

La motivación extrínseca es aquella que se realiza con una determinada finalidad, no se valora el esfuerzo que se da al realizar la actividad ya que al lograr el objetivo se obtiene una recompensa.

García, (2017) habló acerca de que el desempeño laboral es la manera en la que el colaborador realiza sus actividades dentro de una empresa u organización, en muchas ocasiones los colaboradores tratan de dar el máximo para poder lograr los objetivos dentro de su empresa, el cuál debería ser contribuido con un aumento de sueldo o bonificación, esto sería un factor motivacional para el colaborador, pero lamentablemente esto no es así en muchas ocasiones.

(Chiavenato, citado por Goicochea 2018) Su definición de desempeño laboral fue que son los comportamientos y las acciones que realizan los colaboradores, los cuales son muy importantes para que la organización logre sus objetivos. Dichas acciones y comportamientos de los colaboradores pueden ser medidos por niveles, el rendimiento de los colaboradores está relacionado con los conocimientos y la motivación, así como con el reconocimiento por su buen trabajo que permite lograr los objetivos de la empresa. Nos comentó también que las empresas deben garantizar a sus colaboradores un ambiente de trabajo adecuado, de tal modo los colaboradores podrán ser medidos respecto a su desempeño laboral.

Según Jayarani, Henarath y Pushpakumari (2017) indicaron que con respecto al desempeño laboral un buen comportamiento personal de un colaborador se ve reflejado en los resultados positivos para la empresa, el cual beneficia tanto al empleado como a la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Para el informe de investigación, el tipo de investigación fue aplicada (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018). y de diseño metodológico no experimental transeccional de tipo correlacional, dado que las observaciones se realizarán de una sola vez, los datos se recolectaron sin ideas preconcebidas y con base en conceptos, variables o contextos individuales.

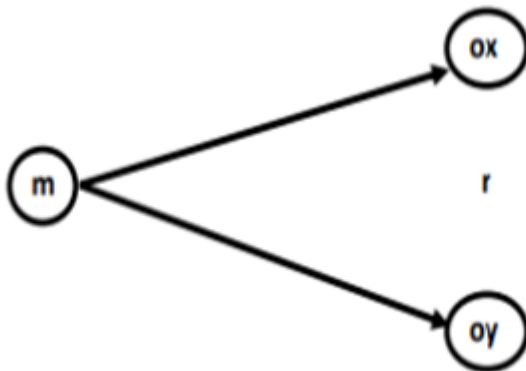
También se describieron los vínculos entre ellos y se establecieron los procesos causales entre estos términos. En este sentido, una encuesta es un instrumento apto para este tipo de diseño, Según Arias, (2020) la encuesta es un instrumento el cual nos da la información sobre las opiniones, percepciones o comportamientos de las personas. ya que su enfoque tiene un alcance exploratorio y/o descriptivo para la recopilación de información.

El tipo fue aplicado porque es un procedimiento llevado a cabo en un entorno científico y se decide traducir la teoría en ideas que sean prácticas y útiles para las personas.

En la cual, se midió la importancia de la motivación para el desempeño laboral en la tienda Burger King de Miraflores. Se consideró este tipo de investigación importante ya que nos da la posibilidad de tomar decisiones y solucionar problemas de la manera más eficiente. (Ramos et al., 2020).

Hernández (2014), propone el siguiente gráfico:

Figura 1



Relación de variables

Dónde:

m = La muestra, integrada por los trabajadores de Burger King (Miraflores, Lima).

ox = Motivación

oy = Desempeño laboral

r = Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Las variables que fueron consideradas en el estudio, se describen a continuación:

Variable independiente: Motivación

Lourdes Münch (2018) Nos comentó que motivar es una de las funciones más importantes de la gestión y también la más difícil, porque con ella podemos lograr que los trabajadores laboren de acuerdo a los estándares establecidos, con responsabilidad y alegría, además, del factor humano se puede derivar el compromiso y la lealtad.

Por otro lado Shaban, Al-Zubi, Ali & Alqotaish (2017) realizaron un estudio en Jordania donde examinaron los efectos de la motivación en la productividad y competitividad de los empleados. Los autores concluyeron que la baja moral y la baja motivación afectan el rendimiento y la competitividad, por ello recomiendan a la gerencia que aumenten la productividad considerando la introducción de incentivos, capacitación y entrenamiento para que la motivación de sus empleados crezca y tengan un mejor desempeño.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Según Pérez (2019), mencionaron que el desempeño es la acción cuyos resultados son ejecutar una obligación, una actividad o una tarea. Esta acción también puede estar asociada al desempeño de un rol. El desempeño suele aplicarse a la forma de actuar de una persona en su entorno profesional o académico. Es decir, el valor que ha logrado por sus esfuerzos, habilidades y capacidades.

Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, E. (2020), consideraron al desempeño laboral como sistemas integrados que están enfocados a desarrollar la eficacia y éxito de las empresas u organizaciones; las cuales deben desarrollar estrategias para mantener a sus trabajadores cómodos en sus puestos de trabajo y así la organización llegue a lograr sus objetivos.

Definición operacional

Con respecto a la motivación se operacionalizó en tres dimensiones: Motivación intrínseca, Motivación extrínseca y dirección.

El indicador de la variable independiente con respecto a la dimensión Motivación intrínseca es TEST RMP.

El indicador de la dimensión Motivación extrínseca es reconocimientos.

El indicador de la dimensión dirección tenemos como tal: capacitaciones para tener claro los objetivos tanto de los colaboradores como de la empresa.

Por otro lado el desempeño laboral se operacionalizó en tres dimensiones: Habilidades sociales, competencia y Medición de calidad de desempeño.

El indicador de la variable dependiente con respecto las habilidades sociales: Hábitos y relación interpersonal.

Con respecto al indicador de la dimensión competencias tenemos: CAST (Customer satisfaction score) y CES (Customer effort score).

El indicador de la dimensión Medición de la calidad de desempeño: Things gone wrong y Mistery Shopper.

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población (N). - Dentro las tiendas de Burger King ubicado en Miraflores, Lima ocupando los puestos de vendedores, cajeros, producción, asistentes de tienda y gerentes, suman un total de 40 colaboradores.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores de las tiendas de Burger King en el distrito de Miraflores, Lima.

Criterios de exclusión:

- Personal de Vacaciones

Muestra (n). - Se obtiene del total de población, en la cual el resultado se calcula con la aplicación de la próxima fórmula, la cual se utiliza para una muestra finita:

$$n = N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q / ((N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q)$$

$$n = \frac{40 \cdot 1.96^2 \cdot 0.95 \cdot 0.05}{(40 - 1) \cdot 0.07^2 + 1.96^2 \cdot 0.95 \cdot 0.05}$$

$$n = \frac{7.29904}{0.373576}$$

$$n = 20$$

Donde:

n= Tamaño de muestra

z= Valor Z de curva normal (1.96) (alfa=0.05)

P= Probabilidad de éxito (0.95)

Q= Probabilidad de fracaso (0.05)

N= Población

E= Margen de Error (0.07)

Sin embargo, para el presente estudio, al ser un número de población de fácil manejo, se tomó como muestra la totalidad de la población.

La muestra tuvo como definición un subconjunto de casos en la población de la que se recopilaron datos (Arispe et al., 2020). Para ello, se calcula mediante la fórmula de población finita de Fisher, donde Z es 1,96; N es la población; n la muestra, E cuenta con el valor de 0.5, al igual que q, tal como se observa:

La muestra fue definida como un subgrupo de casos en la población de la que se recopilan datos (Arispe et al., 2020). Es por ello, que, se calculó a través de la fórmula de población finita de Fisher, en donde Z es 1,96; N es la población; n la muestra, E tiene como valor 0,05; p vendría ser 0,5, al igual que q, tal como se observa:

n=20

De tal manera, la muestra que consideramos fue de 40 trabajadores de la empresa en análisis. Se determinó el muestreo probabilístico aleatorio simple; lo que significa que los integrantes de la población pueden seleccionarse al azar. Dicho análisis estuvo conformado por colaboradores de la empresa Burger King en el distrito de Miraflores.

Muestreo. - El siguiente estudio tuvo un enfoque probabilístico, porque existe un número definido de integrantes, los cuales tienen la misma posibilidad de ser elegidos que la muestra.

Unidad de análisis (UA) Colaboradores de la empresa Burger King que trabajan en el distrito de Miraflores, en la ciudad de Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para nuestro informe en cuanto a la herramienta de recolección de datos utilizamos la encuesta para obtener información de que tanto contribuye a la motivación con respecto al desempeño laboral de los trabajadores y analizar los resultados. de tal forma, el instrumento cuenta con 24 preguntas, donde las respuestas se emplearán según la escala Likert de 5 puntos (1 = "Nunca" a 5 = "Siempre").

Finalmente, antes de aplicar la herramienta, ésta fue evaluada por un equipo dedicado al problema a abordar en este informe de investigación. En la cual se podrá observar la validez y confiabilidad del instrumento. (Anexo 03)

VALIDADOR	ESPECIALIDAD	RESULTADO
ANTÓN DE LOS SANTOS MARCO ANTONIO	ECONOMÍA	APLICABLE
ZARATE TACCA WALTER ROLANDO	ECONOMÍA	APLICABLE
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL	MBA	APLICABLE

La confiabilidad de una herramienta de investigación implica evidenciar que la herramienta es consistente con el planeamiento de

investigación y puede medirse mediante el alfa de Cronbach. (Manterola, Grande, Otzen, García, Salazar y Quiroz, 2018)

3.5 Procedimientos

Arias Gonzales (2020), Basado en el proceso, esto nos permitió determinar los pasos a seguir para obtener los datos requeridos, así como los recursos que debemos utilizar.

Para la adopción de la herramienta el contacto fue mediante la plataforma digital, se elaboró una encuesta a través de Google Forms con un link para ingresar al formulario establecido, ya que, según Abundis, (2016) Los Formularios de Google nos ayudan a disminuir y ahorrar tiempo de trabajo y tiempo al momento de contabilizar resultados y al generar gráficos en las preguntas que corresponden, y la participación será aprobada por el administrador Burger King.

(Ver Anexo 02).

3.6 Método de análisis de datos

Según (Westreicher, 2020) comentó que este análisis comprende todas las herramientas que podemos utilizar para explorar la base de datos, incluidas herramientas de visualización como gráficos de barras, gráficos de columnas, gráficos circulares y más.

Para nuestro informe de investigación se realizó un cuestionario en la empresa Burger King ubicada en el distrito de Miraflores; al obtener los datos adquiridos se traspasó en una hoja de cálculo Excel para obtener una base de datos con la información recopilada.

Se procedió a analizar la base de datos utilizando el programa SPSS versión 26.0 en español, el cual dichos resultados se verán reflejados en tablas y porcentajes con las interpretaciones correspondientes.

3.7 Aspectos Éticos

En nuestra investigación toda la información recopilada como en la encuesta realizada a los trabajadores de Burger King nos encontramos en la obligación de guardar la confidencialidad de sus respuestas y mantener en anónimo la identidad de los colaboradores, poniendo en consideración el propósito que tenemos con nuestro informe.

Inguillay, Tercero & Aguirre (2019), nos comentó que es de suma importancia aplicar la ética en los trabajos de investigación ya que así se evita el robo de los distintos trabajos de otros autores porque muchas personas copian sin su consentimiento.

Asimismo, cabe señalar que se ha respetado de acuerdo a los estándares internacionales de redacción APA y se respetaron los derechos de autor, de toda la información que se ha extraído de todas las fuentes, el cual se ha citado y parafraseado la investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo General.

Demostrar la relación entre Motivación y Desempeño Laboral en la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, 2022.

Tabla 1. Prueba de Correlación de Spearman de motivación y desempeño

		Correlations		
			Motivación	DesempeñoL aboral
→	Spearman's rho	Motivación	Correlation Coefficient	1,000
			Sig. (2-tailed)	,363*
			N	40
	DesempeñoLaboral		Correlation Coefficient	,363*
			Sig. (2-tailed)	1,000
			N	,021

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

laboral.

Fuente: Análisis de SPSS.

Interpretación: A través de los resultados obtenidos en la tabla 1 se puede observar que la correlación de Rho Spearman obtenido es igual a 0.363, con un nivel de significancia bilateral 0.021 menor que 0.05, por lo tanto, demuestra que existe relación entre ambas variables, aceptando la hipótesis alterna de trabajo y rechazando la hipótesis nula.

Hi= Existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de la empresa Burger King en el distrito de Miraflores.

Ho= No existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de la empresa Burger King en el distrito de Miraflores.

Objetivo Específico

a) Determinar si existe relación entre motivación intrínseca y desempeño laboral en la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, 2022.

Tabla 2. Prueba de Correlación de Spearman de motivación intrínseca y

			MotivacionIntrinseca	DesempeñoLaboral
Spearman's rho	MotivacionIntrinseca	Correlation Coefficient	1,000	,407**
		Sig. (2-tailed)	.	,009
		N	40	40
	DesempeñoLaboral	Correlation Coefficient	,407**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,009	.
		N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

desempeño laboral.

Interpretación: En los resultados obtenidos en la tabla número 2 podemos ver que el coeficiente correlacional fue de 0,407 en consecuencia, podemos decir que existe una alta relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada en el trabajo y rechazamos plenamente la hipótesis nula.

Objetivo Específico 2.

b) Determinar si existe relación entre motivación extrínseca y desempeño laboral en la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, 2022.

Tabla 3. Prueba de Correlación de Spearman de motivación extrínseca y desempeño laboral.

Correlations				
			MotivacionExtr inseca	DesempeñoL aboral
Spearman's rho	MotivacionExtrinseca	Correlation Coefficient	1,000	,316*
		Sig. (2-tailed)	.	,047
		N	40	40
	DesempeñoLaboral	Correlation Coefficient	,316*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,047	.
		N	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Interpretación: A través de los resultados obtenidos de la correlación de Spearman en la tabla número 3, podemos determinar que el resultado del coeficiente correlacional fue 0,316, la cual nos indica que si hay relación entre la dimensión dirección y la variable desempeño laboral, en consecuencia se puede asegurar que existe una relación alta y positiva, por lo tanto aceptamos la hipótesis de planteada en el trabajo y rechazamos la hipótesis nula.

Objetivo Específico 3.

c) Determinar si existe relación entre la dirección y desempeño laboral en la empresa, Burger King, Distrito de Miraflores, Lima, año 2022

Tabla 4. Prueba de Correlación de Spearman de dirección y desempeño laboral.

		Correlations		
			Dirección	DesempeñoL aboral
Spearman's rho	Dirección	Correlation Coefficient	1,000	,515**
		Sig. (2-tailed)	.	,001
		N	40	40
	DesempeñoLaboral	Correlation Coefficient	,515**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001	.
		N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Interpretación: En la tabla número 4 mediante los resultados obtenidos, podemos observar que el coeficiente correlacional fue 0.515, por lo que demuestra una positiva y alta relación entre la dirección y el desempeño laboral, por este motivo aceptamos la hipótesis planteada en el trabajo y rechazamos la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En este informe de investigación, luego de realizar un análisis descriptivo se alcanza la discusión, la cual fue demostrar la relación que existe entre la motivación, variable dependiente, y el desempeño laboral, variable independiente, empezando de un objetivo común: Determinar la relación entre Motivación y Desempeño Laboral en la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, 2022, empleando la prueba de correlación de Rho de Spearman, el cual se adquiere un nivel de significancia de 0.02, por lo que nos enseña la relación alta que existe entre la variable independiente, motivación, y la variable independiente, desempeño laboral, luego de rechazar la hipótesis H_0 y H_1 . Para el objetivo común: Determinar la relación entre Motivación y Desempeño Laboral en la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, 2022, en el q cual se aprueba H_1 donde nos indica que: existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de la empresa Burger King en el distrito de Miraflores y se rechaza la hipótesis nula H_0 : no existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de la empresa Burger King en el distrito de Miraflores.

Estos resultados tienen similitud con el estudio realizado por Burga y Wisse (2022), en donde indicaron que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral en la Región de Lambayeque en una empresa agroindustrial, el cual implica que, al tener mayor motivación, influye que se obtenga un buen desempeño de sus colaboradores.

Es importante señalar la importancia de la variable independiente y dependiente, donde Romelinda (2015) definió la motivación como un término de deseo que una persona quiere realizar una acción y alcanzar una meta específica ya sea personal o laboral.

Por otro lado, Juarez y Palma (2020) pudieron determinar que el desempeño laboral depende mucho de la destreza, motivación y experiencia que proyectan los empleados, aumentando de esta manera su formación y el compromiso con la organización para el logro de resultados.

Con respecto al objetivo específico a) Determinar si existe relación entre motivación intrínseca y desempeño laboral en la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, 2022; alcanzando una significancia bilateral de 0.407, y según los resultados del siguiente análisis pudimos determinar que hay una alta y positiva relación,

Cabe decir que el resultado de la investigación demostró que el colaborador mientras más motivado se encuentre, es capaz de desenvolverse por sí mismo de una manera más proactiva y de esta manera poder alcanzar los objetivos laborales como también personales.

En cuanto a nuestro objetivo específico b) Identificar si existe relación entre motivación extrínseca y desempeño laboral en la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, 2022. En base a eso se hizo la prueba de correlación de Spearman, logrando una significancia bilateral de 0,316; estableciendo que, si existe una relación entre la dimensión motivación extrínseca y la variable desempeño laboral, por lo tanto, se observó una relación alta y positiva. Cabe decir que existe similitud con Huamán y Ponce (2019) donde el autor indicó que la motivación intrínseca, es una fuerza interior, en la cual el individuo realiza su trabajo por satisfacción propia, porque al realizar el trabajo, le genera un tanto de placer y le resulta muy interesante, sin necesidad alguna de presiones, premios o incentivos monetarios.

Con relación al objetivo específico c) Establecer si existe relación entre la dirección y desempeño laboral en la empresa, Burger King, Distrito de Miraflores, Lima, año 2022, la significancia bilateral fue de 0.515, esto nos da a entender que existe una relación alta y positiva, también se pudo determinar que la dimensión dirección tiene mayor relación con la variable dependiente desempeño laboral en la empresa Burger King, Distrito de Miraflores, Lima, año 2022. Tales resultados concuerdan con la investigación de Munch (2018) la cual nos comentó que, a través del liderazgo y la orientación de los recursos, se puede lograr motivar al trabajador y este pueda contribuir con las metas organizacionales y lograr el proceso administrativo con éxito.

Para llevar a cabo esta investigación fue indispensable implementar una herramienta de encuesta como medio de recopilación de datos, y por ende se realizó una prueba de confiabilidad del instrumento que se eligió, que en este caso fue el cuestionario.

En nuestro informe de investigación se optó por elegir el total de muestra, la cual consta de 40 personas a encuestar, el cual aplicamos la correlación de Rho de Spearman ya que este nos permitió identificar fácilmente cuál es el grado de correlación entre dos variables a nivel ordinal, en este caso, cuál es la relación que tiene nuestra variable independiente que es motivación con la variable dependiente que es el desempeño laboral; en otras palabras, que la relación sea estadísticamente significativa.

En este informe de investigación pretendimos demostrar qué tan importante es la motivación para un buen desempeño laboral, haciendo énfasis en los colaboradores de la empresa, ya que son pieza fundamental en las organizaciones y sí cumplen correctamente sus funciones esto también ayudará a que la empresa logre los objetivos propuestos. Por esta razón, tener trabajadores motivados y comprometidos con la empresa es de suma importancia. Bureau (2015) nos habló sobre los valores, formas de pensar, sentir y de actuar que tienen los miembros de una organización, que es un tema muy importante ya que los líderes deben preocuparse no sólo por el ámbito laboral de sus trabajadores si no también en el aspecto personal.

VI. CONCLUSIONES

1. En el objetivo general se demostró la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, 2022, utilizamos la prueba de correlación de Rho de Spearman, en la cual el coeficiente correlacional fue de 0.363 por lo tanto existe una relación alta y positiva, con una significancia bilateral de 0.021.
2. Con respecto al objetivo específico a), se demostró la relación que existe entre la dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño laboral satisfacción de los colaboradores de la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, 2022, empleamos la prueba de correlación Rho de Spearman, y se adquirió un coeficiente correlacional de 0.407 por ende existe una relación positiva alta, con significancia bilateral de 0.009.
3. En el objetivo específico b), pudimos observar la relación que existe entre la motivación extrínseca y desempeño laboral en la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, 2022, utilizando la prueba de correlación Rho de Spearman, donde el coeficiente correlacional fue 0,316 por el cual existe una relación positiva alta, con significancia bilateral de 0,047.
4. En el objetivo específico c), se demostró que existe una relación en la dimensión dirección y variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, 2022, se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman, obteniéndose un coeficiente correlacional de 0,515, por lo cual deducimos existe una relación positiva alta, con significancia bilateral de 0,001.

VII. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo con el objetivo general se sugiere a la empresa Burger King tomar en cuenta estrategias para seguir mejorando la motivación de sus colaboradores en general ya que esto logra un mejor desempeño, por ende mejores resultados para la empresa.
2. La primera dimensión que es la motivación intrínseca, es importante que los colaboradores encuentren una motivación propia para que de esta manera puedan tener un mejor desarrollo y un mejor desempeño laboral en su área correspondiente; así mismo la empresa debe mostrar interés y preocupación por sus colaboradores y puesto de trabajo.
3. De acuerdo con la segunda dimensión es de conocimiento que la motivación extrínseca se basa en un impulso externo, es por ello que la empresa debe preocuparse por tener en claro los objetivos y funciones del área laboral, teniendo en cuenta la importancia de motivar a los colaboradores con un incentivo.
4. Con respecto a la tercera dimensión que es dirección, sabemos la importancia de capacitar a los colaboradores, por ende la empresa debe mantener en constante capacitación a los trabajadores para un mejor desempeño y tengan en claro sus tareas y de esta manera puedan lograr tanto sus objetivos personales como laborales.

REFERENCIAS

- Alvarado (2019) Motivación laboral en Trabajadores del Área Administrativa de una Empresa Pública, del Distrito de San Juan de Miraflores.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4087/008594_Trab_Suf_Prof_Alvarado%20Coloma%20Leslie.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Arango, H. (2018). Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2430>
- Arias (2020) Libro Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas (pp. 18-19)
- Ávila (2022) En su artículo Motivación laboral
<https://www.semana.com/opinion/columnistas/articulo/motivacion-laboral-por-raul-avila-forero/245349/>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de investigación Valor Agregado, 7(1), 109-121.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Burga y Wiese (2018) MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf
- Burga y Wisse (2022) Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. Página 46.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf
- BureauS.L, I. (2015). Planificación y Gestión de Recursos Humanos. Bogotá: Ediciones de la U

Chico Reyes (2018) Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de una entidad.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4362/chico_rs_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Editorial Grudemi (2018). Motivación laboral. Recuperado de Enciclopedia Económica (<https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>). Última actualización: septiembre 2021.

Fischman, D. y Matos, L. (2014). "Motivación 360°". Libro

García, J.A (2017). Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral. Blog Waribo mejorando el sector alimentario. <http://www.waribo.es/blog/diferencias-entrendimiento-y-desempeno-laboral/> Y
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/929/TESIS-JUAREZ%20ZEGARRA-PALPA%20RAMOS.pdf>

García (2017) FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE INCIDEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981>

García-Allen, J. (2018). Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. Obtenido de Psicología y mente: Poma Reyes (2020) Motivación y Desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza - Lima 2019
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/921/TRABAJO%20ODE%20INVESTIGACION-%20POMA.pdf?sequence=1>

Goicochea (2018) EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE UN OUTSOURCING INTERNACIONAL EN EL AÑO 2017
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1>

García-Allen, J. (2018), Tipos de motivación: las 8 fuentes motivacionales. Obtenido de Psicología y mente

- Huamán & Ponce (2019), Motivación extrínseca y el rendimiento académico del área de inglés en los estudiantes de la Institución Educativa Privada "Bellavista", Pasco-2016
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1631/1/T026_47111551_T.pdf
- Inguillay, Tercero & Aguirre (2019) "Ética en la investigación científica" (pp. 49)
- Jayarani, Henarath y Pushpakumari (2017) A Synthesis towards the Construct of Job Performance https://www.researchgate.net/publication/319746655_A_Synthesis_towards_the_Construct_of_Job_Performance
- J.L Rodriguez (2019) Artículo "Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa".https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200207&script=sci_arttext&tlng=pt
- Juarez y Palma (2020) Desempeño laboral y su influencia en La gestión de almacén de la empresa TXI estilo S.A.C. del distrito del cercado de Lima, 2018 <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/929/TESIS-JUAREZ%20ZEGARRA-PALPA%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- J. Santacruz (2017) "La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016"
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE018-0032017.pdf>
- Manjarrez (2020) La Motivación en el desempeño laboral de los empleados de un hotel en Quevedo, Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Manuel Abundis (2016) BENEFICIOS DE LAS ENCUESTAS ELECTRÓNICAS COMO APOYO PARA LA INVESTIGACIÓN.
<https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/22/encuestas.pdf>

- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P. y Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf>
- McCoach, D. B., & Flake, J. K. (2018). The role of motivation. In S. I. Pfeiffer, E. Shaunessy-Dedrick, & M. Foley-Nicpon (Eds.), *APA handbook of giftedness and talent* (pp. 201–213). American Psychological Association.
<https://doi.org/10.1037/0000038-013>
- Munch (2019) <https://www.emprendedorinteligente.com/fase-de-direccion-en-el-proceso-administrativo/>
- Padovan (2020) Teorías de la motivación.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf
- Portales, C., Araiza, Z. y Velarde, E. (2015). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista. Evolución de sociedades. Recuperado de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci__n_Laboral_y_Rotaci__n_de_Personal.pdf
- Quispe (2015) Motivación y desempeño laboral del personal de una empresa en el distrito de San Borja–Lima 2018
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/645/TRABAJO%20INVESTIGACION%20BACHILLER%20DE%20MAXIMILIANA%20LAURA%20YANA%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reeve, J. (2015). *Understanding motivation and emotion* (6th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Río, G. (2017). Tesis: ejemplos de redacción del problema de investigación. Recuperado de <http://www.tesiscomosehace.com/2017/06/tesis-ejemplos-de-redaccion-problema.html>.

- Romelinda(2015), Club ensayos, artículo “El concepto de la Motivación”
<https://www.clubensayos.com/Ciencia/El-concepto-de-motivaci%C3%B3n/2440305.html#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20es%20un%20t%C3%A9rmino%20de%20deseos%20e,nos%20llevar%20a%20actuar%20de%20una%20manera%20determinada.>
- Sabiya, B. J. (2015). The Effect of Employees' Motivation on Organizational Performance. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 7(4), 62-75. <https://doi.org/10.5897/JPAPR2014.0300>
- Shaban, S., Al-Zubi, Z., Ali, N., & Alqotaish, A. (2017). The Effect of Low Morale and Motivation on Employees' Productivity & Competitiveness in Jordanian Industrial Companies. *International Business Research*.
<https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/68738>
- Yajaira Rojas (2017) INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Caso estudio: Docentes del Instituto Universitario de Tecnología Industrial (IUTI) sede Guacara.<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4337/yrojas.pdf?sequence=3>
- Zum (2015) "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango". <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Variable Independiente (V.I.): Motivación	<p>“La motivación es el ímpetu que da un propósito o dirección al comportamiento y opera en humanos a un nivel consciente o inconsciente.</p> <p>También se debe establecer una distinción importante entre las fuerzas motivadoras internas y los factores externos, como las recompensas o los castigos, que pueden alentar o desalentar ciertos comportamientos.” (APA, 2019)</p>	Motivación Intrínseca	-TEST RMP	Ordinal
		Motivación Extrínseca	- Reconocimientos	Ordinal
		Dirigir a los colaboradores dentro de su área laboral.	Capacitaciones para tener claro los objetivos tanto de los colaboradores como de la empresa.	Ordinal
Variable Dependiente (V.D.): Desempeño Laboral	<p>Menciona que las empresas más exitosas a nivel mundial ponen a la gestión del desempeño laboral en primer lugar, estas invierten recursos financieros y mucho tiempo para mantener un buen desempeño laboral donde la productividad y la innovación puedan desarrollarse en cada colaborador a través de una buena gestión. (Apaza, 2018)</p>	Habilidades Sociales	-Hábitos -Relación Interpersonal	Ordinal
		Competencias	-CSAT (CUSTOMER SATISFACTION SCORE) -CES (CUSTOMER EFFORT SCORE)	Ordinal
		Medición de calidad de Desempeño.	-THINGS GONE WRONG -MISTERY SHOPPER	Ordinal

Anexo 02

Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARRERA: CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

TEMA: Motivación y desempeño laboral en la empresa Burger King, distrito de Miraflores, Lima, 2022.

INSTRUCCIONES:

Los resultados de este cuestionario presentado, nos ayudará a conocer que tanto influye la motivación con respecto a la satisfacción laboral. Por tal motivo es importante contestar todas las preguntas con mucha sinceridad para poder tener resultados reales.

Este cuestionario será de manera ANÓNIMA, de respuesta VOLUNTARIA. Toda la información será utilizada exclusivamente para los objetivos específicos identificados en nuestro informe de investigación. En ninguna de las respuestas, ni en la forma de contestar podrá ser identificado.

Las respuestas son de manera INDIVIDUAL, por ende pedimos que responda con mucha sinceridad, sin consultarlo con otra persona, y seguir de manera estricta las instrucciones brindadas. Las preguntas son de opción múltiple y debe responder con una X aquella pregunta que crea que describe mejor su situación.

La introducción de este cuestionario brinda garantías legales a quien realizará esta evaluación, por lo tanto, asume y respeta todos los principios legales y éticos en materia de protección de la privacidad, datos personales e información. Los cuestionarios serán destruidos una vez acordados los aspectos correspondientes.

Muchas gracias por su comprensión y colaboración. Por Favor, leer determinadamente y marque con un "X" la respuesta que crea conveniente.

El significado de cada número es:

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

DIMENSIÓN	Nº	ITEM	1	2	3	4	5
Habilidades Sociales.	1	¿Tiene algún inconveniente de relacionarse con sus compañeros de trabajo?					
	2	¿Es fácil para usted dar su punto de vista ante algún inconveniente?					
	3	¿Te sientes cómodo expresando tus emociones o incomodidades?					
Competencias.	4	¿Es fácil para Ud. lidiar con un día de alta carga laboral?					
	5	Soy competitivo					
	6	¿Ante alguna situación complicada, eres colaborativo?					
	7	¿Si tienes un nuevo compañero de trabajo, eres capaz de ayudarlo?					
Medición de calidad de Desempeño.	8	Soy organizado con mis tareas laborales.					
	9	Siento que mi desempeño en el trabajo tiene fruto tanto en mi vida personal como laboral.					
	10	Me siento cómodo trabajando en esta empresa.					
	11	Siento que doy lo mejor de mí en mi trabajo.					
Variable dependiente (V.D.): Desempeño Laboral							

DIMENSIÓN	Nº	ITEM	1	2	3	4	5
Motivación Intrínseca.	12	Me nace realizar mis tareas laborales.					
	13	Es importante para mí aprender nuevas cosas en el trabajo.					
	14	Me gusta aprender por mi cuenta.					
Motivación Extrínseca.	15	Sólo aprendo cosas nuevas porque es necesario para el trabajo.					
	16	Sólo trabajo porque tengo una remuneración.					
	17	Me esfuerzo en mi trabajo porque tendré una recompensa.					
	18	Si no es necesario realizar alguna tarea en el trabajo, no la realizo.					
	19	Sólo voy a cumplir con mis horarios laborales.					
Dirigir a los colaboradores dentro de su área laboral.	20	Tengo en claro cuáles son los objetivos laborales.					
	21	Tengo en claro a dónde quiero llegar dentro de la empresa.					
	22	Quiero crecer dentro de esta empresa.					
Variable Independiente (V.I.): Motivación							

ANEXO 3. Validez de los instrumentos de recolección de datos.



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ÁNTON DE LOS SANTOS MARCO ANTONIO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL
 Especialidad : ECONOMÍA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor(s) del instrumento(s) : DEZA SÁNCHEZ GIANCARLO ARMANDO Y SÁNCHEZ OLIVA
 ALESSANDRA PAOLA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

CONFORME

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Lima, 19 de Setiembre del 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **ÁNTON DE LOS SANTOS MARCO ANTONIO**
 Institución donde labora : **UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL**
 Especialidad : **ECONOMÍA**
 Instrumento de evaluación : **CUESTIONARIO**
 Autor(s) del instrumento(s) : **DEZA SÁNCHEZ GIANCARLO ARMANDO Y SÁNCHEZ OLIVA ALESSANDRA PAOLA**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOTIVACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOTIVACIÓN				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOTIVACIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: CONFORME



PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Lima, 17 de Setiembre del 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ZARATE TACCA WALTER ROLANDO

Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL EDERICO VILLAREAL

Especialidad : ECONOMÍA

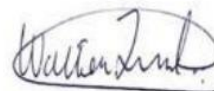
Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

 Autor(s) del instrumento(s) : DEZA SÁNCHEZ GIANCARLO ARMANDO Y SÁNCHEZ OLIVA
ALESSANDRA PAOLA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOTIVACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOTIVACIÓN					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOTIVACIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
CONFORME

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Lima, 17 de Setiembre del 2022

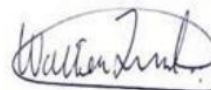
INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ZARATE TACCA WALTER ROLANDO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL EDERICO VILLAREAL
 Especialidad : ECONOMÍA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor(s) del instrumento(s) : DEZA SÁNCHEZ GIANCARLO ARMANDO Y SÁNCHEZ OLIVA ALESSANDRA PAOLA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: CONFORME

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Lima, 17 de Setiembre del 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PAREDES DEL AGUILA, JARDIEL
 Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 Especialidad : MBA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s) : BR. DEZA SÁNCHEZ GIANCARLO ARMANDO
 BR. SÁNCHEZ OLIVA ALESSANDRA PAOLA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOTIVACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOTIVACIÓN					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOTIVACIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

DNI

NRO COLEGIATURA



 MBA. MARCEL PAREDES DEL AGUILA
 Reg. CLAD N° 96472

Lima, 25 de septiembre del 2022

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: PAREDES DEL AGUILA, JARDIEL
 Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 Especialidad : MBA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s) : BR. DEZA SÁNCHEZ GIANCARLO ARMANDO
 BR. SÁNCHEZ OLIVA ALESSANDRA PAOLA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**EL INSTRUMENTO ES APLICABLE****PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48**

DNI

Nro COLEGIATURA

Lima, 25 de septiembre del 2022

MBA, JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
 Reg. CLAD N° 05472

**SOLICITUD PARA AUTORIZACIÓN DE USO DE LA INFORMACIÓN DE LA
EMPRESA BURGER KING PARA EFECTOS DE INVESTIGACIÓN**

Srta. Samantha Nadezhda Deza Sánchez

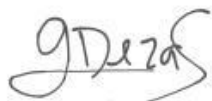
RECURSOS HUMANOS BURGER KING

De mi consideración:

Nosotros DEZA SÁNCHEZ, GIANCARLO ARMANDO identificado con DNI 75723618 y SÁNCHEZ OLIVA, ALESSANDRA PAOLA identificada con DNI 72257171. Nos presentamos respetuosamente y solicitamos a Ud. de la manera más comedida posible, considerar la autorización para usar la información de la empresa para un proyecto de tesis.

Saludos cordiales

Atentamente,



Br. Deza Sánchez, Giancarlo Armando



Br. Sánchez Oliva, Alessandra Paola

Anexo 04

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad de BURGER KING



SOLICITUD PARA LA AUTORIZACIÓN DEL USO DE LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA BURGER KING PARA EFECTOS DE INVESTIGACIÓN

Autorizo al estudiante Giancarlo Armando Deza Sánchez, identificado con el DNI 75723618 y Alessandra Paola Sánchez Oliva, identificada con el DNI 72257171, Bachilleres de la carrera de Administración y Negocios Internacionales, para el uso de la información para el área de recursos humanos de la empresa Burger King en el sector de MIRAFLORES, para fines educativos y que puedan realizar su tesis con satisfacción en la prestigiosa universidad Cesar Vallejo.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "S. Deza", written over a horizontal line.

Samantha N. Deza Sánchez

Recurso Humanos Burger King

DNI: 44316658



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BURGER KING, DISTRITO DE MIRAFLORES, LIMA, 2022", cuyos autores son DEZA SANCHEZ GIANCARLO ARMANDO, SANCHEZ OLIVA ALESSANDRA PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL DNI: 01090536 ORCID: 0000-0001-5461-0929	Firmado electrónicamente por: PAREDESD18 el 18- 11-2022 21:16:27

Código documento Trilce: TRI - 0445876