



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

“RELACION ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE TURISTICO LOS
ROSALES - PUCALLPA 2018”

PRESENTADO POR:

BACH. OMAR CLEVER, GUILLERMO COLCA

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

Mg. Guillermo Percy Aliaga López

LIMA – PERÚ

2018

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
TÍTULO	i
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	01
1.1 Planteamiento del problema.....	01
1.2 Formulación del problema	06
1.2.1 Problema principal	06
1.2.2 Problemas secundarios.....	06
1.3 Objetivos de la investigación	07
1.3.1 Objetivo general.....	07
1.3.2 Objetivos específicos	07
1.4 Justificación del estudio.....	07
1.4.1 Justificación teórica–científica	07
1.4.2 Justificación metodológica	08

	iii
1.4.3 Justificación práctica.....	08
1.4.4 Justificación social.....	08
1.4.5 Justificación personal.....	09
1.5 Limitaciones de la investigación.....	09
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes del estudio	10
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	10
2.1.2 Antecedentes nacionales	13
2.2 Bases teóricas.....	16
2.2.1 Fundamentos teórico–científico de la motivación	16
2.2.1.1 Dimensiones de la motivación	19
a) Teoría científica para las condiciones del lugar.....	19
b) Teoría científica para los incentivos laborales	21
c) Teoría científica para la satisfacción laboral.....	23
2.2.2 Fundamentos teórico–científico del desempeño laboral.....	24
2.2.2.1 Dimensiones del desempeño laboral.....	26
a) Teoría científica para el comportamiento humano	26
b) Teoría científica para la eficiencia	28
c) Teoría científica para la eficacia	29
2.3 Definición de términos.....	30
2.4 Hipótesis	33
2.4.1 Hipótesis general.....	33
2.4.2 Hipótesis específicas.....	33

2.5 Variables	34
2.5.1 Definición conceptual de las variables	34
2.5.2 Definición operacional de las variables	34
2.5.3 Operacionalización de las variables.....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	37
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	37
3.1.1 Tipo de investigación.....	37
3.1.2 Nivel de investigación	37
3.2 Descripción del ámbito de la investigación	38
3.3 Población y muestra.....	39
3.3.1 Población	39
3.3.2 Muestra	39
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	39
3.4.1 Técnicas	39
3.4.2 Instrumentos.....	40
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento.....	40
3.5.1 Validez.....	40
3.5.2 Confiabilidad	41
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos.....	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	43
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	99
CONCLUSIONES.....	102

RECOMENDACIONES	v 104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105
✓ Bibliográficas	105
✓ Revistas electrónicas	107
✓ Periódicos electrónicos.....	107
✓ Páginas web.....	108
ANEXOS.....	112
1. Matriz de consistencia.....	113
2. Cuestionarios de escala de Likert.....	114
3. Instrumentos de recolección de datos validados	119

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mis hermanos, a quienes los quiero como mis padres, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis amigos, por apoyarme cuando más los necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias hermanitos, siempre las llevo en mi corazón.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial.

Dicen que la mejor herencia que nos pueden dejar los padres son los estudios, sin embargo, no creo que sea el único legado del cual yo particularmente me siento muy agradecida, mis padres me han permitido trazar mi camino y caminar con mis propios pies. Ellos son mis pilares de la vida, les dedico este trabajo de titulación.

Gracias mamita Lucila Zenaida Colca Carhuas, que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Asimismo, agradezco infinitamente a mis Hermanos que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy y de lo que les puedo enseñar.

Ojalá algún día yo me convierta en se fuerza para que puedan seguir avanzando en su camino. De igual forma, agradezco a mi Director de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichoso y contento.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018. Los objetivos específicos que se plantearon fueron: 1) Determinar la relación entre las condiciones del lugar y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales. 2) Determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales. 3) Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

El tipo de la investigación es aplicada. El nivel de investigación es descriptivo correlacional, de corte transversal. La población estuvo compuesta por 34 trabajadores, de los cuales se consideró muestra censal y se aplicó a todos los trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la siguiente técnica e instrumento: la encuesta y el cuestionario de escala de Likert, la misma que cuenta con 15 ítems para medir la motivación y 15 ítems para medir el desempeño laboral.

Para la validez del instrumento se utilizó la prueba por juicio de expertos a través de 3 jueces. Para la confiabilidad de instrumento se utilizó la correlación de Pearson. En relación al procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS 22 y los resultados se muestran en tablas y gráficos estadísticos. Finalmente se llegó a la conclusión que la motivación de los trabajadores se relaciona con el desempeño laboral del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018, quedando demostrada la investigación con suficiente evidencia estadística.

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral, restaurante Los Rosales.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the motivation and work performance of the workers of the restaurant Los Rosales - Pucallpa, 2018. The specific objectives were: 1) Determine the relationship between site conditions and performance work of the Los Rosales restaurant workers. 2) Determine the relationship between the work incentives and the work performance of the Los Rosales restaurant workers. 3) Determine the relationship between job satisfaction and work performance of the restaurant workers Los Rosales - Pucallpa, 2018. The type of the investigation is applied. The research level is descriptive correlational, cross-sectional. The population was composed of 34 workers, of which a census sample was considered and applied to all workers. For data collection, the following technique and instrument was used: the survey and the Likert scale questionnaire, which has 15 items to measure motivation and 15 items to measure work performance. For the validity of the instrument, the trial by expert judgment was used through 3 judges. For the reliability of the instrument, the Pearson correlation was used. In relation to data processing, the statistical package SPSS 22 was used and the results are shown in tables and statistical graphs. Finally, it was concluded that the motivation of the workers is related to the work performance of the restaurant Los Rosales - Pucallpa, 2018, with the research being demonstrated with sufficient statistical evidence.

Keywords: Motivation, work performance, restaurant Los Rosales.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la motivación.....	35
Tabla 2. Operacionalización del desempeño laboral	36
Tabla 3. Descripción del ámbito de la investigación	38
Tabla 4. Datos generales de los trabajadores	43
Tabla 5. Pregunta 1 – El restaurante cuenta con una correcta señalización en su infraestructura en caso de sismos naturales dadas por Defensa Civil de la Municipalidad de los Rosales	47
Tabla 6. Pregunta 2 – Considera que la iluminación ofrecida en la infraestructura del restaurante es la adecuada para el desarrollo de las actividades.....	48
Tabla 7. Pregunta 3 – La ventilación en la infraestructura del restaurante es la apropiada	50
Tabla 8. Pregunta 4 – Las medidas de seguridad dentro del restaurante son adecuadas para su protección.....	51
Tabla 9. Pregunta 5 – Pienso que la limpieza de las instalaciones (áreas de trabajo, servicios higiénicos) que realiza el restaurante es la indicada	53
Tabla 10. Pregunta 6 – El restaurante brinda algún reconocimiento material (bonos, viajes pagados) por haber realizado bien mi trabajo	54
Tabla 11. Pregunta 7 – Cuando realizo correctamente mi trabajo, el restaurante realiza un reconocimiento afectivo, siendo esto diplomas	56

Tabla 12. Pregunta 8 – La capacitación que se recibe al ingresar a laborar en el restaurante es necesaria para el desarrollo de las actividades	57
Tabla 13. Pregunta 9 – El restaurante brinda una capacitación continua para su buen funcionamiento	59
Tabla 14. Pregunta 10 – La remuneración que recibo en el restaurante es la conveniente.....	60
Tabla 15. Pregunta 11 – Existe respeto entre el propietario del restaurante y Ud	62
Tabla 16. Pregunta 12 – Existe respeto entre el propietario del restaurante y los demás compañeros en las reuniones de trabajo.....	63
Tabla 17. Pregunta 13 – Considera que en el logro de objetivos del restaurante todos sus compañeros tienen compromiso con ellos	65
Tabla 18. Pregunta 14 – El restaurante fomenta el trabajo en equipo para cumplir sus objetivos	66
Tabla 19. Pregunta 15 – Sus compañeros están prestos para el trabajo en equipo en el restaurante	68
Tabla 20. Pregunta 1 – Considero que mi personalidad es acorde para el desempeño de las actividades en el restaurante	69
Tabla 21. Pregunta 2 – La personalidad de mis compañeros es la idónea para el desempeño de las actividades del restaurante	71
Tabla 22. Pregunta 3 – Considero que cuento con habilidades individuales necesarias para cumplir con los objetivos del restaurante.....	72

Tabla 23. Pregunta 4 – Las habilidades individuales brindadas por cada uno de mis compañeros es la conveniente para el restaurante.....	74
Tabla 24. Pregunta 5 – Muestro tolerancia en el restaurante en los momentos de presión	75
Tabla 25. Pregunta 6 – La planificación de los insumos para los diferentes platos, licores y cocteles se realiza de manera apropiada en el restaurante	76
Tabla 26. Pregunta 7 – Se lleva a cabo una correcta planificación en las actividades diarias en el restaurante.....	78
Tabla 27. Pregunta 8 – Los procesos de preparación de los diferentes platos, licores y cocteles para atender un pedido generan una demora innecesaria en el restaurante.....	79
Tabla 28. Pregunta 9 – Considera que los procesos del servicio de atención a los comensales es el correcto dentro del restaurante.....	81
Tabla 29. Pregunta 10 – Pienso que las ganancias del restaurante es el resultado de la productividad mostrada en el desarrollo de las actividades	82
Tabla 30. Pregunta 11 – Considero que todos mis compañeros poseen el nivel de aprendizaje óptimo de los platos, licores y cocteles del restaurante	84
Tabla 31. Pregunta 12 – Tengo conciencia que el tiempo en la preparación de los platos, licores y cocteles es fundamental para la satisfacción del comensal.....	85
Tabla 32. Pregunta 13 – Se cumple con el tiempo adecuado en entregarle al comensal lo solicitado.....	87

Tabla 33. Pregunta 14 – Se aplica correctamente el uso de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para el logro de las metas de servicio	88
Tabla 34. Pregunta 15 – Existe supervisión para las metas de servicio por parte del propietario del restaurante	90
Tabla 35. Correlación entre la motivación (MO) y el desempeño laboral (DL).....	92
Tabla 36. Correlación entre las condiciones del lugar (CL) y el desempeño laboral (DL)	94
Tabla 37. Correlación entre los incentivos laborales (IL) y el desempeño laboral (DL).....	96
Tabla 38. Correlación entre la satisfacción laboral (SL) y el desempeño laboral (DL).....	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Dato general sobre el área de trabajo de los trabajadores	44
Gráfico 2. Dato general sobre el sexo de los trabajadores	45
Gráfico 3. Dato general sobre el tiempo de trabajo de los trabajadores	45
Gráfico 4. Dato general sobre la condición laboral de los trabajadores.....	46
Gráfico 5. Pregunta 1 – El restaurante cuenta con una correcta señalización en su infraestructura en caso de sismos naturales dadas por Defensa Civil de la Municipalidad de los Rosales	47
Gráfico 6. Pregunta 2 – Considera que la iluminación ofrecida en la infraestructura del restaurante es la adecuada para el desarrollo de las actividades	49
Gráfico 7. Pregunta 3 – La ventilación en la infraestructura del restaurante es la apropiada.....	50
Gráfico 8. Pregunta 4 – Las medidas de seguridad dentro del restaurante son adecuadas para su protección.....	52
Gráfico 9. Pregunta 5 – Pienso que la limpieza de las instalaciones (áreas de trabajo, servicios higiénicos) que realiza el restaurante es la indicada	53
Gráfico 10. Pregunta 6 – El restaurante brinda algún reconocimiento material (bonos, viajes pagados) por haber realizado bien mi trabajo	55
Gráfico 11. Pregunta 7 – Cuando realizo correctamente mi trabajo, el restaurante realiza un reconocimiento afectivo, siendo esto diplomas	56

Gráfico 12. Pregunta 8 – La capacitación que se recibe al ingresar a laborar en el restaurante es necesaria para el desarrollo de las actividades	58
Gráfico 13. Pregunta 9 – El restaurante brinda una capacitación continua para su buen funcionamiento	59
Gráfico 14. Pregunta 10 – La remuneración que recibo en el restaurante es la conveniente.....	61
Gráfico 15. Pregunta 11 – Existe respeto entre el propietario del restaurante y Ud	62
Gráfico 16. Pregunta 12 – Existe respeto entre el propietario del restaurante y los demás compañeros en las reuniones de trabajo.....	64
Gráfico 17. Pregunta 13 – Considera que en el logro de objetivos del restaurante todos sus compañeros tienen compromiso con ellos	65
Gráfico 18. Pregunta 14 – El restaurante fomenta el trabajo en equipo para cumplir sus objetivos	67
Gráfico 19. Pregunta 15 – Sus compañeros están prestos para el trabajo en equipo en el restaurante	68
Gráfico 20. Pregunta 1 – Considero que mi personalidad es acorde para el desempeño de las actividades en el restaurante	70
Gráfico 21. Pregunta 2 – La personalidad de mis compañeros es la idónea para el desempeño de las actividades del restaurante.....	71
Gráfico 22. Pregunta 3 – Considero que cuento con habilidades individuales necesarias para cumplir con los objetivos del restaurante.....	73

Gráfico 23. Pregunta 4 – Las habilidades individuales brindadas por cada uno de mis compañeros es la conveniente para el restaurante	74
Gráfico 24. Pregunta 5 – Muestro tolerancia en el restaurante en los momentos de presión	75
Gráfico 25. Pregunta 6 – La planificación de los insumos para los diferentes platos, licores y cocteles se realiza de manera apropiada en el restaurante	77
Gráfico 26. Pregunta 7 – Se lleva a cabo una correcta planificación en las actividades diarias en el restaurante	78
Gráfico 27. Pregunta 8 – Los procesos de preparación de los diferentes platos, licores y cocteles para atender un pedido generan una demora innecesaria en el restaurante.....	80
Gráfico 28. Pregunta 9 – Considera que los procesos del servicio de atención a los comensales es el correcto dentro del restaurante	81
Gráfico 29. Pregunta 10 – Pienso que las ganancias del restaurante es el resultado de la productividad mostrada en el desarrollo de las actividades	83
Gráfico 30. Pregunta 11 – Considero que todos mis compañeros poseen el nivel de aprendizaje óptimo de los platos, licores y cocteles del restaurante	84
Gráfico 31. Pregunta 12 – Tengo conciencia que el tiempo en la preparación de los platos, licores y cocteles es fundamental para la satisfacción del comensal.....	86
Gráfico 32. Pregunta 13 – Se cumple con el tiempo adecuado en entregarle al comensal lo solicitado.....	87

Gráfico 33. Pregunta 14 – Se aplica correctamente el uso de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para el logro de las metas de servicio..... 89

Gráfico 34. Pregunta 15 – Existe supervisión para las metas de servicio por parte del propietario del restaurante 90

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada: RELACION ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE TURISTICO LOS ROSALES - PUCALLPA 2018, se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores mencionados.

La motivación es el impulso necesario para que las personas logren un objetivo, cuando se usa adecuadamente puede convertirse en una herramienta provechosa y propicia para la empresa, con la intención de incrementar o mantener el desempeño laboral de sus trabajadores.

La presente investigación metodológicamente ha sido dividida en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: El problema de investigación, comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación del estudio y limitaciones de la investigación.

CAPÍTULO II: Marco teórico, comprende antecedentes del estudio, bases teóricas de las variables, definición de términos, hipótesis y variables.

CAPÍTULO III: Metodología, comprende el tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, plan de recolección y procesamiento de datos.

CAPÍTULO IV: Resultados, se presenta los resultados en tablas y gráficos estadísticos.

CAPÍTULO V: Discusión, se presenta la discusión de los resultados.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En la trama compleja de la sociedad contemporánea las organizaciones empresariales para subsistir en la vorágine del mercado, deben y tienen que realizar el estudio profundo de diversos factores, aspectos y dimensiones de la competitividad empresarial y, a partir de dicho análisis, implementar planes de acción de mejora, tendientes a su fortalecimiento y crecimiento.

Jiménez (2009) en el artículo disponible en internet de la revista electrónica CEMCI, define la motivación como uno de los conceptos más ampliamente estudiados a la hora de intentar comprender el comportamiento de los individuos y es una variable determinante en el desempeño laboral. Si bien no existe una definición del todo clara sobre el concepto de motivación, si parece haber un consenso generalizado que la definen como: necesidades y metas.

A Nivel Mundial, la motivación es preocupante, debido a múltiples factores que la empresa ofrece al trabajador, por ello Global Engagement Index (GEI) realizó una encuesta a más de mil trabajadores en 13 países, incluyendo México. Cuyos resultados del estudio demuestran

que los países con mayor porcentaje de personas totalmente motivadas son de Estados Unidos y China, con 19 por ciento, seguidos de India, con 17 por ciento y Brasil, con 16 por ciento. Italia, Australia, Gran Bretaña y Alemania empatan con México en el cuarto lugar, con 14 por ciento. Sin embargo, también se encontraron algunas variaciones entre los países.

Por ejemplo, en Estados Unidos, China y Alemania la misión de la empresa juega un papel muy importante en la motivación de los empleados. Por otra parte, en Reino Unido e India les interesa más que los compañeros de trabajo compartan sus valores. En Francia, Canadá, Brasil y Argentina lo más relevante es sentir el respaldo de su equipo. En estos países, los equipos con más Engagement son aquellos en los cuales todos se protegen unos a otros de amenazas externas.

Según el Fondo Monetario Internacional (FMI) afirma que la globalización es una interdependencia económica creciente del conjunto de países del mundo, provocada por el aumento del volumen y la variedad de las transacciones transfronterizas de bienes y servicios, así como de los flujos internacionales de capitales, al tiempo que la difusión acelerada y generalizada de tecnología.

En Europa, según la Escuela de Negocios IMD (2017) en el artículo disponible en internet del periódico electrónico El País, muestra un ranking de talento mundial de 63 países en donde se evalúa los métodos que utilizan los países para atraer, desarrollar y retener el talento requerido por sus empresas para prosperar. Suiza, Dinamarca y Bélgica son los países que más atraen a los profesionales más destacados, por otro lado, España se sitúa en la posición 32, dos puestos por encima que, en el 2016, esto se debe a la poca prioridad que

las empresas ponen a la atracción y retención del talento, la falta de formación de los empleados y las limitaciones en las habilidades lingüísticas.

Tal como lo menciona Medina, Gallegos y Lara (2008) en el artículo disponible en internet de la revista electrónica administração pública, el personal constituye un capital humano fundamental para la organización, por lo que es de suma importancia que estos perciban que su trabajo en la empresa les representa para ellos expectativas de generación de valor, es decir, estar satisfechos, sentir motivación y falta de insatisfacción.

En América Latina de acuerdo con Artigues (2017), Country Manager de Chile para Cornerstone OnDemand en el artículo disponible en internet del periódico electrónico CIO América Latina, afirma que los porcentajes indican que las personas sólo intentan pasar el día laboral: según un estudio realizado por Gallup en Estados Unidos, un 70% de los trabajadores tiene un nivel de compromiso bajo o nulo con su trabajo. La falta de inspiración es una pérdida de potencial que influye directamente en la productividad y las ganancias de la compañía.

Si bien un salario competitivo es un factor importante, de acuerdo a otro estudio conducido por Harvard Business Review, no es suficiente para motivar a los ejecutivos, lo cual demuestra que la asociación entre la remuneración financiera y satisfacción laboral es muy débil. Es necesario entonces plantear el compromiso de los ejecutivos desde ambos aspectos: cómo generarlo eficazmente y cómo medirlo en el tiempo.

En el Perú de acuerdo a Pérez (2017), Coordinador del Centro de Liderazgo Para El Desarrollo De La Universidad Católica San Pablo de Arequipa en el artículo disponible en internet del periódico electrónico Gestión, afirma que en la actualidad la orientación de las empresas ha cambiado. No solo se enfocan en alcanzar los objetivos propuestos, sino también en la inteligencia emocional. Y es que un colaborador motivado y comprendido en su entorno laboral puede llegar a ser 80% más productivo.

Es importante que las empresas identifiquen todos los elementos básicos que conforman la motivación, porque si no se hace, tendrá como resultado la pérdida del rendimiento de los trabajadores y esta se verá afectada también a la productividad.

Además; de preocuparse por el equipo de trabajo, capacitarlos de manera permanente, hacer que los trabajadores expresen sus emociones y crear relaciones interpersonales de éxito. “La motivación es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador”. (Sexton, 1977, p. 162)

Restaurante Los Rosales, situada en Jr. Santa Cruz de Pachacútec N° 155 – Distrito de los Rosales, ha sido creado en el 2008, ofrece al público limeño y a los paisanos la exquisita variedad de platos y sabores que tiene la Selva. Actualmente se encuentra posicionada en el mercado.

En relación a la motivación no se logra apreciar un nivel óptimo de los trabajadores, generando incomodidad en ellos de forma tal que no se cumple con los objetivos preestablecidos por el restaurante.

En cuanto al desempeño laboral existe cierta identificación con el restaurante, no obstante, los trabajadores requieren de mejoras por parte del propio restaurante incidiendo en el rendimiento de los mismos. Por consiguiente, la motivación no es tomada en su real importancia en el restaurante, lo cual conlleva que el desempeño laboral de los trabajadores sea percibido por los directivos del restaurante como no muy favorable.

Las situaciones que se presentan derivadas de la observación son:

- El responsable del restaurante, no maneja un plan integral de motivación para con los trabajadores.
- El desempeño laboral no logra el desarrollo adecuado, por lo propio que se maneja un nivel relativo de motivación.
- Ausencia de señalización en caso de sismos naturales poniendo en riesgo la seguridad de los trabajadores. (Condiciones del lugar)
- Mala iluminación afecta la salud de los trabajadores en el lugar de trabajo. (Condiciones de lugar)
- Limitados estímulos organizacionales para con el trabajo. (Incentivos laborales)
- No existe un programa de capacitación para los trabajadores, la cual se relaciona con las funciones de desempeño. (Incentivos laborales)
- Políticas de rotación de los trabajadores genera inestabilidad de las mismas. (Satisfacción laboral)
- Las políticas de descuentos por reclamos o quejas de los comensales son descontadas a los trabajadores. (Satisfacción laboral)

De acuerdo a lo detallado, se explica las oportunidades de mejora del restaurante para con los trabajadores, haciendo referencia de las dos variables para determinar el problema principal y a la vez se ha puntualizado las dimensiones que llevarán a los problemas secundarios para la presente investigación.

De modo que, el propietario del restaurante Los Rosales necesita tener información relevante, sobre los diversos factores y en seguida realizar la toma de decisiones para conseguir establecer los correctivos pertinentes.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018?

1.2.2 Problemas secundarios

1. ¿Qué relación existe entre las condiciones del lugar y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018?
2. ¿Qué relación existe entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018?
3. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre las condiciones del lugar y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.
2. Determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.
3. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

1.4 Justificación del estudio

1.4.1 Justificación teórica–científica

La presente investigación proporcionará una información provechosa y remarcable la misma que formará parte de la comunidad académica, sujeto a generar críticas, debates, entre otros, con el propósito de consolidar la temática.

1.4.2 Justificación metodológica

La presente investigación consta en proporcionar acciones de mejoramiento con respecto a la motivación en beneficio de los trabajadores del restaurante Los Rosales y constituir personas con buen desempeño laboral. La investigación es aplicada, correlacional de corte transversal.

1.4.3 Justificación práctica

La presente investigación considera tres dimensiones de las múltiples que tiene la motivación por razones personales y convenientes que son: condiciones del lugar, incentivos laborales y satisfacción laboral, por otro lado brindará resultados donde aparecerán en las recomendaciones al terminar la investigación para solucionar los diversos problemas que se pueda presentar en el restaurante Los Rosales, visto que, los trabajadores juegan un papel sustancial, con respecto a que, si se consigue una motivación óptima, el restaurante logrará todos sus objetivos trazados y en consecuencia tendrá una mayor competitividad dentro del mercado.

1.4.4 Justificación social

La presente investigación se puede poner en práctica en otros restaurantes de la ciudad de Lima, dado que, actualmente hay trabajadores desmotivados y una mayor demanda de restaurantes.

1.4.5 Justificación personal

La presente investigación cobra alta relevancia de modo que la sustentación del trabajo de investigación es para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

1.5 Limitaciones de la investigación

- **Tiempo:** Se dispone de tiempo estimado para realizar la presente investigación.
- **Espacio:** Se cuenta con acceso de información del restaurante por el propietario para la presente investigación.
- **Teóricas:** Se dispone de fuentes de información para la presente investigación.
- **Recursos financieros:** Se cuenta con los recursos financieros para realizar la presente investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

- **Enríquez (2014)** en su tesis titulada *“Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”*. Esta investigación pretendió dar respuesta a la pregunta: El grado de motivación ¿es predictor del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México? La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 164 empleados, de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la investigación y recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: el primero enfocado al desempeño, el cual cuenta con 48 ítems y una confiabilidad de .939; el segundo sobre la motivación, conformado por 19 ítems y una confiabilidad de .909. Para la validación se utilizó la validez del instrumento en términos de grado de validez. Para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach. Llega a la conclusión que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados. En relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la

motivación que va de muy buena a excelente. Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente. No existe una diferencia significativa según el nivel máximo académico de los empleados y su área de trabajo sobre el grado de motivación con el que cuentan. El género, edad y tipo de empleado no representan una diferencia significativa en la autopercepción del grado de motivación y no existe una relación significativa entre el grado de motivación de los empleados y el tiempo de servicio a la institución. Este antecedente se alinea con la presente investigación con la dimensión comportamiento humano manifestada en la matriz de consistencia.

- **Sum (2015) en su tesis titulada “*Motivación y desempeño laboral*” (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango).** Esta investigación pretendió dar respuesta a la pregunta: ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango? La investigación fue de tipo descriptivo de acuerdo a su contenido. La población estuvo compuesta por 34 colaboradores del personal administrativo, de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la investigación y recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: el primero se utilizó una escala de Likert para examinar el desempeño de los colaboradores de la empresa la cual cuenta con 10 ítems y el segundo se utilizó una prueba estandarizada escala de motivación psicosociales, la cual contiene 173 ítems. Para la significación y fiabilidad se utilizó 2 métodos: Media aritmética y método compuesto de proporciones. Llega a la conclusión que la motivación influye en el desempeño laboral del personal

administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades. El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad. La cual se puede observar que está relacionada con la dimensión incentivos laborales presentada en esta investigación.

- **Rodríguez (2016)** en su tesis titulada *“Evaluación de desempeño y satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la contraloría municipal de los guayos”*. Esta investigación pretendió dar respuesta a la pregunta: ¿Cuál será la relación entre la evaluación del desempeño y la satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la Contraloría Municipal de Los Guayos? La investigación fue de tipo de campo correlacional. Se caracteriza por ser no experimental transversal. La población estuvo compuesta por 26 funcionarios, de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la investigación y recolección de datos se utilizó la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario. Para la validación se utilizó el panel de tres expertos en relaciones industriales. Para la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. Llega a la conclusión que se determinó la relación existente entre evaluación del desempeño y satisfacción laboral al comprobarse mediante la prueba de Spearman un coeficiente $\rho=0,859$, con significación bilateral $p=0.01$, para una relación de tipo fuerte

y directa con magnitud al 99 por ciento. Los aspectos más fuertes fueron la ponderación de la actuación de estos trabajadores en cuanto a responsabilidad y compromiso, mientras el resto de los indicadores presentó un grado ascendente de aspectos débiles en la valoración de su formación profesional, así como en materia de promoción, reconocimiento, cumplimiento, motivación, logro y capacitación. Está vinculada con mi variable la motivación con las dimensiones satisfacción laboral e incentivos laborales.

2.1.2 Antecedentes nacionales

- **Chirito y Raymundo (2014)** en su tesis titulada *“La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco interbank, tiendas en huacho”*. Esta investigación pretendió dar respuesta a la pregunta: ¿De qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, ¿periodo 2014? La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Tiene un enfoque mixto quiere decir de manera Cualitativa y Cuantitativa, el cual consiste en utilizar la recolección de datos para medirlos numéricamente y así descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. La población estuvo compuesta por 43 empleados, de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la investigación y recolección de datos se utilizó la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó el Chi-Cuadrado. Llega a la conclusión que la motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera

eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes. Se incentiva de una manera pausada la oportunidad que se les brindan a los trabajadores para que crezcan profesionalmente y existe rotación del personal. Este antecedente tiene coherencia con esta investigación la cual se relaciona con las dimensiones satisfacción laboral, incentivos laborales, eficiencia y eficacia.

- **Renaga (2015) en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral en el Hospital Hugo Pesce Pescetto”.** Esta investigación pretendió dar respuesta a la pregunta: ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015? La investigación corresponde al enfoque cuantitativo. Es investigación aplicada. El diseño fue de tipo no experimental, transaccional correlacional. La población estuvo compuesta por 458 trabajadores. Para la muestra se hizo la fórmula estadística del muestreo estratificado llegando a 100 encuestas para el personal. Para la investigación y recolección de datos se utilizó la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario. Para la validación se utilizó el juicio de expertos. Para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach. Llega a la conclusión que con respecto al valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Siendo el primer objetivo específico determinar la relación de dimensión intensidad y la participación del empleado se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% existe relación significativa. Siendo el segundo objetivo específico determinar la relación de

dimensión dirección con la formación de desarrollo profesional no existe relación significativa y siendo el tercero objetivo específico establecer la relación de dimensión persistencia con el ambiente de trabajo se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% existe relación significativa. Tiene una relación estrecha con mis dos variables, tomando en consideración las dimensiones comportamiento humano y satisfacción laboral de la presente investigación.

- **Reátegui (2017)** en su tesis titulada *“Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma”*. Esta investigación pretendió dar respuesta a la pregunta: ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma? La investigación corresponde a tipo no experimental. Es de diseño correlacional. La población estuvo compuesta por 19 docentes, de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la investigación y recolección de datos se utilizó la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario. Para la validación se utilizó de investigaciones anteriores los mismos que fueron validadas previas a su aplicación. Para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach. Llega a la conclusión que existe influencia de la motivación en el desempeño laboral en un 34% con un coeficiente de determinación de (0.338). El nivel de motivación de trabajadores indica que un 52% es “Malo”, 37% es “Regular” y 11% es “Bueno”. El nivel de desempeño laboral de trabajadores indica que un 47% es “Bajo”, 32% es “Regular” y un 21% es “Alto”. Asimismo, existe relación entre la dimensión salario y beneficios con el

desempeño laboral influyendo en un 40% y las condiciones de trabajo influye aproximadamente en un 24% sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa. Los resultados de esta investigación se orientan a las dimensiones incentivos laborales y condiciones del lugar de mi variable la motivación.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Fundamentos teórico–científico de la motivación

Motivación

Maslow (1954) en la teoría de la jerarquía de las necesidades humanas presentada como parte de una teoría de la motivación refirió 5 niveles:

- ❖ Necesidades fisiológicas: Estas necesidades fisiológicas son las más potentes, las más poderosas de todas las necesidades, esto significa, que una persona que carece de alimento, seguridad, amor y estima, sentirá sobre todo la urgencia del alimento, más que ninguna otra cosa. Si todas las necesidades están insatisfechas, y el organismo está dominado por las necesidades fisiológicas, todas las demás necesidades se vuelven no existentes o son empujadas al traspatio.
- ❖ Necesidades de seguridad: Cuando las necesidades fisiológicas están relativamente bien satisfechas, surge un nuevo conjunto de necesidades, que podemos categorizar como las necesidades de seguridad (seguridad, estabilidad, confianza, protección, ausencia de temor, ansiedad y caos; necesidad de estructura, orden, ley y límites).
- ❖ Necesidades de pertenencia, afecto y amor: Cuando están insatisfechas, la persona anhelará relaciones con las personas en general, lograr un lugar en el grupo o en la

familia, y se afanará con gran intensidad para alcanzar tales propósitos. Lograr tal lugar importará más que ninguna cosa en el mundo. Los dolores de la soledad, del ostracismo, del rechazo, de la falta de amistad y de raíces se vuelven preeminentes.

- ❖ Necesidades de estima: Este grupo de necesidades puede clasificarse en dos subconjuntos: Primero, los deseos de fuerza, logro, adecuación, maestría y competencia, confianza en sí mismos, independencia y libertad. Segundo, la necesidad de reputación o prestigio (definiéndola como el respeto o estima de otras personas), estatus, fama, y gloria, reconocimiento, importancia, autoridad, dignidad y apreciación.
- ❖ Necesidades de autorrealización: Este término se refiere a los deseos de hacer real (realizar) lo que potencialmente es. El deseo de volverse más y más lo que uno idiosincrásicamente es, volverse todo lo que uno es capaz de ser.

McClelland (1981) en la teoría de las necesidades propone que las personas poseen unas necesidades específicas, adquiridas, y moldeadas a lo largo de la vida. Realizó sus investigaciones en directivos y gerentes exitosos de empresas de países industrializados. Efectuó comparaciones con ejecutivos y gerentes de empresas de países poco desarrollados. En sus estudios utilizó técnicas proyectivas; concretamente el Test de Apercepción Temática (TAT). Cuyos resultados fueron las siguientes:

- Necesidad de logro: Consideran que las situaciones en las que han alcanzado un éxito de forma fácil, no es un éxito auténtico. A su vez, si triunfan en un proyecto de alto riesgo tienden a pensar que es producto del azar o la casualidad, en lugar del propio esfuerzo. Se inclinan por aquellas situaciones en las que pueden asumir

responsabilidad, calcular los riesgos y centrarse en objetivos de media dificultad. Prefieren, también, obtener retroalimentación periódica que les facilite información sobre sus progresos.

- Necesidad de afiliación: Se relaciona con el establecimiento de relaciones armoniosas con los demás, el ajuste a las normas del grupo, la necesidad de sentirse aceptados y el mejor desempeño en situaciones cooperativas, frente a las competitivas. Las condiciones que aportan interacción personal significativa, afectan positivamente al rendimiento.
- Necesidad de poder: Desean dirigir a otras personas, prefiriendo las situaciones competitivas que les pueden dar acceso a la influencia sobre los demás. Se orientan más hacia el estatus y el prestigio, que hacia el desempeño eficaz.

Chiavenato (2006) en la teoría de las relaciones humanas, aporta un nuevo lenguaje al repertorio administrativo. Se habla de motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo; además se critican con dureza y se dejan a un lado los antiguos conceptos clásicos de autoridad, jerarquía, racionalización del trabajo, departamentalización y principios generales de administración. Con esta teoría surgió otra concepción sobre la naturaleza del hombre: el hombre social, basado en los siguientes aspectos:

1. Los trabajadores son criaturas sociales complejas que tienen sentimientos, deseos y temores. El comportamiento en el trabajo, como en cualquier lugar, es consecuencia de muchos factores motivacionales.

2. Las personas están motivadas por ciertas necesidades que logran satisfacer en los grupos sociales en que interactúan. Si hay dificultades en la participación y las relaciones con el grupo, aumenta la rotación de personal, baja la moral, aumenta la fatiga psicológica, y se reducen los niveles de desempeño.
3. El comportamiento de los grupos depende del estilo de supervisión y liderazgo. El supervisor eficaz influye en sus subordinados para lograr lealtad, estándares elevados de desempeño y compromiso con los objetivos de la organización.
4. Las normas del grupo sirven de mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros y controlan de modo informal los niveles de producción. Este control social puede adoptar sanciones positivas (estímulos, aceptación social, etc.) o negativas (burlas, rechazo por parte del grupo, sanciones simbólicas, etc.).

Con lo observado concuerdo con las teorías citadas acerca de la motivación; la cual analizo que es fundamental para el desarrollo y crecimiento del trabajador dentro de la empresa, esta ira variando de acuerdo a diferentes circunstancias, situaciones, ámbitos, que se presente en la misma, no obstante, si se lograra obtener una motivación correcta el trabajador se comprometerá lo suficiente con su trabajo y por ende la empresa mejorará su imagen para su beneficio.

2.2.1.1 Dimensiones de la motivación

a) Teoría científica para las condiciones del lugar

Chiavenato (2006) menciona que el consejo nacional de investigaciones en 1927, inició un experimento en la fábrica Hawthorne de la Western Electric Company para evaluar la

correlación entre iluminación y eficiencia de los operarios, medida a través de la producción. Elton Mayo coordinó el experimento, pero se dieron cuenta que los resultados del experimento eran afectados por variables de naturaleza psicológica, lo que hizo que el experimento se prolongara hasta 1932.

Consta de 4 fases:

1. Primera fase: Se escogieron dos grupos de operarios para hacer el mismo trabajo y en idénticas condiciones: el grupo de observación trabajaba bajo intensidad de luz variable, mientras que el de grupo de control tenía una intensidad constante. Se dieron con la existencia de un factor psicológico, es decir, los operarios consideraban que tenían la obligación de producir más cuando la intensidad aumentaba, y de producir menos cuando disminuía.
2. Segunda fase: Se creó un grupo de observación: cinco mujeres jóvenes montaban los interruptores mientras una sexta operaria proporcionaba las piezas para realizar el trabajo. La sala de pruebas estaba separada del departamento (donde estaba el grupo de control) por una división de madera. Llegando a la conclusión de que las empleadas le gustaban trabajar en la sala de pruebas porque era divertido y la supervisión no era estricta, las empleadas hacían amistad entre ellas y se convertían en un equipo.
3. Tercera fase: Se inició el programa de entrevistas con los empleados para conocer sus actitudes y sentimientos, oír sus opiniones respecto al trabajo y al trato que recibían, así como para oír sugerencias respecto al trato de los supervisores. En

función de esto, se creó la división de investigaciones industriales para ampliar el programa de entrevistar anualmente a todos los empleados.

4. Cuarta fase: El sistema de pago estaba basado en la producción del grupo, había un salario por hora con base en factores y un salario de horario mínimo, en el caso de interrupción de la producción. Los salarios podían ser mayores si la producción total aumentaba, el observador, pudo constatar que dentro de la sala de pruebas los operarios usaban varias artimañas. El grupo desarrolló métodos para garantizar sus actitudes, considerando delator al miembro que perjudicara algún compañero y presionando a lo más rápidos para que “estabilizaran” su producción por medio de sanciones simbólicas.

Desde mi punto de vista, las condiciones del lugar interceden de manera directa en la ejecución de las actividades de los trabajadores dentro de la empresa; sea de manera positiva o negativa, por eso, es transcendental que éstas ofrezcan los medios óptimos refiriéndome a la infraestructura (señalización en caso de sismos naturales, iluminación, ventilación), de igual manera las medidas de seguridad para la protección del trabajador y la limpieza de las instalaciones (áreas de trabajo, servicios higiénicos), en ese sentido pueda desarrollarse íntegramente para el beneficio del mismo y de la empresa.

b) Teoría científica para los incentivos laborales

Chiavenato (2006) menciona que Taylor (1878) inició su vida profesional como operario en la Midvale Steel Co., donde fue capataz, jefe de taller e ingeniero, después de graduarse en el Stevens Institute. En esa época imperaba el sistema de pago por pieza o por tarea. Los patronos buscaban ganar el máximo al fijar el precio de la tarea, mientras

que los operarios reducían el ritmo de producción para equilibrar el pago por pieza determinado por los primeros. Esta situación llevo a Taylor a estudiar el problema de la producción para encontrar una solución que satisficiera a patronos y empleados.

- Primer periodo de Taylor: Comenzó desde abajo, con los operarios del nivel de ejecución, efectuando un paciente trabajo de análisis de las tareas de cada operario, descomponiendo sus movimientos, procesos de trabajo para perfeccionarlos y racionalizarlos, comprobó que el operario corriente producía mucho menos de lo que era potencialmente capaz. Concluyo que, si el operario más productivo percibe que obtiene la misma remuneración que su colega menos productivo, acaba por acomodarse, pierde el interés y dejan de producir según su capacidad.
- Segundo periodo de Taylor: Concluye que la racionalización del trabajo operativo debería estar apoyada por una estructura general de la empresa que diera coherencia a la aplicación de sus principios. A partir de ahí desarrolló los estudios sobre la administración general, a la cual denominó administración científica; sin embargo, no abandonó su preocupación por la tarea del operario.

En mi opinión, los incentivos laborales debe ser una política razonable de la empresa, donde abarca a diferentes niveles, áreas y puestos de la misma; en la cual se irá desarrollando a través de diversas evaluaciones que se tomará a cada trabajador en base a resultados, de ser beneficioso recompensar todo el esfuerzo realizado, sea de forma monetaria o no monetaria, por ese motivo hará que el trabajador permanezca contento en la empresa y no tenga por qué irse a la competencia.

c) Teoría científica para la satisfacción laboral

Herzberg (1959) formuló la teoría de la motivación higiene o teoría de los dos factores, para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

- ❖ Factores higiénicos: Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados. Algunos de los principales factores higiénicos vienen siendo: el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.
- ❖ Factores motivacionales: Son aquellas variables que están bajo el control del individuo, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña. Involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo.

Sostengo que, la satisfacción laboral se refiere a diferentes condiciones que esperan los trabajadores de la empresa para satisfacer sus expectativas, entorno al trabajo, sea monetaria, lazos personales, seguridad, entre otros. Por un lado, si se consolida la satisfacción laboral del trabajador existirá un mayor compromiso para con la empresa, de lo contrario, no se esforzarán lo apropiado en sus actividades diarias perjudicando al logro de objetivos de la misma.

2.2.2 Fundamentos teórico-científico del desempeño laboral

Desempeño laboral

McGregor (1960) describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó teoría X y teoría Y.

1. Teoría X: El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda, debido a esta tendencia humana a rehuir el trabajo, la mayor parte de las personas tienen que ser obligadas, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado para la realización de los objetivos de la organización y el ser humano promedio prefiere que lo dirijan, quieren soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición, y desea más que nada su seguridad.
2. Teoría Y: El lado humano de la empresa se ha convertido en foco de interés primordial por la gerencia. En general las empresas han adoptado un sistema de valores mucho más humanitario; se han esforzado con éxito por dispensar a sus empleados un trato más equitativo y generoso. Han reducido en grado considerable sus dificultades económicas, eliminando las manifestaciones más extremas de la violencia industrial, y han proporcionado al empleado un ambiente de trabajo seguro y agradable en general, pero han hecho todo esto sin alterar su teoría fundamental de administración.

Vroom (1964) en la teoría de las expectativas afirma que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena

evaluación de su desempeño; una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales, como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso; y las recompensas satisfarán las metas personales del empleado.

Por tanto, la teoría se enfoca en tres relaciones:

- ❖ Relación esfuerzo – desempeño: la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.
- ❖ Relación desempeño – recompensa: el grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.
- ❖ Relación recompensas – metas personales: el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son esas posibles.

Ouchi (1981) formuló la teoría Z, porque va más allá de ciertas teorías actuales como es el caso de la Teoría X o la Teoría Y, de Douglas McGregor. Se basa, entre otros, en los siguientes valores: confianza, intimidad y sutileza.

- Confianza: En la empresa Z se entiende que la gente se va a comportar correctamente, es decir, se promueve la confianza en el personal, se piensa que la gente va a producir y, por lo tanto, los controles no son tan exigentes: se promueve el autocontrol entre los trabajadores. El resultado es que el trabajador se comporta de acuerdo a lo que se espera de él. Si tenemos confianza en la gente la persona tiende a comportarse correctamente.

- Intimidad: En la empresa Z abarca al ser humano en su totalidad en lugar de considerarlo sólo como trabajador de la empresa. Los empleados de cualquier nivel tratan a sus semejantes como verdaderos seres humanos. No se despersonaliza a nadie. El autoritarismo es poco factible. La relación empleado – jefe debe ser total: Abarcar a toda la persona y no restringirse a una relación funcional. El jefe se preocupa por su empleado: por conocer su situación, sus alegrías, sus angustias, triunfos, ansiedades, etc., y darle apoyo afectivo y psicológico.
- Sutileza: El trato de los jefes con los empleados debe adecuarse a cada empleado en particular. Todas las personas se diferencian entre sí y por lo tanto cada individuo necesita un trato específico.

Con lo observado podemos definir el desempeño laboral como el rendimiento que tiene el trabajador a la función que le encomienda la empresa, sea de manera apropiada e inapropiada, esto dependerá de acuerdo a las evaluaciones que se le brinda al trabajador dentro del área de trabajo. Asimismo, la empresa debe de considerar también el ámbito personal del trabajador para que no mezcle con el ámbito laboral de ahí pueda desarrollarse de la mejor manera.

2.2.2.1 Dimensiones del desempeño laboral

a) Teoría científica para el comportamiento humano

Lewin (Siglo XX) en su teoría de campo, manifiesta que el comportamiento humano de un individuo siempre está orientado hacia una meta u objetivo y es precisamente esta intención la más importante en el desempeño de su comportamiento. Estas intenciones,

supuestamente, siguen los principios de campo y están influenciadas por fuerzas psicológicas tales como la forma en que el individuo percibe una situación. Según la teoría de campo, el modelo de comportamiento humano puede representarse mediante la ecuación: $C=f(P, M)$ donde:

- C: es el comportamiento
- f: función
- P: persona
- M: entorno o ambiente de la persona

En esta ecuación, la persona (P) está determinada por las características genéticas y por las características adquiridas mediante el aprendizaje a través del contacto con el ambiente (M). La teoría de campo explica por qué cada individuo puede percibir e interpretar de manera diferente un mismo objeto, situación o persona.

Desde mi punto de vista, el comportamiento humano se refiere a la aglomeración de actos expuestos de uno mismo en una situación determinada; intercedida por diversos factores como son los valores personales, la cultura empresarial, entre otros, siendo positivo todo lo mencionado promoverá a cada trabajador comunicarse de la manera más idónea con los demás compañeros de la empresa, comprometiéndose entre sí, motivándose y aportando ideas para el logro de objetivos.

b) Teoría científica para la eficiencia

Drucker (1954) formuló la administración por objetivos (APO) o administración por resultados, donde establece que este modelo se refiere a una serie formal de procedimientos, que empieza por establecer metas y prosigue hasta la revisión de resultados. Los gerentes y las personas que estos supervisan, actúan en conjunto para establecer metas comunes.

La forma de integrar los esfuerzos de todos los miembros de la organización y de enfocarlos hacia las metas de los niveles altos de la administración y la estrategia global de la organización es:

- Detallar las acciones individuales requeridas para desarrollar la estrategia funcional y los objetivos anuales de la unidad.
- Insistir en la participación activa de los gerentes y del personal de todos los niveles de la organización.

Elementos de la APO son:

1. El compromiso con el programa: Se requiere en todos los niveles de la organización, para que se unan los objetivos personales, con los organizacionales, con el propio proceso APO.
2. Las metas establecidas por los niveles superiores: Todo comienza en la alta dirección que determina la estrategia y establece metas preliminares que serán las guías tanto por su contenido como por sus términos.

3. Las metas individuales: Un programa eficaz de APO cuenta con responsabilidades y objetivos para todos los miembros de todos los niveles. Esto ayuda a cada individuo a contribuir y comprometerse con el programa general.
4. La participación: Tomado de la calidad afirmando que si hay intervención directa en la fijación de objetivos hay más probabilidades de alcanzar las metas previstas.
5. La autonomía para aplicar los planes: Convenido el objetivo, el individuo goza de bastante discreción para alcanzarlo, eligiendo los medios.
6. La revisión de resultados: En reuniones periódicas revisar el avance de lo logrado, cuáles son los problemas, que se puede hacer para resolverlos o si hay que fijar metas nuevas.

En mi opinión, la eficiencia expresa hacer correctamente las funciones encargadas por la empresa; utilizando el uso adecuado de los recursos de las mismas sea en materiales, técnicos, humanos, financieros con el objetivo de poder cumplir con las metas trazadas por esta, en el menor tiempo posible. Donde un buen empresario debe de saber diferenciar lo que es eficacia y eficiencia, dado que la mayoría de personas piensan que son lo mismo y por ende no se logra una adecuada planificación en la empresa.

c) Teoría científica para la eficacia

Bandura (1986) formula la teoría del aprendizaje cognoscitivo social donde destaca la idea de que buena parte del aprendizaje humano se da en el medio social. Al observar a los otros, la gente quiere conocimientos, reglas, habilidades, estrategias, creencias y actitudes. También aprende acerca de la utilidad y conveniencia de diversos

comportamientos fijándose en modelos y en las consecuencias de su proceder, y actúa de acuerdo con lo que cree que debe esperar como resultado de sus actos.

Otra característica singular de la teoría cognoscitiva social es el papel central que asigna a las funciones de autorregulación. La gente no se comporta sólo para complacer las preferencias de los demás. Gran parte de su conducta está motivada y regulada por normas internas y por las reacciones valorativas de sus propios actos. (p. 20)

Sostengo que, la eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea en una actividad determinada, es decir, es la consecución de resultados. Se enmarca en la obtención de objetivos de la empresa tanto corto, mediano y largo plazo, para alcanzar todo aquello que se planteen. Del mismo modo, es importante tomar en cuenta que la eficacia sumada a la eficiencia es igual a efectividad de la empresa, permitiendo tener un equilibrio en ellos en la realización de actividades de la misma.

2.3 Definición de términos

Capacitación: Siliceo (1996). Define que es “la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores”.

Compromiso: Arias (2001) cita a Steers quien considera que es “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización”.

Habilidades individuales: Savin (1976). Lo define como “la capacidad del hombre para realizar cualquier operación (actividad) sobre la base de la experiencia anteriormente recibida”. (p. 71)

Infraestructura: Real Academia Española. Considera que “es el conjunto de elementos, dotaciones o servicios necesarios para el buen funcionamiento de un país, de una ciudad o de una organización cualquiera”.

Limpieza: Vincent (2002). Es “eliminar toda suciedad, visible o invisible, de una superficie dada”.

Metas de servicio: Adler (2005). “Establecer y alcanzar objetivos potencia las capacidades humanas y genera confianza y motivación para marcar metas más y más difíciles”.

Nivel de aprendizaje: Pérez (1988). Lo define como “los procesos subjetivos de captación, incorporación, retención y utilización de la información que el individuo recibe en su intercambio continuo con el medio”.

Personalidad: Kotler (1996). Define como “las características psicológicas y distintivas de una persona que conducen a respuestas a su ambiente relativamente consistente y permanente”.

Planificación: Jiménez (1982). Expresa que “es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influenciar en el logro de los objetivos”.

Procesos: Pall (1987). Afirmó que “es la organización racional de personas, materiales, energía, equipos y procedimientos en actividades concebidas para producir un resultado final específico”.

Productividad: Levitan (1984). “Es la que la refiere como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. Son usados para producir bienes y servicios en el mercado”.

Reconocimiento: Gottlieb y Hegel (1807). Lo definen como “la necesidad que tiene el yo de que los demás lo reconozcan y confirmen como un sujeto libre y activo”.

Remuneración: Fayol. Considera que es “el precio del servicio prestado, debe ser equitativa y, en todo lo que sea posible, dar satisfacción a la vez al personal y a la empresa, al empleador y al empleado”.

Respeto: Real Academia Española. “Está relacionado con la veneración o el acatamiento que se hace a alguien. El respeto incluye miramiento, consideración y deferencia”.

Seguridad: Avila (2006). Lo define como “un derecho, una necesidad humana y una función del sistema jurídico. Hace énfasis en los delitos contra la propiedad: robo y hurto. Está íntimamente relacionado con la construcción social del miedo”.

Tiempo: Aristóteles. “Es aquella medida del movimiento con relación a lo precedido y lo sucedido”.

Tolerancia: Voltaire. “Es la panacea de la humanidad, todos los hombres estamos llenos de flaqueza y de errores, y debemos perdonarnos recíprocamente, que ésta es la primera ley de la Naturaleza”.

Trabajo en equipo: Koontz y Weirich (2004). Consideran que es un “número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un método de trabajo del cual todos son responsables”.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre las condiciones del lugar y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.
2. Existe relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.
3. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

2.5 Variables

2.5.1 Definición conceptual de las variables

a) Definición conceptual de la motivación

“Es el proceso de estimular a un individuo mediante las condiciones del lugar, brindándole incentivos laborales y generando satisfacción laboral para que alcance la meta deseada”. (Adaptado de Sexton, 1977, p. 162)

b) Definición conceptual del desempeño laboral

“Nivel de ejecución alcanzado por el comportamiento humano para la eficiencia y eficacia hacia el logro de metas dentro de la organización en un tiempo determinado”. (Adaptado de Araujo y Guerra, 2007)

2.5.2 Definición operacional de las variables

a) Definición operacional de la motivación

Se define operacionalmente la motivación como un proceso de estimular a un individuo, mediante las condiciones del lugar, incentivos laborales y satisfacción laboral, las mismas que se calculan mediante indicadores, expresados en ítems desde 1 al 15 en el cuestionario para medir la motivación.

b) Definición operacional del desempeño laboral

Se define operacionalmente el desempeño laboral como el comportamiento humano que proporciona el trabajador en las diferentes actividades que se desarrollará dentro de la organización midiendo su eficacia y eficiencia, las mismas que se calculan mediante indicadores, expresados en ítems desde 1 al 15 en el cuestionario para medir el desempeño laboral.

2.5.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de la motivación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
X: LA MOTIVACIÓN	X1: Condiciones del lugar	X1.1 Infraestructura X1.2 Seguridad X1.3 Limpieza	1–5
	X2: Incentivos laborales	X2.1 Reconocimiento X2.2 Capacitación X2.3 Remuneración	6–10
	X3: Satisfacción laboral	X3.1 Respeto X3.2 Compromiso X3.3 Trabajo en equipo	11–15

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización del desempeño laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Y: EL DESEMPEÑO LABORAL	Y1: Comportamiento humano	Y1.1 Personalidad Y1.2 Habilidades individuales Y.1.3 Tolerancia	1–5
	Y2: Eficiencia	Y2.1 Planificación Y2.2 Procesos Y2.3 Productividad	6–10
	Y3: Eficacia	Y3.1 Nivel de aprendizaje Y3.2 Tiempo Y3.3 Metas de servicio	11–15

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, con el objetivo de resolver el problema, planteado en el lugar de la investigación designado en el título y se enmarca en un enfoque cuantitativa.

Para Tamayo y Tamayo (2006), la forma de investigación aplicada es el estudio o aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias o características concretas.

3.1.2 Nivel de investigación

La presente investigación asume el nivel descriptivo correlacional, de corte transversal toda vez que se describe las características de la población y se pretende demostrar la correlación entre las variables la motivación y el desempeño laboral. Aplicándose el instrumento en un momento.

Según Dankhe (1986) existen cuatro tipos de investigación: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis y los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

3.2 Descripción del ámbito de la investigación

Para la realización del presente estudio la población la componen 34 trabajadores del restaurante Los Rosales, siendo 15 mujeres y 19 hombres.

Tabla 3. Descripción del ámbito de la investigación

ÁREAS	TRABAJADORES
Cocina	12
Bar	4
Atención al cliente	8
Salón	4
Oficina (Administrativa)	6

Fuente: Elaboración propia

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población de nuestro objeto de estudio está constituida por los trabajadores del restaurante Los Rosales. Siendo 34, con el objetivo de que todos tienen la posibilidad de formar parte de la muestra.

“Conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (Arias, 2006, p. 81)

3.3.2 Muestra

Muestra censal que deviene de los agentes mencionados en el rubro anterior, de modo que, se toma el total de la población.

“La muestra es censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”. (Ramírez, 1997)

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Conforme a la investigación se aplicará la siguiente técnica: la encuesta, la misma que permitirá describir y correlacionar las variables.

De acuerdo con García (1993), una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

3.4.2 Instrumentos

El instrumento utilizado en la investigación es el cuestionario para la recolección de datos. Se aplicará de manera personal en el lugar y de manera directa.

Se aplicará el cuestionario según escala de Likert:

- | | | |
|-----------------|---------------|------------------|
| 1. Nunca | 2. Casi nunca | 3. Algunas veces |
| 4. Casi siempre | 5. Siempre | |

Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta). (Likert, 1932)

3.5 Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1 Validez

Para la validación del instrumento, se realizará la prueba por juicio de expertos a través de 3 jueces con el objeto de que el instrumento sea aplicable a las unidades de estudio.

“El juicio de expertos es una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”. (Pérez y Martínez, 2008, p. 29)

3.5.2 Confiabilidad

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis, se utilizará la correlación de Pearson, ya que la escala de Likert utilizada en la presente investigación es paramétrica.

Pearson. “La correlación de Pearson es un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas”.

Se muestra a continuación la fórmula de la correlación de Pearson:

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y},$$

Donde:

- $\rho_{X,Y} = r$.
- Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta.
- Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.
- Si $r = 0$, no existe relación lineal.
- Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.
- Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta.

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

1. Elaboración del cuestionario de escala de Likert.
2. Prueba por juicio de expertos de cuestionario a través de 3 jueces.
3. Coordinaciones para el otorgamiento de permisos y autorizaciones necesarias para dicha recolección en el restaurante.
4. Trabajo de campo para la recolección de la información, luego la revisión y codificación de la misma en Microsoft Excel.
5. El procesamiento de estos datos se realizará mediante el software SPSS versión 22 para luego analizar e interpretar los resultados mediante tablas y gráficos estadísticos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Tablas y gráficos

En la Tabla 4, se observan las respuestas de las características generales de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018; donde la mayor concentración de los trabajadores se encuentra en el área de cocina con un 35%, el 56% de trabajadores son de sexo masculino frente a un 44% de sexo femenino, el 70% de trabajadores tienen más de 1 año de tiempo de trabajo y el 56% de los trabajadores tienen contrato indefinido.

Tabla 4. Datos generales de los trabajadores

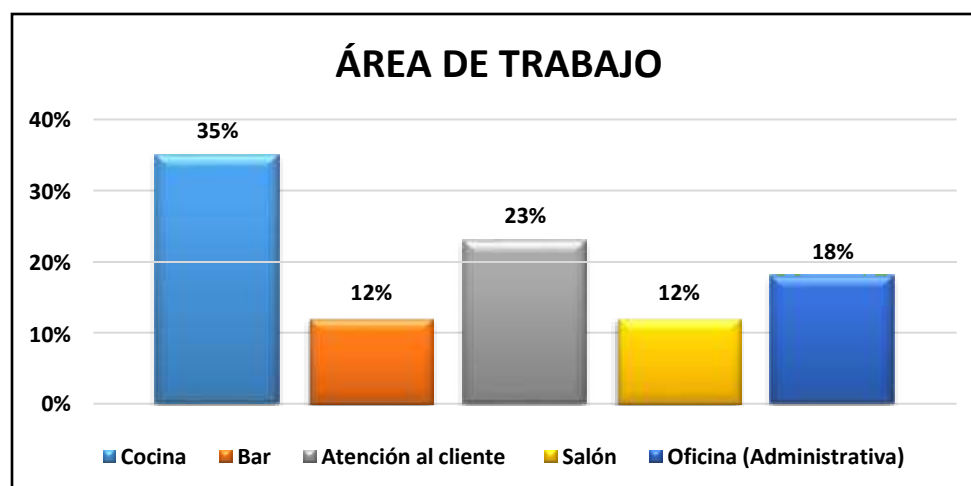
CARACTERÍSTICAS	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Área de trabajo	Cocina	12	35%
	Bar	4	12%
	Atención al cliente	8	23%
	Salón	4	12%
	Oficina	6	18%

	(Administrativa)		
Sexo	Femenino	15	44%
	Masculino	19	56%
Tiempo de trabajo	0 – 5 meses	3	9%
	6 – 12 meses	7	21%
	1– 2 años	12	35%
	2 a mas	12	35%
Condición laboral	Contratado	3	9%
	Contrato indefinido	19	56%
	Sin contrato	12	35%

Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico 1, nos muestra el área de trabajo, donde están distribuidos los diferentes trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018; podemos observar que el 35% se ubican en la cocina, el 12% en el bar, el 23% en atención al cliente, el 12% en el salón y el 18% en la oficina (Administrativa).

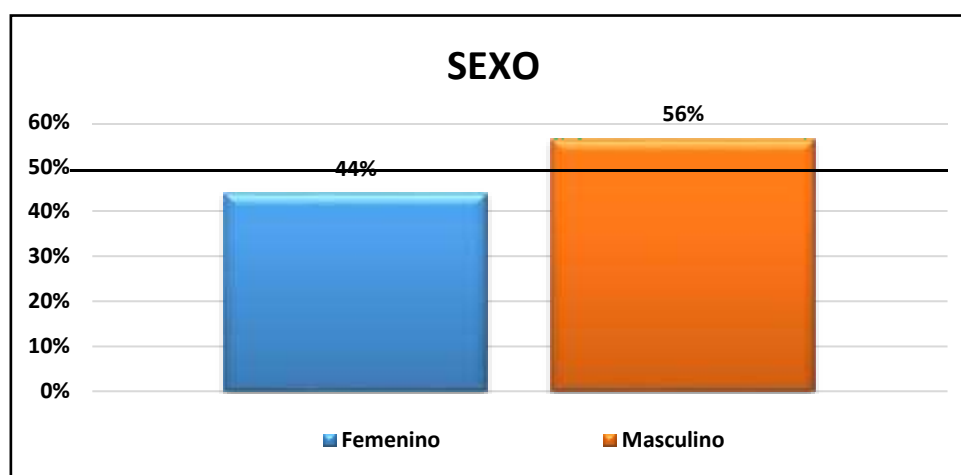
Gráfico 1. Dato general sobre el área de trabajo de los trabajadores



Fuente: Elaboración Propia

En el Gráfico 2, nos muestra el sexo de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018; podemos observar que el 44% es de sexo femenino y el 56% es de sexo masculino.

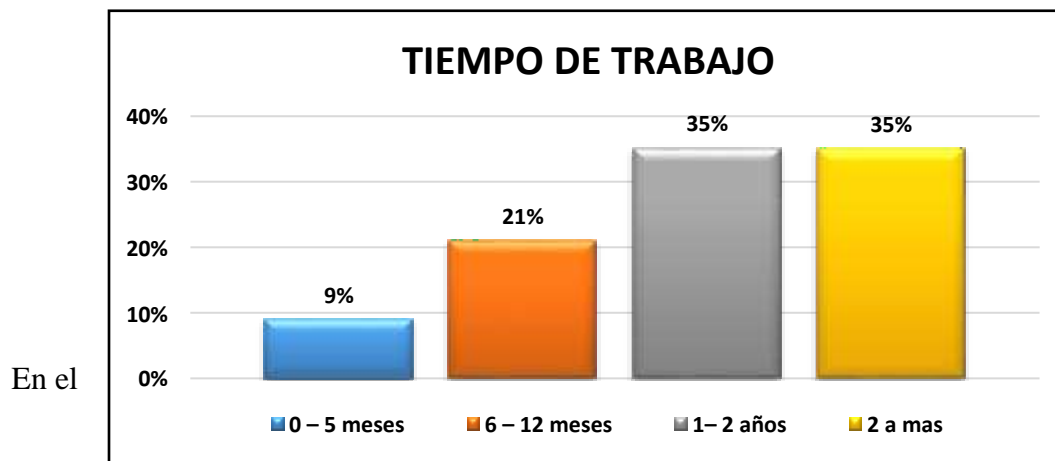
Gráfico 2. Dato general sobre el sexo de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico 3, nos muestra el tiempo de trabajo de los diferentes trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018; podemos observar que el 9% tienen un tiempo de 0 a 5 meses, el 21% tienen entre 6 a 12 meses y el 70% tienen más de 1 año de tiempo de trabajo.

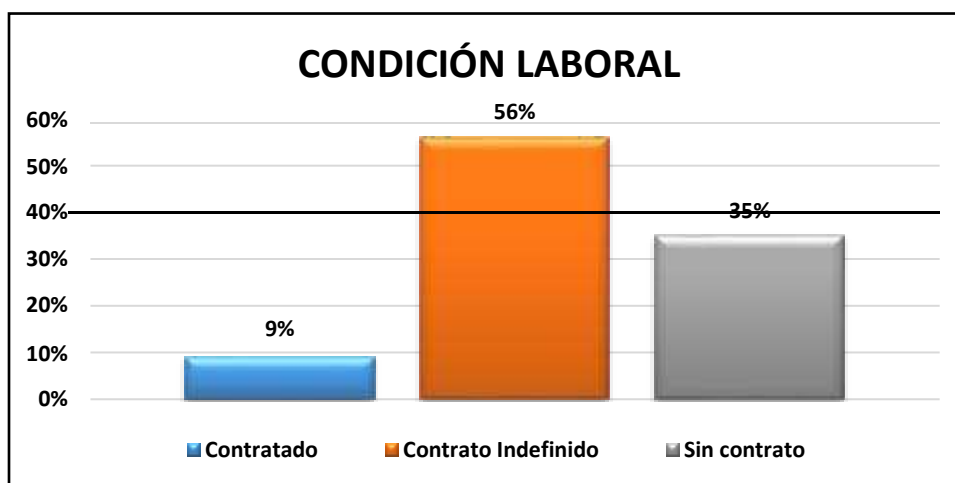
Gráfico 3. Dato general sobre el tiempo de trabajo de los trabajadores



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4, nos muestra la condición laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018; podemos observar que el 9% tienen contrato temporal, el 56% tienen contrato indefinido y el 35% no tienen contrato.

Gráfico 4. Dato general sobre la condición laboral de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia

Variable X: La motivación

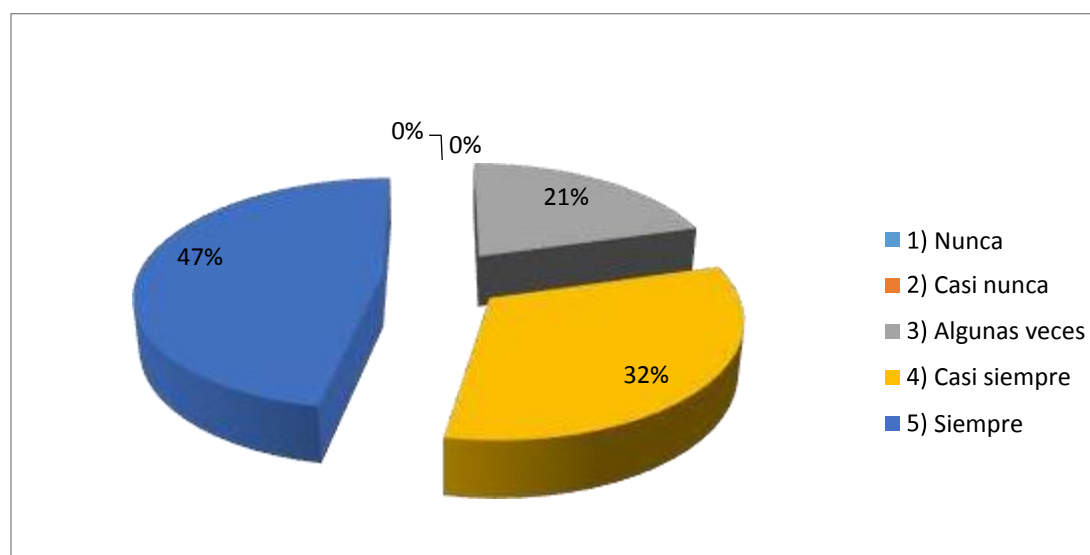
Dimensión 1: Condiciones del lugar

Tabla 5. Pregunta 1 – El restaurante cuenta con una correcta señalización en su infraestructura en caso de sismos naturales dadas por Defensa Civil de la Municipalidad de los Rosales.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	7	21%
4	Casi siempre	11	32%
5	Siempre	16	47%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Pregunta 1 – El restaurante cuenta con una correcta señalización en su infraestructura en caso de sismos naturales dadas por Defensa Civil de la Municipalidad de los Rosales.



Fuente: Elaboración Propia

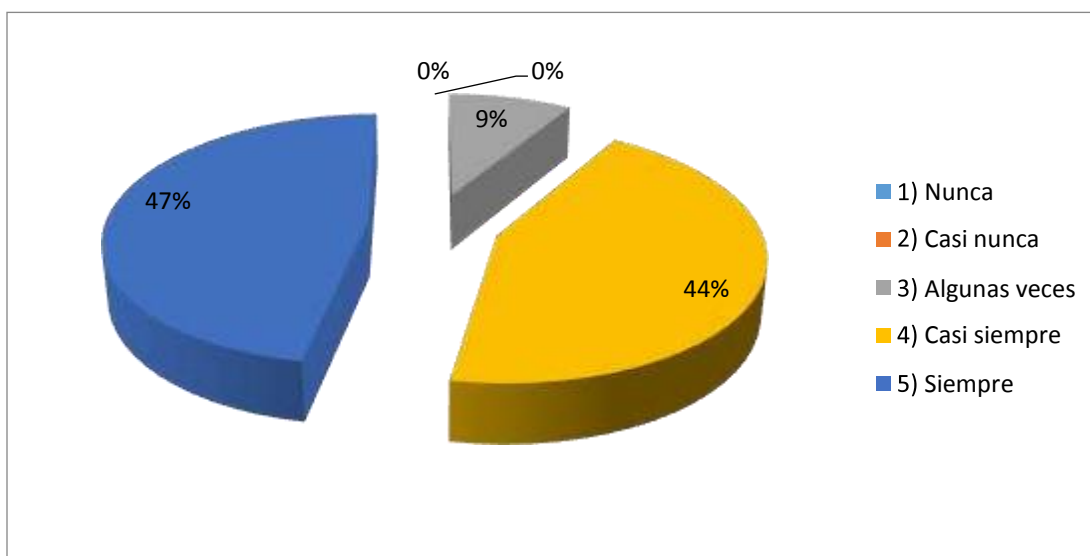
Interpretación: En la Tabla 5 y en el Gráfico 5, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 16 trabajadores (47%) respondió siempre, 11 trabajadores (32%) respondió casi siempre y 7 trabajadores (21%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 47% frente a la menor frecuencia que es de 21% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 6. Pregunta 2 – Considera que la iluminación ofrecida en la infraestructura del restaurante es la adecuada para el desarrollo de las actividades.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	3	9%
4	Casi siempre	15	44%
5	Siempre	16	47%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. Pregunta 2 – Considera que la iluminación ofrecida en la infraestructura del restaurante es la adecuada para el desarrollo de las actividades.



Fuente: Elaboración propia

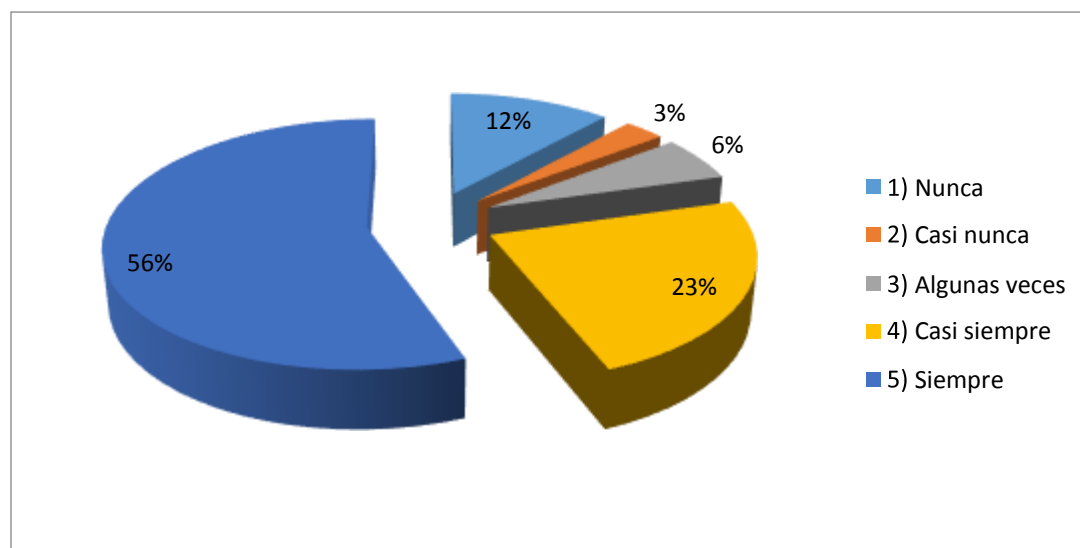
Interpretación: En la Tabla 6 y en el Gráfico 6, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 16 trabajadores (47%) respondió siempre, 15 trabajadores (44%) respondió casi siempre y 3 trabajadores (9%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 47% frente a la menor frecuencia que es de 9% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 7. Pregunta 3 – La ventilación en la infraestructura del restaurante es la apropiada.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	4	12%
2	Casi nunca	1	3%
3	Algunas veces	2	6%
4	Casi siempre	8	23%
5	Siempre	19	56%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7. Pregunta 3 – La ventilación en la infraestructura del restaurante es la apropiada.



Fuente: Elaboración propia

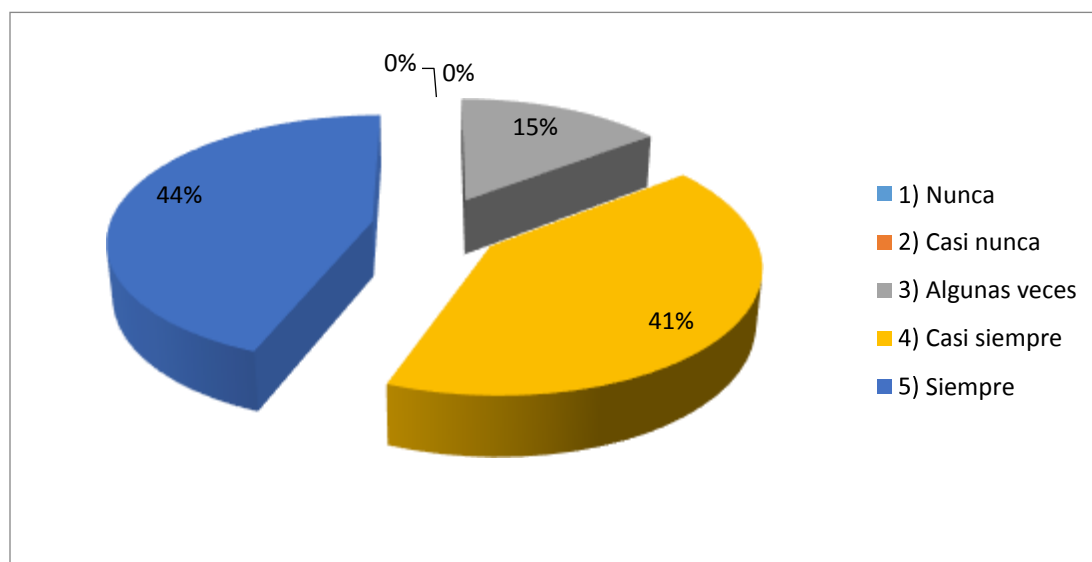
Interpretación: En la Tabla 7 y en el Gráfico 7, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 19 trabajadores (56%) respondió siempre, 8 trabajadores (23%) respondió casi siempre, 4 trabajadores (12%) respondió nunca, 2 trabajadores (6%) respondió algunas veces y 1 trabajador (3%) respondió casi nunca. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 56% frente a la menor frecuencia que es de 3% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 8. Pregunta 4 – Las medidas de seguridad dentro del restaurante son adecuadas para su protección.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	5	15%
4	Casi siempre	14	41%
5	Siempre	15	44%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8. Pregunta 4 – Las medidas de seguridad dentro del restaurante son adecuadas para su protección.



Fuente: Elaboración propia

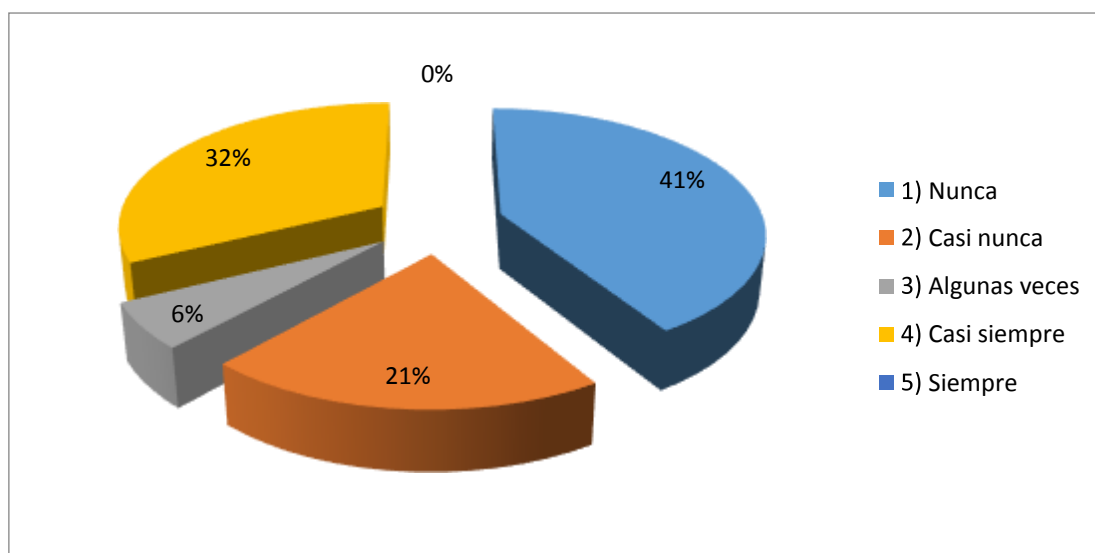
Interpretación: En la Tabla 8 y en el Gráfico 8, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 15 trabajadores (44%) respondió siempre, 14 trabajadores (41%) respondió casi siempre y 5 trabajadores (15%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 44% frente a la menor frecuencia que es de 15% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 9. Pregunta 5 – Pienso que la limpieza de las instalaciones (áreas de trabajo, servicios higiénicos) que realiza el restaurante es la indicada

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	14	41%
2	Casi nunca	7	21%
3	Algunas veces	2	6%
4	Casi siempre	11	32%
5	Siempre	0	0%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9. Pregunta 5 – Pienso que la limpieza de las instalaciones (áreas de trabajo, servicios higiénicos) que realiza el restaurante es la indicada



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 9 y en el Gráfico 9, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 14 trabajadores (41%) respondió nunca, 11 trabajadores (32%) respondió casi siempre, 7 trabajadores (21%) respondió casi nunca y 2 trabajadores (6%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 41% frente a la menor frecuencia que es de 6% en el presente trabajo de investigación.

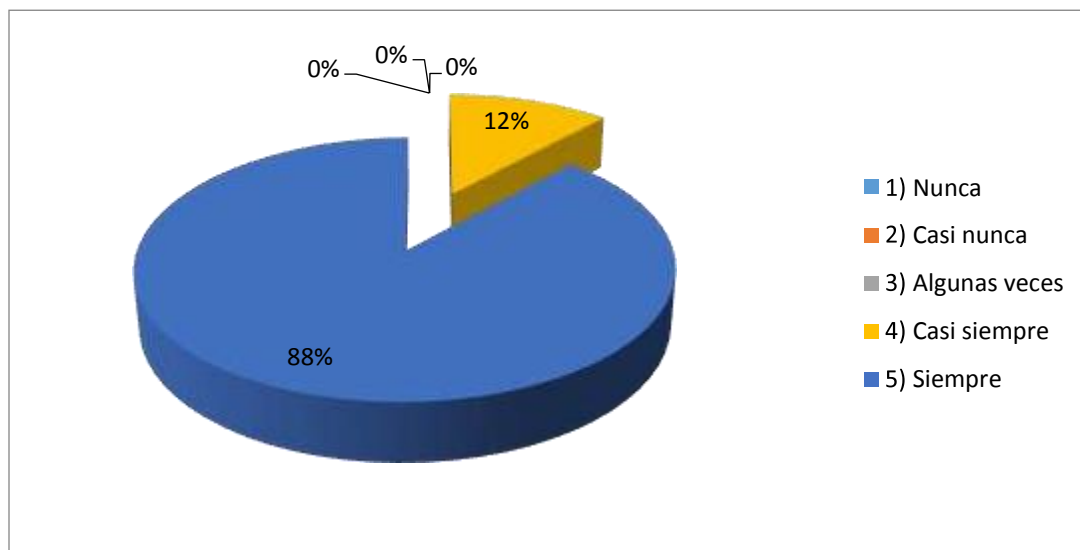
Dimensión 2: Incentivos laborales

Tabla 10. Pregunta 6 – El restaurante brinda algún reconocimiento material (bonos, viajes pagados) por haber realizado bien mi trabajo.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	0	0%
4	Casi siempre	4	12%
5	Siempre	30	88%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10. Pregunta 6 – El restaurante brinda algún reconocimiento material (bonos, viajes pagados) por haber realizado bien mi trabajo.



Fuente: Elaboración propia

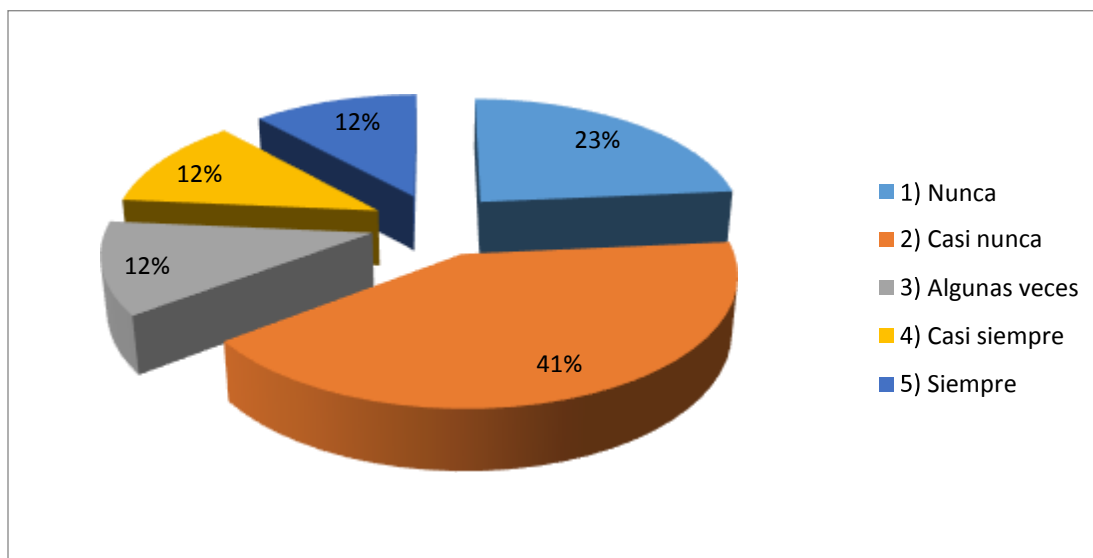
Interpretación: En la Tabla 10 y en el Gráfico 10, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 30 trabajadores (88%) respondió siempre y 4 trabajadores (12%) respondió casi siempre. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 88% frente a la menor frecuencia que es de 12% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 11. Pregunta 7 – Cuando realizo correctamente mi trabajo, el restaurante realiza un reconocimiento afectivo, siendo esto diplomas.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	8	23%
2	Casi nunca	14	41%
3	Algunas veces	4	12%
4	Casi siempre	4	12%
5	Siempre	4	12%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11. Pregunta 7 – Cuando realizo correctamente mi trabajo, el restaurante realiza un reconocimiento afectivo, siendo esto diplomas.



Fuente: Elaboración propia

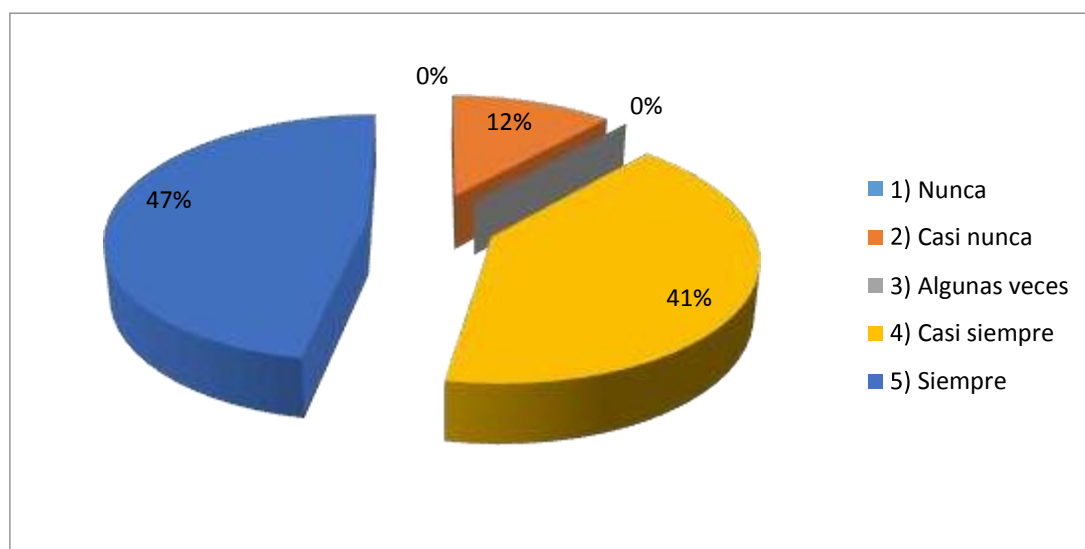
Interpretación: En la Tabla 11 y en el Gráfico 11, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 14 trabajadores (41%) respondió casi nunca, 8 trabajadores (23%) respondió nunca, 4 trabajadores (12%) respondió algunas veces, 4 trabajadores (12%) respondió casi siempre y 4 trabajadores (12%) respondió siempre. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 41% frente a la menor frecuencia que es de 12%, la cual representa la moda en el presente trabajo de investigación.

Tabla 12. Pregunta 8 – La capacitación que se recibe al ingresar a laborar en el restaurante es necesaria para el desarrollo de las actividades.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	4	12%
3	Algunas veces	0	0%
4	Casi siempre	14	41%
5	Siempre	16	47%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12. Pregunta 8 – La capacitación que se recibe al ingresar a laborar en el restaurante es necesaria para el desarrollo de las actividades.



Fuente: Elaboración propia

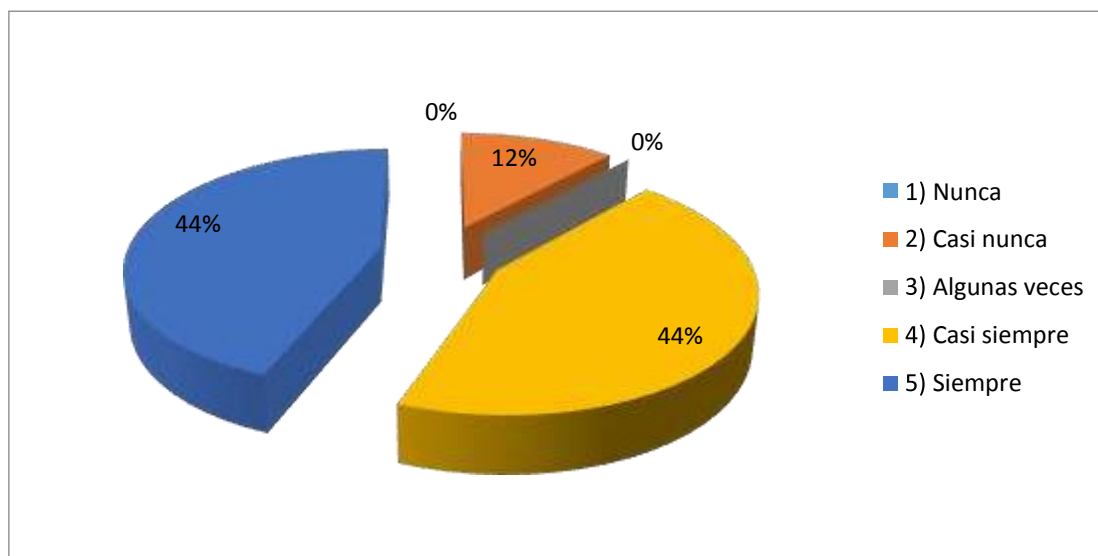
Interpretación: En la Tabla 12 y en el Gráfico 12, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 16 trabajadores (47%) respondió siempre, 14 trabajadores (41%) respondió casi siempre y 4 trabajadores (12%) respondió casi nunca. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 47% frente a la menor frecuencia que es de 12% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 13. Pregunta 9 – El restaurante brinda una capacitación continua para su buen funcionamiento.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	4	12%
3	Algunas veces	0	0%
4	Casi siempre	15	44%
5	Siempre	15	44%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13. Pregunta 9 – El restaurante brinda una capacitación continua para su buen funcionamiento.



Fuente: Elaboración propia

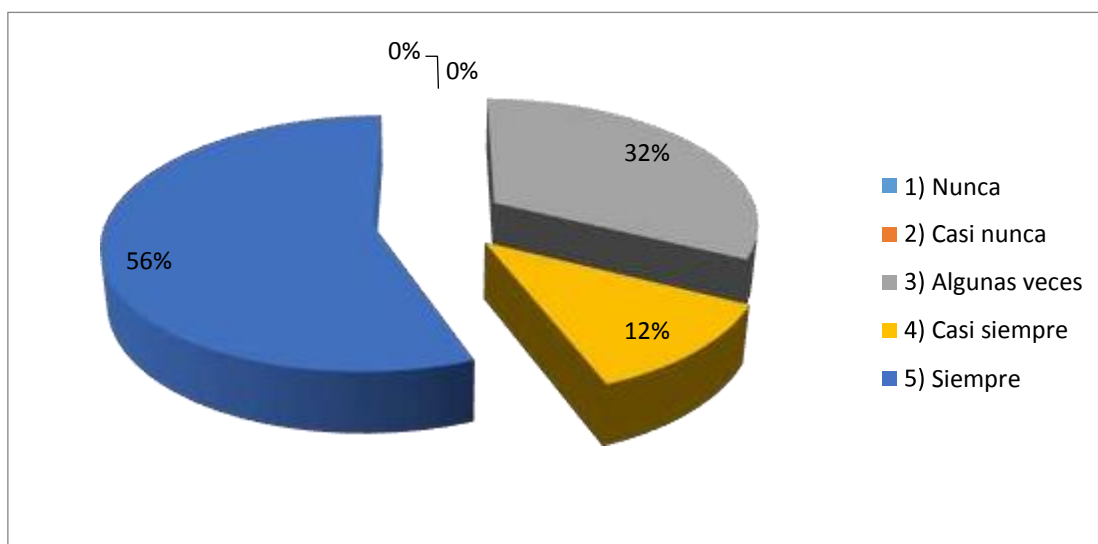
Interpretación: En la Tabla 13 y en el Gráfico 13, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 15 trabajadores (44%) respondió siempre, 15 trabajadores (44%) respondió casi siempre y 4 trabajadores (12%) respondió casi nunca. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 44%, siendo esta la moda de estudio de la variable 1 frente a la menor frecuencia que es de 12% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 14. Pregunta 10 – La remuneración que recibo en el restaurante es la conveniente.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	11	32%
4	Casi siempre	4	12%
5	Siempre	19	56%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14. Pregunta 10 – La remuneración que recibo en el restaurante es la conveniente.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 14 y en el Gráfico 14, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 19 trabajadores (56%) respondió siempre, 11 trabajadores (32%) respondió algunas veces y 4 trabajadores (12%) respondió casi siempre. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 56% frente a la menor frecuencia que es de 12% en el presente trabajo de investigación.

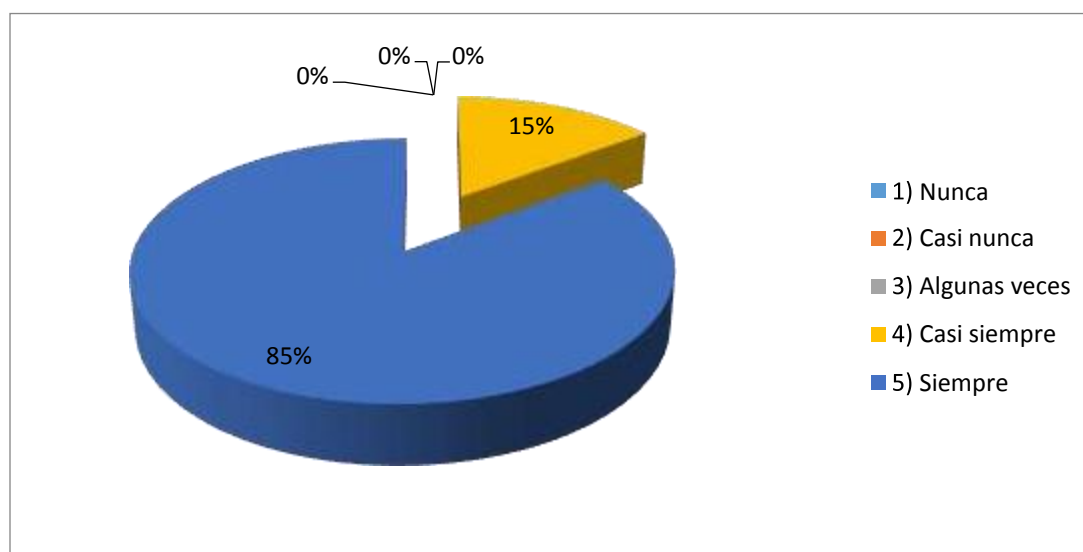
Dimensión 3: Satisfacción laboral

Tabla 15. Pregunta 11 – Existe respeto entre el propietario del restaurante y Ud.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	0	0%
4	Casi siempre	5	15%
5	Siempre	29	85%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15. Pregunta 11 – Existe respeto entre el propietario del restaurante y Ud.



Fuente: Elaboración Propia

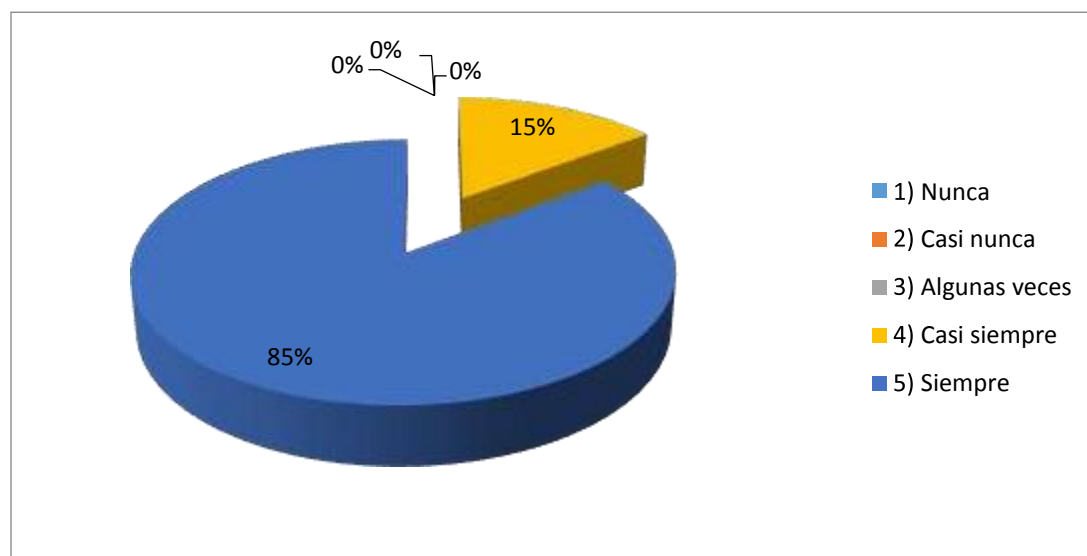
Interpretación: En la Tabla 15 y en el Gráfico 15, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 29 trabajadores (85%) respondió siempre y 5 trabajadores (15%) respondió casi siempre. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 85% frente a la menor frecuencia que es de 15% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 16. Pregunta 12 – Existe respeto entre el propietario del restaurante y los demás compañeros en las reuniones de trabajo.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	0	0%
4	Casi siempre	5	15%
5	Siempre	29	85%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16. Pregunta 12 – Existe respeto entre el propietario del restaurante y los demás compañeros en las reuniones de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

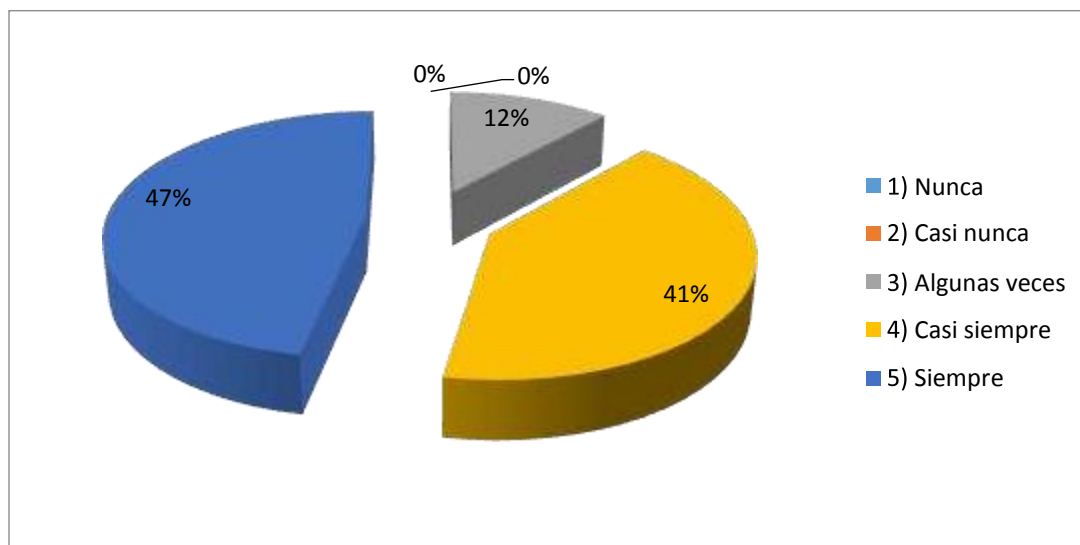
Interpretación: En la Tabla 16 y en el Gráfico 16, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 29 trabajadores (85%) respondió siempre y 5 trabajadores (15%) respondió casi siempre. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 85% frente a la menor frecuencia que es de 15% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 17. Pregunta 13 – Considera que en el logro de objetivos del restaurante todos sus compañeros tienen compromiso con ellos.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	4	12%
4	Casi siempre	14	41%
5	Siempre	16	47%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17. Pregunta 13 – Considera que en el logro de objetivos del restaurante todos sus compañeros tienen compromiso con ellos.



Fuente: Elaboración propia

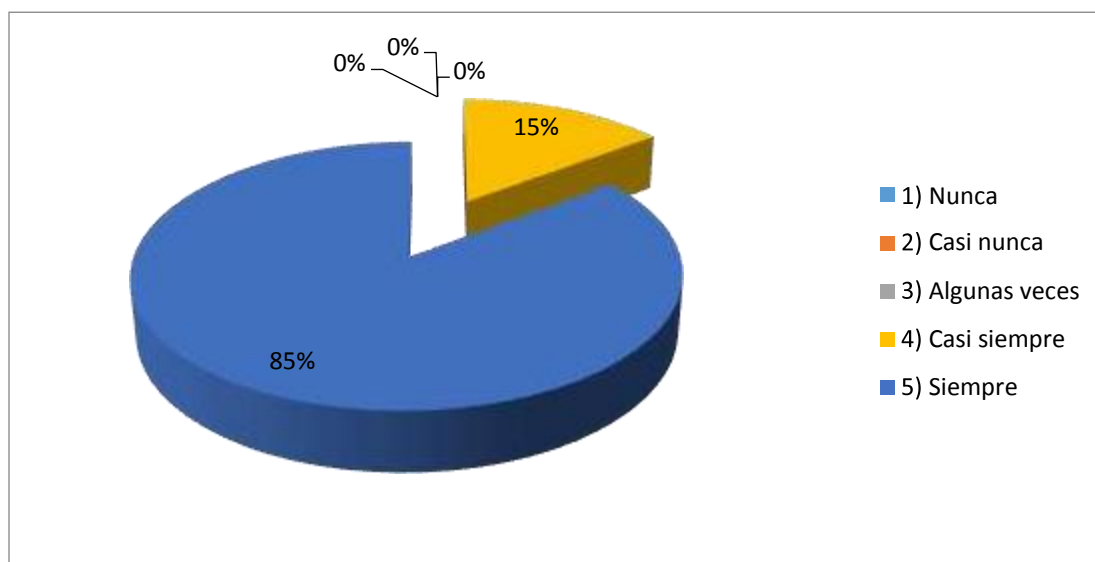
Interpretación: En la Tabla 17 y en el Gráfico 17, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 16 trabajadores (47%) respondió siempre, 14 trabajadores (41%) respondió casi siempre y 4 trabajadores (12%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 47% frente a la menor frecuencia que es de 12% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 18. Pregunta 14 – El restaurante fomenta el trabajo en equipo para cumplir sus objetivos.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	0	0%
4	Casi siempre	5	15%
5	Siempre	29	85%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18. Pregunta 14 – El restaurante fomenta el trabajo en equipo para cumplir sus objetivos.



Fuente: Elaboración Propia

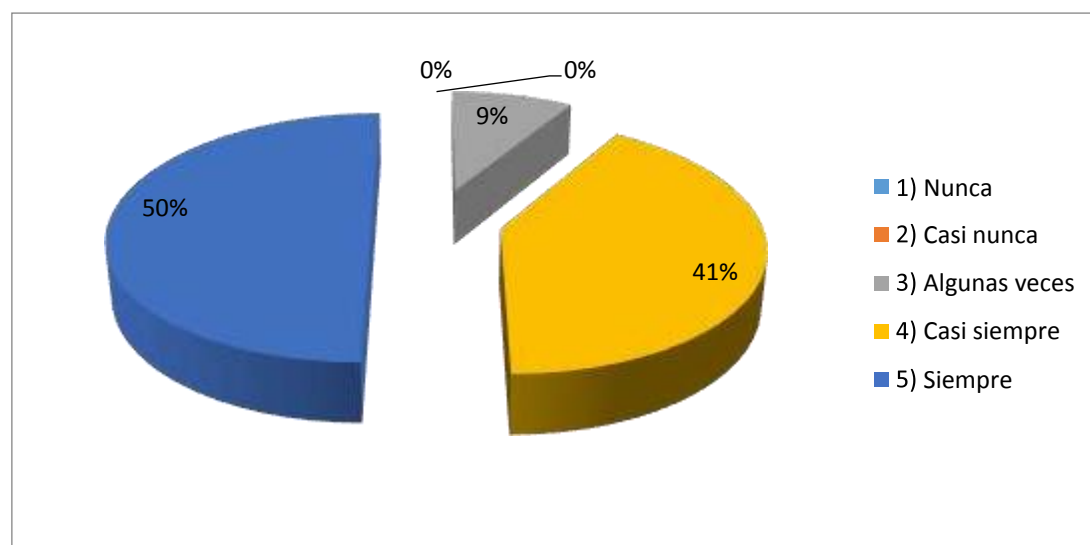
Interpretación: En la Tabla 18 y en el Gráfico 18, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 29 trabajadores (85%) respondió siempre y 5 trabajadores (15%) respondió casi siempre. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 85% frente a la menor frecuencia que es de 15% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 19. Pregunta 15 – Sus compañeros están prestos para el trabajo en equipo en el restaurante.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	3	9%
4	Casi siempre	14	41%
5	Siempre	17	50%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19. Pregunta 15 – Sus compañeros están prestos para el trabajo en equipo en el restaurante.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 19 y en el Gráfico 19, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 17 trabajadores (50%) respondió siempre, 14 trabajadores (41%) respondió casi siempre y 3 trabajadores (9%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 50% frente a la menor frecuencia que es de 9% en el presente trabajo de investigación.

Variable Y: El desempeño laboral

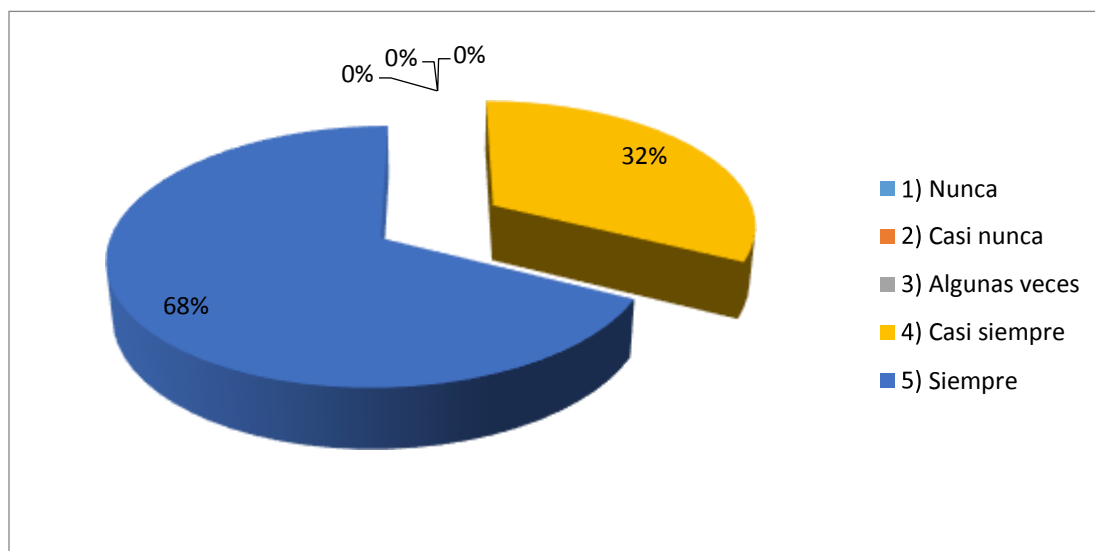
Dimensión 1: Comportamiento humano

Tabla 20. Pregunta 1 – Considero que mi personalidad es acorde para el desempeño de las actividades en el restaurante.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	0	0%
4	Casi siempre	11	32%
5	Siempre	23	68%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20. Pregunta 1 – Considero que mi personalidad es acorde para el desempeño de las actividades en el restaurante.



Fuente: Elaboración Propia

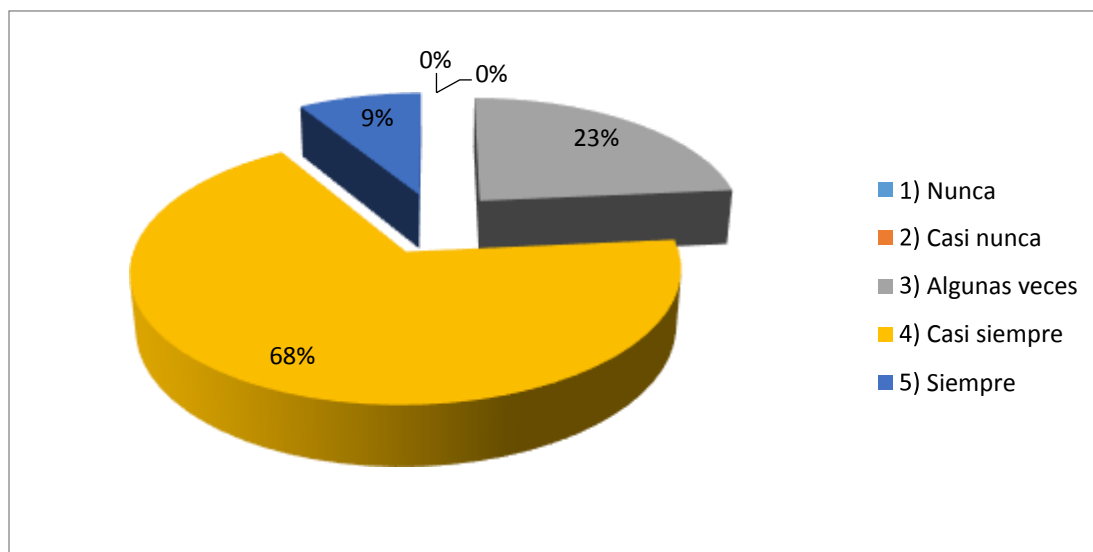
Interpretación: En la Tabla 20 y en el Gráfico 20, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 23 trabajadores (68%) respondió siempre y 11 trabajadores (32%) respondió casi siempre. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 68% frente a la menor frecuencia que es de 32% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 21. Pregunta 2 – La personalidad de mis compañeros es la idónea para el desempeño de las actividades del restaurante.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	8	23%
4	Casi siempre	23	68%
5	Siempre	3	9%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21. Pregunta 2 – La personalidad de mis compañeros es la idónea para el desempeño de las actividades del restaurante.



Fuente: Elaboración propia

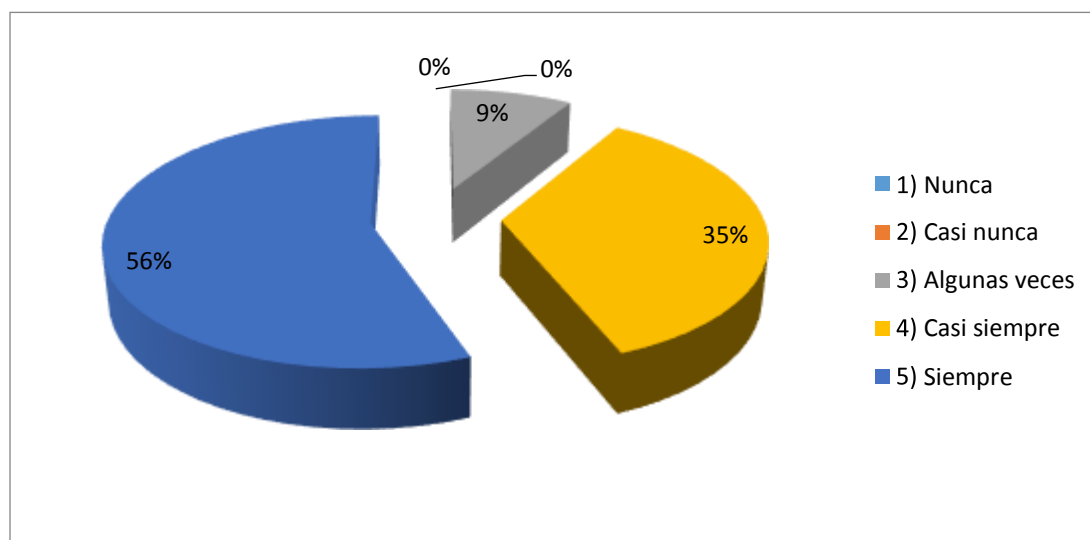
Interpretación: En la Tabla 21 y en el Gráfico 21, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 23 trabajadores (68%) respondió casi siempre, 8 trabajadores (23%) respondió algunas veces y 3 trabajadores (9%) respondió siempre. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 68% frente a la menor frecuencia que es de 9% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 22. Pregunta 3 – Considero que cuento con habilidades individuales necesarias para cumplir con los objetivos del restaurante.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	3	9%
4	Casi siempre	12	35%
5	Siempre	19	56%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22. Pregunta 3 – Considero que cuento con habilidades individuales necesarias para cumplir con los objetivos del restaurante.



Fuente: Elaboración propia

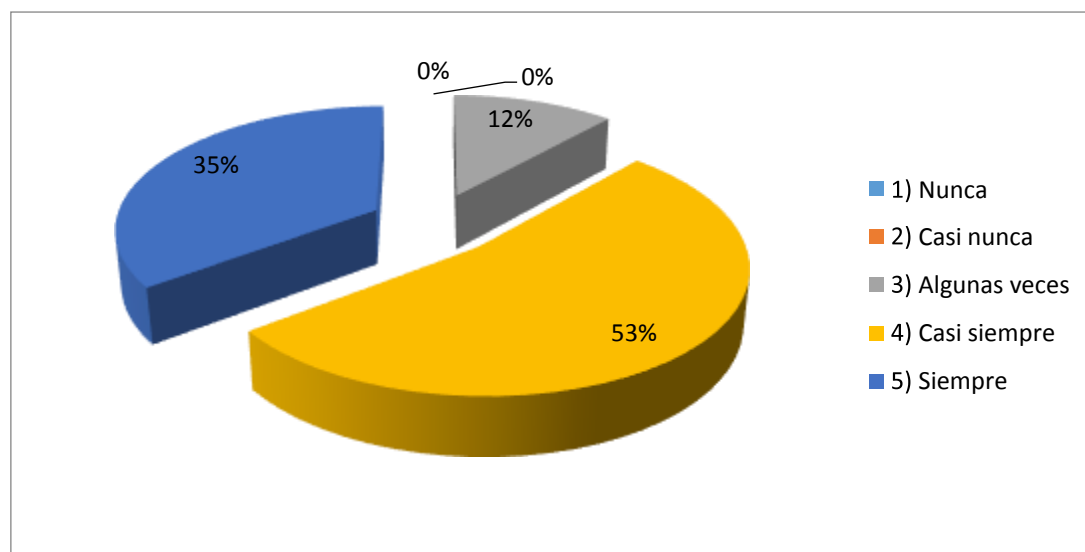
Interpretación: En la Tabla 22 y en el Gráfico 22, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 19 trabajadores (56%) respondió siempre, 12 trabajadores (35%) respondió casi siempre y 3 trabajadores (9%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 56% frente a la menor frecuencia que es de 9% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 23. Pregunta 4 – Las habilidades individuales brindadas por cada uno de mis compañeros es la conveniente para el restaurante.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	4	12%
4	Casi siempre	18	53%
5	Siempre	12	35%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23. Pregunta 4 – Las habilidades individuales brindadas por cada uno de mis compañeros es la conveniente para el restaurante.



Fuente: Elaboración propia

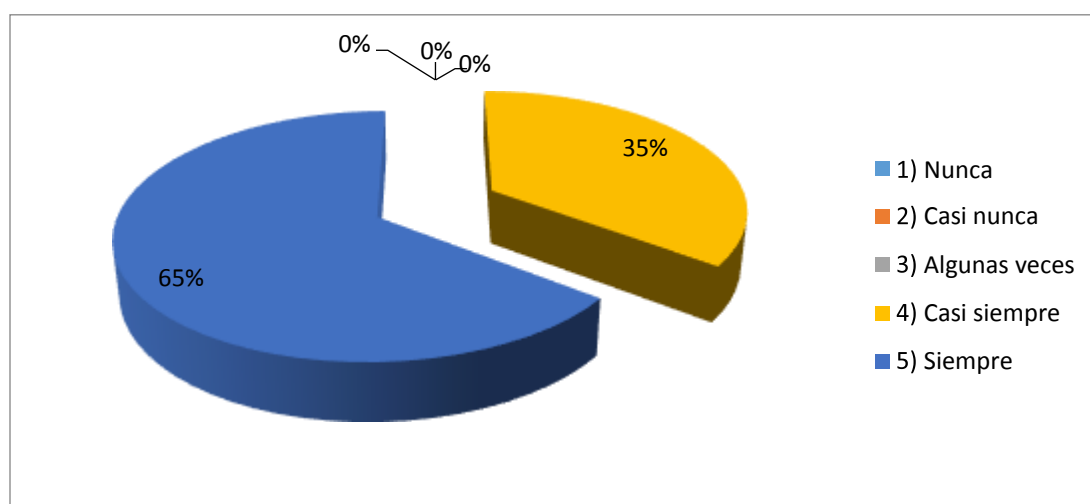
Interpretación: En la Tabla 23 y en el Gráfico 23, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 18 trabajadores (53%) respondió casi siempre, 12 trabajadores (35%) respondió siempre y 4 trabajadores (12%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 53% frente a la menor frecuencia que es de 12% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 24. Pregunta 5 – Muestro tolerancia en el restaurante en los momentos de presión.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	0	0%
4	Casi siempre	12	35%
5	Siempre	22	65%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24. Pregunta 5 – Muestro tolerancia en el restaurante en los momentos de presión.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 24 y en el Gráfico 24, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 22 trabajadores (65%) respondió siempre y 12 trabajadores (35%) respondió casi siempre. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 65% frente a la menor frecuencia que es de 35% en el presente trabajo de investigación.

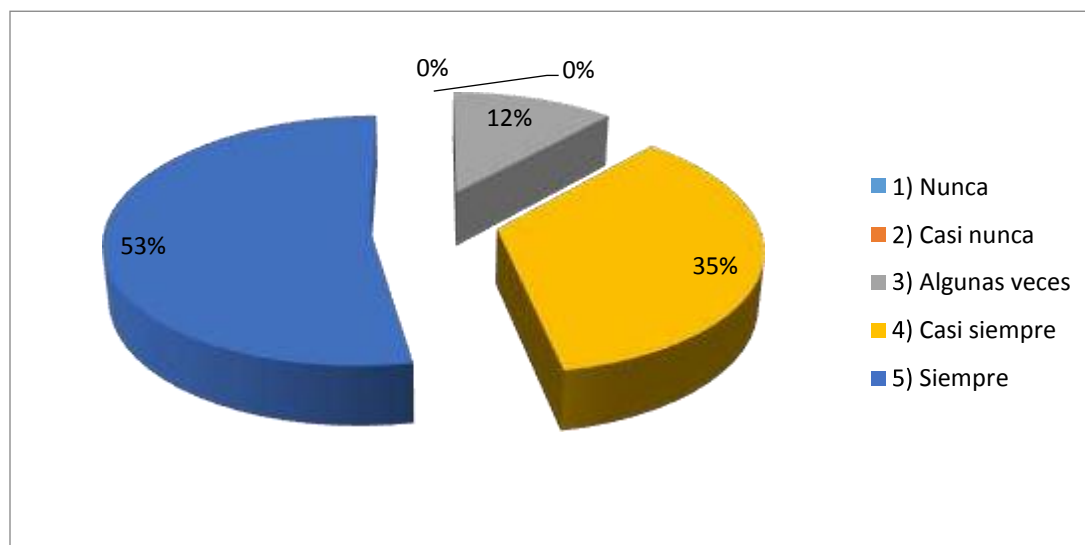
Dimensión 2: Eficiencia

Tabla 25. Pregunta 6 – La planificación de los insumos para los diferentes platos, licores y cocteles se realiza de manera apropiada en el restaurante.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	4	12%
4	Casi siempre	12	35%
5	Siempre	18	53%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 25. Pregunta 6 – La planificación de los insumos para los diferentes platos, licores y cocteles se realiza de manera apropiada en el restaurante.



Fuente: Elaboración propia

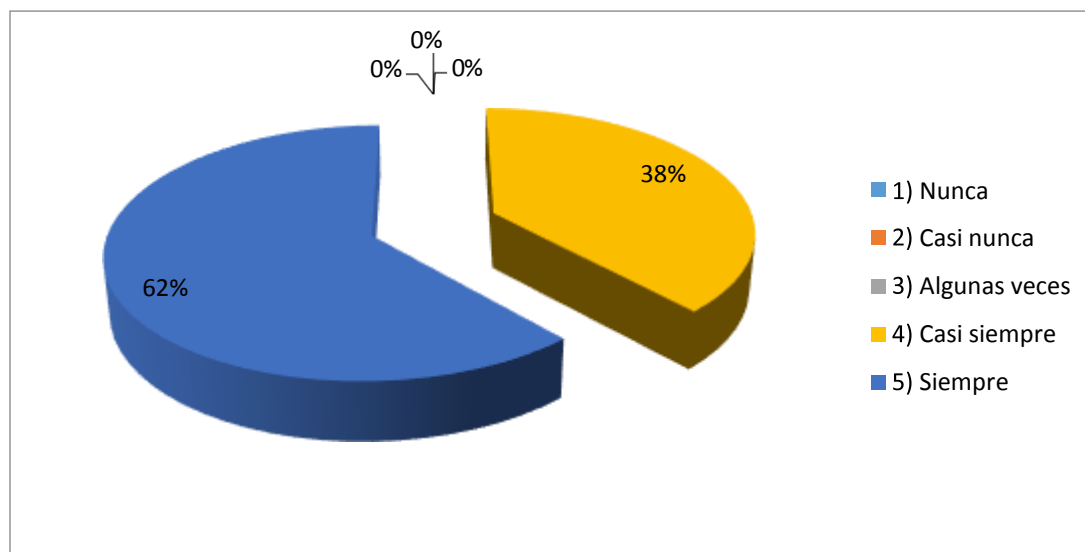
Interpretación: En la Tabla 25 y en el Gráfico 25, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 18 trabajadores (53%) respondió siempre, 12 trabajadores (35%) respondió casi siempre y 4 trabajadores (12%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 53% frente a la menor frecuencia que es de 12% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 26. Pregunta 7 – Se lleva a cabo una correcta planificación en las actividades diarias en el restaurante.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	0	0%
4	Casi siempre	13	38%
5	Siempre	21	62%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26. Pregunta 7 – Se lleva a cabo una correcta planificación en las actividades diarias en el restaurante.



Fuente: Elaboración propia

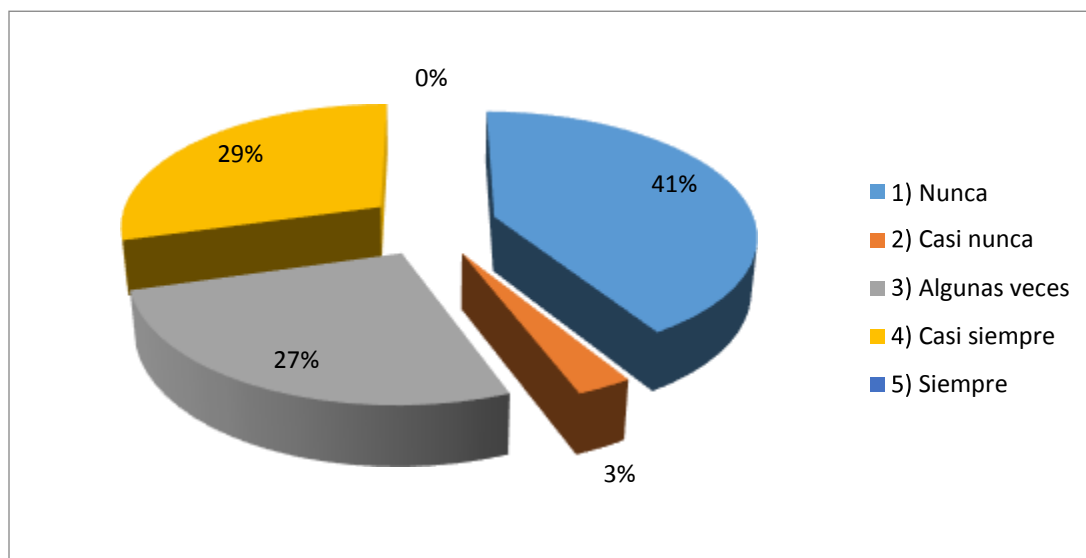
Interpretación: En la Tabla 26 y en el Gráfico 26, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 21 trabajadores (62%) respondió siempre y 13 trabajadores (38%) respondió casi siempre. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 62% frente a la menor frecuencia que es de 38% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 27. Pregunta 8 – Los procesos de preparación de los diferentes platos, licores y cocteles para atender un pedido generan una demora innecesaria en el restaurante.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	14	41%
2	Casi nunca	1	3%
3	Algunas veces	9	27%
4	Casi siempre	10	29%
5	Siempre	0	0%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27. Pregunta 8 – Los procesos de preparación de los diferentes platos, licores y cocteles para atender un pedido generan una demora innecesaria en el restaurante.



Fuente: Elaboración propia

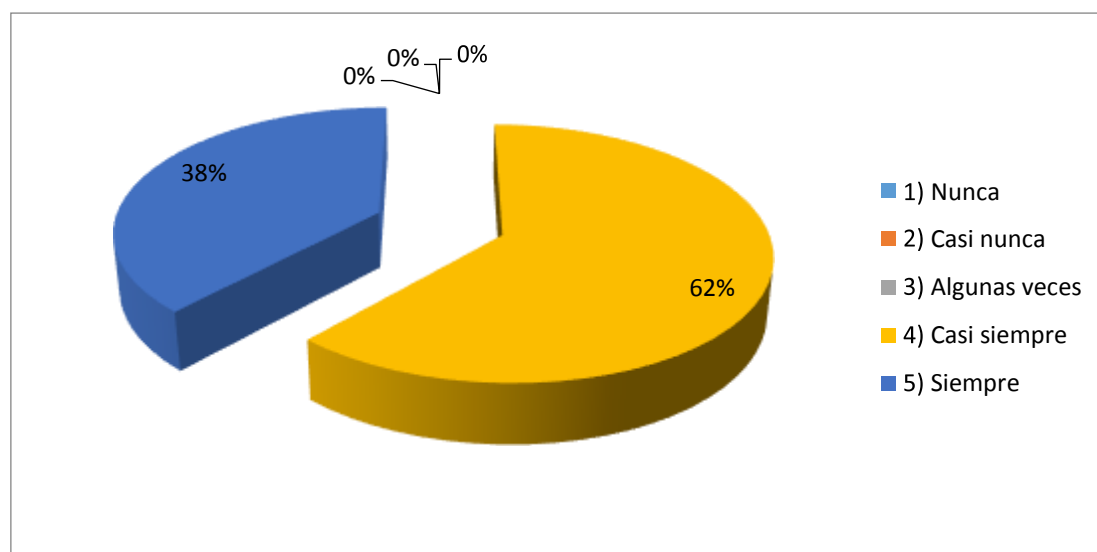
Interpretación: En la Tabla 27 y en el Gráfico 27, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 14 trabajadores (41%) respondió nunca, 10 trabajadores (29%) respondió casi siempre, 9 trabajadores (27%) respondió algunas veces y 1 trabajador (3%) respondió casi nunca. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 41% frente a la menor frecuencia que es de 3% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 28. Pregunta 9 – Considera que los procesos del servicio de atención a los comensales es el correcto dentro del restaurante.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	0	0%
4	Casi siempre	21	62%
5	Siempre	13	38%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28. Pregunta 9 – Considera que los procesos del servicio de atención a los comensales es el correcto dentro del restaurante.



Fuente: Elaboración propia

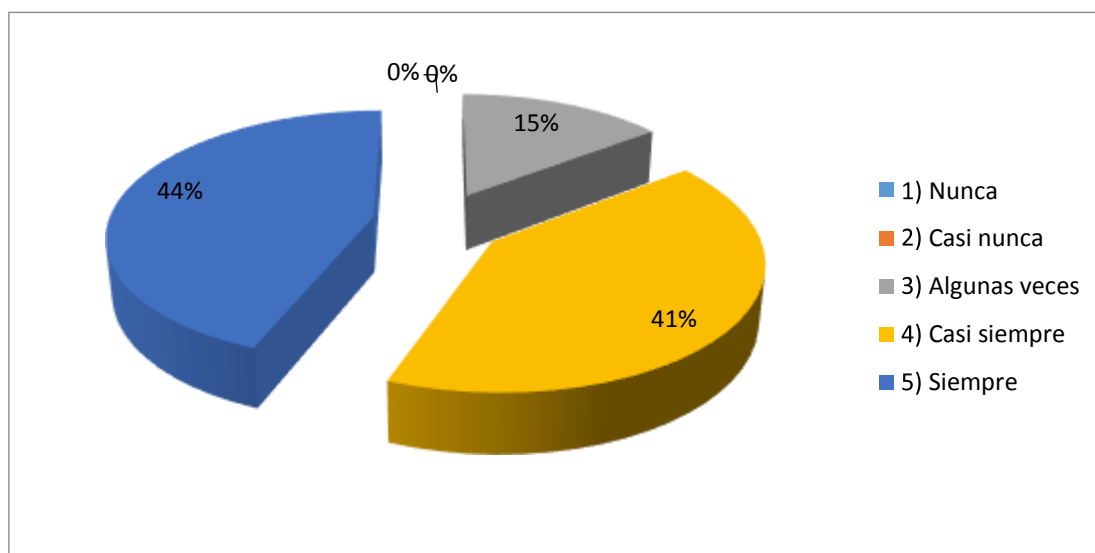
Interpretación: En la Tabla 28 y en el Gráfico 28, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 21 trabajadores (62%) respondió casi siempre y 13 trabajadores (38%) respondió siempre. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 62% frente a la menor frecuencia que es de 38% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 29. Pregunta 10 – Pienso que las ganancias del restaurante es el resultado de la productividad mostrada en el desarrollo de las actividades.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	5	15%
4	Casi siempre	14	41%
5	Siempre	15	44%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29. Pregunta 10 – Pienso que las ganancias del restaurante es el resultado de la productividad mostrada en el desarrollo de las actividades.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 29 y en el Gráfico 29, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 15 trabajadores (44%) respondió siempre, 14 trabajadores (41%) respondió casi siempre y 5 trabajadores (15%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 44% frente a la menor frecuencia que es de 15% en el presente trabajo de investigación.

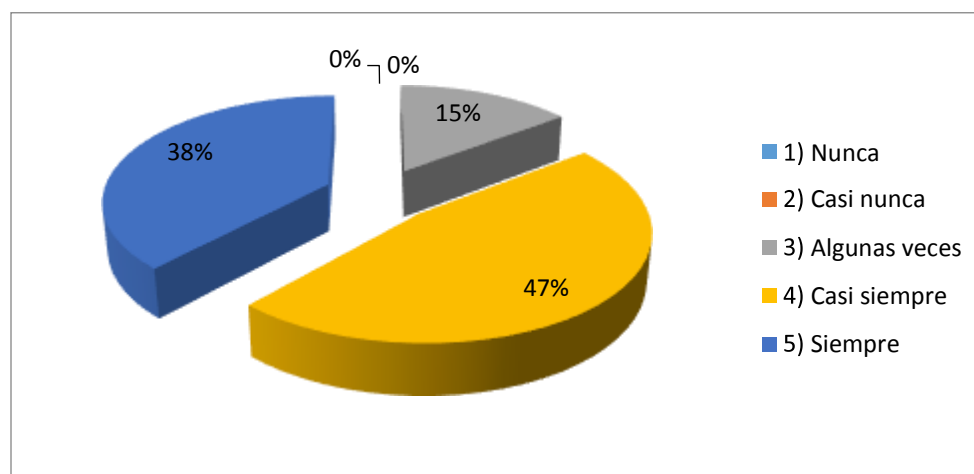
Dimensión 3: Eficacia

Tabla 30. Pregunta 11 – Considero que todos mis compañeros poseen el nivel de aprendizaje óptimo de los platos, licores y cocteles del restaurante.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	5	15%
4	Casi siempre	16	47%
5	Siempre	13	38%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 30. Pregunta 11 – Considero que todos mis compañeros poseen el nivel de aprendizaje óptimo de los platos, licores y cocteles del restaurante.



Fuente: Elaboración propia

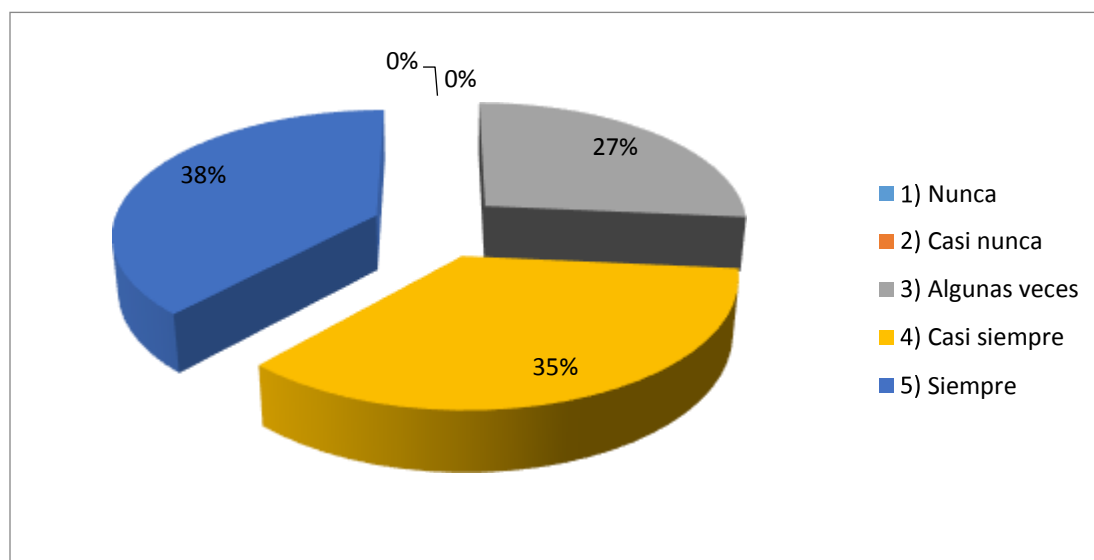
Interpretación: En la Tabla 30 y en el Gráfico 30, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 16 trabajadores (47%) respondió casi siempre, 13 trabajadores (38%) respondió siempre y 5 trabajadores (15%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 47% frente a la menor frecuencia que es de 15% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 31. Pregunta 12 – Tengo conciencia que el tiempo en la preparación de los platos, licores y cocteles es fundamental para la satisfacción del comensal.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	9	27%
4	Casi siempre	12	35%
5	Siempre	13	38%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 31. Pregunta 12 – Tengo conciencia que el tiempo en la preparación de los platos, licores y cocteles es fundamental para la satisfacción del comensal.



Fuente: Elaboración Propia

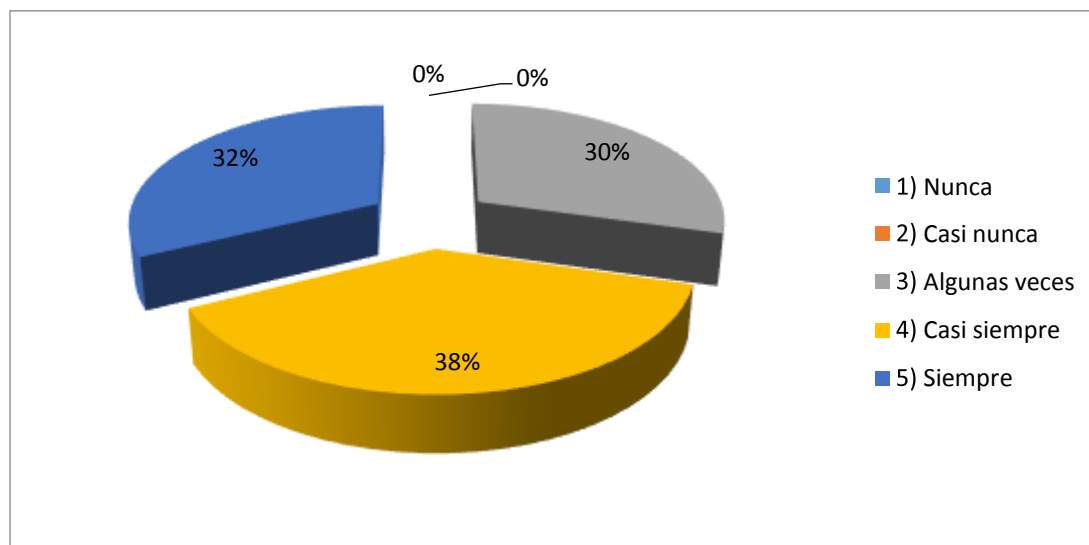
Interpretación: En la Tabla 31 y en el Gráfico 31, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 13 trabajadores (38%) respondió siempre, 12 trabajadores (35%) respondió casi siempre y 9 trabajadores (27%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 38% frente a la menor frecuencia que es de 27% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 32. Pregunta 13 – Se cumple con el tiempo adecuado en entregarle al comensal lo solicitado.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	10	30%
4	Casi siempre	13	38%
5	Siempre	11	32%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 32. Pregunta 13 – Se cumple con el tiempo adecuado en entregarle al comensal lo solicitado.



Fuente: Elaboración Propia

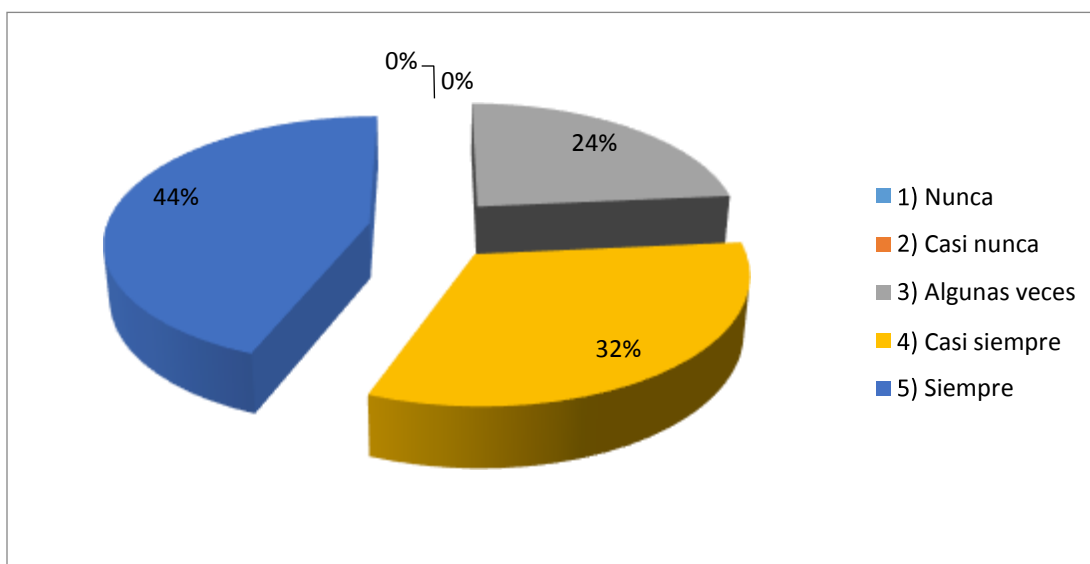
Interpretación: En la Tabla 32 y en el Gráfico 32, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 13 trabajadores (38%) respondió casi siempre, 11 trabajadores (32%) respondió siempre y 10 trabajadores (30%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 38% frente a la menor frecuencia que es de 30% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 33. Pregunta 14 – Se aplica correctamente el uso de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para el logro de las metas de servicio.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	8	24%
4	Casi siempre	11	32%
5	Siempre	15	44%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 33. Pregunta 14 – Se aplica correctamente el uso de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para el logro de las metas de servicio.



Fuente: Elaboración propia

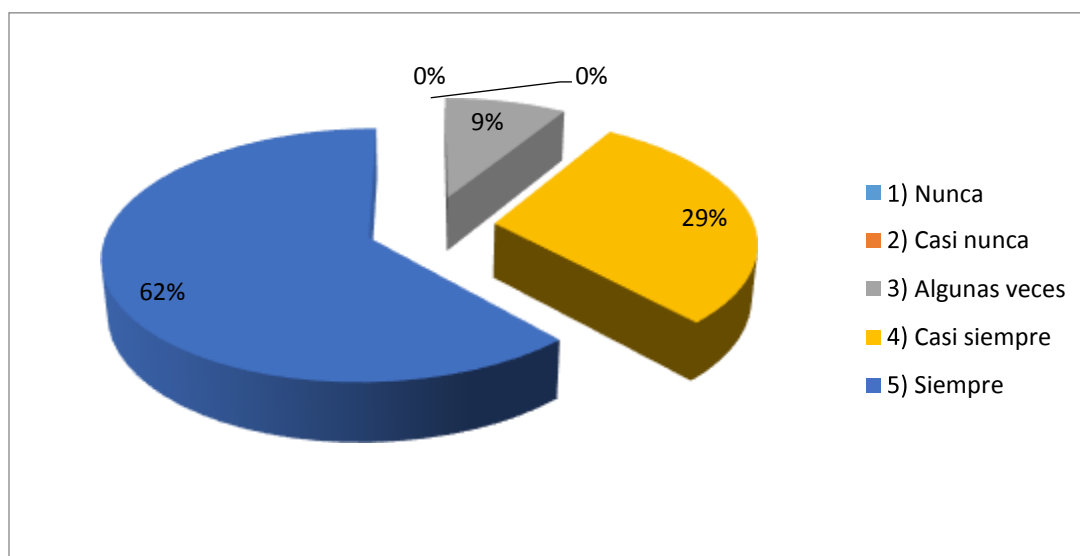
Interpretación: En la Tabla 33 y en el Gráfico 33, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 15 trabajadores (44%) respondió siempre, 11 trabajadores (32%) respondió casi siempre y 8 trabajadores (24%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 44% frente a la menor frecuencia que es de 24% en el presente trabajo de investigación.

Tabla 34. Pregunta 15 – Existe supervisión para las metas de servicio por parte del propietario del restaurante.

N°	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	Algunas veces	3	9%
4	Casi siempre	10	29%
5	Siempre	21	62%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 34. Pregunta 15 – Existe supervisión para las metas de servicio por parte del propietario del restaurante.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 34 y en el Gráfico 34, se observan las respuestas de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, en el 2018, a la pregunta indicada; donde 21 trabajadores (62%) respondió siempre, 10 trabajadores (29%) respondió casi siempre y 3 trabajadores (9%) respondió algunas veces. Donde la respuesta con mayor frecuencia es de 62% frente a la menor frecuencia que es de 9% en el presente trabajo de investigación.

4.1.2. Contraste de hipótesis

Hipótesis general

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS A CONTRASTAR

H₀: No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

ESTABLECER EL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H₀ es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación de Pearson, para determinar si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018 y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

Tabla 35. Correlación entre la motivación (MO) y el desempeño laboral (DL)

		MO	DL
MO	Correlación de Pearson	1	0,623**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	34	34
DL	Correlación de Pearson	0,623**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	34	34

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DEL P-VALOR

Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ podemos afirmar, con un 99% de confianza, que la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018, teniendo una correlación positiva media de 0,623.

CONCLUSIÓN

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,01; teniendo una correlación positiva media de 0,623 por lo tanto se acepta H_1 y afirmamos que “Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018”.

Hipótesis específica 1

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS A CONTRASTAR

H₀: No existe relación significativa entre las condiciones del lugar y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre las condiciones del lugar y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

ESTABLECER EL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H₀ es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación de Pearson, para determinar si existe relación significativa entre las condiciones del lugar y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018 y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

Tabla 36. Correlación entre las condiciones del lugar (CL) y el desempeño laboral (DL)

		CL	DL
CL	Correlación de Pearson	1	0,518**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	34	34
DL	Correlación de Pearson	0,518**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	34	34

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DEL P-VALOR

Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ podemos afirmar, con un 99% de confianza, que las condiciones del lugar se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018, teniendo una correlación positiva media de 0,518.

CONCLUSIÓN

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,01; teniendo una correlación positiva media de 0,518 por lo tanto se acepta H_1 y afirmamos que “Existe relación significativa entre las condiciones del lugar y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018”.

Hipótesis específica 2

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS A CONTRASTAR

H₀: No existe relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

ESTABLECER EL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H₀ es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación de Pearson, para determinar si existe relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018 y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

Tabla 37. Correlación entre los incentivos laborales (IL) y el desempeño laboral (DL)

		IL	DL
IL	Correlación de Pearson	1	0,629**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	34	34
DL	Correlación de Pearson	0,629**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	34	34

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DEL P-VALOR

Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ podemos afirmar, con un 99% de confianza, que los incentivos laborales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018, teniendo una correlación positiva media de 0,629.

CONCLUSIÓN

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,01; teniendo una correlación positiva media de 0,629 por lo tanto se acepta H_1 y afirmamos que “Existe relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018”.

Hipótesis específica 3

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS A CONTRASTAR

H_0 : No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

ESTABLECER EL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la H₀ es rechazada. Cuanto menor sea el valor P más significativo será el resultado.

ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación de Pearson, para determinar si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018 y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

Tabla 38. Correlación entre la satisfacción laboral (SL) y el desempeño laboral (DL)

		SL	DL
SL	Correlación de Pearson	1	0,621**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	34	34
DL	Correlación de Pearson	0,621**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	34	34

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DEL P-VALOR

Como el valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ podemos afirmar, con un 99% de confianza, que la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018, teniendo una correlación positiva media de 0,621.

CONCLUSIÓN

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,01; teniendo una correlación positiva media de 0,621 por lo tanto se acepta H_1 y afirmamos que “Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018”.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Enríquez (2014) en su tesis titulada Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México, llega a la conclusión que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados. Estos resultados en comparación a la presente investigación, existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018, teniendo una correlación positiva media.

Sum (2015) en su tesis titulada Motivación y desempeño laboral, llega a la conclusión que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades. Estos resultados en comparación a la presente investigación, los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018 reciben algún reconocimiento material (bonos, viajes pagados) por haber realizado bien su trabajo.

Rodríguez (2016) en su tesis titulada Evaluación de desempeño y satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la contraloría municipal de los guayos, llega a la conclusión que se determinó la relación existente entre evaluación del desempeño y satisfacción laboral al comprobarse mediante la prueba de Spearman un coeficiente $\rho=0,859$. Los aspectos más fuertes fueron responsabilidad y compromiso, mientras que el resto de los indicadores presentó un grado ascendente de aspectos débiles en la valoración de su formación profesional, así como en materia de promoción, reconocimiento, cumplimiento, motivación, logro y capacitación. Estos resultados en comparación a la presente investigación, se determinó que los aspectos más fuertes de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018, fueron el respeto, trabajo en equipo y el aspecto más débil fue el compromiso.

Chirito y Raymundo (2014) en su tesis titulada La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco interbank, tiendas en huacho, llega a la conclusión que la motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral, es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz. Se incentiva de una manera pausada y existe rotación del personal. Estos resultados en comparación a la presente investigación, se comprobó que los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018 no cuentan con una adecuada capacitación y reconocimiento afectivo siendo estos diplomas, influyendo de manera negativa en el desempeño laboral.

Renaga (2015) en su tesis titulada Motivación y desempeño laboral en el Hospital Hugo Pesce Pescetto, llega a la conclusión que con respecto al valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Estos resultados en comparación a la presente investigación, con valor $p = 0,000$ y ser menor a 0,01 podemos afirmar con un 99% de confianza, que se acepta la hipótesis general y existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.

Reátegui (2017) en su tesis titulada Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, llega a la conclusión que existe influencia de la motivación en el desempeño laboral en un 34% con un coeficiente de determinación de (0.338). Asimismo, existe relación entre la dimensión salario y beneficios con el desempeño laboral influyendo en un 40% y las condiciones de trabajo influye aproximadamente en un 24% sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa. Estos resultados en comparación a la presente investigación, los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018 confirman la importancia de los incentivos laborales y las condiciones del lugar en relación al desempeño laboral.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la presente investigación, se concluye:

1. Las condiciones del lugar se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018; teniendo una correlación positiva media de 0,518. Demostrando de esta manera; que las condiciones del lugar, interceden de manera directa en la ejecución de las actividades de los trabajadores, a fin de, que la empresa debería de tomar en cuenta el más mínimo detalle en su infraestructura, la misma que se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores.
2. Los incentivos laborales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018; teniendo una correlación positiva media de 0,629. Demostrando de esta manera; que los incentivos laborales, tanto monetarios como afectivos son importantes para el trabajador, ya que son parte del reconocimiento de la empresa hacia ellos en relación al desempeño laboral, con el objetivo de establecer la motivación en los trabajadores.
3. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018; teniendo una correlación positiva media de 0,621. Demostrando de esta manera; que la satisfacción laboral es el grado de conformidad del trabajador, lo cual significa que la empresa debe brindar las condiciones necesarias para obtener dicha satisfacción laboral y con ello se logra el desempeño laboral de los trabajadores.

4. La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018; teniendo una correlación positiva media de 0,623. Demostrando de esta manera; que la motivación es una herramienta trascendental para el trabajador, en el momento de desarrollar cualquier actividad dentro de la empresa, y por lo tanto incrementa el desempeño laboral de los mismos para cumplir con los objetivos organizacionales.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones de la presente investigación, se recomienda al propietario del restaurante Los Rosales:

Primero: Brindar una adecuada señalización en caso de sismos naturales, iluminación y ventilación en la infraestructura del restaurante. Mejorar medidas de seguridad para la protección de los trabajadores y la limpieza de las instalaciones (áreas de trabajo, servicios básicos) para que estos se esfuercen más en sus actividades.

Segundo: Debe de promoverse los reconocimientos materiales (bonos, viajes pagados) y afectivos (diplomas) a todos los trabajadores en relación al desempeño laboral para que se sientan contentos en el restaurante, haciendo hincapié que no todo es dinero en esta vida y los reconocimientos se deben realizar en el momento indicado.

Tercero: Contar con un plan de capacitación en el momento que un trabajador ingrese; también de manera permanente, con la finalidad de que los trabajadores se actualicen con los servicios que ofrece el restaurante y favorezcan su desarrollo personal.

Cuarto: Mantener motivado al personal, generará el compromiso de los trabajadores, logrando trabajar en equipo para alcanzar los objetivos del restaurante y se obtendrá una mayor competitividad empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

✓ Bibliográficas

- Bandura, A. (1986). *Teoría del aprendizaje social*. Madrid, España: Espasa – Calpe.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ª. Ed. México D.F, México: McGraw-Hill.
- Chirito, E. y Raymundo, S. (2014). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco interbank, tiendas en huacho* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Drucker, P. (1954). *The practice of Management*. New York, Estados Unidos: Harper & Row.
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México* (tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New Jersey, Estados Unidos: John Wiley & Sons, Inc.
- Lewin, K. (Siglo XX). *La teoría del campo en la ciencia social*. Barcelona, España: Paidós.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York, Estados Unidos: Harper & Row.

- McClelland, D. (1981). *The Achieving Society*. New York, Estados Unidos: The free press.
- McGregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Ouchi, W. (1981). *Teoría Z. Como pueden hacer las empresas hacer frente al desafío japonés*. Barcelona, España: Orbis.
- Reátegui, L. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Renaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el Hospital Hugo Pesce Pescetto* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Rodríguez, E. (2016). *Evaluación de desempeño y satisfacción laboral de los funcionarios adscritos a la contraloría municipal de los guayos* (tesis de especialización en gerencia de recursos humanos). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Guatemala.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York, Estados Unidos: Wiley.

✓ **Revistas electrónicas**

- Jiménez, C. (2009). Motivación y habilidades de la dirección. *Revista Electrónica CEMCI*. Recuperado de <https://revista.cemci.org/numero-4/pdf/doc3.pdf>
- Medina, A., Gallegos, C., y Lara, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de administração pública – rap*, 42 (6), 1213 – 30. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf>

✓ **Periódicos electrónicos**

- Artigues, A. (21 de noviembre del 2017). Motivación laboral: ¿Hay una clave para fomentar el compromiso de los colaboradores? *CIO América Latina*. Recuperado de <http://www.cioal.com/2017/11/21/motivacion-laboral-una-clave-fomentar-compromiso-los-colaboradores/>
- Escuela de Negocios IMD (20 de noviembre del 2017). España sigue muy rezagada en el ‘ranking’ mundial de atracción de talento. *El País*. Recuperado de https://elpais.com/economia/2017/11/20/actualidad/1511176392_717480.html
- Pérez, E. (22 de mayo del 2017). Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636>

✓ Páginas web

Adler (2005); Metas de servicio, recuperado de

https://prezi.com/_mukbaqim_gy/la-importancia-de-establecer-metas/

Araujo y guerra (2007); Desempeño laboral, recuperado de

<https://www.monografias.com/docs/Desempe%C3%B1o-Laboral-P3ZJNAGFJ8GNZ>

Arias (2001); Compromiso, recuperado de [http://www.eumed.net/libros-](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html)

[gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html)

Arias (2006); Población, recuperado de

<https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-3-poblacion-y-muestra/>

Aristóteles; Tiempo, recuperado de <https://concepto.de/tiempo/>

Avila (2006); Seguridad, recuperado de

<http://studylib.es/doc/4584549/conceptos-de-seguridad-existen-distintas-concepciones-sobre>

Dankhe (1986); Nivel descriptivo correlacional, recuperado de

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf

Fayol; Remuneración, recuperado de [http://www.managershelp.com/la-](http://www.managershelp.com/la-remuneracion.htm)

[remuneracion.htm](http://www.managershelp.com/la-remuneracion.htm)

Fondo Monetario Internacional; Globalización, recuperado de <https://indicedeglobalizacion.wordpress.com/2016/02/06/indice-de-globalizacion/>

García (1993); Encuesta, recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>

Global Engagement Index (21-07-2015). ¿Qué motiva a los trabajadores del mundo? Entrepreneur. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/268662>

Gottlieb y Hegel (1807); Reconocimiento, recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/17229/Documento_completo.pdf?sequence=1

Jiménez (1982); Planificación, recuperado de <https://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificacion.html>

Koontz y Weirich (2004); Trabajo en equipo, recuperado de https://degerencia.com/articulo/trabajo_en_equipo_enfoques_y_aportes_principales/

Kotler (1996); Personalidad, recuperado de <https://sites.google.com/site/psicologiageneralps/3-la-personalidad>

Levitan (1984); Productividad, recuperado de <http://www.critica-azcapotzalco.org/AECA/promotores/archivo%20laboral/eugenia1.pdf>

Likert (1932); Cuestionario de escala de Likert, recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Escala_Likert

Pall (1987); Procesos, recuperado de <https://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/>

Pearson; Correlación de Pearson, recuperado de <https://es.slideshare.net/PatriciaCastillo31/coeficiente-de-correlacion-de-pearson-y-spearman>

Pérez (1988); Nivel de aprendizaje, recuperado de <https://prezi.com/2u9uc-sk2j4l/perez-gomez-1988-lo-define-como-los-procesos-subjetivos/>

Pérez y Martínez (2008); Juicio de expertos, recuperado de https://documentslides.org/the-philosophy-of-money.html?utm_source=metodo-de-juicio-de-expertos-docx

Ramírez (1997); Muestra censal, recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>

Real Academia Española; Infraestructura, recuperado de <http://dle.rae.es/?id=LYf3Ibz>

Real Academia Española; Respeto, recuperado de <https://es.calameo.com/books/0043529688d6c53d1cc4f>

Savin (1976); Habilidades individuales, recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos23/formacion-y-desarrollo/formacion-y-desarrollo.shtml>

Sexton (1977); Motivación, recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20la%20Motivacion.htm>

Siliceo (1996); Capacitación, recuperado de

<https://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>

Tamayo y Tamayo (2006); Investigación aplicada, recuperado de

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

Vincent (2002); Limpieza, recuperado de

<https://es.slideshare.net/lucasburchard/limpieza-y-desinfeccion-en-industria-alimentaria>

Voltaire; Tolerancia, recuperado de

<http://guadalinfopazytolerancia.blogspot.com/2009/03/tolerancia-segun-voltaire.html>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

TÍTULO: RELACION ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE TURISTICO LOS ROSALES - PUCALLPA 2018.									
AUTOR: Bach. Guillermo Colca Omar Clever			ASESOR: Mg. Aliaga López, Guillermo Percy						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES		METODOLOGÍA				
					TIPO Y NIVEL	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD		
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre las condiciones del lugar y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar la relación entre las condiciones del lugar y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.</p> <p>2. Determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.</p> <p>3. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1. Existe relación significativa entre las condiciones del lugar y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.</p> <p>2. Existe relación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.</p> <p>3. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales - Pucallpa, 2018.</p>	Variable X: La motivación		<p>Tipo</p> <p>Investigación aplicada</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo correlacional, de corte transversal</p>	<p>Población</p> <p>34 trabajadores</p> <p>Muestra</p> <p>Muestra censal</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de escala de Likert</p> <p>Validez</p> <p>Prueba por juicio de expertos a través de 3 jueces</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Correlación de Pearson</p>		
			Dimensiones	Indicadores				Condiciones del lugar	Infraestructura
									Seguridad
									Limpieza
								Incentivos laborales	Reconocimiento
									Capacitación
									Remuneración
								Satisfacción laboral	Respeto
									Compromiso
									Trabajo en equipo
			Variable Y: El desempeño laboral						
			Dimensiones	Indicadores				Comportamiento humano	Personalidad
									Habilidades individuales
		Tolerancia							
		Eficiencia	Planificación						
			Procesos						
			Productividad						
		Eficacia	Nivel de aprendizaje						
			Tiempo						
			Metas de servicio						



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN

A.- Presentación:

Estimado (a) trabajador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información y medir “la motivación de los trabajadores del restaurante Los Rosales”, Cuyas opiniones personales solamente es de gran importancia para la investigación.

B.- Datos generales:

1.- Área de trabajo:.....

2.- Sexo: Masculino Femenino

3.- Tiempo de trabajo:

0 – 5 meses 6 – 12 meses 1 – 2 años 2 a más

4.- Condición laboral: Contratado Contrato indefinido

Otros: -----

C.- Indicadores:

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según su opinión, mejor refleje o describa la motivación.
- La escala, código y valoración de calificación es la siguiente:

Nunca	N	1
Casi nunca	CN	2
Algunas veces	AV	3
Casi siempre	CS	4
Siempre	S	5

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
	V1: LA MOTIVACIÓN					
	D1. CONDICIONES DEL LUGAR					
1	El restaurante cuenta con una correcta señalización en su infraestructura en caso de sismos naturales dadas por Defensa Civil de la Municipalidad de los Rosales.					
2	Considera que la iluminación ofrecida en la infraestructura del restaurante es la adecuada para el desarrollo de las actividades.					
3	La ventilación en la infraestructura del restaurante es la apropiada.					
4	Las medidas de seguridad dentro del restaurante son adecuadas para su protección.					
5	Pienso que la limpieza de las instalaciones (áreas de trabajo, servicios higiénicos) que realiza el restaurante es la indicada.					
	D2. INCENTIVOS LABORALES					
6	El restaurante brinda algún reconocimiento material (bonos, viajes pagados) por haber realizado bien mi trabajo.					
7	Cuando realizo correctamente mi trabajo, el restaurante realiza un reconocimiento afectivo, siendo esto diplomas.					
8	La capacitación que se recibe al ingresar a laborar en el restaurante es necesaria para el desarrollo de las actividades.					
9	El restaurante brinda una capacitación continua para su buen funcionamiento.					
10	La remuneración que recibo en el restaurante es la conveniente.					
	D3. SATISFACCIÓN LABORAL					
11	Existe respeto entre el propietario del restaurante y Ud.					
12	Existe respeto entre el propietario del restaurante y los demás compañeros en las reuniones de trabajo.					
13	Considera que en el logro de objetivos del restaurante todos sus compañeros tienen compromiso con ellos.					
14	El restaurante fomenta el trabajo en equipo para cumplir sus objetivos.					
15	Sus compañeros están prestos para el trabajo en equipo en el restaurante.					



CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

A.- Presentación:

Estimado (a) trabajador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información y medir “el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Los Rosales”, Cuyas opiniones personales solamente es de gran importancia para la investigación.

B.- Datos generales:

1.- Área de trabajo:.....

2.- Sexo: Masculino Femenino

3.- Tiempo de trabajo:

0 – 5 meses 6 – 12 meses 1 – 2 años 2 a más

4.- Condición laboral: Contratado Contrato indefinido

Otros:

C.- Indicadores:

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según su opinión, mejor refleje o describa el desempeño laboral.
- La escala, código y valoración de calificación es la siguiente:

Nunca	N	1
Casi nunca	CN	2
Algunas veces	AV	3
Casi siempre	CS	4
Siempre	S	5

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
	V2: EL DESEMPEÑO LABORAL					
	D1. COMPORTAMIENTO HUMANO					
1	Considero que mi personalidad es acorde para el desempeño de las actividades en el restaurante.					
2	La personalidad de mis compañeros es la idónea para el desempeño de las actividades del restaurante.					
3	Considero que cuento con habilidades individuales necesarias para cumplir con los objetivos del restaurante.					
4	Las habilidades individuales brindadas por cada uno de mis compañeros es la conveniente para el restaurante.					
5	Muestro tolerancia en el restaurante en los momentos de presión.					
	D2. EFICIENCIA					
6	La planificación de los insumos para los diferentes platos, licores y cocteles se realiza de manera apropiada en el restaurante.					
7	Se lleva a cabo una correcta planificación en las actividades diarias en el restaurante.					
8	Los procesos de preparación de los diferentes platos, licores y cocteles para atender un pedido generan una demora innecesaria en el restaurante.					
9	Considera que los procesos del servicio de atención a los comensales es el correcto dentro del restaurante.					
10	Pienso que las ganancias del restaurante es el resultado de la productividad mostrada en el desarrollo de las actividades.					
	D3. EFICACIA					
11	Considero que todos mis compañeros poseen el nivel de aprendizaje óptimo de los platos, licores y cocteles del restaurante.					
12	Tengo conciencia que el tiempo en la preparación de los platos, licores y cocteles es fundamental para la satisfacción del comensal.					
13	Se cumple con el tiempo adecuado en entregarle al comensal lo solicitado.					
14	Se aplica correctamente el uso de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para el logro de las metas de servicio.					
15	Existe supervisión para las metas de servicio por parte del propietario del restaurante.					

