



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO  
RESTAURANTE: CASO EL GRANJERO POLLERIA  
CRIOLLA DE LA CIUDAD DE HUARAZ – 2022**

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

**AUTOR**

**ROBLES ROSALES, CARLOS CRISTHIAN  
ORCID: 0000-0003-0676-7184**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**HUARAZ – PERÚ**

**2022**

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTOR**

Robles Rosales, Carlos Cristhian

ORCID: 0000-0003-0676-7184

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias E Ingeniería,  
Escuela Profesional de Administración, Huaraz, Perú

**ASESOR**

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias E Ingeniería,  
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Presidente

CANCHARI QUISPE ALICIA

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Miembro

ROSILLO DE PURIZACA MARIA DEL CARMEN

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Asesor

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a mi familia Robles Rosales por todo el apoyo incondicional que llegaron a proporcionarme en esta experiencia universitaria, a mi mama Ángela Rosales que estuvo en los malos y buenos momentos para lograr mis metas, a mi hermano, tíos, primos, en general a todos muchas gracias por todo el apoyo.

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo general determinar las características de la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022, la metodología que se utilizó para la investigación son los siguientes; el tipo de estudio fue aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, técnica; encuesta y el instrumento; cuestionario. Para este estudio los datos encontrados fueron mediante la aplicación de cuestionarios a los colaboradores, los mismos que se encuentran estructurados con 10 y 11 preguntas, para la motivación y desempeño laboral respectivamente con el uso de la Escala de Likert, para una población de 15 colaboradores del Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz. Los resultados encontrados en el estudio son los siguientes; el 40,0% (6) sostienen que están totalmente de acuerdo con que la dirección propicia un ambiente adecuado que genera confianza, accesibilidad y facilidad al comunicarse con ellos y el 33,3% (5) de los colaboradores afirman estar totalmente en desacuerdo que se hayan realizado mediciones de rendimiento de desempeño cuando efectúan sus labores. Se concluye que el restaurante no ha propiciado un entorno adecuado donde el colaborador se sienta motivado por las actividades que desarrolla, a ello se suma la falta de monitoreo constante que no se realiza por parte del restaurante con respecto al desempeño laboral.

**Palabras clave:** Ambiente laboral, desempeño laboral, motivación laboral.

## ABSTRAC

The general objective of this study is to determine the characteristics of motivation and work performance in micro and small companies in the restaurant sector: case El Granjero Pollería Criolla in the city of Huaraz - 2022, the methodology used for the investigation is as follows; the type of study was applied with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental cross-sectional design, technique; survey and instrument; questionnaire. For this study, the data found was through the application of questionnaires to the collaborators, the same ones that are structured with 34 and 9 questions, for motivation and work performance, respectively, with the use of the Likert Scale, for a population of 15 collaborators. From the El Granjero Pollería Criolla shop in the city of Huaraz. The results found in the study are the following; 40.0% (6) maintain that they totally disagree that the management fosters an adequate environment that generates trust, accessibility and ease when communicating with them and 33.3% (5) of the collaborators affirm that they totally disagree that performance performance measurements have been made when I performed my duties. It is concluded that the restaurant has not fostered an adequate environment where the collaborator feels motivated by the activities carried out, added to this is the lack of constant monitoring that is not carried out by the restaurant with respect to work performance.

**Keywords:** Work environment, work performance, work motivation.

## Contenido

1. Carátula .....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
4. Hoja de agradecimiento.....	iv
5. Resumen y abstract.....	v
6. Contenido .....	vii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros .....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura .....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.2. Bases Teóricas de la Investigación.....	14
III. Hipótesis.....	24
IV. Metodología.....	25
4.1. Diseño de la investigación.....	25
4.2. Población y muestra .....	25
4.3. Definición y operacionalización de variables e investigadores.....	26
4.4. Técnicas e instrumentos.....	32
4.5. Plan de análisis.....	33
4.6. Matriz de consistencia .....	35
4.7. Principios éticos .....	37
V. Resultados .....	38
5.1. Resultados.....	38

5.2. Análisis de resultados .....	45
VI. Conclusiones y Recomendaciones .....	50
6.1. Conclusiones .....	50
6.2. Recomendaciones.....	53
Referencias Bibliográficas .....	54
Anexos .....	63
Anexo 1: Cronograma de actividades.....	59
Anexo 2 Instrumento de recolección de datos .....	66
Anexo 3: Otros .....	67

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz - 2022.....	38
<b>Tabla 2</b> Describir las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz - 2022.....	39
<b>Tabla 3</b> Elaborar un plan de mejora para la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: ¿caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022? .....	40

## **I. Introducción**

En la presente investigación que tiene por título: Motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: Caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022. Este estudio desarrollado se ajusta y tiene como base los lineamientos de investigación de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Las micro y pequeñas empresas son un elemento primordial del tejido empresarial en América Latina y los demás continentes del mundo, siendo una fuente fundamental de empleo; en el continente europeo contribuye en un 56% al producto bruto interno (PBI) (Dini y Stumpo, 2020).

De acuerdo a estos datos podemos indicar que el alto índice de micro y pequeñas empresas se originan de distintas necesidades insatisfechas, lo que impulsa a emprender actividades económicas en la región, desempeñando un rol fundamental al dinamizar la economía local, generando mayor empleabilidad a una gran fracción de la población, pero estas empresas aún presentan muchas deficiencias en la parte administrativa, careciendo de asesoramiento y capacitación.

Con la presente investigación se ha analizado al sector servicio más resaltante de la ciudad de Huaraz que son las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, que por la crisis sanitaria vivida desde marzo del 2020 por el COVID-19, tuvieron que cerrar sus puertas al limitarse la atención en los establecimientos públicos por los contagios, la pandemia tuvo una repercusión negativa en muchos negocios de este rubro, al no tener medidas preventivas la gran mayoría paso a forma parte de los índices de morbilidad empresarial, una

fracción apostó por la idea de cambiar de rubro, y otros que contaban con medidas innovaron en su forma de atender al público, mediante el servicio delivery.

Los negocios que permanecieron en el rubro innovando su forma de atender a los clientes, tienen como principal objetivo fidelizar a un gran número de clientes, ya que los consideran la razón fundamental de seguir desarrollando sus actividades; por lo cual, necesitan de una participación activa de sus colaboradores, quienes desempeñan un rol primordial en todo el movimiento de la empresa, que sirven de engranaje entre los clientes y la dirección de la empresa, para fortalecer esta relación es necesario emplear dos herramientas necesarias, como es la motivación laboral que es una estrategia que refuerza las característica, habilidades y actitudes del personal, para ayudar a mejorar el desempeño laboral que contribuyen al desarrollo de la empresa encaminándola al éxito.

Según Manjarrez, Boza y Mendoza (2020), en su investigación desarrollada indica en relación a la motivación y el desempeño laboral lo siguiente: La motivación laboral en muchos ámbitos es un elemento muy difícil de manejar, si un colaborador no se encuentra en la capacidad de desarrollar sus tareas, debe pasar por una capacitación para instruirse y adquirir nuevas habilidades laborales, si el colaborador no puede absorber estas habilidades debe pasar a realizar labores más sencillas, siendo reemplazado por otro colaborador más eficiente, dándole a conocer las herramientas requeridas para desenvolverse en su labor; todo ello permite que el colaborador se sienta motivado y tenga un mejor desempeño laboral.

Asimismo, Araúz, et al. (2019) en su estudio desarrollado en la Universidad Latina de Panamá sobre la evaluación y análisis de los indicadores de motivación laboral aplicado al personal operativo de restaurantes de comida rápida, indican que la motivación dirigida al personal operativo de la empresa es primordial, por ello, se debe fortalecer la motivación laboral para lograr que los empleados lleguen a presentar un mejor desempeño laboral en su área de trabajo.

La investigación se justificó porque los estudios científicos contribuyen en gran medida al crecimiento de un país, brindando alternativas de solución a problemas identificados en la sociedad, en nuestro contexto de estudio la población de la ciudad de Huaraz, tiene diferentes necesidad entre ellas el consumo de alimentos, entrando a figurar las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes que deben garantizar la satisfacción de estos requerimientos; saliendo a relucir la importancia de conocer las carencias de estas empresas, en este caso El Granjero Pollería Criolla que es nuestra entidad en estudio, que necesita trabajar en la calidad de servicio que ofrece a los clientes, con la participación y desempeño de sus colaboradores, que requieren estar altamente motivados para brindar un servicio de calidad. Asimismo, se contribuye al examinar el desempeño laboral de los colaboradores, siendo una oportunidad para la empresa de tomar decisiones frente a los resultados.

El estudio se encuentra estructurada por trabajos previos, bases teóricas, hipótesis, metodología de investigación, que engloba el tipo, nivel, diseño, población, muestra, operacionalizacion de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos; además de los resultados, análisis de resultados y aspectos complementarios.

Por las teorías mencionadas y motivos explicados se ha planteado el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características de la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022?; de manera que se deslinda los problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022? y ¿Cuáles son las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro pollería El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022?

Asimismo, para responder al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las características de la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022.

De la misma forma los objetivos específicos se plantearon de la siguiente forma:

- Describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022.
- Describir las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022.
- Elaborar un plan de mejora para motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: ¿caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022?

Estos objetivos planteados en el estudio han encontrado respuesta mediante un análisis estadístico fiable, es decir se justifica porque es relevante analizar y determinar los niveles de motivación y desempeño laboral en El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz, los cuales se respaldan con las bases teóricas planteadas en la investigación para poder cuantificar estas variables, antes de plantear las posibles alternativas de mejora.

La metodología utilizada en la investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, está delimitada en las variables motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes: caso El Granjero Pollería Criolla, cuya delimitación temporal corresponde al año 2022, la población a medir estuvo conformada por los colaboradores de El Granjero Pollería Criolla, ubicado en la ciudad de Huaraz, respecto a la recolección de datos se aplicó un cuestionario por cada variable teniendo 9 y 9 preguntas respectivamente dirigido a los colaboradores.

Finalmente, la investigación nos muestra los siguientes resultados; Los resultados encontrados en el estudio son los siguientes; el 40,0% (6) sostienen que están totalmente de acuerdo con que la dirección propicia un ambiente adecuado que genera confianza, accesibilidad y facilidad al comunicarse con ellos y el 33,3% (5) de los colaboradores afirman estar totalmente en desacuerdo que se hayan realizado mediciones de rendimiento de desempeño cuando efectuó mis labores.

Se concluye que el restaurante no ha propiciado un entorno adecuado donde el colaborador se sienta motivado por las actividades que desarrolla, a

ello se suma la falta de monitoreo constante que no se realiza por parte del restaurante con respecto al desempeño laboral.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional**

Robalino y Velasco (2021) *“Factores que inciden en la motivación y satisfacción laboral durante el Covid-19 en la empresa FALESA de la ciudad de Guayaquil”*. El objetivo fue determinar los factores que inciden en la motivación y satisfacción laboral durante el Covid-19 en la empresa FALESA de la ciudad Guayaquil. La metodología fue de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformado por 30 colaboradores, la técnica que aplico fue el cuestionario con 20 ítems. Obtuvo como resultado: el 60.00% presentan un nivel medio de motivación en relación a su trabajo y a las actividades que desempeñan, el 55.00% se encuentran en un nivel regular de satisfacción laboral. Concluye finalmente que la valoración de la motivación y satisfacción laboral se obtuvieron hallazgos significativos sobre el personal de la empresa FALESA.

Cadena (2019) *“La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. De la provincia de Pichincha”*. El objetivo fue analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. La metodología fue de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores, la técnica aplicada la encuesta

y como instrumento el cuestionario con 20 ítems. Obtuvo como resultado: el 50.00% de los trabajadores encuestados presentan un promedio en las necesidades de protección y seguridad, el 68.00% de los trabajadores presentan una puntuación baja, sobre calidad de trabajo el 48.00% se encuentran en el rango de casi siempre, el 50.00% de los trabajadores casi siempre incluyen cierto mecanismo para realizar su trabajo. Finalmente concluye que la motivación y el desempeño laboral comparten un enlace mutuo para llegar a los objetivos los estudios previos señalan que existe una relación de las dos variables.

Gómez (2018) *“Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores Millennials del rubro bancario. Boyacá, Colombia”*. El objetivo fue analizar si las estrategias de motivación del rubro bancario ejercen influencia en el desempeño laboral de los Millennials en el departamento de Boyacá, Colombia. La metodología fue descriptiva, tipo cuantitativo, de diseño no experimental, la muestra fue obtenida de 6 oficinas bancarias a quienes se les aplicaron la técnica de encuesta y la entrevista. Dando como resultado: el 50.00% de los participantes pertenecen a un estrato socio económico 3, el 50.00% de la muestra cuentan con estudios profesionales. Dentro de las principales conclusiones se tiene que la motivación influye en el desempeño laboral de los Millennials que trabajan en entidades bancarias en el departamentode Boyacá.

González (2018), *“la motivación laboral en la ciudad de monterrey”* tiene establecido como objetivo refinar el concepto sobre la carpeta de motivación en su aspecto moral, los resultados; porque cada

colaborador tiene la necesidad de alimentarse, las respuestas revelan que en cuanto a la cantidad de 70% come 3 veces al día, el 20% 2 veces al día y el 10% come una vez; las necesidades funcionales como es la salud, se concluye que cada colaborador motivado sobre la plataforma de sus objetivos a mejorar significa mucho porque gracias a ello tendrá mucha importancia al jefe porque conocerá cada técnica de sus colaboradores.

Lagos (2017), *“la motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec”* tenía como objetivo analizar los factores motivacionales en empresas Copelec según la distribución porcentual indica que el 51.4% de los entrevistados tienen edades entre 25 y 30 años; le sigue en volumen personas con edad entre 25 y 45 años con un 21.6%. se puede decir, entonces, que el personal que predomina en la muestra son adultos y jóvenes, concluyo que se puede decir que las herramientas gerenciales son instrumentos que facilitan al directivo o gerente, la planeación, administración, dirección, control y evaluación de una organización que promueven cada gestión eficiente, consentirá alcanzar los logros establecidos en exploración continua para obtener el más alto desempeño.

### **2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional**

Ramos (2019) *“La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurant Sol de Mayo SCRL Huánuco 2019”*. El objetivo fue determinar la relación de la motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019. La metodología fue descriptiva Correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no

experimental, transaccional, la población estuvo conformado por 13 trabajadores del Restaurante a quienes se les aplicaron la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con 18 preguntas. Dando como resultado: el 69.23% de los trabajadores consideran muy bueno el puesto de trabajo que tienen, el 69.23% de los trabajadores consideran muy bueno la remuneración que reciben, el 38.46% de los trabajadores consideran muy bueno haber recibido un incentivo, el 61.54% de los trabajadores consideran muy bueno el ambiente laboral, el 65.23% de los trabajadores consideran muy bueno la relación entre sus compañeros de trabajo. Finalmente concluye que si existe relación moderada entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurant.

Baca (2018) *“Motivación laboral y calidad del servicio en un restaurante de Santa Clara – Ate Vitarte 2018”*. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en un restaurante de Santa Clara – Ate Vitarte, 2018. La metodología fue de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo conformado por 52 trabajadores del restaurante, aplicándose técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con 32 ítems. Obtuvo como resultado: 69.00% mencionan estar de acuerdo con las expectativas del trabajador, 63.00% sostienen estar de acuerdo con el reconocimiento laboral es un elemento importante de la motivación laboral, 94.00% sostiene estar de acuerdo que los elementos tangibles de la organización constituyen un elemento importante. Finalmente concluye que la motivación laboral tiene una relación directa con la calidad del servicio en un restaurante.

Núñez (2018) *“Factores de la Motivación y el desempeño laboral del personal de los restaurantes afiliados al TripAdvisor Puno 2018”*. El objetivo fue relacionar los factores de la motivación y el desempeño laboral del personal de los restaurantes afiliados al TripAdvisor Puno 2018. La metodología fue correlacional de corte transversal, diseño no experimental, la población estuvo conformada por 72 trabajadores que laboran en restaurantes, a quienes se les aplicaron la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesto por 34 ítems. Obtuvo como resultado: el 44.40% de trabajadores que presentan motivación media con la política de la empresa, 37.50% de los trabajadores presentan motivación media por la supervisión que reciben, en relación del salario y el desempeño laboral donde se aprecia que un 58.30% tienen baja motivación, las relaciones interpersonales con el desempeño laboral el 43.10% de los trabajadores presentan una motivación media. Finalmente concluye que los factores de la motivación tienen relación significativa positiva moderada con el desempeño laboral del personal de los restaurantes afiliados.

Burga & Wiese, (2018), *“Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque en el periodo 2018”* el objetivo para poder describir la motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa tiene como resultado de acuerdo al sexo, se observa que existe diferencia el 62% de los colaboradores, respecto al ambiente laboral responden que es inadecuada pues no cuentan con los recursos de materiales precisos para realizar su trabajo de manera eficaz. Se concluye que el tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado

desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

Camones (2018) *“Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de la Empresa de Servicios Múltiples Andrés Avelino Cáceres S.A, Lima-2019”*. El objetivo fue determinar la relación existente entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa múltiples Andrés Avelino Cáceres S.A, Lima -2019. La metodología fue de diseño no experimental, transversal, la muestra estuvo conformado por 60 personas, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario de 19 preguntas. Obtuvo como resultado: el 53.30% reporto un nivel de motivación laboral alto, y de estos el 40.00% de los trabajadores muestran un compromiso organizacional alto. Finalmente concluye que si se relaciona directa y significativamente en los variables de estudio de la empresa.

### **2.1.3 Antecedentes a nivel Local**

Alanya (2018) *“Clima Organización y el Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita – Nuevo Chimbote 2018”*. El objetivo fue contrastar la relación que existe entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote 2018. La metodología fue de enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra fue conformada por 20 personas del restaurante, la técnica que aplico fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de 38 ítems. Obtuvo como resultado: el 45.00% opinan que siempre o casi siempre están satisfechos con los estímulos que da la empresa, 35.00% opinan que

siempre o casi siempre el ambiente es agradable en el restaurante, 60.00% opinan que casi siempre se sienten valorado y respetado, el 65.00% opinan que siempre o casi siempre cuando se necesita hacer trabajo en equipo los realiza. Finalmente concluye que el grado de relación entre los variables de estudio es moderado positivo tal como lo indica la técnica de análisis estadístico.

Atoche (2018) *“Influencia entre motivación y el clima laboral de los trabajadores en el restaurante Don Ramón, Chimbote – 2018”*. El objetivo fue establecer la influencia que tiene la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del restaurante Don Ramón, Chimbote 2018. La metodología fue de tipo aplicada, correlacional, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 10 trabajadores del restaurante, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de 15 ítems. Resultados: el 90.00% manifiestan que la motivación se encuentra en un nivel deficiente, el 60.00% manifiestan que la intensidad alcanza un nivel deficiente, el 40.00% manifiestan que el clima organizacional alcanza un nivel regular. Concluye finamente que la influencia entre los variables de estudio sí existe una influencia positiva según los datos estadísticos.

Rosales (2019) *“Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de la empresa INCOMANS Huaraz – 2019”*. El objetivo fue determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa INCOMANS Huaraz – 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, la muestra estuvo conformado por 145 personas de la empresa, la técnica empleada fue la encuesta y como

instrumento el cuestionario de 32 preguntas. Obtuvo como resultado: los variables del desempeño laboral con el clima organizacional, alcanzando el valor más alto para el cruce del nivel inadecuado para el clima organizacional y se muestra en regular desempeño laboral 38.68%, seguido del nivel regular para el clima organizacional y regular para el desempeño laboral a un 21.69%. Concluye finalmente que se demostró la relación directa y significativa entre las dos variables de estudio.

Leonardo (2018) *“La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza Huaraz – 2018”*. El objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y la productividad laboral en la empresa Novaplaza en el año 2018. La metodología fue tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, transversal, la muestra estuvo conformada por 20 colaboradores, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de 18 preguntas. Obtuvo como resultado: la productividad laboral es alta en un 52.00% la satisfacción laboral se encuentra en el nivel regular en un 52.00%, la eficiencia es alta en un 30.00% los incentivos a los trabajadores se encuentran en el nivel regular con un 30.00%. Concluye que sí existe relación entre las dos variables de estudio.

Fernández y Vergaray (2018) *“Conocimiento del Empowerment y su influencia en el Desempeño Laboral de la Empresa Hotelera EL TUMI Huaraz – 2018”*. El objetivo fue determinar cómo influyen el conocimiento del Empowerment en el desempeño laboral de la empresa hotelera “ELTUMI” S.R.L. en la ciudad de Huaraz en el año 2018. La metodología fue tipo aplicada, enfoque

cuantitativo, diseño pre – experimental, la muestra estuvo conformada por 41 trabajadores, la técnica aplicada Test y como instrumento ficha de examen. Resultado: el 35.00% trabajadores como lo indica pre test efectuado mientras que existe un 70.00% de trabajadores en este nivel luego de haber aplicado por el post test. Finalmente concluye que sí influyen en las dos variables de estudio.

## **2.2 Bases Teóricas de la investigación**

### **Micro y Pequeñas Empresas**

La micro y pequeña empresa es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrolla actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. SUNAT (2014)

- **Características de las micro y pequeñas empresas**

Según la Ley N° 30056 las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en una de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT). Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT). Ministerio de economía y finanzas (2013)

#### **2.2.1 Bases teóricas de la investigación**

Seguidamente se tiene el análisis de antecedentes, estableciendo la valoración de diversas teorías existentes, de manera que tuvieron relación con la problemática descrita, así mismo, ayudan a fortalecer la teoría empírica.

### **2.2.2 Definición de motivación**

La motivación de acuerdo con González (2020) es el impulsor de los colaboradores que propician un comportamiento humano, de manera que también es considerada como una fuerza laboral que genera satisfacción en los anhelos de los trabajadores para que puedan desarrollar sus actividades en base a la necesidad de la organización; de la misma manera, el colaborador busca la satisfacción en 3 necesidades que es logro, poder y afiliación, siendo condicionada por la relación del colaborador con su entorno.

### **2.2.3 Motivación laboral**

Así mismo, Montoya (2021) sostiene que la motivación laboral es un directriz estratégica que permite incrementar la productividad en una organización, generando mayores ingresos económicos, donde la entidad tiene como finalidad propiciar un ambiente que sea agradable donde los colaboradores puedan desempeñarse de forma cómoda.

### **2.2.4 Teoría de la motivación humana de Abraham Maslow**

La teoría de Abraham Maslow se enmarcó en la motivación constituida por un grupo de necesidades, por ello, es conocido como la teoría de jerarquía de las necesidades, donde se comprende que los factores que repercuten a nivel motivacional dentro de su ámbito laboral propician en el trabajador mayor eficiencia en sus actividades, contacto con su entorno y la interacción de las mismas, de manera que para las organizaciones es un elemento de relevancia, ya que un personal motivado genera mayor compromiso con las metas y objetivos organizacionales (Tabares y Navarro, 2021).

Dentro de la jerarquía de necesidades se encuentra:

Primero se tiene las necesidades fisiológicas que, considerados como elementales, donde se ubica la necesidad de consumir agua, alimentación, aliviar dolores, etc., ya que es la base de las demás necesidades que deben ser solventadas por la persona humana, porque al no satisfacerse estas necesidades, produce en las personas desequilibrios fisiológicos (Pereyra, 2020).

Segundo las necesidades de seguridad, dentro de estas necesidades se ubica la solvencia económica, la preocupación por el ahorro y propiciar un orden en la vida de la persona, así mismo surge el miedo por conocer el futuro impredecible donde exista posibles riesgos que perjudiquen la integridad a nivel familiar (Pereyra, 2020).

Tercero las necesidades de amor, es la necesidad que contempla el entorno social donde interactúa, de forma que pueden ser reconocidos e integrados por un grupo de amigos, compañeros de trabajo, de un pensamiento ideológico, etc. (Pereyra, 2020).

Cuarto las necesidades relacionadas a la psicología, donde se tiene la necesidad de una evaluación personal sobre su comportamiento y conducta, ya que es definida por el ser humano a través del aprendizaje, teniendo en estas necesidades la confianza en su entorno social o labora, confianza en sí mismo, propiciando la auto aceptación, así mismo al no ser satisfechas estas necesidades, se producen trastornos y pensamiento de inferioridad (Pereyra, 2020).

Quinto las necesidades de autorrealización, es la escala mayor de la jerarquía que se evidencia cuando han sido solventadas las anteriores

necesidades, además la autorrealización se enmarca en los seres humanos sobre el cumplimiento de normativas y modelos conductuales, dentro de estas necesidades se encuentran la exigencia del potencial, mejoramiento de aptitudes y estímulo de justicia (Pereyra, 2020).

### **2.2.5 Teoría Motivacional de Frederick Herzberg**

Robbins y Judge (2019) sostienen que el psicólogo Frederick Herzberg estableció condicionantes para que los colaboradores describan su labor, en donde evidencien felicidad y condiciones favorables, también en el caso que tengan una percepción afirmadamente mal de su entorno laboral. De manera que pueda darles valoración tabuladas y clasificarlas. Los resultados de Herzberg concluyeron que el comportamiento de los seres humanos se enmarca en 2 directrices, la primera que los colaboradores se encontraban considerablemente bien y los que llegaron a estar considerablemente mal, por ende, Herzberg tomó como cimiento el enfoque de necesidades de Maslow, modificando su teoría a 2 grupos o necesidades que fueron:

### **2.2.6 Dimensiones de la motivación laboral**

Robbins y Judge (2019) afirman que Herzberg establece a los factores higiénicos como el entorno laboral donde desarrolla sus actividades el colaborador, pero no tienen el control total de esas actividades, ya que son administradas por la organización, donde se ubican las condiciones laborales, el salario, las diversas supervisiones, políticas y normativas organizacionales, etc. De manera que se concluye que los factores extrínsecos si en caso no se presentan en los trabajadores, este no logrará la satisfacción laboral, propiciando el mayor crecimiento negativo y perjudicando a la entidad.

Montoya (2021) menciona que los factores intrínsecos mantienen una relación directa con el trabajo y el entorno de las tareas que se realizan, así mismo se ubican dentro de los colaboradores por ello tiene la totalidad del control de las mismas, generando satisfacción duradera y mejoran el rendimiento del colaborador. Estos factores propician impulsos o sentimientos para el crecimiento de la persona, donde se encuentra los logros profesionales, el crecimiento como personal, realización reconocimiento, etc.

### **2.2.7 Definición del desempeño**

Rivero (2019) conceptualiza el desempeño como la acción de cumplir, ejercer y ejecutar un compromiso, esto es un cargo, una profesión, etc.; es decir, se refiere a la acción y efecto de trabajar en una ocupación, un cargo, una profesión, teniendo en cuenta los conocimientos que cada individuo tiene en su trabajo; dentro de ello, la evaluación del desempeño es concebida como una apreciación sistemática del actuar de cada individuo, en el cargo o el potencial que tenga para realizarse en el futuro.

### **2.2.8 Desempeño laboral**

El desempeño laboral, de acuerdo a Asch se define como una herramienta que mide la percepción que tiene tanto los proveedores como los clientes internos de un trabajador, esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el objetivo de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración a la obtención de los objetivos de la entidad (como se citó en Bohórquez et al., 2020).

De acuerdo a Campbell el desempeño laboral son un conjunto de acciones u conductas sobresalientes de un trabajador que impulsan el crecimiento de las organizaciones mediante el logro de las metas planteadas por estas; puesto que el éxito del desempeño laboral depende de un conjunto de aspectos que se manifiestan por medio de la conducta (como se citó en Bautista et al., 2020).

Según Mejillón el desempeño laboral cuantifica el rendimiento expuesto por parte de los colaboradores a la entidad, el mismo que facilita la identificación de las áreas con efectos positivos y perjudiciales, la finalidad de medir el desempeño es mejorarlos para alcanzar los objetivos planteados por la organización (como se citó en Bohórquez et al., 2020).

Por su parte, Ramírez y Nazar (2019) conceptualizan el desempeño laboral como todas aquellas conductas que tienen los individuos que están direccionadas al cumplimiento de los objetivos organizativos y que, por ello, constituyen un valor esperado por la entidad para una mayor efectividad, siendo primordial en el logro de metas, en la entrega de productos y servicios, en la obtención de ventajas competitivas sostenibles; al mismo tiempo, es una variable de carácter multidimensional, observándose diferentes facetas, como el desempeño de tareas, contextual, adaptativo, proactivo y contra productivo; siendo el desempeño que va más allá de la ejecución de un rol laboral, siendo necesario para su medición y evaluación.

### **2.2.9 Medición del desempeño laboral**

De acuerdo a Grijalva, Guamán y Castro (2019) la medición del desempeño laboral permite determinar estrategias que mejoren el rendimiento individual, convirtiéndose en un proceso sumamente primordial para valorar las actitudes, personalidad, percepción y aprendizaje del talento humano.

### **2.2.10 Evaluación del desempeño laboral**

De acuerdo a Guartán, Torres y Ollague (2019) la evaluación del desempeño laboral se conceptualiza como un proceso de revisión y evaluación ya sea, de forma individual o grupal, de los logros, que permite comenzar planes de desarrollo, metas y objetivos; este proceso radica en establecer el nivel de rendimiento de los trabajadores en sus actividades cotidianas, brindando importantes beneficios para el análisis de la productividad, siendo la evaluación un medio para destacar el desempeño.

### **2.2.11 Modelo teórico de Campbell**

Bautista, et al. (2020) en su estudio indican que el modelo de Campbell nace de la necesidad de cuantificar el desempeño laboral de forma integral, es considerado como uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, teniendo como objetivo contar con los elementos principales para medir el desempeño y de esta forma poder ayudar a formular estrategias enfocadas al cumplimiento de los objetivos, sus componentes describen la estructura latente del desempeño en todos los trabajos. Este modelo se compone por 4 elementos, que se encuentran divididas en

comportamientos relacionados a las tareas específicas de cada puesto y conductas que brindan soporte al ambiente organizacional.

### **2.2.12 Dimensiones del desempeño laboral**

El desempeño laboral se medirá de acuerdo a las siguientes dimensiones:

#### **Rendimiento**

Según Mendieta, Erazo y Narváez (2020) el rendimiento se conceptualiza como el propósito que tienen las organizaciones de producir algo, ya sean estos servicio o bienes, como resultado del uso óptimo de la materia prima o el talento humano, de acuerdo sea el caso, es decir las organizaciones se ven en la responsabilidad de utilizar capital humano y no humano para alcanzar un producto final. Las organizaciones ponen en funcionamiento sus actividades cada vez que el talento humano tenga bien establecido sus roles para las cuales fueron contratados, y estos se encuentren en la capacidad de desempeñarlos, los mismos que son distintos en todas las áreas.

#### **Capacidad de liderazgo**

De acuerdo a Vélez la capacidad de liderazgo es entendida como la habilidad que desarrolla un individuo para observar la destreza diferencial de cada compañero, esa multiplicidad de los individuos es lo que hace magnánimo y fuerte al equipo; la acción del líder debe estar centrada en implicar, motivar y animar a todos los integrantes de su trabajo a participar y desarrollar lo mejor de sí mismo en las labores asignadas (Torcatt, 2020).

## **Habilidades organizativas**

Según Llanos (2020) las habilidades organizativas se entienden como aquellas capacidades que nos ayudan a ordenar y gestionar nuestra labor diaria, estas habilidades pueden ser aplicadas en diferentes momentos y situaciones de nuestra vida; pero dentro del entorno laboral son de suma relevancia, puesto que ayudan al individuo a desenvolverse de una forma más eficiente. Un colaborador que cuente con habilidades organizativas tiene una mayor probabilidad de adaptarse eficientemente al equipo de trabajo, ya que él mismo sabe la forma adecuada de auto gestionarse, ejecutando sus tareas sin ningún inconveniente y contando con un orden en sus actividades culminadas.

### **2.2.13 Micro y pequeñas empresas**

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y prestación de servicios. Asimismo, se detalla que los niveles de ventas anuales para las microempresas podrán ser hasta el monto máximo 150 (UTI), y para las pequeñas empresas, será partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias, la micro empresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores, las pequeñas empresas abarcan de uno (1) hasta 50 trabajadores (Republica, 2021).

### **2.2.13.1 Rol de la MYPE en la estructura económica del país**

Las micro y pequeñas empresas del país, en aplicación del artículo 59° de la Constitución Política del Perú. Están comprendidos en la presente ley. Las micro y pequeñas que desarrollan actividades consideradas como industrias manufactureras en la gran división.

De acuerdo con cifras de la ENAHO, las mypes emplearon a 8.7 millones de trabajadores en 2019, un 3,7% más que lo registrado en el año anterior. Este nivel de empleo representa aproximadamente a un 47.7% de la población económicamente activa en el país. Es decir, en 2019 casi una de cada dos personas que participaron en el mercado laboral, trabajaron en una mype. Esta cifra no ha visto variaciones significativas en los últimos años, lo cual demuestra la importancia permanente de las mype en la generación de ingresos para las familias (COMEXPERU, 2019).

### **2.2.14 Teorías de restaurante**

Es un establecimiento en el que alimentos y bebidas son preparados para su consumo ahí mismo. En estos lugares se cobra por el servicio prestado. El termino deriva de la palabra restaurare de origen latín, que quiere decir restaurar o recuperar. La finalidad tanto de restaurantes como de los bares, es ofrecer productos y servicios a un público y existen un gran número de variables de este tipo de establecimientos, así como de los tipos de servicios que se prestan en los mismos (Montoya, 2021).

### **III. Hipótesis**

La presente investigación no presentó hipótesis, ya que el nivel del estudio fue descriptivo, donde Hernández y Mendoza (2018) mencionan que los estudios descriptivos se enmarcan en determinar los aspectos característicos del fenómeno, mas no se enmarca en inferir o pronosticar un evento, por ello no llevan hipótesis.

#### **3.1. Variables**

**Variable 1:** Motivación laboral.

**Variable 2:** Desempeño laboral

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El estudio fue de diseño no experimental y corte transversal, al no realizarse ninguna manipulación de las variables en estudio, solo se efectúa la observación en su mismo ambiente; es transversal, porque la información fue recolectada en solo un único tiempo, y no en períodos. Según Hernández y Mendoza (2018) las investigaciones no experimentales, son aquellas que se desarrollan sin la manipulación deliberada de las variables.

El tipo de investigación fue aplicada, porque en el desarrollo se utilizó conocimientos existentes sobre la motivación y desempeño laboral, para dar alternativas de solución a problemas identificados en la sociedad; de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) la investigación aplicada es aquella que tiene como finalidad resolver problemas concretos mediante el uso de conocimientos previos.

### **4.2 Población y muestra**

La población estuvo conformada por todos los colaboradores de El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz; según Sánchez y Reyes (2017) la población o universo es un conjunto de personas u objetos de las cuales se desea conocer algo en una investigación.

Para la muestra se consideró a 15 colaboradores de El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz; de acuerdo a Sánchez y Reyes (2017) la muestra es un subconjunto o una fracción de la población en la cual se realizará la investigación, es decir, es una parte representativa del universo.

Para el proyecto de tesis, se aplicó una muestra optando por un tamaño de la población disponible, considerando a los 15 colaboradores que nos permitirá obtener diferentes tipos de resultados organizados para su tiempo correspondiente mediante un muestreo no probabilístico censal, en la cual toda la población al ser un número pequeño pasa a ser parte de la muestra de investigación, se tendrá como objetivo el desarrollo de los colaboradores tanto con su desempeño laboral y motivacional.

#### **4.3 Definición y operacionalización de variables e investigadores**

##### **4.3.1 La variable**

Según Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) la variable es una característica, cualidad o propiedad observada que puede adquirir distintos valores y es susceptible de ser cuantificada o medida en un determinado estudio.

Con la definición fundamentada se sustenta para desarrollar el presente estudio, se ha determinado las siguientes variables:

- Motivación laboral
- Desempeño laboral

### **4.3.2 Operacionalización de las variables**

De acuerdo a Ñaupas, et al. (2018) la operacionalización de variables es un proceso metodológico que consiste en descomponer de forma deductiva las variables, comenzando de lo más general a lo más específico; también se puede decir, que consiste en sustituir las variables por otras más concretas que sean representativas de aquellas.

A continuación, se muestra la operacionalización del estudio:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento de medición
Motivación Laboral	Es una directriz estratégica que permite incrementar la productividad en una organización, generando mayores ingresos económicos, donde la entidad tiene como finalidad propiciar un ambiente que sea agradable donde los colaboradores puedan desempeñarse de forma	Se medirá de acuerdo a las dimensiones planteadas, la variable motivación laboral.	Factores Extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de la organización.</li> <li>- Supervisión.</li> <li>- Relaciones con el supervisor.</li> <li>- Condiciones laborales.</li> <li>- Sueldo.</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El restaurante realiza la difusión de políticas y procesos.</li> <li>2. Mi superior presenta un estudio técnico y/o profesional de relevancia para el desarrollo de su labor.</li> <li>3. La dirección propicia un ambiente adecuado que genere confianza, accesibilidad y facilidad al comunicarse con ellos.</li> <li>4. Sostengo que la asignación y ubicación del área donde realizó mis tareas me permite laboral cómodamente y con gran eficiencia.</li> </ol>	<p>Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)</p>	Cuestionario.

	cómoda (Montoya, 2021).				<p>5. Consideró que mi retribución económica está acorde a la actividad laboral que realizó.</p> <p>6. Presento una adecuada relación con mi entorno laboral.</p>		
			Factores Intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro.</li> <li>- Reconocimiento.</li> <li>- El trabajo en sí.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Crecimiento.</li> </ul>	<p>7. La actividad que desempeño ayuda a alcanzar los objetivos del restaurante.</p> <p>8. Mi superior me brinda reconocimiento por la tarea desarrollada adecuadamente.</p> <p>9. Presento satisfacción por las actividades que me asignan dentro de mi puesto laboral.</p> <p>10. Existe facilidad de aplicar el criterio de uno mismo dentro del puesto laboral.</p> <p>11. Se evidencia oportunidades para el</p>		

					crecimiento de línea profesional.		
Desempeño Laboral	Es una herramienta que mide la percepción que tiene tanto los proveedores como los clientes internos de un trabajador, esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el objetivo	Se medirá de acuerdo a las dimensiones planteadas, la variable desempeño laboral.	Rendimiento	- Eficiencia - Eficacia - Satisfacción	1. En el restaurante se realizan las mediciones de rendimiento de desempeño cuando efectuó mis labores. 2. Mi superior presenta satisfacción con las ventas generadas por los comensales en el día a día. 3. Presento satisfacción por la actividad que desarrollo en el restaurante.	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)	Cuestionario.
			Capacidad de Liderazgo	- Democrático - Atención - Comunicación	4. Mi superior presenta características de ser un buen líder. 5. El restaurante toma mi sugerencia en cuenta.		

	de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración a la obtención de los objetivos de la entidad (como se citó en Bohórquez et al., 2020).				6. Se evidencia una comunicación eficiente entre superior y subordinado.		
			Habilidades Organizativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productividad</li> <li>- Gestión</li> <li>- Coordinación</li> </ul>	<p>7. Pienso que, al desarrollar nuevas actividades laborales en el restaurante, estas se enmarcan en producir mayor productividad.</p> <p>8. La gestión puesta en marcha en el restaurante es adecuada.</p> <p>9. Se presencia una coordinación eficiente entre superior y subordinados.</p>		

#### **4.4 Técnicas e instrumentos**

Para la recolección de datos se utilizaron los siguientes elementos:

##### **a) Técnica: Encuesta**

De acuerdo a Valderrama y Jaimes (2019) la técnica de investigación, es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información; dentro de las técnicas encontramos la encuesta que tiene como objetivo obtener información que brinda un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en específico.

##### **b) Instrumento: Cuestionario**

El instrumento que se utilizó para recabar la información es el cuestionario, estructurado con preguntas con alternativas en Escala Likert, medición ordinal que consiste en:

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5: Siempre

Según Valderrama y Jaimes (2019) los instrumentos de recolección de datos es todo recurso, dispositivo o formato, que puede encontrarse en forma física o digital, que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información; dentro de los instrumentos encontramos al cuestionario que es una modalidad de encuesta que se realiza de manera escrita mediante un instrumento o formato en papel estructurado con una cantidad de preguntas.

## **Validación**

Los dos instrumentos de recolección de datos, para contar con la validación correspondientes, pasaron por la prueba de validación por juicio de expertos, que consiste en la revisión de los cuestionarios por expertos en el tema de estudio, verificando la consistencia de las preguntas.

## **Confiabilidad**

La confiabilidad de los cuestionarios se verificó mediante una prueba piloto realizada con 9 colaboradores de otra micro y pequeña empresa del rubro restaurantes, evaluándose la confiabilidad mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach para el cuestionario de motivación laboral un valor de 0,847 y para el cuestionario de desempeño labor 0,872; superando ambos valores el valor mínimo de alfa de 0,7, que es necesario para considerarse confiables, teniendo la plena seguridad de que al aplicar el instrumento a otro grupo maestro se obtendrán los mismo resultados.

## **4.5 Plan de análisis**

Para el desarrollo del estudio se aplicó los cuestionarios dirigidos a los colaboradores de El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz, obteniéndose la información necesaria para desarrollar los resultados de la investigación. Para ello, los datos recabados se ordenaron en una base de datos con ayuda del programa Microsoft Excel, para luego pasarlos al programa estadístico SPSS v.25, donde se obtuvo los resultados de la investigación aplicando la estadística descriptiva para obtener el nivel de las variables. Con los resultados encontrados, se procedió a ordenarlos en el informe en forma de tablas

y figuras, con su respectiva interpretación, para tener una mejor comprensión; para realizar la discusión respectiva, plantear las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

#### 4.6 Matriz de consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuáles son las características de la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso: El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuáles son las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características de la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El</p>	<p>La presente investigación no presentó hipótesis, ya que el nivel del estudio fue descriptivo.</p>	Motivación Laboral	Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de la organización.</li> <li>- Supervisión.</li> <li>- Relaciones con el supervisor.</li> <li>- Condiciones laborales.</li> <li>- Sueldo.</li> <li>- Relaciones interpersonales.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b> Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>RECOLECCIÓN DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p><b>Población</b> La población estuvo conformada por 15 colaboradores de El Granjero Pollería</p>
				Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro.</li> <li>- Reconocimiento.</li> <li>- El trabajo en sí.</li> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Crecimiento.</li> </ul>	
			Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia.</li> <li>- Eficacia.</li> <li>- Satisfacción.</li> </ul>		

<p>¿Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022?</p> <p>¿Cuáles son las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022?</p>	<p>Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022.</p> <p>Describir las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022.</p> <p>Elaborar un plan de mejora para motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022?</p>		<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Capacidad de liderazgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Democrático.</li> <li>- Atención.</li> <li>- Comunicación.</li> </ul>	<p>Criolla de la ciudad de Huaraz.</p> <p><b>Técnica e instrumento</b></p> <p>Encuesta - Cuestionario</p>
				<p>Habilidades organizativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productividad</li> <li>- Gestión</li> <li>- Coordinación</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.7 Principios éticos**

La investigación se desarrolló teniendo en cuenta los principios y valores éticos consignados en el Código de Ética para la Investigación (2021) de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, que indica los siguientes principios:

Protección a la persona, en todo el desarrollo del estudio se salvaguardo el bienestar y seguridad de los colaboradores de El Granjero Pollería Criolla, protegiendo su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión.

Libre participación y derecho a estar informado, los colaboradores de El Granjero Pollería Criolla antes de solicitar su participación en la investigación, pasaron por un proceso de información sobre las finalidades del estudio, quedando a libre decisión el elegir ser partícipes o no.

Beneficencia y no maleficencia, la investigación se realizó con la finalidad de encontrar alternativas de solución a problemas identificados en la sociedad, en ningún momento de pretender causar daño, al contrario, se busca reducir los posibles efectos negativos e incrementar los beneficios.

Justicia, en el desarrolló del estudio se buscó el bien común antes que el interés personal; además se trató por igual a todos los participantes del estudio sin excluirlos por alguna razón ideológica, los cuales pueden acceder a los resultados de la investigación.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*Describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022.*

Características de la motivación laboral	n	%
<b>Ambiente Laboral</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	13.30
A veces	4	26.70
Casi siempre	6	40.00
Siempre	3	20.00
Total	15	100.00
<b>Asignación y ubicación laboral</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	13.30
A veces	4	26.70
Casi siempre	6	40.00
Siempre	3	20.00
Total	15	100.00
<b>Retribución económica</b>		
Nunca	5	33.00
Casi nunca	4	27.00
A veces	3	20.00
Casi siempre	3	20.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Relación con el entorno laboral</b>		
Nunca	1	06.67
Casi nunca	1	06.67
A veces	3	20.00
Casi siempre	6	40.00
Siempre	4	26.67
Total	15	100.00
<b>Reconocimiento laboral</b>		
Nunca	1	06.67
Casi nunca	6	40.00
A veces	2	13.33
Casi siempre	4	26.67
Siempre	2	13.33
Total	15	100.00

**Tabla 2**

*Describir las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022.*

Características del desempeño laboral	n	%
Satisfacción con las ventas generadas		
Nunca	7	46.67
Casi nunca	4	26.67
A veces	1	06.67
Casi siempre	3	20.00
Siempre	0	0.00
Total	15	100.00
Satisfacción en las actividades que desarrollo		
Nunca	6	40.00
Casi nunca	4	26.67
A veces	2	13.33
Casi siempre	1	06.67
Siempre	2	13.33
Total	15	100.00
Desarrollo laboral		
Nunca	2	13.33
Casi siempre	4	26.67
A veces	1	06.67
Casi siempre	5	33.33
Siempre	3	20.00
Total	15	100.00

**Tabla 3**

*Elaborar un plan de mejora para motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: ¿caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022?*

<b>OBJETIVOS</b>	<b>PROBLEMA ENCONTRADA</b>	<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>META</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Describir las características de la motivación laboral	Los colaboradores nunca reciben retribución económica	Conocer a los colaboradores para que la oferta conecte con lo que ellos buscan, todos tienen el mismo interés, lo mejor es que se diseñe un paquete de función los objetivos para cada colaborador	Existen debilidades en los colaboradores pero si logramos que se influyan con sus remuneraciones	Total de colaboradores de la empresa satisfechos	1 mes	500.00	Propietario/ Gerente
	Los colaboradores casi nunca reciben reconocimientos en su puesto de trabajo.	Ofrecer vales o tarjetas de alimentos, con lo que podrá hacer un incremento y ello podrán realizar compras en supermercados o centros autorizados.	algunos colaboradores estarán satisfechos, pero tendremos una buena motivación	Asegurarse que puedan obtener el mayor beneficio	1 mes	500.00	Propietario/ Gerente
Describir las características del desempeño laboral	Los colaboradores presentan incomodidad en el área de trabajo y no tienen la satisfacción de laborar en su cargo.	Asegurarse que estén en el puesto correcto, darles la capacitación correcta de cómo realizar adecuadamente y en que horario cada labor, así no se cansarán	Los colaboradores si están bien capacitados obtendrán buenos resultados dependiendo como están preparados.	Comprometer a los colaboradores con sus actividades	1 mes	250.00	Propietario/ Gerente

## 5.2 Análisis de resultados

La mayoría de los colaboradores tienen mucha confianza al realizar sus labores, como nos explican en la tabla 1 a través de los encuestados la dirección propicia un ambiente adecuado que genera confianza y accesibilidad al comunicarse con ellos que cada uno se desempeña les ayuda a alcanzar los objetivos porque obtienen lo necesario ya sea una charla o capacitaciones, uno de los problemas importantes que se ha llevado a través de estas encuestas y también se considera que mi retribución económica está acorde a la actividad laboral que realizo, muchos colaboradores realizan sus actividades a su manera porque lo hacen muy rápido es ahí donde ellos no pueden informar al representante de la empresa porque no les escucha o ignora y desean un aumento y que cumplan con la política de la empresa, hay una cierta cantidad de colaboradores que evidencia una extensión de oportunidades para su crecimiento profesional pero se tiene que realizar una observación al personal de parte del representante o jefe de la empresa porque la mayoría ha decidido optar por el desacuerdo hacia la empresa.

**Objetivo específico 01;** Describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022.

De acuerdo del total de encuestados 100% sobre la pregunta; la dirección propicia un ambiente adecuado que genera confianza, accesibilidad y facilidad al comunicarse con ellos, donde el 33.3% sostienen estar casi siempre, el 26.7% afirman estar en algunas veces, el 26.7% mencionan siempre, el 13,3% dan a entender de estar muy pocas veces. Estos resultados indican estar casi siempre con que la dirección propicia un ambiente adecuado que genera confianza, accesibilidad y facilidad al comunicarse con ellos. Los resultados no guardan relación con el

estudio de Ramos (2019) quien demostró que el 61,5% de trabajadores mencionan que el ambiente laboral donde se desenvuelven es adecuado.

En cuanto del total de encuestado 100% frente a la pregunta; sostengo que la asignación y ubicación del área donde realizó mis tareas me permite laborar cómodamente y con gran eficiencia, donde el 33,3% mencionan estar casi siempre, el 20% afirman estar muy pocas veces, el 20,0% sostienen estar siempre y el 13% afirman estar algunas veces y nunca. Estos resultados evidencian que un alto porcentaje de colaboradores se encuentran de acuerdo con que la asignación y ubicación del área donde realizan sus tareas permite laboral cómodamente y con gran eficiencia. Estos resultados obtenidos no guardan ninguna relación con Gómez (2018) quien, en su estudio demostró que el 73,6% de participantes indican estar de acuerdo con que el ambiente de trabajo es adecuado para la realización de sus labores.

Referente del total de encuestados 100% sobre la pregunta; consideró que mi retribución económica está acorde a la actividad laboral que realizó, de los cuales el 33,3% opinan que nunca, el 27% afirman estar en muy pocas veces, el 20,0% sostiene estar de algunas veces, el 20% mencionan estar casi siempre. Estos resultados ponen en evidencia que un alto porcentaje de colaboradores se encuentran en desacuerdo con que la retribución económica está acorde a la actividad laboral que realizo. Estos resultados obtenidos no guardan ninguna relación con Gómez (2018) quienes su investigación demostró que el 77,4% de participantes se encuentra de acuerdo con la retribución económica que reciben es justa de acuerdo a las tareas que realizan.

El total de encuestados 100% referente a la pregunta; presento una adecuada relación con mi entorno laboral, de los cuales el 40,0% afirman estar casi siempre, el 26,7% sostienen estar siempre, el 20,0% afirman estar algunas veces y el 6.67%

consideran estar muy pocas veces, el 6.67% afirma estar nunca. Estos resultados evidencian que un alto porcentaje de colaboradores se encuentran en de acuerdo con que se presente una adecuada relación con su entorno laboral. Estos resultados obtenidos no guardan ninguna relación con Gómez (2018) quien es su estudio encontró que el 88,8% de participantes está de acuerdo con que la relación con su equipo de trabajo es la adecuada.

En base del total de encuestado 100%, sobre la pregunta, mi superior me brinda reconocimiento por la tarea desarrollada adecuadamente, de los cuales el 40,0%, respondieron estar siempre, el 26,7%, afirman estar totalmentecasi siempre, el 13.33%, sostienen algunas veces, el 13.33%, afirma estar muy pocas veces y también 6,7%, menciona estar nunca. Estos resultados evidencian que un alto porcentaje de colaboradores se encuentran de acuerdo con que su superior le brinda reconocimiento por la tarea desarrollada adecuadamente. Los resultados no guardan ninguna relación con Gómez (2018) quien encontró que el 66% de colaboradores indican estar de acuerdo con que reciben un justo reconocimiento a las tareas que desarrollan por parte de su superior.

**Objetivo específico 02;** Describir las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022.

Referente del total de encuestados 100% con respecto a la pregunta, mi superior presenta satisfacción con las ventas generadas por los comensales en el día a día, donde el 46,67% se encuentran totalmente que nunca, el 26,67% sostienen estar muy pocas veces, el 20,0% afirma estar casi siempre, el 6,67% sostiene estar algunas veces. Estos resultados evidencian que un alto porcentaje de colaboradores se encuentran totalmente en desacuerdo con que la afirmación de que el superior

presentan satisfacción con las ventas generadas por los comensales en el día a día. Los resultados no guardan ninguna relación con lo hallado en la investigación Alanya (2018) quien demostró que el 55% de colaboradores indican que algunas veces el jefe manifiesta satisfacción por las ventas realizadas en la empresa.

En cuanto del total de encuestado 100% sobre la pregunta, presento satisfacción por la actividad que desarrollo en el restaurante, donde el 40,0% menciona estar muy pocas veces, el 26,67% afirman estar en algunas veces, el 13,33% mencionan estar algunas veces y el 13,33% sostienen estar siempre y el 6.67% asigna estar casi nunca. Estos resultados demuestran que un alto porcentaje de colaboradores se encuentran totalmente en de acuerdo con que presenten satisfacción por la actividad que desarrollan en el restaurante. Los resultados notienen ninguna similitud con lo hallado por Ramos (2019) quien encontró que el 100% de trabajadores manifiesta un nivel muy bueno de sentirse satisfecho con el trabajo que usted desarrolla.

Sobre la pregunta pienso que, al desarrollar nuevas actividades laborales en el restaurante, estas se enmarcan en producir mayor productividad, el 33,33% mencionan estar casi siempre, el 26,67% afirman estar totalmente en muy pocas veces, el 20,00% sostienen estar siempre, el 13,3% mencionan estar que nunca y solo el 6,7% afirma estar en algunas veces. Estos resultados evidencian que un alto porcentaje de colaboradores están de acuerdo con que, al desarrollar nuevas actividades en el restaurante, estas se enmarcan en producir mayor productividad. Los resultados no coinciden con la investigación de Alanya (2018) quien encontró que el 50% de trabajadores indican que algunas veces las realizaciones de nuevas tareas en la empresa están direccionadas a alcanzar una mayor productividad.

**Objetivo Especifico 03:** Elaborar un plan de mejora para motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz.

## **PLAN DE MEJORA PARA LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRANJERO POLLERIA CRIOLLA**

### **1. Datos Generales**

**NOMBRE:** Dirigido a la EMPRESA EL GRANJERO POLLERIA  
CRIOLLA

**GIRO DE LA EMPRESA:** Se dedica a la venta de alimentos

**NOMBRE DE REPRESENTANTE:** Gerente y administrativos

**Dirección:** Ciudad de Huaraz

**2. Misión:** Es una empresa comprometida a criar y producir alimentos de origen avícola cumpliendo exigentes estándares de calidad, utilizando los mejores insumos, con eficientes métodos de manejo, bajo supervisión y ejecución de personal competente.

**3. Visión:** Tiene previsto lograr en cinco años una mayor participación de mercado con una marca reconocida por la calidad, innovación, tecnología y confiabilidad, además de la creación de sucursales para la distribución a nivel nacional de nuestros productos que permitan obtener una mayor rentabilidad.

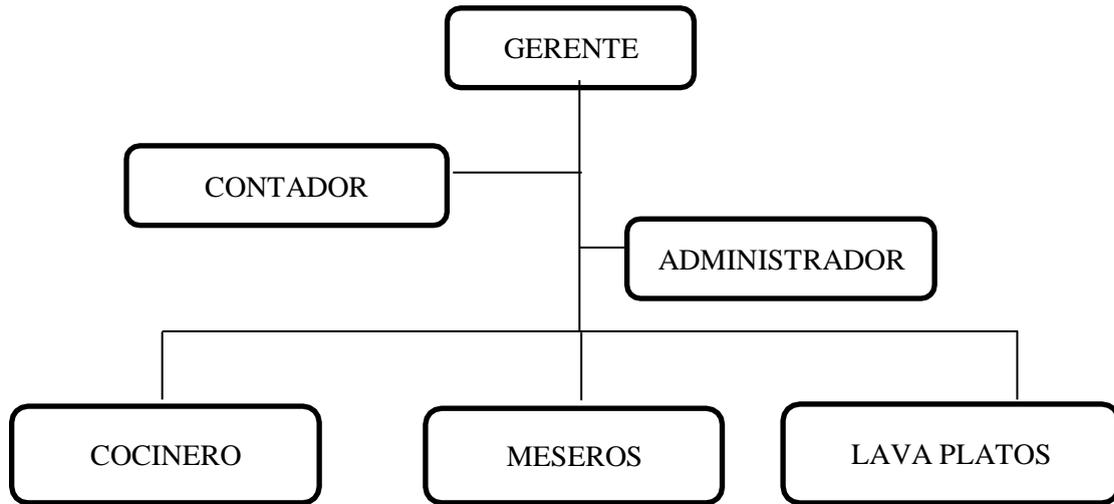
### **4. Objetivos:**

- Ofrecer servicios de primera calidad
- Alcanzar al objetivo de cada colaborador

### **5. Servicio:**

- Buena calidad de alimento
- Desarrollo de platos creados por la empresa

## 6. Organigrama de la empresa



## 7. Descripción de funciones

<b>CARGO</b>	<b>PERFIL</b>	<b>FUNCIONES</b>
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia mínima de 2 años</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener la capacidad de resolver los problemas tanto como internas y externas</li> <li>- Buscar siempre el gusto único de cada uno de los clientes</li> <li>- Capacidad de buscar a los proveedores de confianza</li> </ul>
Contador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia mínima 5(cinco) años</li> <li>- Contar con título universitario en Contabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar pendiente de las boletas y facturas e impuesto</li> <li>- Revisar cada documento que tiene la empresa</li> <li>- Contar con la información adecuada para sustentar los impuestos</li> <li>- Realizar cada chequeo de cada colaborador</li> </ul>
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia laboral mínimo 1 año</li> <li>- Contar con título universitario en administración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovechar cada oportunidad de ser líder con el personal</li> <li>- Tener el conocimiento adecuado para cualquier tipo de decisiones</li> <li>- Buscar siempre al colaborador indicado para cada función en la empresa</li> <li>- Tener empatía y proactividad</li> </ul>

Cocinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia mínima de 2 años</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar los recursos de cada alimento</li> <li>- Reunir la mejor calidad posible de alimentos</li> <li>- Revisar cada detalle o desgaste que tenga el alimento.</li> <li>- Elaboración de cada plato con detalle y dedicación.</li> </ul>
Mesero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia 1 año como mínimo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios ordenados a la vista de los clientes</li> <li>- Orden en cada pedido</li> <li>- Ser amable con los clientes</li> <li>- Tener la capacidad de resolver cada disgusto con el cliente.</li> </ul>
Aseador de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 meses de experiencia laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control adecuado con el aseo</li> <li>- Capacidad de ayudar en las funciones en la cocina</li> <li>- Dedicación e identificación con la empresa.</li> <li>- Tener una adecuada organización tanto externo e interno con la empresa.</li> </ul>

## 8. FODA

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>ANALISIS FODA</b>	<p>F1. Alto ingreso de clientes donde se ubica el restaurante</p> <p>F2. La creación y desarrollo de nuevos platillos</p> <p>F3. Cuenta con la atención a delivery</p>	<p>D1. No contar con parqueadero para cliente</p> <p>D2. Mal manejo de recursos del restaurante</p> <p>D3. Nuevos competidores en el mercado</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA (FO)</b>	<b>ESTRATEGIA (DO)</b>
<p>O1. El sabor único del restaurante</p> <p>O2. Brindar empleo adecuado para las tareas</p> <p>O3. Trascender servicios en diferentes modalidades</p>	<p>F1. O1. La adecuada ubicación que tiene la empresa hace que desarrolle diferentes tipos de estrategias para mejorar y ser único en el sabor en el rubro restaurantes.</p> <p>F2. O2. Reforzar las fuerzas de ventas a través de nuevos platillos, nos mostrara las ventajas de nuestro producto así se dependerá la necesidad y la exigencia de cada uno de los clientes.</p> <p>F3. D3. Reforzar las ventas a través de nuevos modos de adquirirlo, dependiendo de las exigencias de cada uno de los clientes podrán escoger como desean su pedido.</p>	<p>D1. O1. La gerencia debería de poner en marcha todos los mecanismos y planes para poder aprovechar las falencias que tenemos y así poder aumentar la rentabilidad.</p> <p>D2. O2. Diseñar un plan estratégico para aprovechar los recursos y así tener fuerza de venta con miras a incursiones en el mercado.</p> <p>D3. O3. Existen diferentes tipos de competidores, pero algo que va a facilitar al momento que el cliente goza de su platillo, tendrá la seguridad de realizar sus pagos.</p>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA (FA)</b>	<b>ESTRATEGIA (DA)</b>
<p>A1. Inseguridades en el sector</p> <p>A2. Aumento en los costos de materia prima</p> <p>A3. Falta de capacitaciones del idioma</p>	<p>F1. A1. Inscribirse en el sistema privado para la vigilancia o tener contactos directos con el cuerpo policial más cercano para disminuir la inseguridad.</p> <p>F2. A2. Crear un plan de marketing en el que se aproveche al máximo y de buena manera el presupuesto, para poder alcanzar al objetivo del platillo se necesitara materia de calidad.</p> <p>F3. A3. Desarrollar capacitaciones del inglés básico para que puedan desenvolverse a manera que será más fácil de comunicarse con los clientes extranjeros.</p>	<p>D1. A1. Realizar estrategias en contra las inseguridades en el área o tener comunicación con el cuerpo de serenazgo para que realice sus rondas más a menudo</p> <p>D2. A2. Tener varios distribuidores por si uno de ellos sube los costos nos permitirá obtener diferentes tipos de opciones o calidades a ello tendremos facilidades.</p> <p>D3. A3. Existen variedades de rubros pero la ventaja que tendrá el restaurante será el manejo de diferentes idiomas así el cliente podrá alcanzar a gusto de su pedido.</p>

## 9. Indicadores

### Evaluación de indicadores para las Mypes

Indicadores	Evaluación para los indicadores de la Mype
Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta implementar conocimientos y protocolos de atención al cliente</li> <li>- No permiten enfocarse al cliente en como desean su atención o requisitos que quiere en su platillo.</li> <li>- Falta de empatía y amabilidad al cliente en el proceso de la atención.</li> </ul>
Calidad percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No adquiere de sistemas de control basados en la calidad y atención al cliente.</li> <li>- No trabajan a menudo con la presentación de platillo es por eso que no pueden facilitar una mejor satisfacción</li> </ul>
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No brindan servicio adelantado en los medios online</li> <li>- Falta de buzón de sugerencias de mejora para la innovación, dado que la sugerencia del cliente es muy importante para mantener el estatus.</li> </ul>

## 10. Problemas

Indicadores	Problema	Seguimiento del Problema
Capacitación y retribución económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia en protocolos de atención al cliente</li> <li>- Falta de capacitaciones al personal en técnicas de atención al cliente.</li> <li>- Falta de percibir reconocimientos por parte de la empresa</li> </ul>	En la empresa no pueden considerar que es lo necesario para facilitar el trabajo de cada colaborador porque no es remunerado o felicitado esté complica a la hora de cumplir con sus responsabilidades ya que si manejan de una mala manera no se podrá llegar al objetivo con el cliente.
Calidad percibida y reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los colaboradores no se identifican con la empresa</li> <li>- Falta de reconocimientos por parte de la empresa</li> <li>- Atención deficiente</li> </ul>	El insuficiente interés por parte del gerente cada presentación del platillo o deseo del cliente no llegan a realizarlo de manera adecuada o presentada ya que cada colaborador no percibe el apoyo por parte de la empresa, así los colaboradores no hacen el 100% de su trabajo
Satisfacción y Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de buzón de sugerencias</li> <li>- Falta de capacitación de cargos</li> <li>- Falta de responsabilidad de tareas</li> </ul>	No analizan lo importante que es la diferencia de responsabilidades y eficiencia de manera que los colaboradores no reciben la capacitación adecuada como realizar sus tareas.

## 11. Establecimiento de soluciones

<b>INDICADORES DE LA MOTIVACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN DENTRO DEL RESTAURANTE</b>
Responsabilidad	Contratar a un asesor para que les pueda brindar capacitaciones de atención al cliente y como desarrollar sus tareas de manera adecuada así el gerente tendrá una mejor visión como se desempeñan los colaboradores, es importante también percibir que es lo que desea cada colaborador como quiere realizar sus tareas de manera más rápida y eficiente así la empresa podrá dar reconocimientos y motivar a todos en alrededor tanto gerentes y administrativos.
Autoestima	
Talento	
Satisfacción del Trabajo	
Aprendizaje	
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>EVALUACIÓN DENTRO DEL RESTAURANTE</b>
Comunicación organizacional	Realizar campañas de unión con los colaboradores para tener una mejor comunicación, realizar convenios con diferentes empresas comerciales para que puedan realizar sus compras con un respectivo vale, así cada colaborador será remunerado y recompensado por su desarrollo laboral.
Remuneraciones	

### PROTOCOLO DE ATENCION POR PLATAFORMA DIGITAL

Hace referencia a la atención de solicitud o requerimientos del cliente, estas pueden ser una petición, orientación, queja, reclamo, felicitación o un chat, correo electrónico

#### PRIMERO SALUDAR

Luego se debe “Analizar y comprender la solicitud”

Para dar respuesta se debe ser cauteloso de verificar la puntuación, extensión de la información

No redactar todo el texto en mayúscula

#### DESPEDIDA Y CIERRE

Estar dispuesto a dar soluciones a sus dudas y la despedida debe de ser cordial y amable, dejando claro que estamos para servirle y despejar sus dudas.

## VI. Conclusiones y Recomendaciones

### 6.1 Conclusiones

**Conclusión general.** En relación al objetivo general planteado; determinar las características de la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022, de acuerdo a los datos recabados mediante los instrumentos establecidos en la escala Likert, donde se evidenció que en el presente estudio existe relación entre el restaurante toma mi sugerencia en cuenta y la gestión puesta en marcha en el restaurante es adecuada entre la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz en base a la percepción a los colaboradores de dicha MYPE.

Conclusión con respecto al: **objetivo específico 1.** Describir las características de la Motivación Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022.

Los resultados recabados mediante la aplicación de escala Likert, se llegó a concluir que los colaboradores afirman estar totalmente de acuerdo porque existe instrucciones para que puedan desarrollar sus labores, también otros afirman estar solos cuando va a desarrollar sus labores no tienen implementos de protección, por otra parte, sostienen que están satisfechos con que la dirección propicia un ambiente adecuado que genera confianza, accesibilidad y facilidad al comunicarse con ellos, asimismo, afirman estar algunas veces sobre la asignación y ubicación del área donde se realizan las tareas que permite laborar cómodamente y con gran eficiencia, seguidamente afirman estar totalmente desacuerdo con que la retribución económica

es mínima al esfuerzo de cada colaborador, a ello se suma que él está acorde a la actividad laboral que realiza, seguidamente afirman estar satisfechos con el superior que le brinde reconocimiento por la tarea desarrollada adecuadamente, también otros están totalmente de acuerdo con respecto a presentar una satisfacción por las actividades que se asignan de acuerdo al puesto laboral, seguido también afirman estar totalmente acuerdo con que se tiene facilidad para aplicar el criterio de uno mismo dentro del puesto laboral y finalmente afirman estar siempre con que se evidencie oportunidades para el crecimiento de línea profesional. De manera que, se ha podido notar que dentro de El Granjero Pollería Criolla presentan una motivación laboral deficiente, que se hace notar por la falta de reconocimiento e incentivos de parte de la gerencia de la empresa, así mismo, se evidencia una adecuada relación con el entorno laboral que propicia ciertos pensamientos positivos y ayuda entre compañeros de trabajo, a ello se suma que es considerado el criterio del colaborador con respecto al puesto laboral.

Conclusión con respecto al: **objetivo específico 2.** Describir las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022.

Los resultados recabados mediante el uso del instrumento de escala Likert constató que los colaboradores afirman sostienen estar totalmente en desacuerdo cuando el superior presenta satisfacción con las ventas generadas por los comensales en el día a día, seguidamente expresan estar totalmente de acuerdo con que se tenga satisfacción por la actividad que obtenga mayor productividad en el restaurante, pero no se sienten satisfechos cuando el superior no presenta característica de un buen líder, por otra parte, dan a entender que están totalmente de acuerdo que el restaurante tome

las sugerencias en cuenta, seguidamente afirman estar en desacuerdo que se desarrollen nuevas actividades por ende que no tengan alguna información. De manera que, se ha podido constatar la falta de evaluaciones periódicas de rendimiento propicio que los colaboradores tengan bajo interés en cumplir con sus obligaciones laborales de forma constantes, además dentro del ambiente laboral por las bajas ventas que es causa de la Pandemia COVID – 19 genera insatisfacción en el gerente, frente a ello, se suma la falta de participación de los colaboradores en la toma de decisiones, a pesar que comunican las alternativas de solución al gerente de la MYPE.

## 6.2 Recomendaciones

En este apartado se define recomendaciones de acuerdo a las conclusiones obtenidas por la aplicación del instrumento en el presente estudio.

**Objetivo General:** Implementar una política de reconocimientos y bonificaciones que logre impulsar la buena labor para que pueda recuperar esa motivación de los colaboradores, y con el desempeño laboral la información es clave para su desarrollo personal, a cada puesto de trabajo debe de ser capacitado así pueda entender y realizarlo eficientemente, con el fin de que sean evaluados de forma constante y de esta manera el Gerente tenga una visión de cada error que se pueda cometer a futuro con sus colaboradores para poder desarrollar alternativas de mejora.

**Objetivo específico 1:** Implementar actividades de motivación laboral que sugieran buenos impactos en la motivación laboral de sus colaboradores, por ello, los colaboradores no presentan satisfacción en sus labores. De forma que se le recomienda al Gerente, indagar en cursos y capacitaciones enmarcadas al trato con los colaboradores, así mismo diseñar un plan de incentivos que propiciara mayor motivación por las tareas que realizan sus colaboradores, también mantener constantemente relaciones comunicativas, ya que de ello dependerá el grado de valoración que reciban los colaboradores. Todas las estrategias mencionadas pueden ser basados a la teoría de Herzberg y los tres factores de McClelland.

**Objetivo específico 2:** Implementar las evaluaciones rutinarias sobre el rendimiento que presentan en sus actividades, de manera que se pueda generar una eficiente atención, siendo el gerente el intermediario para la orientación y capacidad de liderazgo. De manera que se recomienda al Gerente, asistir en orientaciones de liderazgo, con el propósito que pueda generar acciones que propicien un adecuado entorno laboral, además de participar en cursos de gestión de empresas donde pueda analizar la realidad de las actividades que se desarrollan en la empresa, donde pueda adquirir directrices que ayuden a mejorarla atención y el servicio a los comensales.

## Referencias Bibliográficas

- Alanya, M. (2018). *Clima Organización y el Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita – Nuevo Chimbote 2018* (Universidad San Pedro).  
[http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13609/Tesis\\_61983.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13609/Tesis_61983.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araúz, A., Díaz, M., González, M., & Vásquez, Y. (2019). Evaluation and analysis of indicators of labour motivation applied to fast-food restaurants operating staff. *Revista Académica Gente Clave*, 3(1), 16–29.  
<http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/genteclave/article/view/43/83>
- Atoche, C. (2018). *Influencia entre motivación y el clima laboral de los trabajadores en el restaurante Don Ramon, Chimbote – 2018* (Universidad Cesar Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59071/Atoche\\_M\\_CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59071/Atoche_M_CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baca, C. (2018). *Motivación laboral y calidad del servicio en un restaurante de Santa Clara – Ate Vitarte 2018* (Universidad Privada del Norte).  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24547/Baca\\_Ardiles%2C\\_Cinthia\\_Anais.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24547/Baca_Ardiles%2C_Cinthia_Anais.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417)

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. De la provincia de Pichincha* (Pontificia Universidad Católica de Ecuador).  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Camones, G. (2018). *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de la Empresa de Servicios Múltiples Andrés Avelino Cáceres S.A., Huaraz-2019* (Universidad César Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38772/Camones\\_CGR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38772/Camones_CGR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- COMEXPERU. (2019). Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2019. *Diario El Peruano*.  
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>
- Dini, M., & Stumpo, G. (2020). *MIPYMES en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf)
- Felipe, C. (2020). *El concepto de agilidad organizativa como capacidad dinámica: Estudio de variables antecedentes y efectos sobre el rendimiento organizativo*.

[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/109040/Felipe Llanos%20 Carmen tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/109040/Felipe%20Llanos%20Carmen%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernandez, T., & Vergaray, S. (2018). *Conocimiento del Empowerment y su influencia en el Desempeño Laboral de la Empresa Hotelera EL TUMI Huaraz – 2018* (Universidad Cesar Vallejo).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26135/Fernandez\\_ CTN-Vergaray\\_MSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26135/Fernandez_CTN-Vergaray_MSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gomez, M. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millennials del rubro bancario. Boyacá, Colombia* (Universidad de Buenos Aires).  
[http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1514\\_MolanoMatallanaA.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1514_MolanoMatallanaA.pdf)

González, D. (2020). *Criterios y técnicas para el estudio de la motivación* (1st ed., Vol. 1; Editorial Pueblo y Educación, Ed.).

[https://books.google.com.pe/books?id=odUREAAAQBAJ&pg=PA19&dq=motivaci3n+laboral+intrinseco+y+extrinsecos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJKOHh4L2AhVwSjABHTbHDOEQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=motivaci3n laboral intrinseco y extrinsecos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=odUREAAAQBAJ&pg=PA19&dq=motivaci3n+laboral+intrinseco+y+extrinsecos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJKOHh4L2AhVwSjABHTbHDOEQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=motivaci3n%20laboral%20intrinseco%20y%20extrinsecos&f=false)

Granda, G. (2019). *La motivaci3n y el desempe1o laboral de los trabajadores del Banco Falabella - Agencia Bella Vista - Callao, periodo 2018*. (Universidad Nacional Jos3 Faustino S3nchez Carri3n ).

[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA S3NCHEZ%20 GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA_S3NCHEZ%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Grijalva, M., Guamán, M., & Castro, J. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista MKTDescubre - ESPOCH FADE*, (14), 22–30.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/287191546.pdf>
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(4), 13–26.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera Ed; McGraw- Hill Interamericana, Ed.).  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Instituto de Investigación. (2021). *Código de Ética para la Investigación*.  
<https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Leonardo, G. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Novaplaza Huaraz – 2018* (Universidad Cesar Vallejo).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29055/Leonardo\\_GGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29055/Leonardo_GGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). The motivation in the labor performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385–390.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

Mendieta, M., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10).

<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>

Montoya, C. (2021). *Riesgos psicosociales laborales* (1st ed., Vol. 1; Ediciones de la U, Ed.).

<https://es.scribd.com/book/513476046/Riesgos-psicosociales-laborales>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, Hu. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta Edi).

[https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&pg=PA488&dq=investigaciones+cuantitativas&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&pg=PA488&dq=investigaciones+cuantitativas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiC_LKYi7f2AhVXRjABHWaFD2AQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=investigaciones+cuantitativas&f=false)

[estigaciones+cuantitativas&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&pg=PA488&dq=investigaciones+cuantitativas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiC_LKYi7f2AhVXRjABHWaFD2AQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=investigaciones+cuantitativas&f=false)

[419&sa=X&ved=2ahUKEwiC\\_LKYi7f2AhVXRjABHWaFD2AQ6AF6BAgK](https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&pg=PA488&dq=investigaciones+cuantitativas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiC_LKYi7f2AhVXRjABHWaFD2AQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=investigaciones+cuantitativas&f=false)

[EAI#v=onepage&q=investigaciones cuantitativas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&pg=PA488&dq=investigaciones+cuantitativas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiC_LKYi7f2AhVXRjABHWaFD2AQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=investigaciones+cuantitativas&f=false)

Nuñez, L. (2018). *Factores de la Motivación y el desempeño laboral del personal de los restaurantes afiliados al TripAdvisor Puno 2018* (Universidad Andina “Nestor

Cáceres

Velásquez”).

[http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2989/T036\\_71893347](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2989/T036_71893347_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

[\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2989/T036_71893347_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Pereyra, L. (2020). *Administración II* (1st ed., Vol. 13).

[https://books.google.com.pe/books?id=a\\_s8EAAAQBAJ&pg=PA96&dq=Teorí](https://books.google.com.pe/books?id=a_s8EAAAQBAJ&pg=PA96&dq=Teoría+Motivacional+De+maslow&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjL0N-77oL2AhXySjABHXZiBPIQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Teoría+Motivacional+De+maslow&f=false)

[a+Motivacional+De+maslow&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjL0N-](https://books.google.com.pe/books?id=a_s8EAAAQBAJ&pg=PA96&dq=Teoría+Motivacional+De+maslow&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjL0N-77oL2AhXySjABHXZiBPIQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Teoría+Motivacional+De+maslow&f=false)

[77oL2AhXySjABHXZiBPIQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Teoría Motivacional De](https://books.google.com.pe/books?id=a_s8EAAAQBAJ&pg=PA96&dq=Teoría+Motivacional+De+maslow&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjL0N-77oL2AhXySjABHXZiBPIQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Teoría+Motivacional+De+maslow&f=false)

[maslow&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=a_s8EAAAQBAJ&pg=PA96&dq=Teoría+Motivacional+De+maslow&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjL0N-77oL2AhXySjABHXZiBPIQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Teoría+Motivacional+De+maslow&f=false)

Ramírez, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología: Organizaciones y Trabajo*, 19(4), 791–799. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>

Ramos, D. (2019). *La motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant Sol de Mayo SCRL Huánuco 2019* (Universidad de Huánuco). [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2252/RAMOS CLAUDIO%2C David Deyvis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2252/RAMOS%20CLAUDIO%20David%20Deyvis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

República, C. de la. (2021). Proyecto de la ley 7332/2020-CR ley que promueve el desarrollo de la micro y pequeña empresa industrial. *Diario El Peruano*.

Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico Camagüey*, 23(2), 159–164. <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>

Robalino, V., & Velasco, W. (2021). *Factores que inciden en la motivación y satisfacción laboral durante el Covid-19 en la empresa FALESA de la ciudad de Guayaquil* (Universidad de Guayaquil). [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56442/1/PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ROBALINO VANESSA - VELASCO WILLIAM.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56442/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20ROBALINO%20VANESSA%20-%20VELASCO%20WILLIAM.pdf)

Robbins, S., & Judge, T. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed., Vol. 6). <https://books.google.com.pe/books?id=yonBswEACAAJ&dq=Robbins+y+Judge&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiK-YzYwYT2AhX1QzABHUH3ArwQ6AF6BAgIEAI>

Rosales, R. (2019). *Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de la empresa INCOMANS Huaraz – 2019* (Universidad Cesar Vallejo). Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de la empresa INCOMANS Huaraz – 2019

Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica* (Quinta edición).  
[https://www.academia.edu/40361917/Metodologia\\_y\\_diseño\\_de\\_la\\_investigación\\_científica\\_Hugo\\_Sánchez\\_CARLESSI\\_pdf](https://www.academia.edu/40361917/Metodologia_y_diseño_de_la_investigación_científica_Hugo_Sánchez_CARLESSI_pdf)

Sánchez, I. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Etral SAC en la Ciudad de Trujillo, 2020* (Universidad Privada del Norte).  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez\\_Irving\\_Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez_Irving_Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sulca, J., & Takeshita, C. (2019). *Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en el restaurante Cevichería Punto Marino del distrito de Lince, región Lima en el año 2019* (Universidad Tecnológica del Perú).  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4494/Jesus\\_Sulca\\_Cecilia\\_Takeshita\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4494/Jesus_Sulca_Cecilia_Takeshita_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tabares, N., & Navarro, M. (2021). *¿Cómo mantener la motivación del personal?* (1sted., Vol. 1).  
<https://books.google.com.pe/books?id=A6hHEAAAQBAJ&pg=PT15&dq=Teoría+Motivacional+De+maslow&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwj5goDs1YL2AhXwRTABHTlhCVwQ6AF6BAgL

EAI#v=onepage&q=Teoría Motivacional De maslow&f=false

Torcatt, T. (2020). Liderazgo gerencial y desempeño laboral en docentes del estado Nueva Esparta, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(2), 42–53.  
<https://doi.org/10.31876/rcs.v26i0.34112>

Urrutia, C. (2021). *Motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en Tiempos de COVID-19* (Universidad Autónoma del Perú).  
[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1452/Urruti a Felix%2C Carla Margot.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1452/Urruti%20Carla%20Margot.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva- comparativa, correlacional y experimental* (Primera ed). [http://www.sancristoballibros.com/libro/el-desarrollo-de-la-tesis\\_84227](http://www.sancristoballibros.com/libro/el-desarrollo-de-la-tesis_84227)

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de Actividades																	
N°	Actividades	AÑO 2022															
		Semestre I				Semestre I				Semestre III				Semestre IV			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación.				x												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.				x												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación.				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico.					x											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información						x										
7	Elaboración del consentimiento informado (*).						x										
8	Recolección de datos.							x									
9	Presentación de resultados.								x								
10	Análisis e interpretación de resultados.								x	x							
11	Redacción del informe preliminar.										x						
12	Revisión del informe final del proyecto por el jurado de investigación.												x	x			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													x	x		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación.															x	
15	Redacción de Artículo Científico																x

## Anexo 2 Protocolo de consentimiento informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Administración)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Administración, conducida por Carlos Cristhian Robles Rosales, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación denominada: Motivación y Desempeño Laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: Caso el granjero pollería criolla de la ciudad de Huaraz - 2022. La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta durante la entrevista, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [carlos2000024@gmail.com](mailto:carlos2000024@gmail.com) o número 959956773. Así como con el comité de ética de la investigación de la universidad, al correo electrónico [081110109@catoladch.pe](mailto:081110109@catoladch.pe).

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre Completo:	Angela María Rosales Velásquez
Firma del Participante:	
Firma del Investigador:	
Fecha:	15/07/2022

### Anexo 3 Protocolo de consentimiento informado encuesta



#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

##### (Administración)

La finalidad de este protocolo en Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicita su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE: CASO EL GRANJERO POLLERIA CRIOLLA DE LA CIUDAD DE HUARAZ - 2022** y es dirigida por **CARLOS CRISTHIAN ROBLES ROSALES** investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **DESCRIBIR LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE: CASO EL GRANJERO POLLERIA CRIOLLA DE LA CIUDAD DE HUARAZ - 2022**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 959956773. Si desea también podrá escribir al correo [carlosr0122@uclosa.edu.pe](mailto:carlosr0122@uclosa.edu.pe) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Angela María Sandoval Velázquez

Fecha: 18/07/2022

Correo Electrónico: ang.386@gmail.com

Firma del Participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

## Anexo 4: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD ALOLOGICA LOS ANGELES  
C. HUÁRAZ

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar la investigación titulado: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE: CASO EL GRANJERO POLLERÍA CRIOLLA DE LA CIUDAD DE HUÁRAZ – 2022. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### Datos generales:

Edad: a) 18 a 30 años,  b) 31 a 40 años, c) 41 años a más.

Grado de instrucción:

Primaria ( ), Secundaria ( ), Superior incompleto (X), Superior completo ( )

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

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
01	El restaurante realiza la difusión de políticas y procesos.				X	
02	Mi superior presenta un estudio técnico y/o profesional de relevancia para el desarrollo de su labor.				X	
03	La dirección propicia un ambiente adecuado que genere confianza, accesibilidad y facilidad al comunicarse con ellos.			X		
04	Sostengo que la asignación y ubicación del área donde realizó mis tareas me permite laboral cómodamente y con gran eficiencia.			X		
05	Considero que mi retribución económica está acorde a la actividad laboral que realicé.				X	
06	Presento una adecuada relación con mi entorno laboral.				X	
07	La actividad que desempeño ayuda a alcanzar los objetivos del restaurante.			X		

08	Mi superior me brinda reconocimiento por la tarea desarrollada adecuadamente.				X	
09	Presento satisfacción por las actividades que me asignan dentro de mi puesto laboral.					X
10	Existe facilidad de aplicar el criterio de uso mismo dentro del puesto laboral.				X	
11	Se evidencia oportunidades para el crecimiento de línea profesional.			X		

Gracias por su participación



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar la investigación titulado: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTE. CASO EL GRANJERO POLLERÍA CRIOLLA DE LA CIUDAD DE HUARAZ – 2022.** Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

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

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
01	En el restaurante se realizan las mediciones de rendimiento de desempeño cuando efectuó mis labores.		X			
02	Mi superior presenta satisfacción con las ventas generadas por los comensales en el día a día.				X	
03	Presento satisfacción por la actividad que desarrollo en el restaurante.			X		
04	Mi superior presenta características de ser un buen líder.			X		
05	El restaurante toma mi sugerencia en cuenta.				X	
06	Se evidencia una comunicación eficiente entre superior y subordinado.			X		
07	Pienso que, al desarrollar nuevas actividades laborales en el restaurante, estas se enmarcan en producir mayor productividad.				X	
08	La gestión puesta en marcha en el restaurante es adecuada.			X		
09	Se presencia una coordinación eficiente entre superior y subordinados.				X	

*Gracias por su participación.*

### Anexo 5: Opinión de expertos

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL  
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN I. DATOS  
GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** León Vigo Maritza
- 1.2. Grado Académico:** Magister en Administración
- 1.3. Profesión:** Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora:** Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario.
- 1.7. Autor del instrumento:** Robles Rosales, Carlos.
- 1.8. Carrera:** Administración

## II. VALIDACIÓN:

### Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Factores extrínsecos.</b>							
1	X						
2			X				
3			X				
4					X		
5	X						
6	X						
7	X						
8	X						
9					X		
10					X		
11			X				
12			X				
13					X		
14	X						
15	X						
16					X		
17	X						
18	X						
19			X				
20					X		
<b>Dimensión 2: Factores intrínsecos.</b>							
21					X		
22					X		
23	X						
24	X						
25					X		

26			X				
27			X				
28	X						
29	X						
30	X						
31					X		
32					X		
33	X						
34					X		

### Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Rendimiento</b>							
1	X						
2	X						
3					X		
<b>Dimensión 2: Capacidad de liderazgo</b>							
4					X		
5			X				
6	X						
<b>Dimensión 3: Habilidades organizativas.</b>							
7	X						
8					X		
9					X		

**Otras observaciones generales:**



---

Firma

León Vigo Maritza DNI N° 18858304

CLAD N° 04127

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DATOS GENERALES:**

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Morillo Campos Yuly Yolanda

**1.2. Grado Académico:** Magister en Gestión Pública

**1.3. Profesión:** Licenciada en Administración

**1.4. Institución donde labora:** Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

**1.5. Cargo que desempeña:** Docente

**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario.

**1.7. Autor del instrumento:** Robles Rosales, Carlos.

**1.8. Carrera:** Administración

**VALIDACIÓN:**

**Ítems correspondientes al Instrumento 1**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Factores extrínsecos.</b>							
1	X						
2			X				
3			X				
4					X		
5	X						
6	X						
7	X						
8	X						
9					X		
10					X		
11			X				
12			X				

13					X		
14	X						
15	X						
16					X		
17	X						
18	X		X				
19					X		
20					X		
<b>Dimensión 2: Factores intrínsecos.</b>							
21					X		
22					X		
23	X						
24	X						
25					X		
26			X				
27			X				
28	X						
29	X						
30	X				X		
31					X		
32	X						
33					X		
34					X		

### Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Rendimiento</b>							
1	X						
2	X						
3					X		

Dimensión 2: Capacidad de liderazgo							
4					X		
5			X				
6	X						
Dimensión 3: Habilidades organizativas.							
7	X						
8					X		
9					X		

**Otras observaciones generales:**



Mg. Yuly Yelanda Morillo Campos  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
 CLAD N° 01359

**DNI N°**  
**3326386**  
**2**

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

# TALTESIS 851 - CROBLESR - INFORME TESIS - TURNITIN - 2022 - 03

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

5%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo