



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MYPE
RESTAURANTE ASTRID. LIMA. PERÚ. 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORES:

Bach. MACHACA OMONTE, FREDY PAUL

DNI 41418828

Bach. SIHUE ARROYO, JULIAN ANTHONY

DNI 47681445

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Dr. GONZÁLEZ ZAVALETA EDMUNDO
DNI 06408486 <https://orcid.org/0000-0001-7916-1162>

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
DNI 07977890 <https://orcid.org/0000-0002-5678-0056>
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
DNI 0908508 <https://orcid.org/0000-0002-3082>
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
DNI 09725143 <https://orcid.org/0000-0002-1847-9545>
Vocal

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada principalmente a Dios, y a toda nuestra familia en especial a nuestros padres, quienes han sido la fortaleza, motivación y guías a lo largo de todas nuestras vidas, tanto en la formación profesional como en lo personal.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por habernos permitido la vida y lograr esta meta importante, y a nuestros padres que siempre estuvieron presentes en todo momento para aconsejarnos e inculcarnos a seguir adelante.

RESUMEN

La presente investigación titulada La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019, como una investigación activa o dinámica de tipo aplicada, el enfoque de estudio fue cuantitativo, se ubica en un nivel descriptivo - correlacional con diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 69 trabajadores. Se aplicó la técnica de la encuesta, el instrumento fue el cuestionario para recolectar datos con la escala de Likert, donde se llegaron a las siguientes conclusiones:

Se determinó que la motivación del personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid, en Lima, Perú en el período 2019 porque, en la prueba $t = 34.6658$ valor-P = 0.000 donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 4596.0$ valor-P = 0.000 que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

Se estableció que los factores higiénicos de la motivación impactan en el desempeño laboral en la MYPE restaurante Astrid, en Lima, Perú en el período 2019 porque, en la prueba de $t(\text{de student}) = 19.6439$ valor-P = 0.000 donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 4555.0$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

Palabras claves: MYPE, motivación, desempeño laboral.

ABSTRACT

The present investigation titled the motivation and its influence on the work performance of the workers in the MYPE RESTAURANTE ASTRID. Lime. Peru in the period 2019, as an active or dynamic research of an applied type, the study approach is quantitative, located at a descriptive-correlational level with a non-experimental cross-sectional design, with a sample of 69 workers. The survey technique was applied, the instrument was the questionnaire to collect data with the Likert scale, where the following conclusions:

It was determined that the motivation of the staff influences the work performance of the workers in the MYPE restaurant Astrid, in Lima, Peru in the period 2019 because, in the test of $t = 34.6658$ value $-P = 0$, where the null hypothesis for $\alpha = 0.05$ and in the Wilcoxon test it has a value of $W = 4596.0$ $P\text{-value} = 0$, which allows rejecting the null hypothesis for $\alpha = 0.05$.

The motivational factors of personal motivation affect job performance in the MYPE restaurant Astrid, in Lima, Peru in the period 2019 because, in the test of $t = 30.8279$ value $-P = 0$, where the null hypothesis for $\alpha = 0.05$ and in the Wilcoxon test it has a W value = 4624.0 $P\text{-value} = 0$, which allows rejecting the null hypothesis for $\alpha = 0.05$.

It was established that the hygienic factors of motivation impact on work performance in the MYPE restaurant Astrid, in Lima, Peru in the period 2019 because, in the test of $t = 19.6439$ value $-P = 0$, where the null hypothesis is rejected for $\alpha = 0.05$ and in the Wilcoxon test it has a value of $W = 4555.0$ $P\text{-value} = 0$, which allows rejecting the null hypothesis for $\alpha = 0.05$.

Keywords: MYPE, Motivation, Job performance

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.4. Objetivos de la investigación.....	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	25
2.2. Bases teóricas de las variables.....	30
2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente: motivación.....	30
2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente: desempeño laboral.....	42
2.2. Definición de términos básicos.....	51
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	56
3.1. Hipótesis de la investigación.....	56
3.1.1. Hipótesis general.....	56

3.1.2. Hipótesis específicas.....	56
3.2. Variables de estudio.....	56
3.2.1. Definición conceptual.....	56
3.2.2. Definición operacional.....	57
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	58
3.3.1. Tipo de investigación.....	58
3.3.2. Nivel de investigación.....	58
3.4. Diseño de investigación.....	59
3.5. Población y muestra de estudio.....	59
3.5.1. Población.....	59
3.5.2. Muestra.....	60
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	61
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	61
3.7. Método de análisis de datos.....	62
3.8. Aspectos éticos.....	63
IV. RESULTADOS.....	64
4.1. Resultados de la validación del instrumento.....	64
4.1.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	64
4.2. Resultados de la estadística descriptiva.....	66
4.2.1. Estadística descriptiva de la variable: motivación.....	66
4.2.2. Estadística descriptiva de la variable: desempeño laboral.....	76
4.3. Resultados de la estadística inferencial para la contrastación de las hipótesis.....	82
4.3.1. Contrastación de las hipótesis específicas.....	83
4.3.2. Contrastación de la hipótesis general.....	90
V. DISCUSIÓN.....	94
5.1. Discusión de los resultados de la estadística descriptiva.....	94
5.1.1. Discusión de resultados de la variable independiente: motivación..	94
5.1.2. Discusión de resultados de la variable dependiente: desempeño laboral.....	94
5.2. Discusión de los resultados de la estadística inferencial.....	95
5.2.1. Discusión de la contrastación de las hipótesis específicas.....	95

5.2.2. Discusión de la contrastación de la hipótesis general.	96
VI. CONCLUSIONES.....	97
VII. RECOMENDACIONES.....	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
ANEXOS.....	106
Anexo 1. Matriz de consistencia	107
Anexo 2. Matriz de operacionalización.....	108
Anexo 3. Instrumento.....	109
Anexo 4. Validación de los instrumentos	111
Anexo 5. Matriz de datos	115
Anexo 6. Propuesta de valor.....	117
Anexo 7. Reporte antiplagio menor a 30%.....	118
Anexo 8. Autorización del depósito de Tesis al Repositorio	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Teoría de dos factores de Herzberg	37
Tabla 3.	Ficha técnica de recolección de datos	60
Tabla 4.	Escala de Likert.....	62
Tabla 5.	Resultados de la validación de expertos en la validez de la Motivación	65
Tabla 6.	Suma de las Validaciones para la Motivación.....	66
Tabla 7.	Suma de las Validaciones para el desempeño laboral	66
Tabla 8.	¿Usted tiene habilidades para obtener resultados?	66
Tabla 9.	Resultados estadísticos descriptivos del ítem 1.....	67
Tabla 10.	¿Usted tiene iniciativa?	68
Tabla 11.	Resultados estadísticos descriptivos del ítem 2.....	68
Tabla 12.	¿Usted es participativo?	69
Tabla 13.	Resultados estadísticos descriptivos del ítem 3.....	70
Tabla 14.	¿Da más de lo que se espera?.....	70
Tabla 15.	Resultados estadísticos descriptivos del ítem 4.....	71
Tabla 16.	¿Se esfuerza en sus funciones?	72
Tabla 17.	Resultados estadísticos descriptivos del ítem 5.....	72
Tabla 18.	¿Se identifica con los objetivos de la empresa?	73
Tabla 19.	Resultados estadísticos descriptivos del ítem 6.....	74
Tabla 20.	¿Se encuentra en disposición?	74
Tabla 21.	Resultados estadísticos descriptivos del ítem 7.....	75
Tabla 22.	¿Usted brinda buen servicio?	76
Tabla 23.	Resultados estadísticos descriptivos del ítem 8.....	76
Tabla 24.	¿Pone empeño en lo que realiza?	77
Tabla 25.	Resultados estadísticos descriptivos del ítem 9.....	78
Tabla 26.	¿Usted tiene respeto por sus compañeros?	78
Tabla 27.	Resultados estadísticos descriptivos del ítem 10.....	79
Tabla 28.	¿Es apto para el puesto de trabajo?.....	80
Tabla 29.	Resultados estadísticos descriptivos del ítem 11.....	80
Tabla 30.	¿Sabe mantener el orden?	81
Tabla 31.	Resultados estadísticos descriptivos del ítem 12.....	82

Tabla 32. Comparación de Dos Muestras - Factores motivacionales & Desempeño laboral	83
Tabla 33. Comparación de Dos Muestras - Factores higiénicos & Desempeño laboral	87
Tabla 34. Comparación de Dos Muestras - Motivación & Desempeño laboral	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Maslow	34
Figura 2. ¿Usted tiene habilidades para obtener resultados?	67
Figura 3. Gráfica de la tendencia normal del ítem 1	67
Figura 4. ¿Usted tiene iniciativa?	68
Figura 5. Gráfica de la tendencia normal del ítem 2	69
Figura 6. ¿Usted es participativo?	69
Figura 7. Gráfica de la tendencia normal del ítem 3	70
Figura 8. ¿Da más de lo que se espera?	71
Figura 9. Gráfica de la tendencia normal del ítem 4	71
Figura 10. ¿Se esfuerza en sus funciones?	72
Figura 11. Gráfica de la tendencia normal del ítem 5	73
Figura 12. ¿Se identifica con los objetivos de la empresa?	73
Figura 13. Gráfica de la tendencia normal del ítem 6	74
Figura 14. ¿Se encuentra en disposición?	75
Figura 15. Gráfica de la tendencia normal del ítem 7	75
Figura 16. ¿Usted brinda buen servicio?	76
Figura 17. Gráfica de la tendencia normal del ítem 8	77
Figura 18. Gráfico de resultados del ítem 9	77
Figura 19. Gráfica de la tendencia normal del ítem 9	78
Figura 20. ¿Usted tiene respeto por sus compañeros?	79
Figura 21. Gráfica de la tendencia normal del ítem 10	79
Figura 22. ¿Es apto para el puesto de trabajo?	80
Figura 23. Gráfica de la tendencia normal del ítem 11	81
Figura 24. ¿Sabe mantener el orden?	81
Figura 25. Gráfica de la tendencia normal del ítem 12	82
Figura 26. Gráfico de cajas y bigotes de la Comparación de Dos Muestras – Factores motivacionales & Desempeño laboral.	86
Figura 27. Gráfico de cajas y bigotes de la Comparación de Dos Muestras – Factores higiénicos & Desempeño laboral.	89
Figura 28. Gráfico de cajas y bigotes de la Comparación de Dos Muestras – Motivación & Desempeño laboral.	93

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el periodo 2019, a fin de evaluar los factores presentes en el desempeño laboral van ligado a la motivación, pues se entiende que cuando un trabajador encuentra un equilibrio o estabilidad en sus condiciones de trabajo, carga laboral, horario y beneficios, su rendimiento es óptimo, logrando un cumplimiento de metas, realización personal y algo importante, un punto de equilibrio para la organización respecto a la relación con sus empleados, y lo que le cuesta esto a la MYPE, generando grandes resultados para ambos; estas consideraciones permitieron establecer los siguientes objetivos:

Determinar de qué manera la motivación del personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019.

Analizar cómo los factores motivacionales de la motivación personal inciden en el desempeño laboral en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019.

Establecer cómo los factores higiénicos de la motivación impactan en el desempeño laboral en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019.

El contenido del informe está estructurado en capítulos, de la siguiente manera:

Capítulo I, contiene el planteamiento del problema, abarcando la caracterización de la problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia y delimitación del problema de la investigación “La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019”

Capítulo II, guarda relación con el desarrollo del marco teórico, comprendiendo los antecedentes de la investigación, teoría científica que fundamenta el estudio, y el marco teórico conceptual.

Capítulo III, abarca la parte metodológica de la investigación, en la que

incluye el tipo y nivel, el método y diseño de investigación, población y muestra, procedimientos de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Capítulo IV, detalla el análisis e interpretación de los resultados las discusiones de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019.

Finalmente, se han establecido las respectivas conclusiones y recomendaciones obtenidas.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, toda empresa busca incrementar sus ingresos y disminuir sus costos sin importar el proceso cómo se realizó, dejando en un segundo plano factores importantes como el clima laboral, motivación, satisfacción, de tal forma, que pueden llegar a un punto determinado en el tiempo, donde los trabajadores pueden manifestar etapas de aburrimiento, desmotivación y su productividad empieza a disminuir, ya que no prestan atención a las actividades que realizan.

La empresa I.E – ADEAU deportivo SAC – Chiclayo – Perú se enfrentó al problema de motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal, realizó una investigación a sus personales administrativos que son docentes, la problemática se dio por la baja eficiencia por parte de sus trabajadores dentro del trabajo, ya que los gerentes no tienen una preocupación por las opiniones que pueden tener los colaboradores respecto a la productividad, eso quiere decir que no hay una motivación. El departamento de recursos humanos no tiene un plan de trabajo para poder motivar a sus trabajadores tampoco no tiene un planeamiento de estrategias que permitan tener motivados a sus colaboradores y con eso bajan el desempeño laboral y no puedan realizar sus funciones con el mayor esfuerzo para que la empresa pueda crecer dentro del mercado. Con esto la empresa buscó analizar cada estrategia motivaciones que le puedan aprobar el mejoramiento de rendimiento de los colaboradores en la Institución Educativa.

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito – Ecuador se enfrentó a la problemática de motivación en el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipio, se hizo la investigación en el año 2014 en la Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en la Administración Zonal Eloy Alfaro, donde la problemática fue el alto nivel de desmotivación e insatisfacción laboral de los empleados ya que 98% manifiesta que nunca recibió capacitaciones motivacionales por parte la empresa, además tiene factores como : el deficiente desempeño, el desinterés , la falta de compañerismo, por ello la entidad pública está señalando que se debe considerar al personal como factor primordial para que puedan alcanzar las metas establecidas por la institución. Es por eso, el

Municipio Metropolitano de Quito tomaron en cuenta la motivación, que es fundamental para cada uno de sus empleados con eso ayudará a elevar el nivel de motivación y desempeño laboral, para esto los coordinadores, jefes inmediatos, directores realizan capacitaciones de acuerdo con los objetivos establecidos en cuanto a la motivación y desempeño laboral, asimismo, se realizó una evaluación de los resultados que se vayan obtenido con la aplicación del programa de motivación laboral.

Por tal razón, la empresa siempre buscará la optimización de su productividad, pero si desean que la empresa marche al 100%, necesitará trabajadores que desarrollen al 100% sus habilidades y talentos, entonces podemos decir que uno de los factores principales es la motivación del personal.

Podemos decir que el tema de motivación ha alcanzado una fuerza e influencia en el ambiente laboral, es parte fundamental para que las empresas funcionen adecuadamente. Es la energía interna que las personas carecen y necesitan para poder desarrollar sus actividades de manera eficaz y eficiente. Por tal motivo, es primordial conocer las causas que estimulan la acción de la persona, mediante el manejo de la motivación, las organizaciones pueden lograr una optimización en su productividad, ya que tener empleados motivados y satisfechos influyen de manera significativa, en el cumplimiento de los objetivos de las empresas.

Según Robbins y Judge (2013) definen a la motivación como:

Procesos que dan la razón, de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de cada persona para conseguir objetivos en la organización. También se considera a la motivación como un impulso, con el objetivo de lograr mejoras progresivas en el desempeño laboral y con ello, fortalecer la productividad. (p. 202).

De acuerdo con los estudios de una encuesta realizada en octubre del 2013 por la corporación trabajando.com (México), la cual estuvo dirigida a 2750 trabajadores mexicanos de la capital y los resultados obtenidos fueron que un 66% de los encuestados se sienten motivados en su centro de trabajo y un 34% lo contrario. La Directora General Margarita Chico de esta corporación, manifestó

que una disminución en la motivación repercute en la vida personal, y más aún, en la vida profesional, por ende, es de vital importancia mantener una constante motivación en el personal.

Como Arias (2012) se refiere al desempeño laboral como:

Cumplimiento efectivo de las funciones esenciales en un empleo y que se ven influenciados por el conocimiento, la habilidad y la personalidad de cada ser humano, que influyen de una forma positiva en la productividad y serán observados en los resultados de la empresa. (p.377)

En el presente trabajo de investigación nos hemos enfocado en el estudio de la empresa restaurante Astrid, una empresa familiar, cuya misión es satisfacer al cliente con una variedad de platos mediante productos de calidad, sabor, servicio y un buen ambiente agradable; con la finalidad de estrechar relaciones duraderas con nuestro cliente. Asimismo, detallamos su visión de ser una empresa sólida y reconocida a nivel local, especializada en la preparación de platos a la carta, pollo a la brasa y cevichera, buscando la satisfacción y reconocimiento por parte del cliente de tal manera que su objetivo es seguir manteniendo la calidad de su producto y el servicio que brinda.

En la actualidad posee 4 locales, en lo cual 2 se encuentran en la Av. Nicolás Ayllón N° 339 -340 sucesivamente, en el distrito de Cercado de Lima, el tercer local se encuentra ubicado en la Av. Riva Agüero 252 en el distrito de El Agustino, y cuarto local se encuentra en la Av. César Vallejo 1451, El Agustino cerca al Hospital Nacional Hipólito Unanue, la empresa restaurante Astrid, fue inaugurado en el mes de enero del año 2010, actualmente está conformada por 69 trabajadores en total.

En los estudios realizados estos últimos meses en el entorno del restaurante Astrid, se hizo una pequeña entrevista a los trabajadores, donde nos dio como resultado una disminución parcial en el desempeño laboral de los trabajadores, reflejados en los datos estadísticos del estudio. Se evidenció un nivel bajo de satisfacción por parte de los trabajadores del restaurant, en los cuales también determinan varios factores como: escasa motivación, pocos incentivos, bajas remuneraciones, ingreso a planilla, falta de reconocimiento, lo

cual afecta en el rendimiento laboral.

Por lo tanto, se refleja que los trabajadores han disminuido su desempeño laboral por los diversos factores como los que se ha mencionado.

Es así que, la preocupación del grupo investigador, radica en desconocer la influencia que puede brindar la motivación al personal que trabaja en el restaurant Astrid, esto nos llevó aplicar herramientas para ayudar a solucionar la problemática para fortalecer, el desempeño laboral de los trabajadores y poder contar con un personal motivado y productivo, ya que todo este factor son claves primordiales para que una empresa cumpla con sus objetivos y sea exitosa.

Por dicha razón se ha creído conveniente abordar este estudio para lo cual se formula el siguiente problema:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

PG. ¿Cómo influye la motivación del personal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de restaurante Astrid, Lima. Perú. 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

PE 1. ¿Cómo los factores higiénicos de la motivación del personal impactan en el desempeño laboral de la empresa de restaurante Astrid, Lima. Perú. 2019?

PE 2. ¿Cómo los factores motivacionales de la motivación personal inciden en el desempeño laboral de la empresa de restaurante Astrid, Lima. Peru. 2019?

1.3. Justificación del estudio

Desde el punto de vista teórico, este trabajo de investigación tiene como objetivo crear reflexión con respecto al conocimiento de la empresa, para ello se emplearon diferentes teorías; en este caso la motivación y el desempeño laboral del personal; con la finalidad de obtener buenos resultados; por tal motivo el trabajo de investigación se justifica en base a teorías que mencionan la relación que pueda existir entre ambas teorías y cómo influencia en el personal.

Desde el punto de vista práctico este trabajo de investigación nos ayudó a

analizar, cuáles son los factores de motivación, las distintas dimensiones y variables que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores para obtener un mejor resultado con la finalidad de tomar una buena decisión con la finalidad de mejorar la productividad y rentabilidad de la empresa. El presente trabajo pretende servir como referencia a futuras investigaciones sobre la influencia de la motivación en el desempeño laboral.

Metodológicamente el presente trabajo de investigación utilizó instrumentos confiables y validados para medir las variables de estudio, para lograr obtener información de las variables motivación y desempeño laboral, las cuales después fueron procesadas y analizadas, llegando a una conclusión que existe una relación e influencia entre las dos variables de estudio. Por lo tanto, se determina que a mayor nivel de motivación, mayor será el desempeño laboral del personal.

Según Chiavenato (2015)

Uno de los mayores desafíos de las organizaciones radica en motivar a las personas, o sea, en hacer que se sientan íntimamente decididas, confiadas y comprometidas a lograr los objetivos propuestos, en infundirles suficiente energía y estímulo para que alcancen el éxito por medio de su trabajo. (p.236).

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

OG. Determinar de qué manera la motivación del personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019.

1.4.2. Objetivos específicos.

OE 1. Establecer cómo los factores higiénicos de la motivación impactan en el desempeño laboral de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019.

OE 2. Analizar cómo los factores motivacionales de la motivación personal inciden en el desempeño laboral de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Casas, P. (2017) realizó una investigación sobre *“La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura”*. Para obtener el grado de maestría en administración con mención en gerencia empresarial en la Universidad Nacional de Piura.

El objetivo de la investigación fue analizar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura.

La hipótesis de la investigación fue sí existe relación entre la motivación y desempeño laboral del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura. La metodología que se usó en esta investigación fue un enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño transaccional.

La población fue conformada por 80 trabajadores. El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta sobre dos variables en general, de 15 preguntas se aplicó la escala de Likert.

Se llegó a las siguientes conclusiones:

De la hipótesis planteada, se verificó la existencia de una relación entre la motivación y el desempeño laboral óptimo del personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura.

Los trabajadores de la mencionada escuela, no se encuentran totalmente motivados a pesar de que expresan que la institución sí realiza acciones para motivar a sus trabajadores, así mismo, ellos señalan que una buena estrategia de motivación sería que la institución dicte curso de crecimiento personal y que se creen más ascensos y promociones hacia los trabajadores. Que todavía muchas instituciones no se dan cuenta de la importancia del factor humano para lograr las metas y los objetivos de la empresa.

Este trabajo de investigación nos orienta respecto a la estructura del trabajo, que aborda temas conceptuales de las variables, asimismo, el desarrollo de la parte metodológica está orientada al enfoque cuantitativo.

Perea, M. (2017); en su investigación "*Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de Inversiones la Selva S.A. Moyobamba en año 2016*". Para obtener el grado de magister en administración en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco.

El objetivo de la investigación fue determinar cómo se relaciona la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de inversiones la Selva S.A. Moyobamba el año 2016.

La hipótesis de la investigación fue sobre la existencia de la relación directa y significativa entre la motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de inversiones la Selva S.A. Moyobamba el año 2016. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo, correlacional de corte transversal, diseño no experimental, modalidad descriptiva explicativo.

La muestra estuvo conformada con 43 trabajadores se hizo un criterio de inclusión y exclusión a las personas. El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta se usó la escala de Likert.

Conclusiones:

Existe una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral ya que, al obtener mayor motivación laboral, mejor es el desempeño laboral. Se evidencio una relación directa y significativa al obtener resultados estadísticos, es decir que cuanto mejora el liderazgo mayor es el conocimiento de la filosofía de gestión. Se halló relación directa y significativa, es decir a mejor equidad y justicia mayor es conocimiento de los contenidos del trabajo. Se indica relación directa y significativa, es decir mejora las recompensas laborales mayor es el desempeño laboral.

Esta investigación apoya en contrastar nuestro objetivo general ya que se demostró que existe una relación entre la variable motivación con la variable

desempeño laboral, y se evidencian en muchos indicadores.

Covinos, J. (2017), en su investigación sobre "*Influencia de la motivación en la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Militar Regional de Arequipa*" Para obtener el título de maestro en salud pública con grado de gerencia en servicios de salud en la Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa.

El objetivo principal del estudio fue determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral, así como la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal del Hospital Militar Regional de Arequipa. La metodología de la investigación fue de tipo observacional de corte transversal, el propósito estadístico es de asociación con dependencia.

La población estuvo conformada por 145 trabajadores, entre personal militar y civil que se encuentra trabajando más de 1 año de servicio en el Hospital Militar Regional de Arequipa. El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta a nivel censal, se usó la escala de Likert.

Conclusiones:

Existe influencia positiva de la motivación sobre la satisfacción en los trabajadores del Hospital Militar Regional de Arequipa; entonces si se mejora la motivación del personal, la satisfacción puede mejorar.

Predominó el nivel de motivación moderada; encontrándose más alta en los odontólogos, obstetras, administrativos y médicos, específicamente en el personal militar joven se detectó mayor motivación en el personal militar.

Esta investigación se relaciona con la delimitación espacial en el sentido que las instituciones estudiadas fueron públicas, también abarcan la variable independiente y finalmente los niveles están aplicados con una fórmula estadística el cual mide las variables.

Chirito E. & Raymundo S., (2015). Realizaron la investigación titulada "*La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en Huacho, período 2014*", para obtener el título de licenciado en administración

en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Perú.

El objetivo general fue determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, período 2014. La investigación fue descriptivo correlacional. La metodología de la investigación fue de tipo observacional de corte transversal.

La población fue de 43 trabajadores, por lo cual, se tomó como población a todo el personal que integra el banco Interbank que labora en las tiendas de la ciudad de Huacho. El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta se usó la escala de Likert.

Llegaron a las siguientes conclusiones:

La motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, período 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes.

Los factores motivacionales inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, período 2014; es importante que los trabajadores se sientan realizados, crezcan profesionalmente y tengan reconocimientos por parte de la institución, y que siempre encuentren la satisfacción que logre que la institución cumpla sus metas y objetivos. Los factores higiénicos inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, período 2014; por lo tanto nos referimos al entorno laboral de un trabajador y que se toma en cuenta el empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipos de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos y oportunidades, logrando que el trabajador tenga una capacidad de satisfacción para cumplir sus tareas encomendadas.

En el Banco Interbank, la toma de decisiones está siendo usada por los jefes de los subordinados, permitiendo que los subordinados también aporten sus ideas y/o soluciones antes los problemas que pueda enfrentar la institución. En el

Banco Interbank, se capacita al personal para que desempeñe su labor de manera eficiente y que cuente con la mayoría del personal tiene poco tiempo laborando en la institución y aún no se relacionan con todo el personal. En esta institución bancaria, se incentiva de una manera pausada la oportunidad que se les brindan a los trabajadores para que crezcan profesionalmente. Notamos que la rotación de personal en la institución es uno de los problemas constantes que aún no se logra superar ya que como notamos en el trabajo hay un porcentaje considerable de los colaboradores que lleva laborando menos de 3 años en la empresa.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Tenorio, A. (2017) en su investigación sobre “Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador”. Para obtener el título de licenciado en administración de empresas; de la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

El objetivo general en esta investigación fue determinar la influencia de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES potosinas para conocer el impacto que tienen los valores sobre los empleados y permitir que las empresas pueden entender el comportamiento humano. La investigación tiene un enfoque cualitativo. La metodología de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, fue una investigación de campo, no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 100 trabajadores de Pymes potosinas, la muestra se obtuvo de tres Pymes de la zona industrial de la ciudad de San Luis Potosí. El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta basada en entrevistas se usó la escala de Likert.

Conclusiones:

En esta tesis se han tomado en cuenta conceptos relacionados con la evaluación del desempeño laboral, el modelo pedagógico nacional, teorías relacionadas con la motivación y la satisfacción personal.

La información de campo fue obtenida al aplicar encuestas a los docentes en estudio, para ello se consideraron las variables: satisfacción del proceso de

evaluación y el nivel de satisfacción respecto a los resultados obtenidos.

El modelo de evaluación tiene como ventajas que considera aspectos, técnicos e institucionales, mientras que tiene como desventajas la falta de socialización, comunicación interna y motivación antes, durante y después del proceso de evaluación del desempeño docente. El modelo de la evaluación actual se centra en los aspectos pedagógicos, de planificación educativa, cumplimiento de normativa dentro de la institución educativa; en tanto que la realidad de los docentes demanda mayor motivación, comunicación con coordinadores de área, así como garantías e información dentro del proceso de evaluación docente. Desde el punto de vista de la institución, se considera que se requiere una mejor comunicación entre autoridades y docentes con la finalidad de corregir errores y, de esta manera, optimizar los recursos para alcanzar los objetivos institucionales propuestos.

Existe cierto alejamiento con los coordinadores, quienes no son muy cercanos al entorno. Por ello, los docentes tienen una mejor predisposición para ser evaluados por aquellas personas que se encuentran dentro del entorno cercano. Se debe fortalecer el intercambio de ideas entre los involucrados, luego de conocerse los resultados de evaluación con una socialización previa y conversaciones posteriores.

Al finalizar se pudo comprobar la importancia que existe en determinar una buena relación entre los componentes de motivación, satisfacción laboral y la comunicación.

Castro, P. (2016) en la tesis "El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES", para obtener el grado de maestría en administración con énfasis en negocios de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.

El objetivo general en esta investigación fue determinar la influencia de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES potosinas para conocer el impacto que tienen los valores sobre los empleados y permitir que las empresas pueden entender el comportamiento humano. La investigación tuvo un enfoque cualitativo. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, fue una investigación de campo, no

experimental. La población de estudio estuvo conformada por 100 trabajadores de Pymes potosinas, la muestra se obtuvo de tres Pymes de la zona industrial de la ciudad de San Luis Potosí. El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta basada en entrevistas se usó la escala de Likert.

Conclusiones:

Los resultados encontrados permiten determinar que es necesario que las empresas donde trabajan, permitan a los trabajadores desarrollarse en sus actividades, que se les permita hacer tareas donde puedan opinar y aportar conocimientos, realizar múltiples actividades para promover la variedad de trabajo y de igual manera que se les pongan objetivos que impliquen un reto para ellos.

En cuanto a la motivación, los resultados obtenidos demuestran que los empleados encuestados tienen una mayor motivación intrínseca, lo que 33 años indica que los empleados tienen un gusto e interés por las actividades que están haciendo, se tiene la regulación identificada, lo que nos indica que los trabajadores han encontrado en su lugar de trabajo una relación estrecha entre sus valores y entre las tareas que llevan a cabo, a pesar de que no concuerdan con alguno de los valores de la empresa, los han tomado como suyos.

Mera, C. (2013) en su tesis “Motivación y desempeño laboral: un estudio con los ejecutivos de ventas de corporación Markbar, 2012” tesis de pregrado para obtener el título de bachiller en administración de empresas en la Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.

El objetivo de la investigación fue caracterizar los motivos predominantes y su incidencia en el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas de la corporación Markbar en Guayaquil. La hipótesis de la investigación los motivos predominantes de los ejecutivos de ventas de corporación Markbar tiene una relación directa con el nivel de desempeño laboral. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, fue una investigación de campo, no experimental. El instrumento usado fue la encuesta y cuestionario para la entrevista con la finalidad de conocer cuáles son los motivos que tenían mayor predominio en el desempeño.

Este trabajo se relaciona con la investigación planteada por nosotros, en cuanto al manejo de factores externos motivacionales que pueden afectar el desempeño laboral; desde otro punto de vista, nos apoya a demostrar la influencia que existe entre ambas variables.

Conclusiones:

Los motivos más sobresalientes, que se manifiestan en primer lugar, son ejecutivos de ventas están dando mayor importancia al ganar dinero, pues se enfocan más que otra cosa en satisfacer sus necesidades por medio de la compra de diferentes artículos y bienes; también vemos que al ser una población bastante joven (18 – 25 años) tienen grandes deseos de hacer un buen trabajo y obtener la experiencia necesaria en el campo laboral, ya que en la mayoría de los casos es su primero o segundo empleo formal, para ellos esto ocupa el segundo lugar en importancia; por último los ejecutivos de ventas se ven motivados a cumplir con los deberes familiares primero, o sea para con sus padres y hermanos, esto como decíamos en principio, se debe a que son jóvenes y la mayoría de ellos no son aún cabezas de familia, por lo tanto, al estar viviendo aún con sus padres y hermanos se involucran en proveer para ellos.

Este trabajo se relaciona con la investigación planteada por nosotros, en cuanto al manejo de factores externos motivacionales que pueden afectar el desempeño laboral; desde otro punto de vista, nos apoya a demostrar la influencia que existe entre ambas variables.

Olvera, Y. (2013) en su investigación “Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos” tesis de pregrado para obtener el título de bachiller en administración de empresas en la Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.

El objetivo de la investigación fue establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos. La hipótesis de la investigación fue, la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y

Proyectos. La metodología de la investigación: tuvo un enfoque no experimental, se empleó el diseño transversal correlacional – causal, se tomó como muestra al personal administrativo del área comercial conformado por 38 personas. El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta basada en entrevistas se usó la escala de Likert.

Conclusiones:

Los factores más influyentes en el desempeño son trabajo en equipo y seguridad e higiene, estos son considerados factores operativos y se encuentran dentro de los motivadores extrínsecos.

Los factores motivacionales de mayor influencia en el personal fueron el salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, siendo el medio preferido para obtener retribución la expectativa, lo cual inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani.

Se demostró que existe una influencia negativa entre los factores motivacionales de los empleados y su desempeño laboral.

Este trabajo se relaciona con la investigación planteada en diseño, método. Por otro lado, apoya en demostrar que existe influencia entre las dos variables investigadas.

Sum, M. (2005), en la tesis “Motivación y desempeño laboral”, cuyo estudio se realizó con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”, para obtener el título de licenciado en psicología industrial organizacional; de la Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

El objetivo general de la investigación fue la de conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral en el personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo, correlacional de corte transversal, diseño no experimental, modalidad descriptiva. Nos menciona como hipótesis de la investigación, la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

La población estuvo conformada de 34 trabajadores, por lo cual, se tomó como población a todo el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta se usó la escala de Likert, para examinar la motivación y desempeño de los colaboradores.

Conclusiones:

El resultado de esta investigación se obtuvo que el 73% está de acuerdo con la motivación que brinda la empresa logrando favorecer su desempeño laboral. Asimismo, el 41% de los empleados señalo que reciben algún tipo de incentivo cuando realizan un buen desempeño laboral, y el 38% señalo que estaba en desacuerdo, confirmando la influencia de falta de motivación en el desempeño laboral del personal.

Por tal motivo, la empresa debe considerar diferentes maneras de motivar al personal y que es necesario que las organizaciones cuenten con los recursos necesarios para la realización de esta, ya que esto origina un buen rendimiento en los trabajadores. Por lo tanto, la motivación es un recurso indispensable, que permite mejorar el rendimiento laboral, siempre y cuando se presente de forma positiva en la empresa, de tal forma provocará que los empleados realicen y optimicen correctamente sus labores.

Este trabajo nos apoya a demostrar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral muchas veces depende mucho del factor humano y se debe considerar esto como un bien necesario para las empresas.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente: motivación.

2.2.1.1. Definición de la motivación.

Según Chiavenato citado por Herzberg (2014) nos menciona: la motivación tiene dos factores que determinan la conducta humana, para las personas en situación de trabajo, que son de suma importancia en las organizaciones. Estos dos factores son: factor de motivacional “intrínseca” y factor de higiénico

“extrínseco”. (p.242)

Según Robbins (2014) “La motivación son como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza en una persona para alcanzar una meta”. (p. 209)

Según Espada (2002) la motivación es un factor emocional básico para el ser humano que debe ser recíproco, interactiva tanto para los responsables de la empresa como los subordinados. (p.193)

2.2.1.2. Dimensiones de la motivación.

Según Chiavenato citado por Herzberg (2014) nos menciona: “la motivación tiene dos factores que determina la conducta humana para las personas en situación de trabajo, que son de suma importancia en las organizaciones”. Estos dos factores son: factor de motivacional “intrínseca” y factor de higiénico “extrínseco”. (p. 242)

2.2.1.2.1. Dimensión 1: factor de motivacional (intrínseca).

Chiavenato citado por Herzberg (2014) nos menciona:

Son aquellos que se corresponden con el contenido del puesto, bajo el control de la persona ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Los factores materiales involucran sentimientos de crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. (p. 242)

2.2.1.2.2. Dimensión 2: factor de higiénico (extrínsecos).

Chiavenato citado por Herzberg (2014) nos menciona "son el entorno del individuo y abarcan las situaciones en las que desempeñan sus trabajos. Dado que la empresa decide y dispone esas condiciones, las personas no tienen control sobre los factores higiénicos ". (p. 247).

2.2.1.3. Teorías sobre la motivación.

2.2.1.3.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.

Chiavenato (2014) cita la teoría de “las necesidades de Maslow”

Maslow presentó una teoría de la motivación, que afirma que las necesidades humanas se presentan en niveles jerárquicos por orden de importancia. Podemos mencionar que esa jerarquía tiene forma de pirámide, en la base se encuentran las necesidades más bajas (fisiológicas) y en la cima, las necesidades más elevadas de autorrealización. (p.241)

A. Necesidades fisiológicas

Es el nivel más inferior y básico de todas las necesidades humanas, pero son de vital importancia para la supervivencia. Entre ellas se pueden mencionar la necesidad de respirar, alimentación, beber agua, dormir, descansar, el deseo sexual, etc.

Estas necesidades se refieren a la supervivencia del individuo y a la preservación de la especie. Son necesidades instintivas que nacen con el individuo. Asimismo, son las que predominan sobre todas las otras necesidades humanas; cuando alguna de ellas no está satisfecha dominarán la dirección de la conducta.

Por ejemplo, la mayor preocupación de un hombre con el estómago vacío, es satisfacer su hambre. Cuando todas las necesidades humanas son tan insatisfechas, la mayor motivación estará dirigida a satisfacer las necesidades fisiológicas y la conducta del individuo tendrá por objeto buscar alivio a la presión que producen sobre su organismo.

B. Necesidades de seguridad

Estas necesidades se ubican en el segundo nivel, son las necesidades de seguridad, estabilidad, búsqueda de protección contra amenazas. Surgen en la conducta cuando las necesidades fisiológicas se encuentran relativamente satisfechas.

Cuando estas necesidades son dominantes, funcionan como elementos que dirigen la conducta del individuo. Las necesidades de seguridad tienen suma

importancia para el comportamiento humano. Por ejemplo, si consideramos que todo empleado siempre tiene una relación de dependencia de la empresa, en el cual las acciones administrativas o las decisiones ilógicas pueden provocarle inseguridad sobre su permanencia en el puesto. Si esas acciones o decisiones reflejan discriminación o favoritismo o alguna política administrativa imprevisible, pueden generar un fuerte sentimiento de inseguridad en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

C. Necesidad de social

Surgen en la conducta cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente satisfechas. Algunas de estas necesidades son la necesidad de asociarse, de participar, de aceptación social, de ser parte de una comunidad, de amor y afecto. Si estas necesidades no están debidamente cubiertas, el individuo puede adoptar una conducta de resistencia, antagonismo y hostilidad hacia las personas que le rodean. La insatisfacción de estas necesidades conduce a la desadaptación social, el aislamiento y la soledad. Dar y recibir afecto son fuertes motivadores de la conducta humana.

D. Necesidad de estima o reconocimiento

Esta necesidad surge tras cubrir los tres primeros niveles de la pirámide de Maslow. Son las necesidades relacionadas con la manera en que un individuo se ve y se evalúa. Maslow divide esta necesidad de estima en dos tipos.

- 1) **Estima alta:** implica valorarse y tener confianza en sí mismo, así como las necesidades de aprobación social, de estatus, de prestigio y de respeto.
- 2) **Estima baja:** como la necesidad relativa al respeto del resto de la gente (atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus) también de tener independencia e incluso dominio.

La satisfacción de las necesidades de estima conduce a las que se sientan seguras de sí mismos, generando confianza y piensan que es valiosa dentro de la sociedad. Su insatisfacción puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo.

E. Necesidades de autorrealización

Son las necesidades humanas más elevadas, que están en la cima de la pirámide. Se refieren a la realización del propio potencial y a la superación personal continua. Esta tendencia se expresa en el afán de la persona por crecer más allá de lo que es y por llegar a ser todo lo que puede ser.

Se puede llegar a este nivel cuando todas las necesidades anteriores han sido alcanzadas. Estas son las más importantes: espiritual, moral, búsqueda de una misión en la vida, ayuda desinteresada a los demás.



Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Maslow
Tomado de: Chiavenato (2014:241)

2.2.1.3.2. Teoría de los dos factores de Herzberg.

Según Chiavenato (2014) cita la “Teoría de los dos factores de Herzberg” (p. 242) “Frederick Herzberg formuló la teoría de los dos factores para explicar la cordura de las personas en situaciones de trabajo. Según Herzberg dos factores dirigen la conducta de las personas”.

A. Factores higiénicos o factores extrínsecos

Se encuentran en el entorno de las personas y abarcan las condiciones en las que desempeñan su trabajo. Dado que la empresa decide y administra esas condiciones, las personas no tienen control sobre los factores higiénicos. Las prestaciones sociales, el tipo de jefatura o superior, las condiciones materiales y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de la relación entre la empresa y los empleados, los reglamentos internos, etc. Todos ellos son factores del contexto que están en el entorno del individuo. Tradicionalmente, solo los factores higiénicos se utilizaban para motivar a los empleados, el trabajo se consideraba una actividad desagradable y para conseguir que las personas trabajarán más, era necesario recurrir a los premios y los incentivos salariales, la supervisión las políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, a incentivos externos al individuo a cambio de su trabajo.

Las investigaciones de Herzberg revelaron que cuando los factores higiénicos son excelentes, lo más que consiguen es evitar la insatisfacción de los empleados y cuando aumentan la satisfacción no logran mantenerla así durante mucho tiempo. Cuando los factores higiénicos son precarios, provocan la insatisfacción de los trabajadores. Debido a que su influencia está más relacionada con la insatisfacción. Herzberg los llama factores higiénicos, porque en esencia son profilácticos y preventivos, pues solo evitan la insatisfacción, pero no producen satisfacción. Su efecto es semejante al de ciertos remedios higiénicos: evitan la infección o controlan el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Dado que están más relacionados con la insatisfacción. Herzberg también los llama factores no satisfactores.

B. Factores motivacionales o factores intrínsecos.

Estos se relacionan con el contenido del puesto y con la índole de las tareas que la persona desempeña. El individuo controla los factores motivacionales porque se refieren a lo que hacen y realiza. Además, involucran sentimientos de crecimiento individual, de reconocimientos profesional y de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo desempeña en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los puestos eran definidos y ordenados con

la intención de que se ajustarán a los principios de la eficiencia y la economía, pero se eliminaba el desafío y la creatividad individual. Por lo tanto, carecían de significado psicológico para el individuo que los desempeñaba y su efecto era “desmotivante” y provocaban apatía, desinterés y ausencia de un sentido psicológico. El efecto de los factores motivacionales sobre las personas es profundo y estable. Cuando estos factores son excelentes producen satisfacción personal. Sin embargo, cuando son precarios, la eliminan. Como están relacionados con la satisfacción de los individuos, Herzberg también los llama factores satisfactores.

Los factores higiénicos y los motivacionales son independientes y no se encuentran vinculados entre sí. Los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas no son iguales a los elementos responsables de su insatisfacción, sino que, por el contrario, están totalmente desconectados de estos. Lo contrario a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción profesional. Asimismo, lo opuesto de la insatisfacción profesional no es la satisfacción sino la ausencia de esta.

La teoría de los dos factores de Herzberg parte de los supuestos siguiente:

- La satisfacción en el puesto depende de los factores motivacionales o satisfactores, es decir, del contenido o las actividades desafiantes y estimulantes del trabajo que desempeña la persona.
- La insatisfacción en el puesto depende de los factores higiénicos o insatisfactorios, tales como el ambiente laboral, el salario, las prestaciones, la supervisión, los compañeros y el contexto general que rodea al puesto ocupado.

Tabla 1.
Teoría de dos factores de Herzberg

Motivadores	Factores de higiene	
Logro	Supervisión	
Reconocimiento	Políticas de la compañía	
El trabajo en sí mismo	Relación con el supervisor	
Progreso	Condiciones de trabajo	
Crecimiento	Salario	
	Relación con los compañeros	
	Vida personal	
	Relación con los subordinados	
	Posición	
	Seguridad	
Muy satisfecho	Neutral	Muy insatisfecho

Fuente: Chiavenato (2014:244)

2.2.1.3.3. Teoría X y Y de McGregor

Chiavenato (2014) cita la “Teoría X y Y de McGregor”.

En comparación dos estilos opuestos y antagónicos de administrar de un lado está el estilo basado en la teoría tradicional, mecanicista y pragmática (que llamo teoría X) u del otro lado el estilo basado en las concepciones modernas de la conducta humana (que denomino teoría Y). (p.247).

A) Teoría X

Representa la concepción tradicional de la administración y se basa en ideas equivocadas e incorrectas sobre la conducta humana a saber:

Las personas son indolentes y perezosas por naturaleza: evitan trabajar o lo hacen al mínimo posible a cambio de recompensas salariales o materiales.

No tienen ambición: no les gusta asumir responsabilidades y prefieren ser dirigidas y sentirse seguras debido a esa dependencia. Básicamente, el hombre es egocéntrico y sus objetivos personales, por lo general, se oponen a los objetivos de la organización.

Su propia naturaleza las lleva a resistirse a los cambios, porque buscan su seguridad y pretenden no correr riesgos que las pongan en peligro.

Su dependencia las hace incapaces de controlarse y disciplinarse solas; necesitan que la administración las dirija y controlen.

Esas concepciones y premisas acerca de la naturaleza humana constituyen la teoría X, la cual reflejan un estilo de administración duro, rígido y autocrático que hace que las personas trabajen con base en esquemas y estándares planeados y organizados, lo cual solo toman en cuenta que se deben alcanzar los objetivos de la organización. Las personas son vistas como meros recursos o medios de producción.

Según la teoría X, la administración se debe caracterizar por:

Debe propiciar que se organicen los recursos de la empresa (dinero, materiales, maquinaria y personas) exclusivamente para bien de sus objetivos económicos.

La administración es el proceso que consiste en dirigir los esfuerzos de las personas, incentivos, controlar sus acciones y modificar su conducta con el propósito satisfacer las necesidades de la empresa.

Sin esa intervención activa de la administración, las personas serían pasivas frente a las necesidades de la empresa o incluso podrían rechazarla. Es preciso persuadir, recompensar, sancionar, coaccionar y controlar a las personas sus actividades deben ser estandarizadas y dirigidas en función de los objetivos de la empresa.

Como las personas se motivan por incentivos económicos (salarios), la empresa debe utilizar la remuneración como medio para premiar (al buen trabajador) o sancionar (al empleado que no se dedique suficientemente a cumplir con su tarea).

B) Teoría Y

De acuerdo con la teoría, es la concepción moderna de administrar que se basa en concepciones y premisas actuales y sin prejuicios respecto de la naturaleza humana a saber:

Inherentemente, las personas no sienten desagrado por el trabajo, si este

reúne ciertas condiciones, puede ser fuente de satisfacción y premios (cuando se desempeña de forma voluntaria) o de sanciones (cuando se deja de cumplir siempre que es posible). La aplicación del esfuerzo físico o mental en un trabajo es tan natural como jugar o descansar.

Por su naturaleza intrínseca, las personas no son pasivas ni se resisten a las necesidades de la empresa se pueden adquirir esos "vicios" como resultado de su experiencia negativa en otras empresas.

Las personas tienen motivación potencial de desarrollo, patrones de conducta adecuados y capacidad para asumir responsabilidades. El empleado se debe autodirigir y auto controlar para bien de los objetivos que la empresa le ha confiado. El control externo y la amenaza de sanciones no son los únicos medios para obtener su dedicación y esfuerzo para alcanzar los objetivos organizacionales.

Bajo ciertas condiciones el hombre promedio aprende a aceptar responsabilidades, pero también a buscarla. Huir de la responsabilidad la falta de ambición y la preocupación exagerada por la seguridad personal son consecuencia de la experiencia individual insatisfactoria de cada persona, pero no es una característica humana inherente a toda la especie humana.

La capacidad para tener un grado importante de imaginación y creatividad para resolver problemas de la empresa esta generosamente extendida entre las personas. En la vida moderna, las personas solo utilizan parte de su potencial intelectual.

En función a esas concepciones y premisas sobre la naturaleza humana, la teoría Y representa un estilo de administración abierto, dinámico y democrático, con el cual administrar se convierte en un proceso para crear oportunidades liberar potenciales, eliminar obstáculos, motivar el crecimiento individual y ofrecer orientación sobre los objetivos.

Según la teoría Y la administración se caracteriza por:

Las personas nacen con factores como motivación, el potencial de desarrollo, la capacidad de asumir responsabilidad, de dirigir la conducta hacia los

objetivos de la empresa. La administración no los enjerta en las personas. La gerencia es la responsable de proporcionar condiciones para que las personas reconozcan y desarrollen, por si mismas, esas características.

La tarea esencial de la administración es crear condiciones y métodos de operación en la organización para que las personas puedan alcanzar sus objetivos personales, dirigiendo sus propios esfuerzos hacia los objetivos de la empresa.

La teoría Y propone un estilo de administración participativo y basado en valores humanos y sociales. Mientras que la teoría X significa administrar por medio de controles externos impuestos a las personas, la teoría Y significa administrar por objetivos de modo que subraya la iniciativa individual. estas teorías se oponen la una a la otra.

2.2.1.3.4. Teoría de las expectativas.

Como Robbins (2014) cita a Victor Vroom (1964) nos manifiesta que:

La teoría de las expectativas establece que la fuerza de nuestra tendencia a actuar de cierta manera depende de la magnitud de la expectativa que tenemos de obtener de un resultado dado y de su atractivo. En términos prácticos, los individuos se sentirán motivados a esforzarse más cuando crean que eso los llevará a obtener una buena evaluación de su desempeño que una buena evaluación les proporcionará recompensas organizacionales. Como aumentos de salarios o recompensas intrínsecas y que las recompensas satisfarán sus metas personales. Por lo tanto, la teoría se centra en tres relaciones (p. 206).

- **Relación esfuerzo – Desempeño**

La probabilidad que percibe el individuo de que cierta magnitud de esfuerzo conducirá al desempeño.

- **Relación desempeño – Recompensa**

Grado en que el individuo cree que el desempeño a un nivel específico llevará a la obtención del resultado deseado.

- **Relación recompensas – metas personales**

Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y el atractivo que tienen estas recompensas potenciales para él.

La teoría de las expectativas ayuda a explicar porque mucha gente no se siente motivada por su trabajo y únicamente hace lo mínimo necesario para conservarlo.

2.2.1.3.5. Teoría de la autoeficacia.

Como Robbins (2014) menciona:

La teoría de la autoeficacia (también conocida como teoría cognitiva social o teoría de aprendizaje social) se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de realizar una tarea. Cuanto mayor sea la autoeficacia más confianza se tendrá en la propia capacidad para lograr el éxito. Por lo tanto, en situaciones difíciles las personas con baja autoeficacia suelen disminuir sus esfuerzos o rendirse, mientras que los individuos con un alto nivel de autoeficacia tratarán con más esfuerzo superar el desafío. (p. 220)

La autoeficacia puede crear un círculo virtuoso donde los individuos con una elevada eficacia se involucran más en sus tareas lo que a su vez mejoraría su desempeño, incrementando aún más su eficacia. Un estudio reciente planteo otra explicación, que la autoeficacia está relacionada con un mayor nivel de atención enfocada, la cual con lleva a un mejor desempeño de la tarea.

La retroalimentación influye en la autoeficacia, los individuos con autoeficacia elevada parecen responder a la retroalimentación negativa con más esfuerzo y motivación, en tanto, que aquellos con baja autoeficacia son propensos a reducir su esfuerzo al recibir retroalimentación negativa. Los cambios que ocurren en la autoeficacia con el paso del tiempo también se relacionan con cambios en el desempeño creativo.

2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente: desempeño laboral.

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral.

Como Chiavenato (2014) menciona:

El desempeño como las acciones o comportamiento observados en los empleados que son distinguidos el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (p. 79)

Como Velasco (2013) mencionó “es aquello en donde el individuo expone competencias laborales alcanzadas en las que se componen como un sistema: mañas, conocimientos, experiencias, actitudes, emociones, motivaciones, característica personales y valores que son importantes para alcanzar los resultados de la organización”. (p. 33).

Según Rodríguez (2011) mencionó:

Es el progreso de actividades o tareas de un trabajador con relación a los objetivos ansiados por la organización y esta completados por la pericia y conocimientos que tiene la persona en el proceso del desarrollo de sus tareas, así como también por los logros en la productividad y resultados obtenidos. El desempeño se considera también como rendimiento laboral y es el vínculo de conductas profesionales de un trabajador en el desempeño de sus funciones (p. 48).

2.2.2.2. Dimensiones de desempeño laboral.

Según Robbins (2014) nos menciona lo siguiente: “las investigaciones realizadas por la conducta del desempeño laboral son tres tipos principales: desempleo de la tarea, civismo y obstáculo a la productividad (p. 576).

Según Montejo (2009) nos menciona lo siguiente:

Define el desempeño laboral como aquellos trabajos o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para alcanzar los objetivos de la organización y que pueden ser descritos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa. (p.3).

Según Palmar, Valero y Jhoan (2014) nos mencionan lo siguiente: “el desempeño laboral se define como “el desenvolvimiento de cada persona que cumple su jornada de compromiso dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y exigencias de la empresa”. (p.188).

2.2.2.2.1. Dimensión 1: desempeño de la tarea.

Como Robbins (2014) menciona lo siguiente:

Se cuenta al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que ayudan a la producción de un bien o un servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se contienen la mayoría de las tareas en una descripción de puestos convencional. (p. 576).

2.2.2.2.2. Dimensión 2: civismo.

Según Robbins (2014) menciona lo siguiente

Se refiere a las operaciones que contribuyen al ambiente psicológico de la institución, como brindar ayudar a los demás, aunque esta no se solicite, proteger a los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer explicaciones constructivas y decir cosas efectivas sobre el lugar de trabajo. (p. 579)

2.2.2.2.3. Dimensión 3: obstáculos a la productividad.

Robbins (2014) menciona lo siguiente “esto contiene los trabajos que perjudican de manera activa a la organización, como robo, daños a la posesión de la agrupación, comportarse de forma agresiva hacia los compañeros y ausentarse con frecuencia”. (p. 582)

2.2.2.3. ¿Qué es el desempeño?

Robbins (2014) menciona lo siguiente:

Que el conjunto de las entidades solo evaluaba a los empleados a realizar las tareas contenidas en una descripción de puestos de trabajo; por lo tanto, las compañías actuales menos jerárquicas y más enfocadas al servicio que requieren de información. Las exploraciones ahora reconocen

tres tipos principales de conductas que componen en el desempeño laboral. (p. 592)

- **Desempeño de la tarea**

Se cuenta al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que ayudan a la producción de un bien o un servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se contienen la mayoría de las tareas en una descripción de puestos convencional.

- **Civismo**

Se refiere a las operaciones que contribuyen al ambiente psicológico de la institución, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, proteger a los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer explicaciones constructivas y decir cosas efectivas sobre el lugar de trabajo.

- **Obstáculos a la productividad**

Esto contiene los trabajos que perjudican de manera activa a la organización, como robo, daños a la posesión de la agrupación, comportarse de forma agresiva hacia los compañeros y ausentarse con frecuencia.

En generalidad de los gerentes piensan que un buen desempeño implica obtener buenos resultados en las primeras dos dimensiones y evitar la tercera. El sujeto que realiza muy bien las tareas fundamentalmente del puesto, pero que es tosco y agresivos con sus compañeros, no se consideraría un buen colaborador en la mayoría de las organizaciones; asimismo, incluido el colaborador más encantador y contento que no logra cumplir con las tareas laborales básicas nunca es un buen empleado.

2.2.2.3.1. Objetivos de la evaluación del desempeño.

Según Robbins (2014) menciona lo siguiente:

La evaluación del desempeño tiene muchos objetivos, uno de ellos, nos dice en ayudar a la gerencia a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y destituciones (despidos). Por otro lado, la evaluación nos ayuda a detectar las necesidades sobre aprendizaje

(capacitación) y desarrollo e identificar las habilidades y competencia de los colaboradores en lo cual se pueden desarrollar programas correctivos. (p. 594).

Po último, darle una retroalimentación a los colaboradores sobre la forma en que la organización observa su desempeño y con frecuencia son las bases para asignar homenajes (recompensas), ya sea por aumento de salarios por méritos.

Dado a nuestro interés en el comportamiento organizacional, aquí se hace énfasis en la evaluación del desempeño como un componente que brinda retroalimentación y determina la asignación de recompensas.

2.2.2.4. ¿Qué se evalúa?

Robbins (2014) afirmó:

Los razonamientos que elija la gerencia para calificar el desempeño de los colaboradores tendrán muchos dominios en la conducta de estos. Asimismo, determinamos tres conjuntos de criterios más comunes son: los resultados de la tarea individual, conducta y los rasgos. (p. 610)

- **Resultados de la tarea individual**

Si los fines son más significativos que los medios, entonces la administración debería evaluar los resultados de la tarea del trabajador, ya sea por la cantidad producida, los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un administrador de planta; o bien, el volumen de ventas general en el territorio, el incremento en el monto obtenido por las ventas y el número de cuentas nuevas lograda en el caso de un vendedor.

- **Conductas**

Es dificultoso atribuir resultados determinados a las acciones de personas que ocupan puesto de asesoría o apoyo, o que desempeña cargos cuyas tareas laborales forman parte del esfuerzo de un grupo. Se puede evaluar con facilidad el desempeño, pero si es complicado identificar la contribución de cada uno de sus miembros. Por lo tanto, la gerencia. evaluará la conducta del trabajador. Un

jefe de planta podría ser evaluado en cuanto a la rapidez con lo cual puede enviar los informes mensuales o su estilo de liderazgo, mientras que se evaluaría a un vendedor con base en el promedio de llamadas de negocio que realiza al día o en su apoyo hacia otro representante de ventas. La conducta que se evalúan no necesariamente se limita a aquellas que están directamente relacionada con la productividad individual.

- **Rasgos**

Tener una buena actividad, mostrar confianza, ser formal, mantenerse ocupado o poseer mucha experiencia son conductas deseables en un centro de trabajo, pero es importante recordar que podrían tener o no una alta correlación con los resultados positivos de la tarea. Sin embargo, sería ingenuo ignorar el hecho de que las organizaciones aun utilizan este tipo de rasgos para evaluar el desempeño laboral.

2.2.2.4.1. ¿Quién debería realizar la evaluación?

¿Quién debería evaluar el desempeño de un colaborador? Por naturaleza, tradición, la tarea ha recaído en los jefes (gerentes), ya que se les considera responsable del desempeño de sus subalternos. Sin embargo, otros podrían hacerlo mejor, sobre todo con la ayuda del departamento de recursos humanos.

Puesto que muchas de las organizaciones actuales utilizan equipos autodirigidos, trabajo a distancia y otras herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados, es probable que el superior inmediato no sea el juez más confiable sobre el desempeño de un trabajador. Con frecuencia se pide a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso y muchos individuos están participando en su propia evaluación. Como admitirá, con frecuencia las autoevaluaciones son bastante indulgentes, pues presentan un sesgo al servicio del yo y pocas veces coinciden con las puntuaciones que asignan los superiores. Quizás sean más adecuadas para fines de desarrollo que de evaluación.

De hecho, la mayoría de las situaciones, es muy aconsejable usar múltiples fuentes de calificación, es probable que cualquier puntuación sobre el desempeño individual hable tanto del evaluador como de la persona evaluada. Si se

promedian las puntuaciones que otorgan varios evaluadores, es factible obtener una evaluación del desempeño más confiable, menos sesgada y más exacta.

Otros métodos utilizados que son difundidos para calificar el desempeño son las evaluaciones de 360 grados, las cuales ofrecen retroalimentación del desempeño a partir de todo el círculo de contacto cotidiano que tiene un trabajador, desde los subalternos hasta los clientes o jefes y colegas. El número de evaluación puede ir desde tres o cuatro hasta 25, aunque la mayoría de las organizaciones obtienen entre 5 a 10 por cada empleado.

¿Cuál es el atractivo de la evaluación de 360 grados? Según los estudios se basan en la retroalimentación de individuos que conocen bien el empleado en diverso contexto, las organizaciones esperan lograr que todos experimenten una mayor participación en el proceso de revisión, incrementar la responsabilidad del trabajador y obtener lecturas más exactas del desempeño de cada trabajador.

Las evidencias sobre eficacia de las evaluaciones de 360 grados son contradictorias ya que estas ofrecen a los empleados una perspectiva más amplia sobre su desempeño, pero muchas compañías no dedican el tiempo suficiente para capacitar a los evaluadores de modo que hagan críticas constructivas. Algunas organizaciones permiten que los empleados elijan a los colegas y subalternos que los evaluarán, lo cual suele inflar personas que no saben mucho acerca del desempeño real del trabajador. También es difícil reconciliar los desacuerdos entre grupos que califican. Existen evidencias claras de que los colegas tienden a otorgar puntuaciones mucho más indulgentes que los supervisores a los subalternos y también suelen cometer más errores al evaluar el desempeño. Por lo tanto, estas evaluaciones podrían complementar la información sobre la consistencia del trabajo de un empleado, pero no deberían sustituir las evaluaciones del desempeño objetivas.

2.2.2.5. *Métodos de evaluación del desempeño.*

En las secciones anteriores se explicó ¿qué evaluar? Y ¿quién debería hacer la evaluación, ahora nos preguntamos ¿cómo se evalúa el desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas específicas de evaluación?

- **Ensayos escritos**

Quizás el método más sencillo consiste en redactar una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño anterior y el potencial del trabajador, así como hacer sugerencias para que este mejore. Para escribir un documento de este tipo no se requiere de formatos complejos ni de una capacitación extensa. Sin embargo, es probable que con este método una evaluación útil está determinada tanto por las habilidades de escritura del evaluador como por el nivel de desempeño real del trabajador. También es difícil comparar los documentos redactados para diferentes empleados (o para los mismos empleados, elaborados por diferentes gerentes) debido a que no existe una clave de puntuación estandarizada.

- **Incidentes críticos**

Los incidentes críticos concentran la atención del evaluador en la diferencia que hay entre efectuar un trabajo con eficacia y sin ella. El evaluador describe la acción del trabajador que fue especialmente eficaz o ineficaz en una situación, citando únicamente conductas específicas. Una lista de incidentes críticos de este tipo ofrece un conjunto abundante de ejemplos que sirven para mostrar a los empleados los comportamientos deseables y también para identificar a quienes necesitan mejorar.

- **Escalas de puntuación gráfica**

Uno de los métodos más antiguos y difundidos de evaluación son las escalas de puntuación gráfica. El evaluador observa un conjunto de factores de desempeño como la cantidad y calidad del trabajo, la profundidad de los conocimientos, la cooperación, la asistencia y la iniciativa y los califica en escalas graduadas. Las escalas podrían especificar digamos 5 puntos de manera que los conocimientos sobre el trabajo se calificarán de 1 (está mal informado sobre las responsabilidades del puesto) a 5 (logro dominar todas las fases del puesto). Aunque no ofrecen la misma profundidad de la información de los ensayos o los incidentes críticos, la aplicación de las escalas de puntuación gráfica requiere de menos tiempo y permite realizar comparaciones y análisis cuantitativos.

- **Escalas de puntuación basadas en el comportamiento**

Las escalas de puntuación basadas en el comportamiento combinan elementos importantes de los métodos de incidentes críticos y de escala de puntuación gráfica. El evaluador califica a los individuos con base en reactivos ubicados a lo largo de un continuo; los reactivos son ejemplos de conductas reales en el trabajo y no listas de rasgos o descripciones generales. Para elaborar las escalas de puntuación de comportamiento los participantes primero dan ejemplos específicos de conductas eficaces e ineficaces, los cuales se traducen en un conjunto de dimensiones del desempeño con niveles de calidad variable.

- **Comparaciones forzadas**

Las comparaciones forzadas evalúan el desempeño del individuo respecto del desempeño de otro u otros empleados. Se trata de una herramienta de medición relativa, más que absoluta las dos comparaciones más utilizadas son la calificación grupal y la clasificación individual.

La clasificación grupal: se requiere que el evaluador coloque a los trabajadores en una clasificación específica, por ejemplo, en la quinta parte o en la segunda quinta parte superiores con el mejor desempeño. Si el evaluador tiene 20 empleados, solo 4 estarán en la primera quinta parte y desde luego 4 quedarían relegados a la quinta parte inferior. Este método es muy utilizado para recomendar estudiantes a la universidad que imparten posgrados.

El método de clasificación individual: es ordenar a los trabajadores del mejor al peor, si el gerente debe evaluar a 30 trabajadores supone que la diferencia entre el primero y el segundo es la misma que entre vigésimo primero y el vigésimo segundo. Aunque algunos de los individuos pueden agruparse muy de cerca, no se permiten los empates. El resultado es un ordenamiento claro de los empleados, desde el que tiene el mejor desempeño hasta aquel con el mejor nivel.

2.2.2.6. Retroalimentación sobre el desempeño

Para muchos gerentes pocas actividades son tan desagradable como dar a los trabajadores retroalimentación sobre su desempeño. De hecho, a menos que se vean presionados por las políticas y los controles de la organización los

gerentes tienden a ignorar esta responsabilidad.

Porque, en primer lugar, aunque casi cualquier empleado podría mejorar en ciertas áreas, los gerentes temen la confrontación al presentar una retroalimentación negativa. En segundo lugar, muchos empleados se tornan defensivos cuando se señalan sus debilidades. En vez de aceptar la retroalimentación como un elemento constructivo y como una base para mejorar su desempeño, algunos critican al gerente o culpan a alguien más. Por último, los colaboradores tienden a sobrevalorarse, en términos estadísticos la mitad de los trabajadores muestran un desempeño por debajo del promedio. Sin embargo, el empleado promedio estima que su nivel de desempeño se ubica en un nivel mucho más alto, quiere decir, aun cuando los gerentes les den buenas noticias es probable que los trabajadores consideren que no son suficientemente buenas.

Quizás no se sorprenda saber que los trabajadores malhumorados sean menos proclives a aceptar consejos en comparación con quienes suelen estar de buen humor.

Asimismo, las evaluaciones también deben ser tan específicas como sea posible, la gente tiende más a sobrestimar su propio desempeño cuando se le pregunta sobre su rendimiento laboral en general, pero puede ser más objetiva cuando la retroalimentación se refiere a ciertas áreas en particular. También es difícil determinar cómo mejorar el propio desempeño de manera general, es mucho más fácil mejorar en áreas específicas, asimismo, la revisión del desempeño debe diseñarse más como una actividad de orientación que como un proceso de juicio, lo cual se logra mejorar si se permite que evolucione a partir de la autoevaluación del empleado.

2.2.2.7. Variaciones internacionales en la evaluación del desempeño.

Ahora se examinará la evaluación del desempeño a nivel mundial con el contexto de las dimensiones culturales de manera particular del individualismo o del colectivismo, las culturas orientadas a los individuos como la estadounidense, prefieren los sistemas formales de evaluación del desempeño a los más informales. En estos contextos se aconseja elaborar evaluaciones escritas a intervalos regulares, y que los gerentes compartan sus resultados con los

subalternos y los utilicen para determinar las recompensas.

Por otro lado, las culturas colectivistas que predominan en Asia y en gran parte de América Latina, se caracterizan por sistemas más informales conceden escasa importancia a la retroalimentación y no relacionan la asignación de recompensas con las puntuaciones del desempeño. No obstante, algunas de esas diferencias podrían estar desapareciendo, en Corea, Singapur y Japón el uso de la evaluación del desempeño ha aumentado de forma drástica en la última década, aunque no siempre de forma tranquila o sin polémica. Una encuesta aplicada entre trabajadores coreanos reveló que la materia cuestionaba la validez de los resultados de la evaluación de su desempeño.

Un estudio de la industria bancaria encontró diferencias significativas entre las prácticas de evaluación del desempeño de diferentes países. Las evaluaciones del desempeño formales son más comunes en países con altos niveles de asertividad y de evitación de la incertidumbre y con bajos niveles. En otras palabras, los países asertivos que consideran el desempeño como una responsabilidad individual y que prefieren certeza sobre la situación de las personas son más propensos a utilizar evaluaciones formales del desempeño.

Por lado, en las culturas que tienden a evitar la incertidumbre, las evaluaciones del desempeño también se utilizan con mayor frecuencia con fines de desarrollo y comunicación (a diferencia de quienes las usan para otorgar recompensas y ascensos). Otro estudio encontró que los individuos con una gran distancia del poder y de culturas muy colectivistas tienden a hacer evaluaciones del desempeño más indulgentes.

2.2 Definición de términos básicos

Adaptabilidad: Alles, (2015), definió “Es la capacidad para comprender y apreciar perspectivas diferentes, cambiar convicciones y conductas a fin de adaptarse en forma rápida y eficiente a diversas situaciones, contextos, medios y personas” (p.58).

Administración: Robbins y Coulter, (2014), definió “es coordinación y supervisión en las actividades laborales de otras personas, de tal manera que se realicen de

forma eficiente y eficaz” (p. 7).

Capacitación: Chiavenato, (2011), señaló que, “es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 162)

Comunicación eficaz: Alles, (2015), señaló que, “es la capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales” (p. 65).

Desempeño laboral: Según Robbins (2014) menciona que “es una relación perfecta de costo-beneficio, donde la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo”. (p.253).

Eficacia: Según Chiavenato, (2011), “se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona” (p. 22).

Liderazgo: Alles, (2015), manifestó que es “capacidad para generar compromiso y lograr el respaldo de sus superiores con vistas a enfrentar con éxito los desafíos de la organización” (p.114)..

Motivación: Robbins y Coulter, (2014), definieron que, “son los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (p. 206).

Organización: Según Chiavenato (2011) menciona que “una organización es un método de movimientos conscientemente coordinadas de dos o más personas”. (p.6)

Orientación: Robbins y Coulter, (2014), definieron que, “es la presentación del puesto de trabajo y de la organización a un nuevo empleado” (p. 3)

Potencial: Vallejo, (2015), definió que, “es la relación con las competencias (conocimientos, experiencias, habilidades, conductas observables) adquiridas y/o desarrolladas por una persona y las posibilidades de ser incrementarlas o asumir

otras nuevas” (p. 82).

Prestaciones sociales: Chiavenato, (2011), definió que, “son las facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados con el objeto de ahorrarles esfuerzos y preocupaciones” (p. 264).

Productividad: Alles, (2015), definió que, “es la capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requeridos, agregar valor y contribuir a que la organización mantenga e incremente su liderazgo en el mercado” (p. 152).

Puesto: Vallejo, (2015), definió que, “consiste en las responsabilidades y las obligaciones que desempeña una persona” (p. 82)

Respeto: según Garza (2001) menciona que “consideración, acompañada de cierta sumisión, con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina y que lleva a acatar lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio”.

Rotación de personal: según Chiavenato, (2011), “se define la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente, es decir el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización” (p.116).

Selección: Chiavenato, (2011), definió que, “es una actividad de oposición, de elección, de escoger y decidir, de clasificación, de filtrar la entrada y, por tanto, de restringirla” (p. 144).

Talento humano: Vallejo, (2015), definió que, “es un tipo especial de persona y no siempre toda persona es un talento. Para tener talento, la persona debe poseer cualidades diferenciadoras y competitivas que la valoren” (p. 30).

Trabajo: según Soto (2001) conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir bienes y servicios para atender las necesidades humanas (p.143).

Calidad: según Carro (2012) define que. “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustente en su habilidad para

satisfacer las necesidades establecidas o implícitas (p.20).

Empresa: según García y Casanueva (2000) define que “la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" (p. 78).

Estrategia: según Alcaide (2015) define que “Son conjuntos de acciones que realmente están planificadas para que puedan ayudar a tomar mejores decisiones y de tal manera se logra buenos resultados que sean positivos”.

Lealtad: según Alcaide J (2015). Es una expresión para determinar la fidelidad a algo.

Rendimiento: según Motowilso (2003) define que “rendimiento que la empresa espera con respecto a episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo en función de que presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de la organización”.

Incentivos: según Balkin y Cardy (2001) define que “son programas diseñados para recompensar el buen rendimiento de los empleados”.

Salario: según Balkin y Cardy (2001) define que “Es la cantidad fija que recibe normalmente el empleado, ya sea como salario (por ejemplo, un pago semanal o mensual o como retribución por hora.

Actitud: según Newstrom, (1999) define que “son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento”.

Servicios: según Lamb (2002) define que “un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos, personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente.

Cliente: según Alcaide J (2015) define que “es un individuo que adquiere productos y/o servicios de una organización”

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general.

Hi: La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019

Ho: La motivación no influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019

3.1.2. Hipótesis específicas.

H1: Los factores motivacionales de la motivación influyen en el desempeño laboral de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019.

HO: Los factores motivacionales de la motivación no influyen en el desempeño laboral de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019.

H2: Los factores higiénicos de la motivación influyen en el desempeño laboral de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019.

HO: Los factores higiénicos de la motivación no influyen en el desempeño laboral de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019.

3.2. Variables de estudio

- Variable independiente: motivación
- Variable dependiente: desempeño laboral

3.2.1. Definición conceptual

- **Motivación.**

Según Espada (2002) es un factor emocional básico para el ser humano, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para unos el trabajo puede representar una carga, para otros es una iniciativa, un medicamento, un refugio y a veces una liberación. Por tal motivo la motivación es un factor que debe ser recíproco,

interactiva tanto para los responsables de la empresa como los subordinados.

- **Desempeño laboral.**

Según Chiavenato (2014) es el rendimiento de una persona, equipo u organización en comparación de los objetivos, normas previamente definidos. También la forma en que las personas equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades, con ello se alcanza los objetivos organizacionales que promueven excelentes resultados.

3.2.2. Definición operacional.

Según Pino (2017) nos indica que la operacionalización de variables es el procedimiento que tiende a pasar de las variables generales a la variable intermedia y de estas a los indicadores.

Operacionalización de las variables

Variable 1. Motivación

Esta variable se midió a través de dos dimensiones (a) Factor motivacional (intrínseco), lo cual está constituida por los siguientes indicadores que son: logro, reconocimiento, el trabajo en sí mismo y responsabilidad con cuatro ítems; (b) Factor higiénico (extrínseco), conformado por los siguientes indicadores: salario, relación con los subordinados y políticas de compañía con tres ítems. Para ello se aplicó de forma objetiva, un total de siete ítems de respuestas cerradas cuyas alternativas se representan mediante la escala de Likert.

Por ello las respuestas obtenidas de las encuestas hechas a las personas que fueron seleccionadas se agruparon en base de datos del paquete SPSS con los rangos establecidos de bueno, regular, malo.

Variable 2. Desempeño laboral

Esta variable se midió a través de tres dimensiones (a) Desempeño de la tarea, lo cual está constituida por los siguientes indicadores que son: servicio y desempeño con dos ítems. (b) Civismo, conformado por los siguientes indicadores: respeto y trabajo con dos ítems: (c) Obstáculo a la productividad, integrado por el indicador: agresivo con un ítem. Para ello, se aplicó de forma

objetiva, un total de cinco ítems de respuestas cerradas cuyas alternativas se representan mediante la escala de Likert.

Para ello, las respuestas que se obtuvo de las personas que fueron seleccionadas han sido procesados en la base de datos del paquete SPSS con los rangos establecidos de bueno, regular y malo.

3.3. Tipo y nivel de investigación

3.3.1. Tipo de investigación.

Según Valderrama (2007) las investigaciones aplicadas llamadas también activas o dinámica, dependen de sus hallazgos y aportes teóricos aplicadas a los problemas que se localicen. (p.29).

La investigación que hemos realizado fue de tipo aplicada, ya que buscó la aplicación o uso de los conocimientos que se logran para desarrollar tanto la variable independiente que viene a ser la “motivación” y la variable dependiente “desempeño”, por lo tanto, el presente trabajo de investigación cuenta con un marco teórico. A través de sus resultados la investigación aplicada se ayuda a construir nuevos trabajos de investigación básica.

3.3.2. Nivel de investigación.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) consideran descriptivo brindar una buena percepción del funcionamiento en que se comportan las variables, porque reunió la relación de la motivación del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurant Astrid. Lima – Perú, 2019. Esto se debió a que no existió una maniobra de las variables ya mencionadas.

Según Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) mencionan que se refiere a correlacional debido a que describe la manera de cómo está vinculado las situaciones y los problemas.

Enfoque cuantitativo porque ayudó a evaluar datos en base a la recolección de información, se realizaron cuadros estadísticos para determinar los resultados que han sido planteadas en el cuestionario de tal forma que permita brindar posibles respuestas a las hipótesis planteadas.

3.4. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación se situó en el diseño no experimental transversal y de tipo descriptivo – correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación no experimental, podría precisar como la investigación que se ejecuta sin manipular voluntariamente las variables, por eso, se trata de estudios en los que no hacemos transformar en escritura intencional las variables independientes para ver su resultado sobre otras variables. (p.152)

Así mismo, fue de diseño transversal porque consiste en lograr estudiar e identificar las diferentes escalas de las causas ya siendo de una o varias variables en un determinado conjunto de personas teniendo en cuenta el momento único.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Hernández, et. al. (2014) se refiere a la población como un conjunto de todos los elementos que coinciden con determinadas especificaciones, es decir con características comunes mucho más concretas que el universo (p.114)

La población, en el presente trabajo de investigación estuvo constituida por 69 trabajadores en sus 4 locales de la empresa restaurante Astrid, de la siguiente manera: 4 administradores, 3 lavalozas, 22 mozos, 10 cocineros, 3 cajeros, 6 personal de seguridad, 6 personal de limpieza, 4 motorizados delivery, 3 recepcionistas, 3 ayudantes de cocina y 5 personal de logística.

Tabla 2.*Ficha técnica de recolección de datos*

Nombre del instrumento	Encuesta de Motivación y Productividad
Autor de la ficha	MACHACA OMONTE FREDY PAUL SIHUE ARROYO JULIAN ANTHONY
Año de elaboración	2019
Dirigido	Colaboradores de la MYPE del restaurante Astrid
Tiempo de aplicación	15 a 20 minutos
Técnica de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	1 día calendario
Procedimiento de selección	de Toda la población de la MYPE del Restaurante Astrid
Método de muestreo	Muestra censal
Confianza	
Error muestral	No existe error muestral

3.5.2. Muestra.

Hernández citado en Castro (2003), menciona que, si la población es menor de 100 individuos, la población es igual a la muestra. (p.69).

Iglesias (2015) nos menciona que cuando el estudio es de forma censal, se incluyen a todas y cada una de las unidades de una población para optimizar los resultados. (p.113)

Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos mencionan que cuando incluimos a todo el universo o población en la investigación, la mejor forma de obtener resultados es realizando un censo.

En nuestro estudio realizado en el restaurant Astrid, se observó una población de 69 trabajadores, es así que consideramos una población menor que 100 trabajadores, por lo tanto, la muestra debe ser la misma que la población.

Por lo tanto, debido al reducido tamaño de la población, se realizó un muestreo censal; tomándose en cuenta para el estudio, a toda la población de trabajadores 69 en total del restaurant Astrid.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos.

Según Pino (2017) nos menciona que la técnica es el conjunto de reglas y procedimientos que permite al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación. (p.115)

Según Abascal y Grande (2014) nos mencionan que una encuesta es un conjunto relacionado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere. (p.191).

Por lo tanto, en este trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta, para obtener información y datos de interés de los encuestados, mediante un cuestionario previamente elaborado y relacionado al tema de investigación "La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante ASTRID". Ya que esta técnica indirecta, sirve para optimizar el tiempo.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos.

Carrasco (2013) nos menciona que el cuestionario es el instrumento de investigación social más usado para generar los datos necesarios, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas realizadas que se le entrega a cada una de las personas, las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión. (p.318)

En la presente investigación se utilizó el cuestionario, se identificó el propósito que tenía su elaboración, asimismo, se aseguró la confidencialidad y anonimato de los trabajadores que fueron encuestados. En el cuestionario nos dirigimos de manera amable al trabajador, mostrándole las recomendaciones para el llenado, cada pregunta tenía 5 alternativas de respuesta que nos permitieron medir el grado de desarrollo de la dimensión que se analizó.

El cuestionario se utilizó, para cuantificar y comparar la información, se elaboró mediante un total de 12 preguntas estructuradas. específicamente sobre dos dimensiones de la variable independiente "motivación" que son: dimensión

motivacional (intrínseca), dimensión higiénica (extrínseca), igualmente abarca preguntas sobre tres dimensiones de la variable dependiente "desempeño laboral" que son: desempeño de la tarea, civismo y obstáculos a la producción que permitió obtener la información y lograr los resultados.

Por lo tanto, podemos mencionar que el cuestionario que se aplicó es anónimo, se utilizó la escala de Likert medición valorizados del 01 al 05 respectivamente.

Tabla 3.
Escala de Likert

Escala de Likert	
5= Siempre	2= Casi nunca
4= Casi siempre	1=Nunca
3= A veces si a veces no	

Según Pino (2017) nos menciona que:

Este método fue desarrollado por Rengis Likert en los años 30 del s. XX. Este método consiste en la presentación de un conjunto de ítems del cual la persona debe elegir una de las 5 alternativas que se presenta. La escala de Likert es una escala aditiva con un nivel ordinal. Likert elaboró este tipo de escala para asegurar que todos los ítems midieran los mismos hechos y eliminar la necesidad del concurso de un grupo de jueces para analizar los ítems. (p.124)

3.7. Método de análisis de datos

Para realizar el procesamiento de la presente investigación se hizo uso de una computadora, la cual tuvo configurada un software estadístico SSSP que permitió procesar los datos recolectados y de esa forma se enfocó el mayor esfuerzo en la interpretación de los resultados.

Procedimiento: las encuestas después de ser aplicadas a todos los trabajadores del restaurant Astrid, fueron recogidas de forma manual y posteriormente los datos fueron procesados en a una computadora para su posterior análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través del

programa SPSS, para ello se aplicaron conceptos sobre estadística descriptiva e inferencial para contrastar las hipótesis mediante el análisis.

Estadística descriptiva: porcentajes en tablas y gráficas para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias. A través de la media, moda, frecuencia

Estadística inferencial: sirve para estimar parámetros y probar hipótesis, y se basa en la distribución muestral.

3.8. Aspectos éticos

La presente investigación está basada en el consentimiento voluntario y confiabilidad de las personas de convertirse en participantes, respetó la veracidad de resultados, protección de la identidad, física y psicológica; respetando las normas de convivencia, la moral y las buenas costumbres.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la validación del instrumento

4.1.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.

4.1.1.1. Instrumentos de la investigación.

Para la recopilación de datos durante el proceso de investigación, se han elaborado los siguientes instrumentos:

1. Fichas: corresponden a la técnica de recolección de datos bibliográficos que se aplicaron en la investigación, la técnica de fichaje se aplicó en el proceso de elaboración del marco teórico.
2. La encuesta oral se fundamenta en un interrogatorio “cara a cara” o por vía telefónica, en el cual el encuestador pregunta y el encuestado responde. Contraria a la entrevista, en la encuesta oral se realizan pocas y breves preguntas porque su duración es bastante corta. Sin embargo, esto permite al encuestador abordar una gran cantidad de personas en poco tiempo. Es decir, la encuesta oral se caracteriza por que se abordó a los trabajadores de la MYPE restaurante Astrid en un número de 69 trabajadores de una población de 100 trabajadores.

4.1.1.2. Validez de los instrumentos.

El instrumento sobre la medición en la tesis La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019; fue sometido a la validación de contenidos a través del juicio de expertos, utilizándose el formato de evaluación de los ítems en tabla de evaluación de instrumentos por expertos, el cual tuvo el resultado que se detalla a continuación.

Los expertos que participaron en la validación de contenidos fueron los profesores: Dr. González Zavaleta Edmundo y Dr. Tam Wong Fernando Luis con el siguiente resultado:

Tabla 4.*Resultados de la validación de expertos en la validez de la motivación*

EXPERTO	Institución	Precisar si hay suficiencia
Dr. González Zavaleta Edmundo	Universidad Privada TELESUP	Si hay suficiencia
Dr. Tam Wong Fernando Luis	Universidad Privada TELESUP	Si hay suficiencia

La prueba para la validación en piloto se aplicó a 69 trabajadores de la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019.

4.1.1.3. La confiabilidad.

Para determinar la confiabilidad de la prueba de La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019, a los que se aplicaron los test y luego se analizó la confiabilidad de los ítems, correspondiente a los ítems de prueba, y luego se calcula el coeficiente alfa de Cronbach, mediante la varianza de los ítems y la varianza de puntaje total, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: número de preguntas o ítems

S_i^2 : suma de varianzas de cada ítem

S_T^2 : varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta, es decir haya homogeneidad en la respuesta de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach. Para la prueba piloto se seleccionó 69 colaboradores de la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019 a fin de analizar la confiabilidad de los instrumentos y los resultados obtenidos.

Tabla 5.
Suma de las Validaciones para la motivación

Validez	Coefficiente
Validez de contenido	0,975
Validez de criterio	0,980
Validez de constructo	0.995
Validez	0,983

Los resultados mostrados en tabla anterior nos permiten concluir que los instrumentos son confiables.

Tabla 6.
Suma de las Validaciones para el desempeño laboral

Validez	Coefficiente
Validez de contenido	0,995
Validez de criterio	0,995
Validez de constructo	0,998
Validez	0,996

Los resultados mostrados en tabla anterior nos permiten concluir que los instrumentos son confiables.

4.2. Resultados de la estadística descriptiva

4.2.1. Estadística descriptiva de la variable: motivación.

4.2.1.1. Dimensión: factor motivacional (Intrínseco).

4.2.1.1.1. Indicador: logro.

Tabla 7.
¿Usted tiene habilidades para obtener resultados?

Ítem 1	Fa	%
Siempre	26	37,7%
Casi siempre	32	46,4%
A veces si a veces no	11	15,9%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	69	100,0%

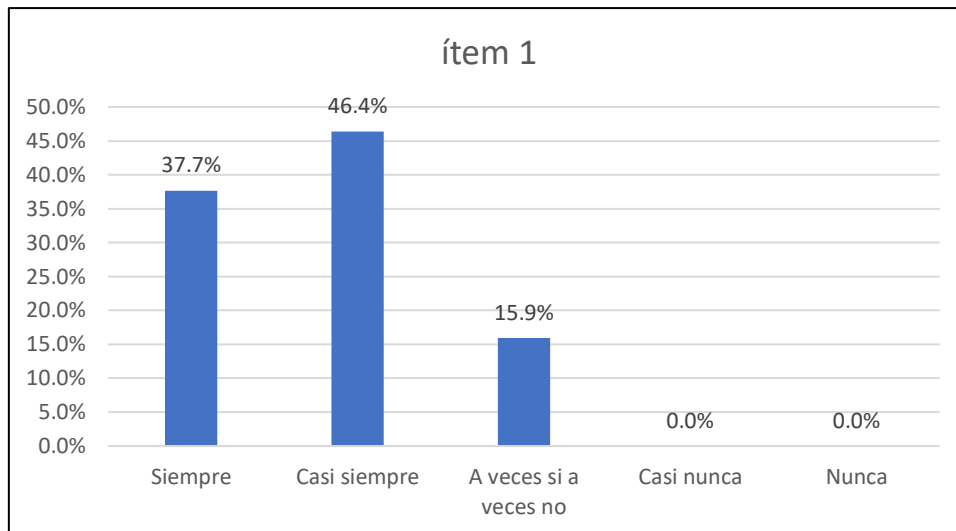


Figura 2. ¿Usted tiene habilidades para obtener resultados?

Tabla 8.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 1

Variable	N	N*	Porcentaje	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados
ítem 1	69	0	100	4,2174	0,0848	0,7044	0,4962	16,70	1261,0000
Variable	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis		
ítem 1	3,0000	4,0000	4,0000	5,0000	5,0000	-0,33	-0,92		

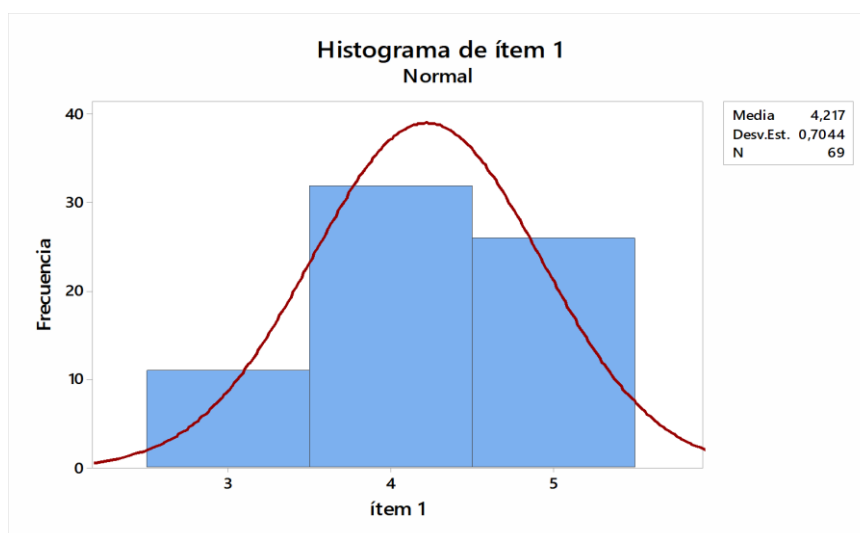


Figura 3. Gráfica de la tendencia normal del ítem 1

La variable independiente con respecto a sus dimensiones e indicadores tienen las tendencias que reportan los investigadores Aliaga & Quezada (2017), Alva & Juárez (2014), y Hurtado (2016).

4.2.1.1.2. *Indicador: reconocimiento.*

Tabla 9.

¿Usted tiene iniciativa?

Ítem 2	Fa	%
Siempre	0	0,0%
Casi siempre	32	46,4%
A veces si a veces no	31	44,9%
Casi nunca	6	8,7%
Nunca	0	0,0%
Total	69	100,0%

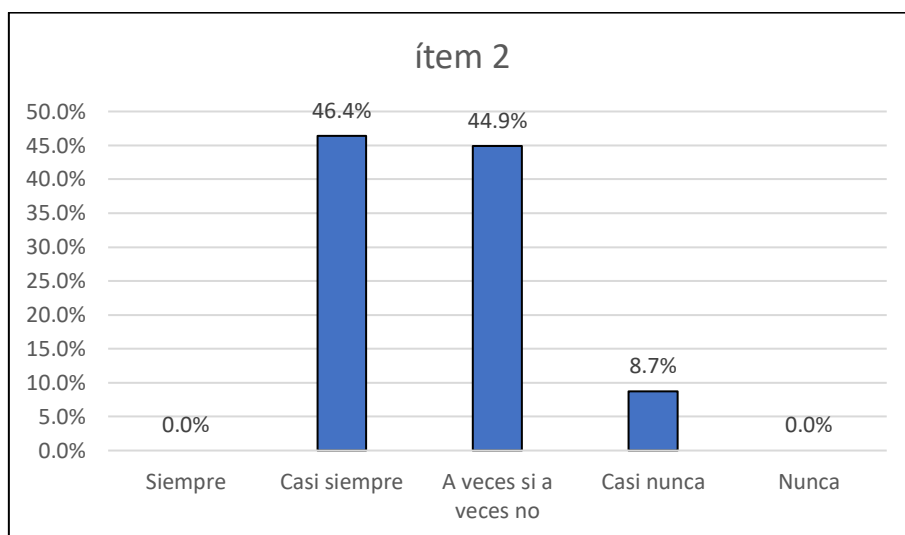


Figura 4. *¿Usted tiene iniciativa?*

Tabla 10.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 2

Variable	N	N*	Porcentaje	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados
ítem 2	69	0	100	3,3768	0,0775	0,6440	0,4147	19,07	815,0000

Variable	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
ítem 2	2,0000	3,0000	3,0000	4,0000	4,0000	-0,54	-0,61

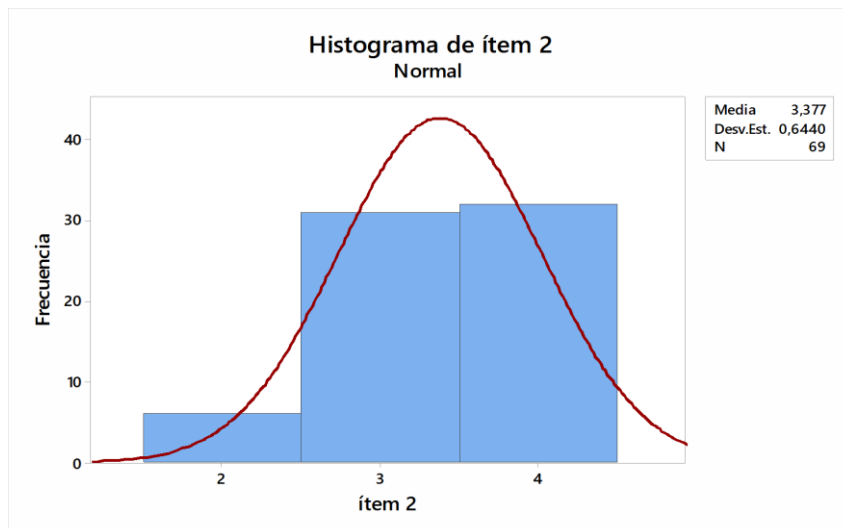


Figura 5. Gráfica de la tendencia normal del ítem 2

La variable independiente con respecto a sus dimensiones e indicadores tienen las tendencias que reportan los investigadores Alva & Juárez (2014), y Hurtado (2016).

4.2.1.1.3. *Indicador: el trabajo en sí mismo.*

Tabla 11.
¿Usted es participativo?

Ítem 3	Fa	%
Siempre	29	42,0%
Casi siempre	37	53,6%
A veces si a veces no	3	4,3%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	69	100,0%

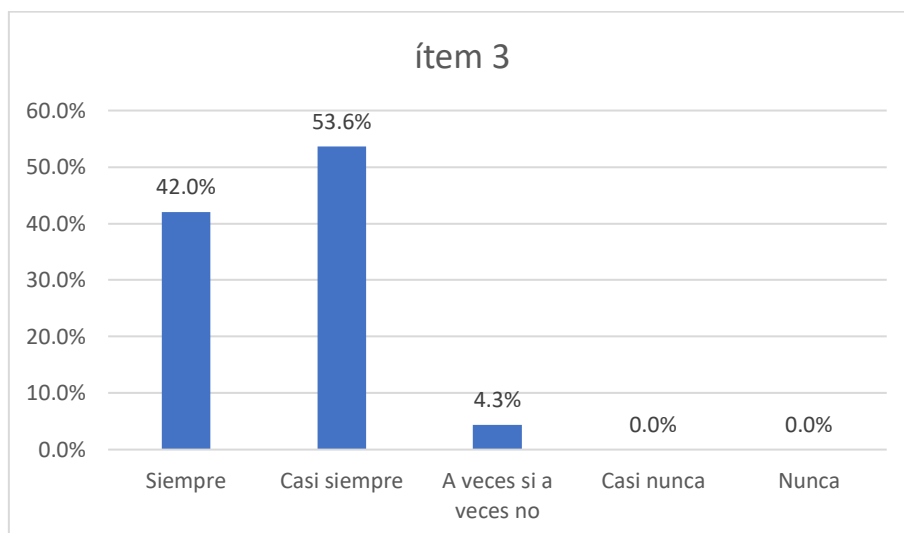


Figura 6. ¿Usted es participativo?

Tabla 12.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 3

Variable	N	N*	Porcentaje	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados
ítem 3	69	0	100	4,3768	0,0688	0,5714	0,3265	13,06	1344,0000
9Variable	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis		
ítem 3	3,0000	4,0000	4,0000	5,0000	5,0000	-0,23	-0,74		

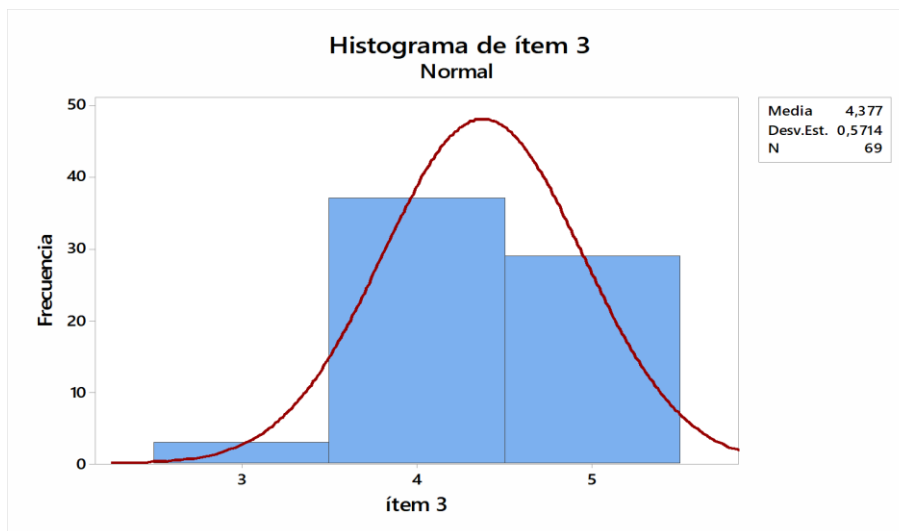


Figura 7. Gráfica de la tendencia normal del ítem 3

La variable independiente con respecto a sus dimensiones e indicadores tienen las tendencias que reportan los investigadores Aliaga & Quezada (2017), Alva & Juárez (2014), y Hurtado (2016).

4.2.1.1.4. *Indicador: responsabilidad.*

Tabla 13.
¿Da más de lo que se espera?

Ítem 4	Fa	%
Siempre	41	59,4%
Casi siempre	25	36,2%
A veces si a veces no	3	4,3%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	69	100,0%

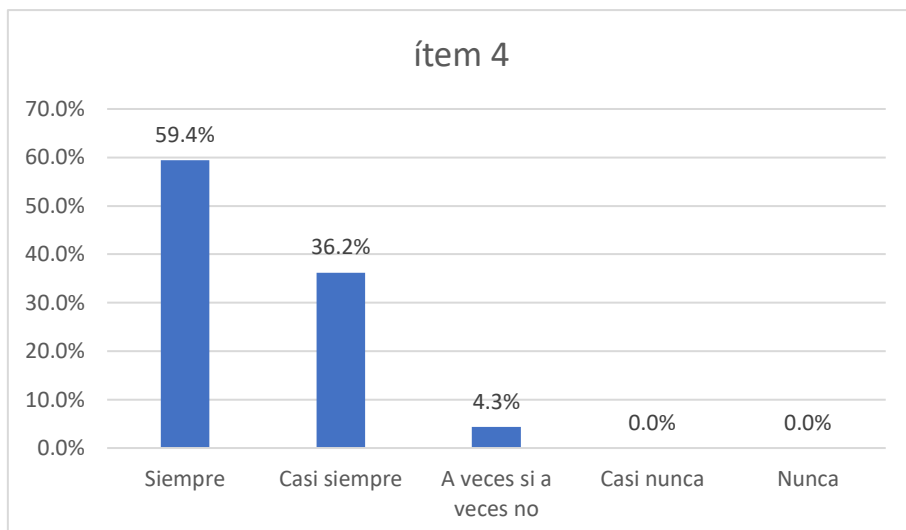


Figura 8. ¿Da más de lo que se espera?

Tabla 14.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 4

Variable	N	N*	Porcentaje	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados
ítem 4	69	0	100	4,5507	0,0701	0,5825	0,3393	12,80	1452,0000

Variable	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
ítem 4	3,0000	4,0000	5,0000	5,0000	5,0000	-0,89	-0,16

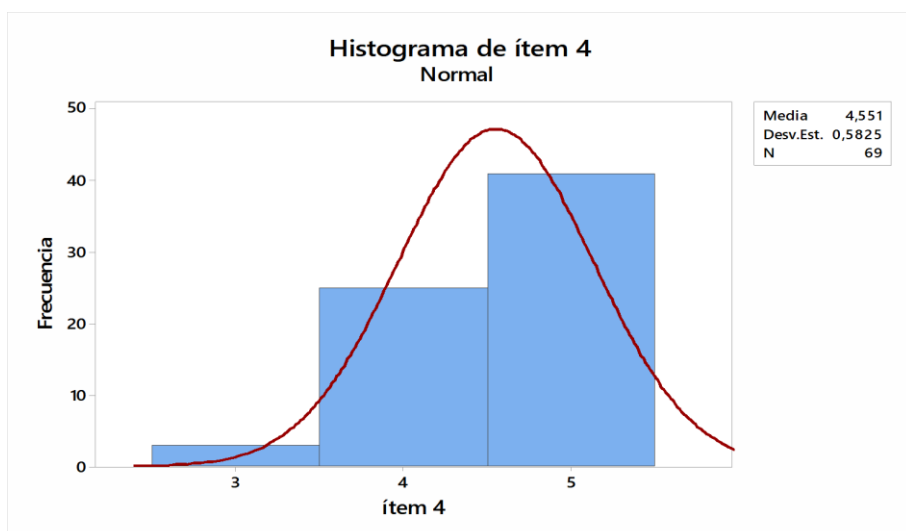


Figura 9. Gráfica de la tendencia normal del ítem 4

La variable independiente con respecto a sus dimensiones e indicadores

tienen las tendencias que reportan los investigadores Aliaga & Quezada (2017), Alva & Juárez (2014), y Hurtado (2016).

4.2.1.2. Dimensión: factor higiénico.

4.2.1.2.1. Indicador: salario.

Tabla 15.

¿Se esfuerza en sus funciones?

Ítem 5	Fa	%
Siempre	13	18,8%
Casi siempre	45	65,2%
A veces si a veces no	11	15,9%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	69	100,0%

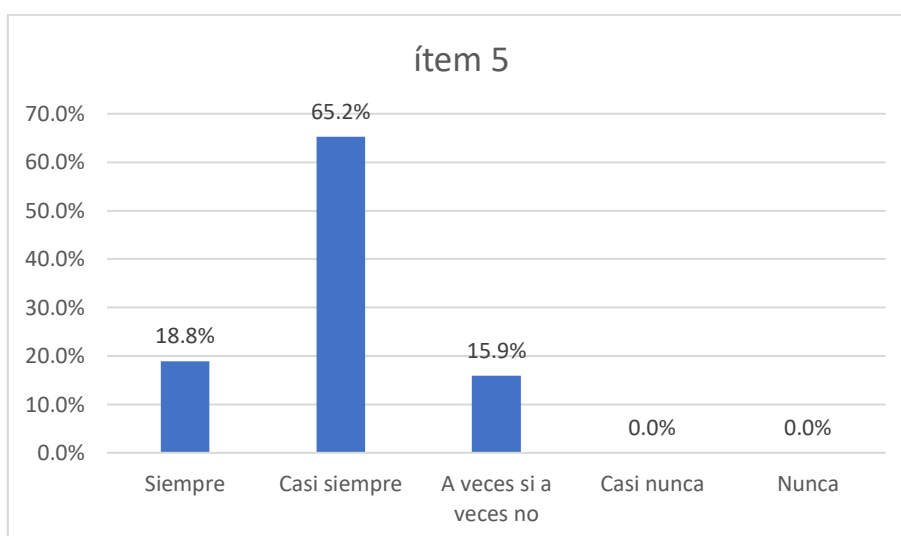


Figura 10. ¿Se esfuerza en sus funciones?

Tabla 16.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 5

Variable	N	N*	Porcentaje	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados
ítem 5	69	0	100	4,0290	0,0714	0,5934	0,3521	14,73	1144,0000
Variable	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis		
ítem 5	3,0000	4,0000	4,0000	4,0000	5,0000	-0,01	-0,04		

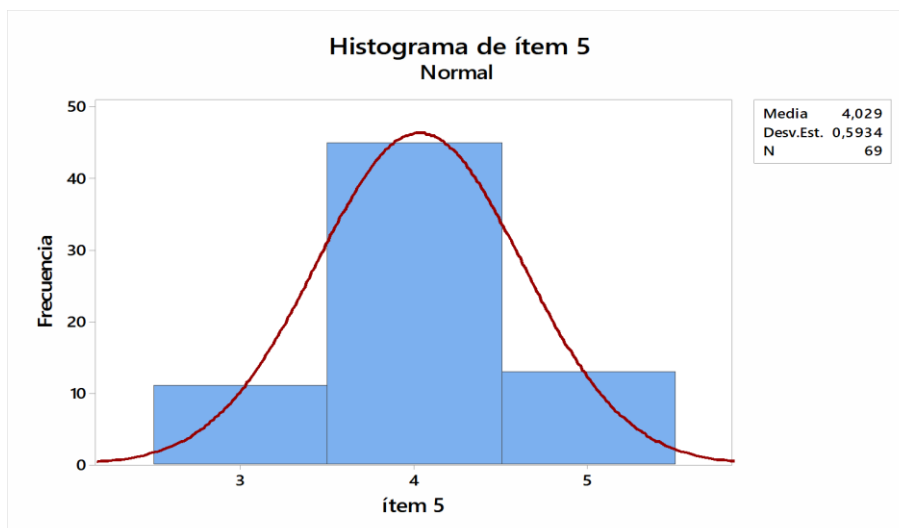


Figura 11. Gráfica de la tendencia normal del ítem 5

Siguen las tendencias reportadas por Aliaga & Quezada (2017), Alva & Juárez (2014), y Hurtado (2016).

4.2.1.2.2. *Indicador: relación con los subordinados.*

Tabla 17.

¿Se identifica con los objetivos de la empresa?

Ítem 6	Fa	%
Siempre	14	20,3%
Casi siempre	48	69,6%
A veces si a veces no	7	10,1%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	69	100,0%

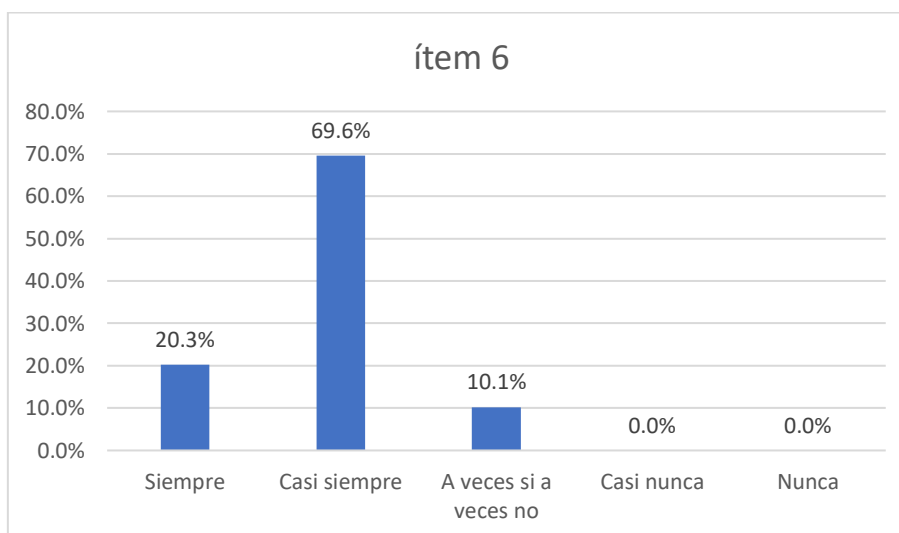


Figura 12. ¿Se identifica con los objetivos de la empresa?

Tabla 18.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 6

Variable	N	N*	Porcentaje	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados
ítem 6	69	0	100	4,1014	0,0658	0,5462	0,2984	13,32	1181,0000

Variable	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
ítem 6	3,0000	4,0000	4,0000	4,0000	5,0000	0,07	0,37

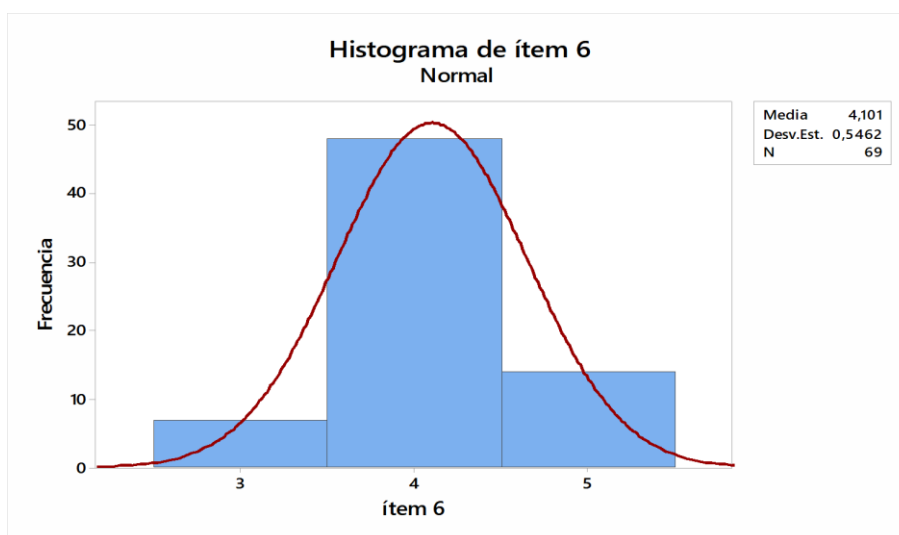


Figura 13. Gráfica de la tendencia normal del ítem 6

Siguen las tendencias reportadas por Aliaga & Quezada (2017), Alva & Juárez (2014), y Hurtado (2016).

4.2.1.2.3. *Indicador: política de la compañía*

Tabla 19.
¿Se encuentra en disposición?

Ítem 7	Fa	%
Siempre	21	30,4%
Casi siempre	44	63,8%
A veces si a veces no	4	5,8%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	69	100,0%

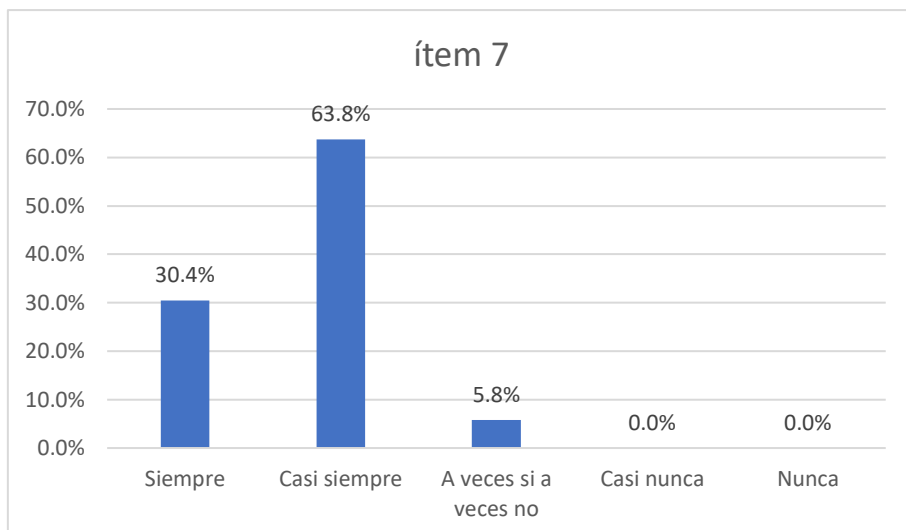


Figura 14. ¿Se encuentra en disposición?

Tabla 20.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 7

Variable	N	Porcentaje	Mediana	Error estándar de la media	Desv.E st.	Varianza	CoefV ar	Suma de cuadrados
ítem 7	69	100	4,2464	0,0666	0,5532	0,3061	13,03	1265,0000
Variable	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis	
ítem 7	3,0000	4,0000	4,0000	5,0000	5,0000	0,05	-0,29	

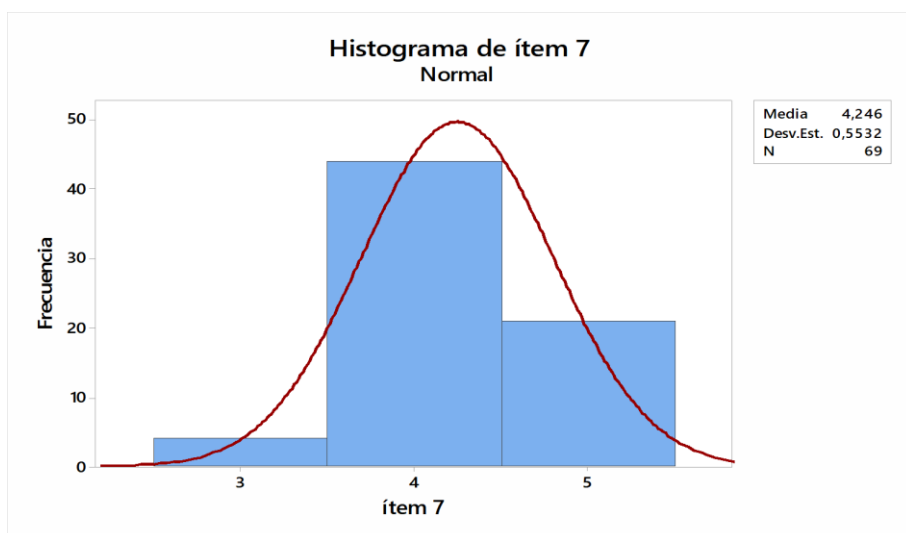


Figura 15. Gráfica de la tendencia normal del ítem 7

La variable independiente con respecto a sus dimensiones e indicadores tienen las tendencias que reportan los investigadores Aliaga & Quezada (2017), Alva & Juárez (2014), y Hurtado (2016).

4.2.2. Estadística descriptiva de la variable: desempeño laboral.

4.2.2.1. Dimensión: desempeño de la tarea.

4.2.2.1.1. Indicador: servicio.

Tabla 21.

¿Usted brinda buen servicio?

Ítem 8	Fa	%
Siempre	22	31,9%
Casi siempre	28	40,6%
A veces si a veces no	19	27,5%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	69	100,0%

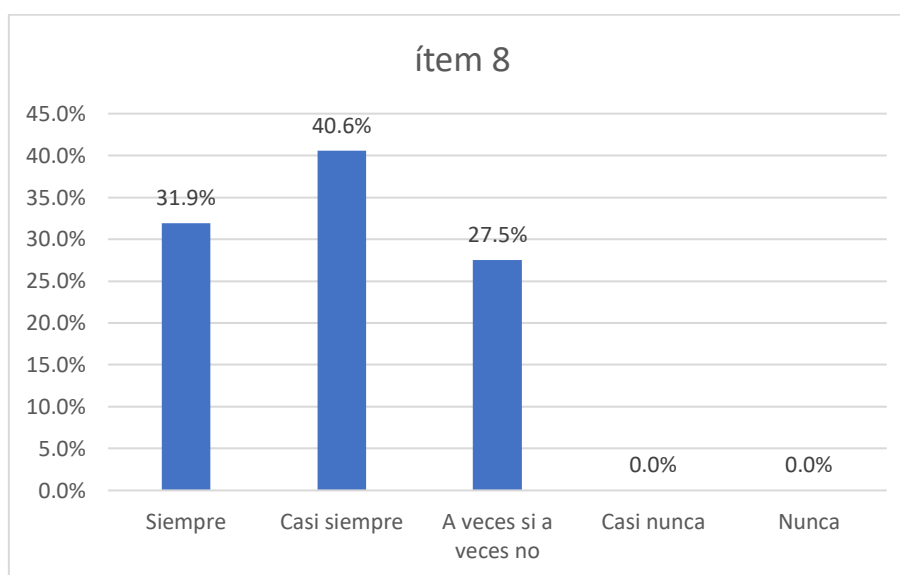


Figura 16. ¿Usted brinda buen servicio?

Tabla 22.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 8

Variable	N	N*	Porcentaje	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados
ítem 8	69	0	100	4,0435	0,0933	0,7753	0,6010	19,17	1169,0000
Variable	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis		
ítem 8	3,0000	3,0000	4,0000	5,0000	5,0000	-0,08	-1,32		

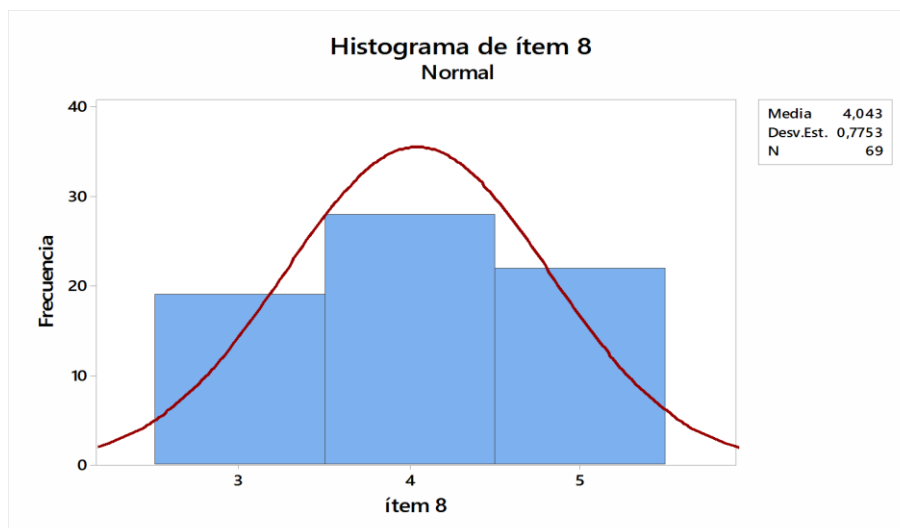


Figura 17. Gráfica de la tendencia normal del ítem 8

La variable dependiente con respecto a sus dimensiones e indicadores tienen las tendencias que reportan los investigadores Domínguez (2017), Maldonado, (2017) y Hurtado (2016).

4.2.2.1.2. *Indicador: desempeño.*

Tabla 23.

¿Pone empeño en lo que realiza?

Ítem 9	Fa	%
Siempre	17	25,0%
Casi siempre	33	48,5%
A veces si a veces no	18	26,5%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	69	100,0%

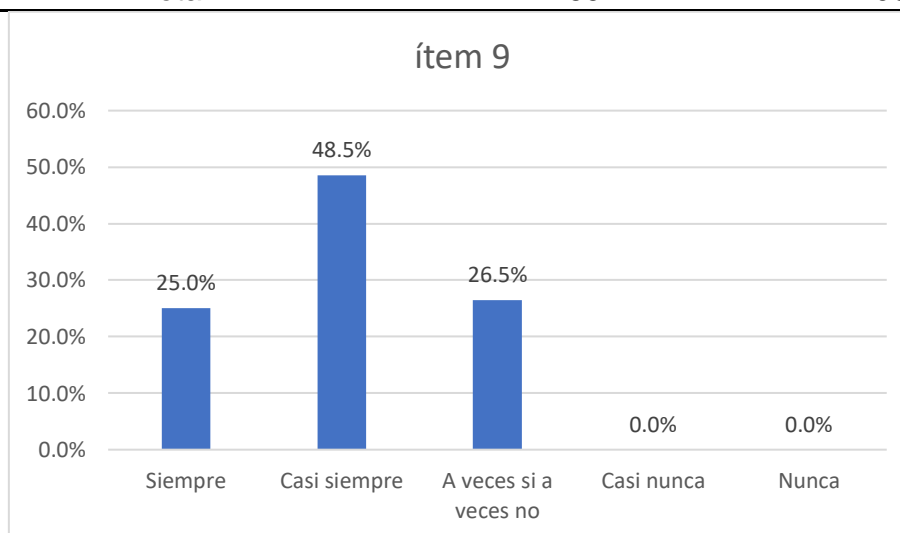
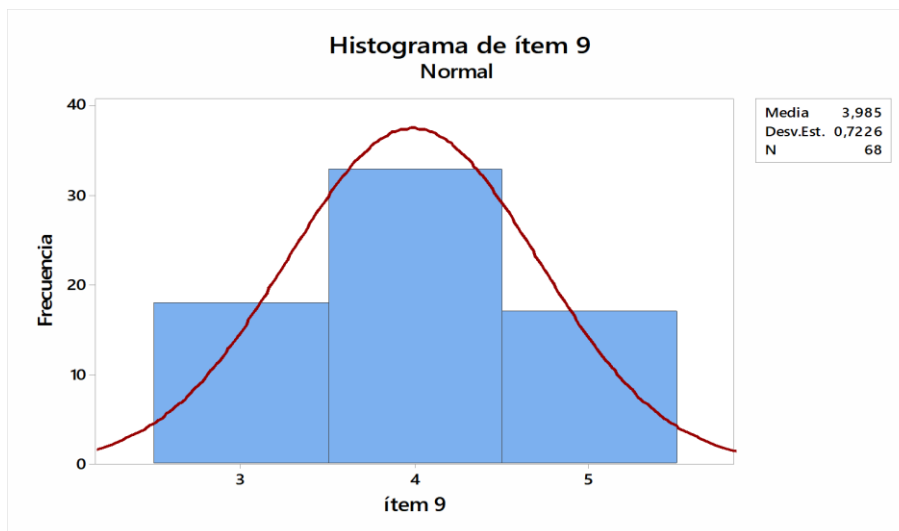


Figura 18. Gráfico de resultados del ítem 9

Tabla 24.*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 9*

Variable	N	N*	Porcentaje	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados
ítem 9	68	1	98,5507	3,9853	0,0876	0,7226	0,5222	18,13	1115,0000
Variable	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis		
ítem 9	3,0000	3,0000	4,0000	4,7500	5,0000	0,02	-1,04		

**Figura 19.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 9

La variable dependiente con respecto a sus dimensiones e indicadores tienen las tendencias que reportan los investigadores Domínguez (2017), Maldonado, (2017) y Hurtado (2016).

4.2.2.2. Dimensión: civismo.

4.2.2.2.1. Indicador: respeto.

Tabla 25.*¿Usted tiene respeto por sus compañeros?*

Ítem 10	Fa	%
Siempre	36	52,2%
Casi siempre	31	44,9%
A veces si a veces no	2	2,9%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	69	100,0%

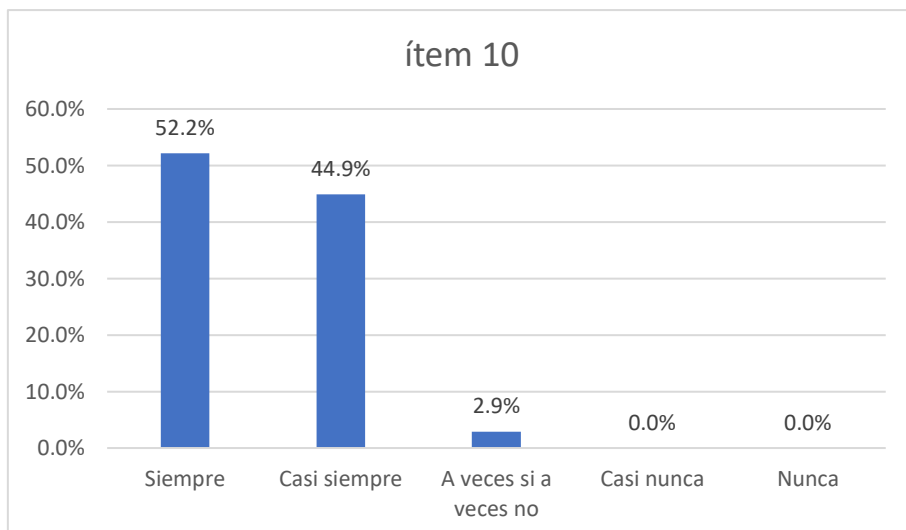


Figura 20. ¿Usted tiene respeto por sus compañeros?

Tabla 26.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 10

Variable	N	N*	Porcentaje	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados
ítem 10	69	0	100	4,4928	0,0673	0,5590	0,3124	12,44	1414,0000

Variable	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
ítem 10	3,0000	4,0000	5,0000	5,0000	5,0000	-0,49	-0,81

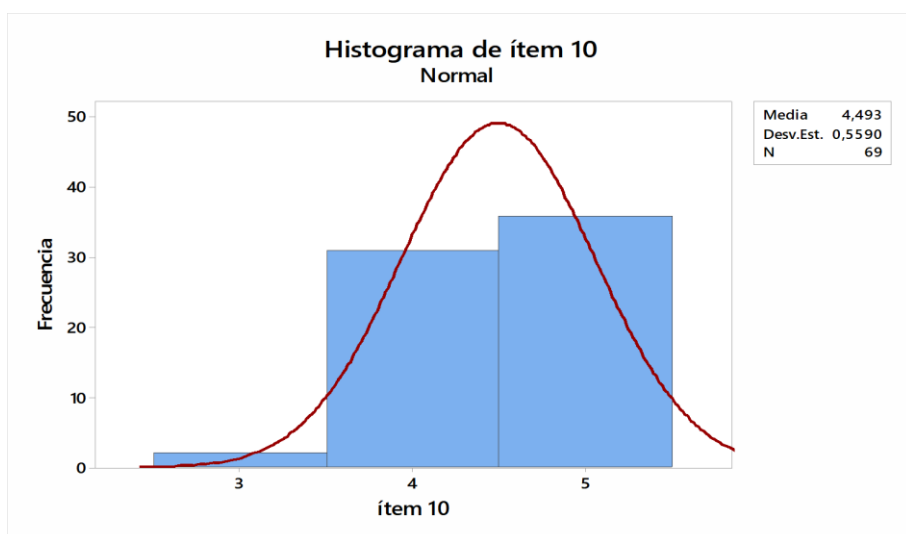


Figura 21. Gráfica de la tendencia normal del ítem 10

La variable dependiente con respecto a sus dimensiones e indicadores tienen las tendencias que reportan los investigadores Domínguez (2017), y Hurtado (2016).

4.2.2.2.2. *Indicador: trabajo.*

Tabla 27.

¿Es apto para el puesto de trabajo?

Ítem 11	Fa	%
Siempre	30	43,5%
Casi siempre	32	46,4%
A veces si a veces no	7	10,1%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
Total	69	100,0%

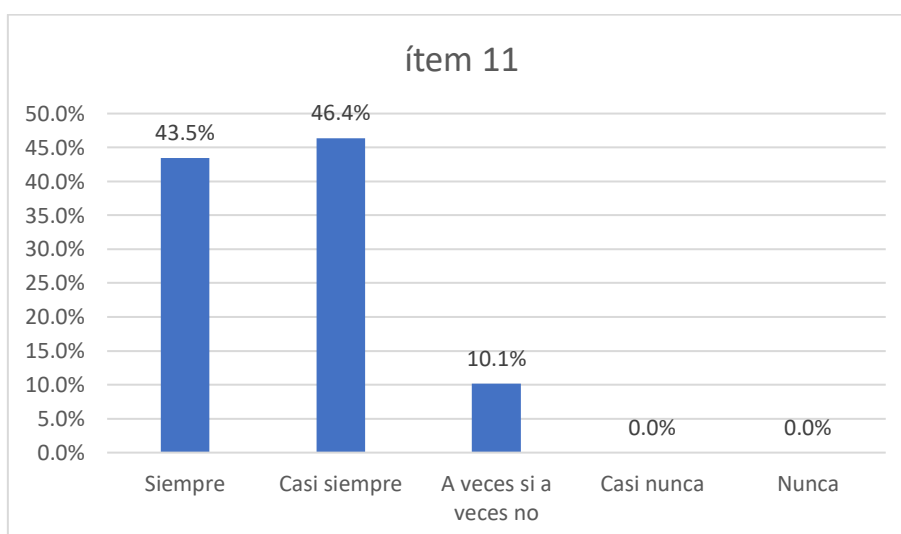


Figura 22. ¿Es apto para el puesto de trabajo?

Tabla 28.

Resultados estadísticos descriptivos del ítem 11

Variable	N	N*	Porcentaje	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados
ítem 11	69	0	100	4,3333	0,0791	0,6568	0,4314	15,16	1325,0000
Variable	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis		
ítem 11	3,0000	4,0000	4,0000	5,0000	5,0000	-0,48	-0,68		

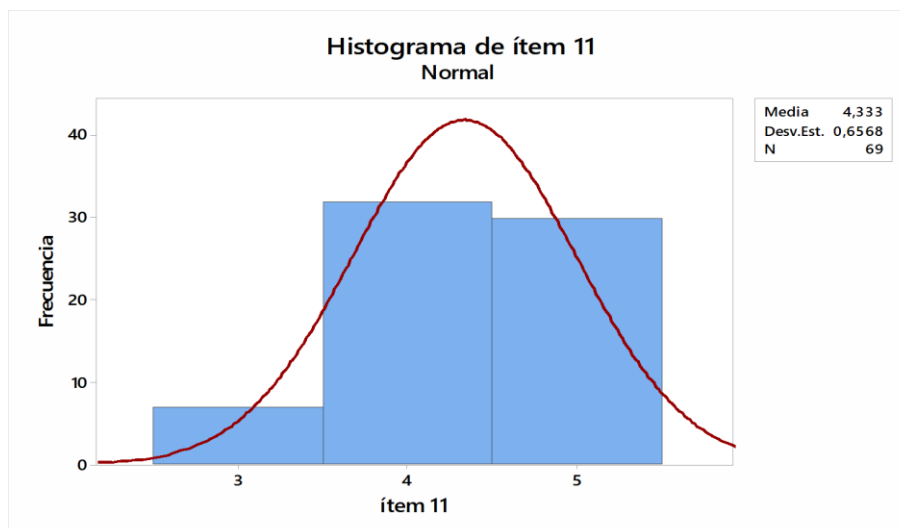


Figura 23. Gráfica de la tendencia normal del ítem 11

Son coincidentes con lo indicado por Alva & Juárez (2014), Hurtado (2016), Flores & Herrera (2016) y Peña (2014).

4.2.2.3. Dimensión: obstáculo a la productividad.

4.2.2.3.1. Indicador: agresivo.

Tabla 29.

¿Sabe mantener el orden?

Ítem 12	Fa	%
Siempre	0	0,0%
Casi siempre	0	0,0%
A veces si a veces no	0	0,0%
Casi nunca	19	27,5%
Nunca	50	72,5%
Total	69	100,0%

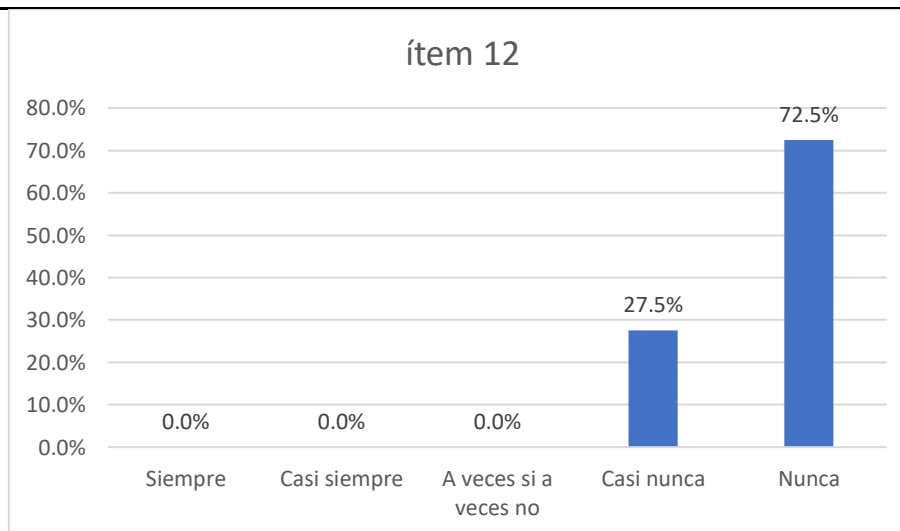


Figura 24. ¿Sabe mantener el orden?

Tabla 30.
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 12

Variable	N	N*	Porcentaje	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	CoefVar	Suma de cuadrados
ítem 12	69	0	100	1,2754	0,0542	0,4500	0,2025	35,28	126,0000

Variable	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
ítem 12	1,0000	1,0000	1,0000	2,0000	2,0000	1,03	-0,97

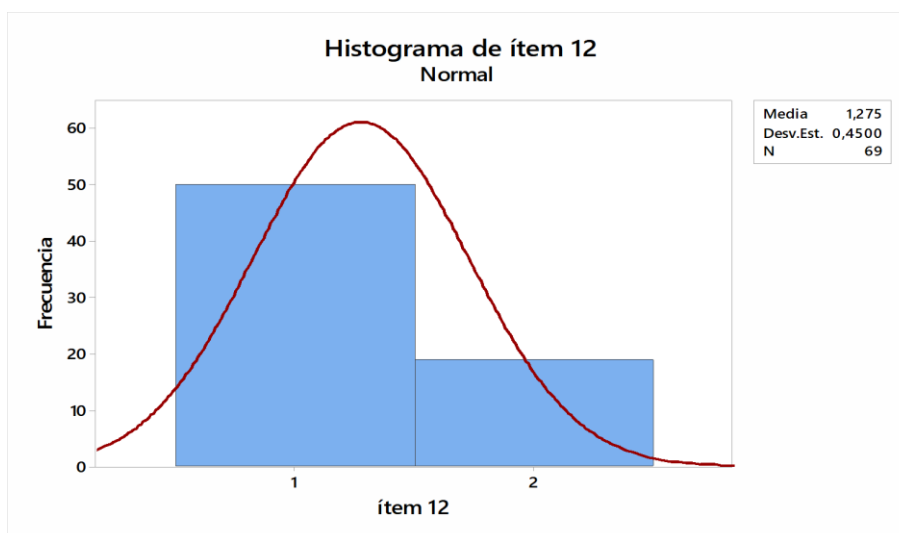


Figura 25. Gráfica de la tendencia normal del ítem 12

Son coincidentes con lo indicado por Alva & Juárez (2014), Hurtado (2016), Flores & Herrera (2016) y Peña (2014).

4.3. Resultados de la estadística inferencial para la contrastación de las hipótesis

Las evaluaciones y resultados para la contrastación de las hipótesis se realizaron mediante las medidas de tendencia central como son la media y la mediana para la prueba de Wilcoxon a fin de validar correctamente las hipótesis que se complementaron con la visualización gráfica de su comportamiento.

4.3.1. Contrastación de las hipótesis específicas.

4.3.1.1. Contrastación de la primera hipótesis específica.

H1: Los factores motivacionales de la motivación influye en el desempeño laboral en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019

HO: Los factores motivacionales de la motivación no influye en el desempeño laboral en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019

a. Comparación de dos muestras - Factores motivacionales & Desempeño laboral

Muestra 1: Factores motivacionales

Muestra 2: Desempeño laboral

Selección de la variable: desempeño laboral

Muestra 1: 68 valores en el rango de 14.0 a 19.0

Muestra 2: 68 valores en el rango de 20.0 a 34.0

b. Resumen estadístico de la comparación de dos muestras - Factores motivacionales & Desempeño laboral

Tabla 31.

Comparación de dos muestras - factores motivacionales & desempeño laboral

	<i>Factores motivacionales</i>	<i>Desempeño laboral</i>
Recuento	68	68
Promedio	16.5294	27.4706
Desviación Estándar	1.25151	2.64559
Coefficiente de Variación	7.57143%	9.63061%
Mínimo	14.0	20.0
Máximo	19.0	34.0
Rango	5.0	14.0
Sesgo Estandarizado	0.389839	0.84187
Curtosis Estandarizada	0.339681	1.3618

Se construyó, en la tabla 32, el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2

indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, ambos valores de sesgo estandarizado se encuentran dentro del rango esperado. Ambas curtosis estandarizadas se encuentran dentro del rango esperado.

c. Comparación de medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de factores motivacionales: 16.5294 +/- 0.302931 [16.2265; 16.8323]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de desempeño laboral: 27.4706 +/- 0.640369 [26.8302; 28.1111]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: -10.9412 +/- 0.701954 [-11.6431; -10.2392]

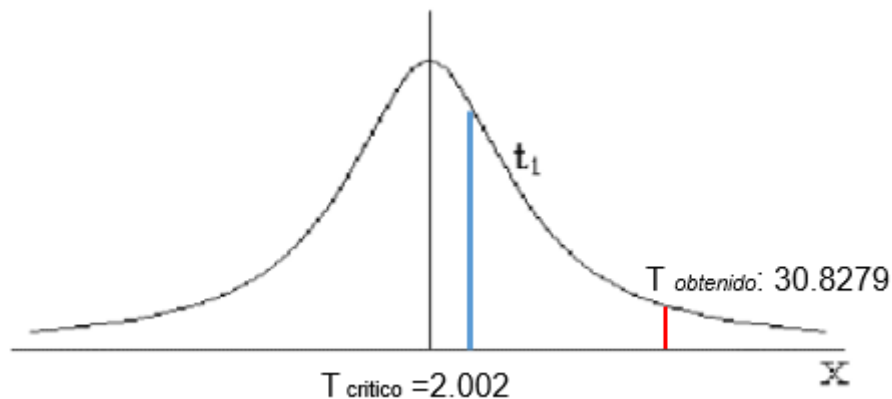
d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $\mu_1 = \mu_2$

Hipótesis alterna: $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 30.8279$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e. Decisión estadística

Considerando que $|t_{\text{obtenido}}| = |30.8279| > |t_{\text{critico}}| = 2.002$. Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

H₁: Los factores motivacionales de la motivación influye en el desempeño laboral en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019, es válida.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 11.6431 hasta 10.2392. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

f. Comparación de medianas para la prueba Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 17.0

Mediana de muestra 2: 28.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis alterna: mediana1 <> mediana2

Rango promedio de muestra 1: 34.5

Rango promedio de muestra 2: 102.5

W = 4624.0 valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, una

forma de comprobar la validación de la primera hipótesis es mediante la visualización de su caja y bigotes donde se aprecia que los factores motivacionales de la motivación influyen en el desempeño laboral como se observa en la figura 26 siguiente

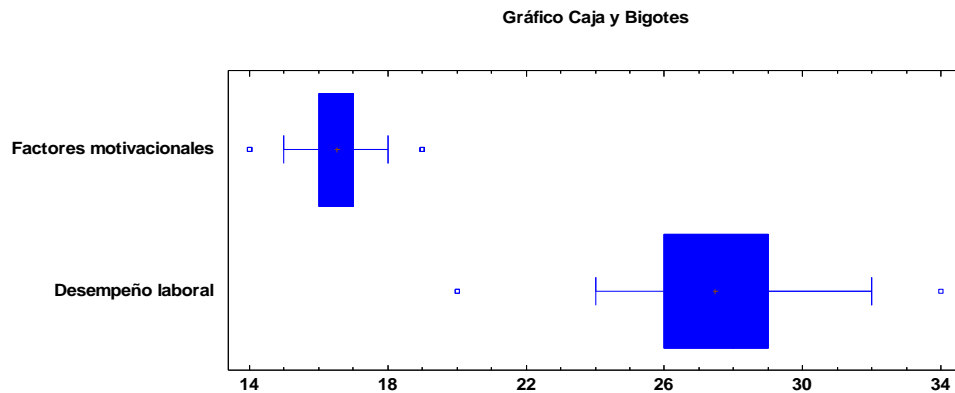


Figura 26. Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras – Factores motivacionales & Desempeño laboral.

4.3.1.2. **Contrastación de la segunda hipótesis específica.**

H2: Los factores higiénicos de la motivación influye en el desempeño laboral en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019.

HO: Los factores higiénicos de la motivación no influye en el desempeño laboral en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019.

a. **Comparación de dos muestras - Factores higiénicos & Desempeño laboral**

Muestra 1: factores higiénicos

Muestra 2: desempeño laboral

Selección de la variable: desempeño laboral

Muestra 1: 68 valores en el rango de 15.0 a 27.0

Muestra 2: 68 valores en el rango de 20.0 a 34.0

b. Resumen estadístico de la comparación de dos muestras - Factores higiénicos & Desempeño laboral

Tabla 32.

Comparación de dos muestras - Factores higiénicos & Desempeño laboral

	<i>Factores higiénicos</i>	<i>Desempeño laboral</i>
Recuento	68	68
Promedio	18.5294	27.4706
Desviación Estándar	2.66246	2.64559
Coefficiente de Variación	14.3688%	9.63061%
Mínimo	15.0	20.0
Máximo	27.0	34.0
Rango	12.0	14.0
Sesgo Estandarizado	1.67209	-0.84187
Curtosis Estandarizada	-0.247195	1.3618

Se construyó, en la tabla 33, el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, ambos valores de sesgo estandarizado se encuentran dentro del rango esperado. Ambas curtosis estandarizadas se encuentran dentro del rango esperado.

c. Comparación de medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de factores higiénicos:
18.5294 +/- 0.644453 [17.885; 19.1739]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de desempeño laboral:
27.4706 +/- 0.640369 [26.8302; 28.111]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: -8.94118 +/- 0.900235 [-9.84141; -8.04094]

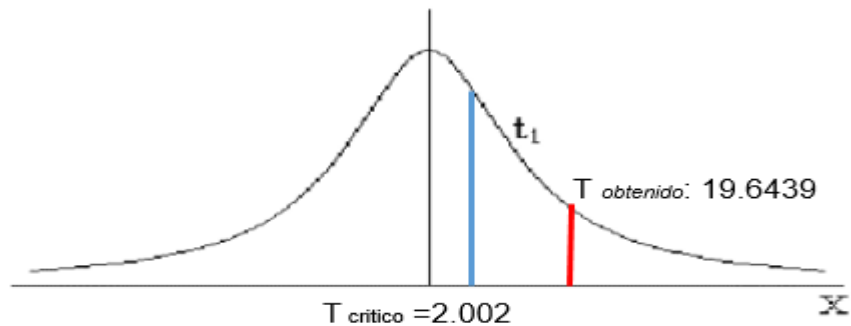
d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $\mu_1 = \mu_2$

Hipótesis alterna: $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 19.6439$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e. Decisión estadística

Considerando que $|t \text{ obtenido} = |19.6439| > |t \text{ critico} = 2.002|$. Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

H2: Los factores higiénicos de la motivación influye en el desempeño laboral en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019, es válida.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 9.84141 hasta 8.04094. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

f. **Comparación de medianas para la prueba de Wilcoxon**

Mediana de muestra 1: 18.0

Mediana de muestra 2: 28.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis alterna: mediana1 <> mediana2

Rango promedio de muestra 1: 35.5147

Rango promedio de muestra 2: 101.485

W = 4555.0 valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; por lo que se válida la segunda hipótesis específica donde se indica que el factor higiénico de la motivación influye en el desempeño laboral, lo que se puede verificar en sus cajas y bigotes como se muestra en la figura siguiente.

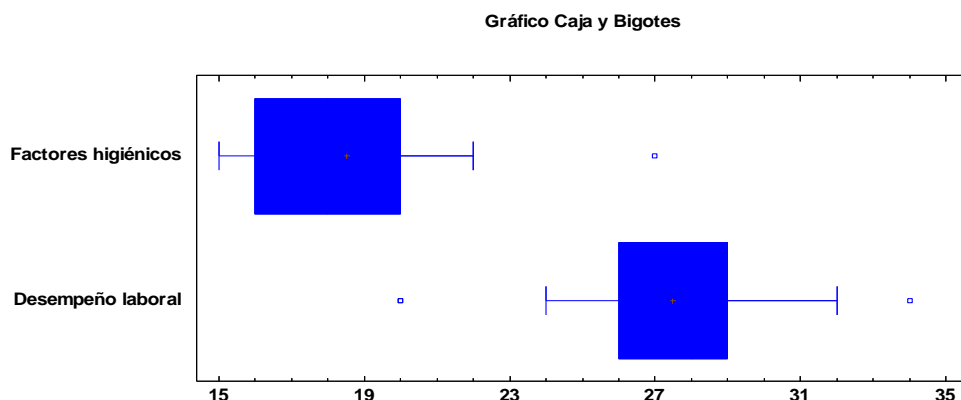


Figura 27. Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras – Factores higiénicos & Desempeño laboral.

4.3.2. Contrastación de la hipótesis general.

HI: La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019.

HO: La motivación no influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019.

a. Comparación de dos muestras - Motivación & Desempeño laboral

Muestra 1: motivación

Muestra 2: desempeño laboral

Selección de la variable: desempeño laboral

Muestra 1: 68 valores en el rango de 15.0 a 40.0

Muestra 2: 68 valores en el rango de 30.0 a 51.0

b. Resumen estadístico de la comparación de dos muestras - Motivación & Desempeño laboral

Tabla 33.

Comparación de dos muestras - Motivación & Desempeño laboral

	<i>Motivación</i>	<i>Desempeño laboral</i>
Recuento	68	68
Promedio	18.7206	41.2059
Desviación Estándar	3.58623	3.96838
Coficiente de Variación	19.1566%	9.63061%
Mínimo	15.0	30.0
Máximo	40.0	51.0
Rango	25.0	21.0
Sesgo Estandarizado	10.5561	-0.84187
Curtosis Estandarizada	29.4666	1.3618

Se determinó, en la tabla 34, el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, motivación tiene un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal. Motivación tiene una curtosis estandarizada fuera del rango normal.

c. Comparación de medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de motivación: 18.7206 +/- 0.868055 [17.8525; 19.5886]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de desempeño laboral: 41.2059 +/- 0.960554 [40.2453; 42.1664]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: -22.4853 +/- 1.28288 [-23.7682; -21.2024]

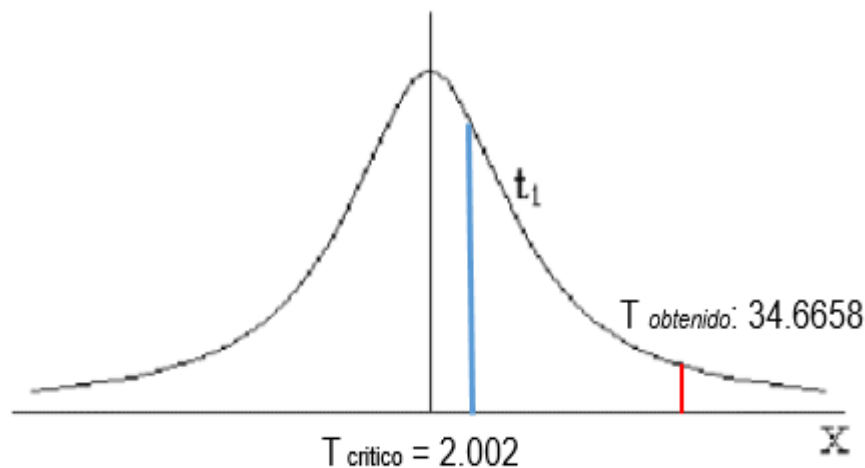
d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula: $\mu_1 = \mu_2$

Hipótesis alterna: $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales: $t = 34.6658$ valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.



e. Decisión estadística

Considerando que $|t_{\text{obtenido}}| = |34.6658| > |t_{\text{critico}}| = 2.002$. Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto:

H_i: La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid. Lima. Perú en el período 2019, es válida.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. También construye los intervalos, o cotas, de confianza para cada media y para la diferencia entre las medias. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 23.7682 hasta 21.2024. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

f. Comparación de medianas

Mediana de muestra 1: 18.0

Mediana de muestra 2: 42.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis alterna: mediana1 <> mediana2

Rango promedio de muestra 1: 34.9118

Rango promedio de muestra 2: 102.088

W = 4596.0 valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%, porque se válida la hipótesis general es decir que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la MYPE, esta hipótesis se puede apreciar gráficamente observando sus cajas y bigotes como se aprecia en la figura 28 siguiente:

Gráfico Caja y Bigotes

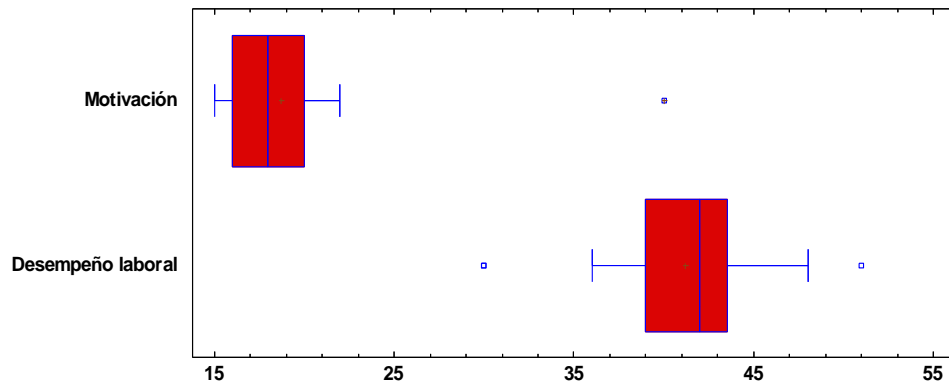


Figura 28. Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras – Motivación & Desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de los resultados de la estadística descriptiva

5.1.1. Discusión de resultados de la variable independiente: motivación.

Discusión de los resultados de la dimensión: factor de motivación

Los resultados que permitieron evaluar los indicadores logro, reconocimiento, el trabajo en sí mismo y responsabilidades sus tendencias, con respecto estos indicadores tienen las mismas tendencias que reportan los investigadores Aliaga & Quezada (2017), Alva & Juárez (2014), y Hurtado (2016).

Discusión de los resultados de la dimensión: factor higiénico

Los resultados que permitieron evaluar los indicadores salario, relación con los subordinados, y responsabilidades, con respecto estos indicadores tienen las mismas tendencias que reportan los investigadores Domínguez (2017), Maldonado, (2017, Alva & Juárez (2014), y Hurtado (2016).

5.1.2. Discusión de resultados de la variable dependiente: desempeño laboral.

Discusión de los resultados de la dimensión: desempeño laboral

Los resultados que permitieron evaluar los indicadores, servicio y desempeño, estos indicadores coinciden con lo reportado por Domínguez (2017), Maldonado, (2017) y Hurtado (2016).

Discusión de los resultados de la dimensión: civismo

Los resultados que permitieron evaluar los indicadores, respeto y trabajo estos indicadores coinciden con lo reportado por Domínguez (2017), Maldonado, Aliaga & Quezada (2017), y Alva & Juárez (2014).

Discusión de los resultados de la dimensión: obstáculo a la productividad

Los resultados que permitieron evaluar el indicador, agresivo este indicador coincide con lo reportado por Maldonado, Aliaga & Quezada (2017), y Alva & Juárez (2014).

5.2. Discusión de los resultados de la estadística inferencial

5.2.1. Discusión de la contrastación de las hipótesis específicas.

Discusión de la contrastación de la primera hipótesis específica

La validez de la primera hipótesis donde se demuestra que los factores motivacionales de la motivación personal inciden en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid, en Lima, Perú en el período 2019, por el valor obtenido en la prueba de $t = 30.8279$ valor- $P = 0$, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$. Ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 11.6431 hasta 10.2392. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 4624.0$ valor- $P = 0$, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

Discusión de la contrastación de la segunda hipótesis específica

La validez de la segunda hipótesis donde se demuestra que los factores higiénicos de la motivación impactan en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid, en Lima, Perú en el período 2019, por el valor obtenido en la prueba de $t = 19.6439$ valor- $P = 0$, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$. Ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 9.84141 hasta 8.04004. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 4555.0$ valor- $P = 0$, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

5.2.2. Discusión de la contrastación de la hipótesis general.

La validez de la hipótesis general donde se demuestra que la motivación del personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid, en Lima, Perú en el período 2019, por el valor obtenido en la prueba de $t = 34.6658$ valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$. Ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 23.7682 hasta 21.2024. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 4596.0$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

VI. CONCLUSIONES

Al término de la investigación se llegaron a las conclusiones siguientes:

- Se determinó que la motivación del personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid, en Lima, Perú en el período 2019 porque, en la prueba de $t = 34.6658$ valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 4596.0$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.
- Los factores motivacionales de la motivación personal inciden en el desempeño laboral en la MYPE restaurante Astrid, en Lima, Perú en el período 2019 porque, en la prueba de $t = 30.8279$ valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 4624.0$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.
- Se estableció que los factores higiénicos de la motivación impactan en el desempeño laboral en la MYPE restaurante Astrid, en Lima, Perú en el período 2019 porque, en la prueba de $t = 19.6439$ valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$ y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor $W = 4555.0$ valor-P = 0, que permite rechazar la hipótesis nula para $\alpha = 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

Todos los aportes de la presente investigación, deben ser de gran importancia para futuros estudios, ya que pueden profundizar los temas referentes a las variables mencionadas. La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la MYPE restaurante Astrid, ha sido demostrado con una correlación positiva y para seguir mejorando se puede detallar algunas recomendaciones:

- Primera.** Sugerir al encargado de cada local del restaurante Astrid realizar encuestas a los trabajadores para conocer sus opiniones y necesidades con el fin de evaluar el grado de motivación, teniendo nuevos enfoques, asimismo se debe implementar una política de recompensas, ya que de esta manera podemos alcanzar las metas y objetivos para lograr una mejora en el desempeño laboral que brinda cada trabajador.
- Segunda.** Sugerir al administrador de cada local evaluar el desempeño laboral de los trabajadores semestralmente, e implementar nuevas políticas que permitan tener un monitoreo permanente, acerca de las actividades que viene desarrollando en el puesto de trabajo, así mismo reforzar al personal en base a sus habilidades y destrezas que posee, además se sugiere realizar un estudio para determinar otras causas que repercuten sobre el desempeño de los trabajadores, a fin de tener mayor información para generar medidas correctivas dentro de las áreas, es fundamental además que se tenga claramente establecidas, cada uno de las funciones para los nuevos trabajadores que ingresan, con el fin de brindar un mejor servicio y desempeño laboral.
- Tercera.** Sugerir al administrador de cada local, realizar capacitaciones periódicamente a los trabajadores en temas de motivación laboral, con jornadas de actualización en cuanto a los tipos de incentivos y como aplicarlos en el restaurante, teniendo presente los valores, misión y visión de la empresa. Así mismo, tener en cuenta a los

trabajadores en la toma de decisiones, de la entrega de un incentivo, ser parte íntegra al momento de recibir los logros y ser considerados en los momentos álgidos de las ejecuciones presupuestales a fin de reforzar la empresa.

Cuarta. Así mismo, sugerir al administrador de cada local fortalecer la motivación del personal del restaurante Astrid, dándoles importancia a las posibilidades de su desarrollo con ascensos o bonos de reconocimientos, a fin de lograr una mayor empatía y un mejor desempeño laboral en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga C. y Quezada J. (2017) *Influencia de la motivación del personal en la rentabilidad económica del restaurant Fridays. Trujillo*. La libertad. Universidad Privada del Norte. Lima-Perú, para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11601?show=full>
- Alles, M. A. (2015). *Diccionario de Comportamientos. La trilogía*. Buenos Aires, Argentina: Granica S.A.
- Alva Zapata, J. y Juárez Morales J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa CHIMU AGROPECUARIA S.A del distrito de Trujillo-2014*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Bisetti Tapia, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*. Universidad César Vallejos, Lima - Perú, para optar por el Título Profesional de Licenciado en Psicología.
- Carrasco Díaz, S. (2013). *Metodología de la Investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos E.I.R.L. Quinta edición. Lima – Perú.
- Casas, P. (2017) "*La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura*". (Tesis de grado de Maestría en Administración con mención en gerencia empresarial). Universidad Nacional de Piura. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1101?show=full>
- Castro, P. (2016). "El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES". (Tesis de grado de Maestría en Administración con énfasis en Negocios)). Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México. Recuperado de:

<https://ninive.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4070>

Certo, S. C. (2001). *Administración Moderna*. Pearson Educación de Colombia Ltda. Bogotá, Colombia Octava edición.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ª ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones*. Elsevier Editora Ltda. Rio de Janeiro, Brasil, Novena Edición.

Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. 3ra Edición, impreso por programas educativos S.A. de C.V. México.

Chirito E. & Raymundo S., (2015). "La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014". (Tesis de título de Licenciado en Administración). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/332>

Covinos, J. (2017). "Influencia de la motivación en la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Militar Regional de Arequipa" (Tesis de Maestro en salud pública con grado de Gerencia en servicios de salud). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4512>

Cruelles, J. (2013). *Productividad e Incentivos: Cómo hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. Alfaomega Grupo Editor Primera edición.

Domínguez Mego, M. (2017) "*Motivación y desempeño laboral del personal del restaurante Las Canastas del distrito de Independencia, 2017*". Universidad Nacional Tecnológica del Perú para optar el título profesional de licenciada en administración. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1231557>

- Espada García, M. (2002). *Nuestro Motor Emocional “La Motivación”: Con motivación nuestra vida será más estimulante, exitosa y satisfactoria*. Ediciones Díaz Santos, S.A. Impresión Edigrafos, S.A. España.
- Flores, Y. & Herrera, L. (2016). *Estrategias de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el supermercado TOTTUS – Chincha, Lima – Perú*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1024>
- García Márquez, F. P. (2013). *Dirección y Gestión de la producción*. Alfaomega Grupo Editor Primera edición.
- García-Allen, J. (s.f.) *Tipos de motivación: las 8 fuentes motivacionales*. Artículo electrónico. Recuperado de: <https://psicologiaymente.net/psicologia/tipos-de-motivacion>
- Garza Treviño, J. (2001). *Administración Contemporánea*. Por McGraw – Hill / INTERNAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Segunda edición, Impreso en Colombia, febrero de 2001.
- Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. y Baptista Lucio M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Impreso por Edamsa Impresiones S.A. de C.V. México, Sexta edición.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México
- Hurtado, B. (2016). *Plan de mejoramiento del restaurante cevichería “Conchitas y cazuelas”*, ubicado en la ciudad de Quito. Universidad de las Américas. Tesis para optar el Título de Ingeniería Comercial con mención en Administración de Empresas. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5051/1/UDLA-EC-TIC-2016-16.pdf>
- Iglesias, M. E. (2015). *Metodología de la Investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Ciudad autónoma de Buenos Aires: Centro de publicaciones educativas y material didáctico Primera edición, Junio de 2015, Argentina.

- Ivancevich, J. M., Konopaske R. y Matteson M. T. (2006). *Comportamiento Organizacional*. McGraw – Hill Interamericana Séptima Edición, impreso en México.
- Maldonado, S. (2017). *Incentivos monetarios y motivación laboral (Estudio realizado con colaboradores del área de ventas de empresa productora y distribuidora de bebidas carbonatadas con sede en Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Guatemala. Tesis para optar el Grado Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Maldonado-Shirley.pdf>
- Manual de Normas APA 6ta edición febrero 2019. Recuperado de: <https://normasapa.com/plantilla-en-word-con-normas-apa-2019/>
- Mera, C. (2013). “Motivación y desempeño laboral: un estudio con los ejecutivos de ventas de corporación Markbar 2012”. (Tesis de bachiller en Administración de Empresas). Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13296>
- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Psicológicas. Tesis de Grado para optar por el Título de Psicóloga Industrial. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/ TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20 OLVERA.pdf>
- Palmar R., Valero U., y Jhoan M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes.
- Peña Salas, P. (2014). *La Motivación del Personal y la Productividad de la Microempresa La Cabaña en el periodo 2013*. Universidad Nacional Tecnológica del cono Sur de Lima, Perú, para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas. Recuperado de: <http://repositorio.untels.edu.pe/handle/UNTELS/83>

- Perea, M. (2017). "Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de Inversiones la Selva S.A. Moyobamba en año 2016". (Tesis de grado de Magister en administración). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco. Recuperado de: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2097>
- Pino Gotuzzo, R. (2017). *Metodología de la Investigación*. Editorial San Marcos E.I.R.L. Primera edición. Lima – Perú.
- Pintado Pasapera, E. A. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Impreso en los talleres gráficos de Negocios Arco Iris S.R.L. Tercera edición, Lima - Perú.
- Pintado Pasapera, E. A. (2014). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Cuarta edición. Lima – Perú.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Derechos reservados por Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Editorial Edamsa Impresiones S.A. de C.V. Decimosegunda edición.
- Silva Blas, H. B. (2004). *La motivación como herramienta estratégica para incrementar la productividad laboral del factor humano*. Instituto Tecnológico de la Construcción A.C, México, para obtener el título De Licenciado en Administración de Empresas.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional: Impacto de las emociones*. COPYRIGHT © 2001 por International Thomson Editores, S.A. de C.V. México.
- Sotomayor Quispe, E. y Quino Villanueva, G. (2011). *Administración de Operaciones*. Editorial Gráfica Solano E.I.R.L. Primera Edición. Lima - Perú.
- Sum, M. (2005). "Motivación y desempeño laboral". Estudio realizado al personal Administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. (Tesis de Título de Licenciado en Psicología Industrial / Organizacional). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Tenorio, A. (2017). "Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de desempeño laboral. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador". (Tesis de Título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5698/1/T2338-MIE-Tenorio-Satisfaccion.pdf>

Valderrama Mendoza, S. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Editorial San Marcos E.I.R.L. Primera edición. Lima – Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TEMA: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MYPE RESTAURANTE ASTRID.LIMA. PERU.2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable: Motivación	
¿Cómo influye la motivación del personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019?	Determinar de qué manera la motivación del personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019	La motivación si influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019	Dimensiones: 1. Dimensión Motivacional 2. Dimensión Higiénica Indicadores: • Reconocimiento. • El trabajo en sí mismo. • Responsabilidad • Salario • Relación con los subordinados • Política de la compañía.	• Tipo de Estudio Tipo aplicada. • Nivel de Investigación Nivel causalidad, cuantitativo. • Diseño de investigación No experimental transversal • Población 68 trabajadores • Muestra 48 trabajadores • Muestreo Muestreo Censal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable: Desempeño Laboral	
¿Cómo los factores higiénicos impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019?	Establecer como los factores higiénicos impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019	H1. Los factores higiénicos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019	Dimensiones: 1. Desempeño de trabajo 2. Civismo 3. Obstáculo a la productividad Indicadores: • Servicio • Desempeño • Respeto • Trabajo agresivo	
¿Cómo los factores motivacionales de la motivación personal incide en el desempeño laboral de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Peru.2019?	Analizar como los factores motivacionales inciden en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019	H2. Los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de restaurante Astrid. Lima. Perú. 2019		

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición	Técnica e Indicadores
Variable Independiente: Motivación	Factor Motivacional (Intrínseco)	Logro	1	Escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces si a veces no (2) Casi nunca (1) Nunca	Técnica: Encuesta
		Reconocimiento	2		
		El trabajo en sí mismo	3		
		Responsabilidad	4		
	Factor Higiénico (Extrínsecos)	Salario	5		Instrumento: Cuestionario
		Relación con los subordinados	6		
		Política de la compañía	7		
Variable Dependiente: Desempeño Laboral	Desempeño de la tarea	Servicio	8	Escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces si a veces no (2) Casi nunca (1) Nunca	Técnica: Encuesta
		Desempeño	9		
	Civismo	Respeto	10		Instrumento: Cuestionario
		Trabajo	11		
	Obstáculo a la productividad	Agresivo	12		

Anexo 3. Instrumento

LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MYPE RESTAURANTE ASTRID. LIMA. PERU.2019.

Estimado:

La presente Encuesta tiene por objetivo recopilar información actual sobre la Motivación y el desempeño laboral dentro del Restaurante Astrid; las derivaciones de esta investigación ayudarán a establecer tácticas motivacionales para aumentar el desempeño laboral de la presente esta empresa.

Recomendación:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en casillero por pregunta

Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi Siempre

3 = A Veces sí a Veces no

2 = Casi Nunca

1 = Nunca

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces si a veces no	Casi nunca	Nunca

ITEMS	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Variable: Motivación						
Dimensión: Factor motivacional						
1	¿Usted tiene habilidades para obtener resultados?					
2	¿Usted tiene iniciativa?					
3	¿Usted es participativo?					
4	¿Da más de lo que se espera?					
Dimensión 2: Factor Higiénico						
5	¿Se esfuerza en sus funciones?					
6	¿Se identifica con los objetivos de la empresa?					
7	¿Se encuentra en disposición?					
Variable: Desempeño laboral						
Dimensión: Desempeño de la tarea						
8	¿Usted brinda buen servicio?					
9	¿Pone empeño en lo que realiza?					
Dimensión 4: Civismo						

10	¿Usted tiene respeto por sus compañeros?					
11	¿Es apto para el puesto de trabajo?					
Dim. 4: Obstáculo a la productividad						
12	¿Sabe mantener el orden?					

Anexo 4. Validación de los instrumentos

ANEXO N° 03 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. FACTOR MOTIVACIONAL								
1	¿Usted tiene habilidades para obtener resultados?	X		X		X		
2	¿Usted tiene iniciativa?	X		X		X		
3	¿Usted es participativo?	X		X		X		
4	¿Da más de lo que se espera?	X		X		X		
II. FACTOR HIGIÉNICO								
5	¿Se esfuerza en sus funciones?	X		X		X		
6	¿Se identifica con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
7	¿Se encuentra en disposición?	X		X		X		
III. DESEMPEÑO DE LA TAREA								
8	¿Usted brinda buen servicio?	X		X		X		
9	¿Pone empeño en lo que realiza?	X		X		X		
IV. CIVISMO								
10	¿Usted tiene respeto por sus compañeros?	X		X		X		
11	¿Es apto para el puesto de trabajo?	X		X		X		
V. OBSTÁCULO A LA PRODUCTIVIDAD								
12	¿Sabe mantener el orden?	X		X		X		

RECOMENDACIONES:

.....
.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN

[Empty box for average rating]

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres Apellidos: Edmundo González Zúñiga

DNI N°: 06408996 Teléfono/Celular: 999004420

Dirección domiciliaria: Muncora 255 - La Molina

Título Profesional: Zoología

Grado Académico: Doctor en Administración

Mención: Estrategia / Investigación


Firma

Lugar y fecha: 20-02-2020

ANEXO N° 03
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. FACTOR MOTIVACIONAL								
1	¿Usted tiene habilidades para obtener resultados?	X		X		X		
2	¿Usted tiene iniciativa?	X		X		X		
3	¿Usted es participativo?	X		X		X		
4	¿Da más de lo que se espera?	X		X		X		
II. FACTOR HIGIÉNICO								
5	¿Se esfuerza en sus funciones?	X		X		X		
6	¿Se identifica con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
7	¿Se encuentra en disposición?	X		X		X		
III. DESEMPEÑO DE LA TAREA								
8	¿Usted brinda buen servicio?	X		X		X		
9	¿Pone empeño en lo que realiza?	X		X		X		
IV. CIVISMO								
10	¿Usted tiene respeto por sus compañeros?	X		X		X		
11	¿Es apto para el puesto de trabajo?	X		X		X		
V. OBSTÁCULO A LA PRODUCTIVIDAD								
12	¿Sabe mantener el orden?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

..... *Fernando Luis*

DNI : *07.977.250*

Especialidad del validador: *Gen. Lic. Adm. de Empresas*

..... *27* de *10* del 20..... *20*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 

Firma del Validador

Anexo 5. Matriz de datos

	Variable Independiente: Motivación							Variable Dependiente: Desempeño Laboral				
	Factor Motivacional				Factor Higiénico			Desempeño de la tarea		Civismo		Obstáculo a la productividad
	Logro	Reconocimiento	El trabajo en sí mismo	Responsabilidad	Salario	Relación con los subordinados	Política de la compañía	Servicio	Desempeño	Respeto	Trabajo	Agresivo
Número de participantes	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12
1	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	2
2	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	1
3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1
5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	2
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1
7	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2
8	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	2
9	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	2
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	2
11	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2
12	4	3	5	5	4	4	4	5	3	5	4	2
13	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	1
14	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	1
15	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1
16	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	1
17	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	1
18	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	1
19	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	1
20	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	1
21	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	1
22	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	1
23	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	1
24	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	1
25	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	1
26	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	2
27	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5	4	2
28	5	2	4	3	5	5	5	5	5	4	4	1
29	5	2	4	3	4	5	4	4	4	4	5	2
30	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	1
31	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	2
32	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	1
33	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	1
34	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	1
35	3	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	1
36	3	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	1
37	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1
38	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	1
39	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	1
40	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	1
41	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	1

42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1
43	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	1
44	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1
45	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1
46	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	2
47	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2
48	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1
49	4	2	5	5	4	4	4	5	3	5	4	1
50	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1
51	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	1
52	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	2
53	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	1
54	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	1
55	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	2
56	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2
57	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	1
58	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	1
59	4	3	3	5	4	4	4	5	3	5	4	1
60	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	1
61	5	3	3	5	4	4	5	4	3	4	3	1
62	5	3	4	4	4	5	5	5		4	4	1
63	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	1
64	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	1
65	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	1
66	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	1
67	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	1
68	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	1
69	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2
Siempre	26	0	29	41	13	14	21	22	17	36	30	0
Casi siempre	32	32	37	25	45	48	44	28	33	31	32	0
A veces si a veces no	11	31	3	3	11	7	4	19	18	2	7	0
Casi nunca	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50

Anexo 6. Propuesta de valor

Propuesta de valor de incentivos no económicos para aumentar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la MYPE Restaurante Astrid. Lima- Perú 2019

Estrategia 1: Modificar conductas en el trabajo.

Con el objetivo de incrementar la motivación y el desempeño laboral se propone modificar las normas de conductas en el trabajo; ya que se observa que determinadas formas de trabajar se arrastran desde mucho tiempo atrás, esto no significa que sean las correctas ni las más apropiadas para los tiempos actuales. El “orden y mando” ha de quedar como una reliquia del pasado. Es responsabilidad de los directivos adoptar las decisiones necesarias para actualizar y modernizar las condiciones en que la empresa desarrolla su actividad, fomentar el trabajo en equipo, considerar al trabajador como aun “cliente interno” que necesita saber qué y por qué hace las cosas. A mayor unión de empresa y trabajadores, mejores serán las perspectivas de negocio.

Estrategia 2: Programa de capacitación especializadas.

Con el propósito de incrementar la motivación y el desempeño laboral se propone implementar un sistema de capacitaciones para todo el personal del restaurante, dependiendo de las necesidades de cada área, con el objetivo de mejorar la relación entre los trabajadores, agregar valor a la experiencia de los clientes dentro del restaurante, disminuir el porcentaje de quejas de los clientes y sobre todo mejorar la imagen del restaurante.

Anexo 7. Reporte antiplagio menor a 30%



INFORME DE ANÁLISIS

Similitudes del documento :

24%

Similitudes de las partes 1 :

22%

ANALIZADO EN LA CUENTA

Apellido :	ASESORES
Nombre :	TALLER
E-mail :	uptgradosytitulos@gmail.com
Carpeta :	DR. EDMUNDO GONZALES

INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Autor(es) :	No disponible
Título :	Tesis machaca - sihue.docx
Descripción :	No disponible
Analizado el :	30/10/2020 07:28
ID Documento :	kcveq32i
Nombre del archivo :	TESIS MACHACA - SIHUE.docx
Tipo de archivo :	docx
Número de palabras :	8 151
Número de caracteres :	54 492
Tamaño original del archivo (kB) :	5 684.24
Tipo de carga :	Entrega manual de los trabajos
Cargado el :	30/10/2020 06:54

FUENTES ENCONTRADAS

Fuentes muy probables :	36 fuentes
Fuentes poco probables :	91 fuentes
Fuentes accidentales :	2 fuentes
Fuentes descartadas :	0 fuente

SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE

DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas :	15%
Similitudes supuestas :	6%
Similitudes accidentales :	<1%

TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

Fuentes	Similitud
1. Su documento: nrj1ycfz - ZEGARRA CASIMIRO ADELY TESIS FINAL OCTUBRE 2020.docx	6%
2. Fuente Compilatio.net 7xdz5khe	5%
3. Fuente Compilatio.net u5pnkwys	3%
4. Fuente Compilatio.net hy6cj3aq	3%
5. ninive.uaslp.mx/.../4070/MAD1PVH01016.pdf	3%
6. Fuente Compilatio.net c14iy5ze	3%

Anexo 8. Autorización del depósito de Tesis al Repositorio










Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis UPTELESUP

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	JULIAN ANTHONY SIHUE ARROYO		
DNI:	47681445	Teléfono:	991519523
E-Mail:	SIHUE.A@GMAIL.COM		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MYDE RESTAURANTE ASTROID, LIMA, PERÚ, 2019		
Asesor:	DR. GONZALEZ ZAVALETA EDMUNDO		
Año:	2019	Carrera Profesional:	ADMINISTRACION, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES
Licencias			
<p>A. Licencia estándar:</p> <p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p>Autorizo su publicación (marque con una X):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa): No autorizo.</p>			
 Firma		29/12/2022 Fecha	
Opcional			

* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

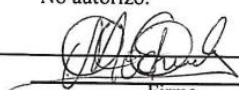

Firma

29/12/2022
Fecha



**Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis
UPTELESUP**

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	FREDY PAUL MACHACA OMONTE		
DNI:	41418828	Teléfono:	980535917
E-Mail:	FR3MACHACA@GMAIL.COM		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MYPE RESTAURANTE ASTRID, LIMA, PERÚ, 2019		
Asesor:	DR GONZALEZ ZAVALA EDUARDO		
Año:	2019	Carrera Profesional:	ADMINISTRACION FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES
Licencias			
A. Licencia estándar: Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones. Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia. Autorizo su publicación (marque con una X):			
<input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.			
<input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa): No autorizo.			


Firma







29/12/2022
Fecha

Opcional

* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
<input checked="" type="checkbox"/>	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.


Firma

29/7/2017
Fecha