

# Universidad de Huánuco

## Facultad de Ciencias Empresariales

### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## TESIS

LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL RESTAURANT SOL DE MAYO  
SCRL HUÁNUCO 2019.

**Para Optar el Título Profesional de :  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

### TESISTA

Bach. RAMOS CLAUDIO, David Deyvis

### ASESORA

Mtra. CRISTOBAL LOBATON, Mirta

Huánuco - Perú  
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:00 horas del día 27 del mes de noviembre del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

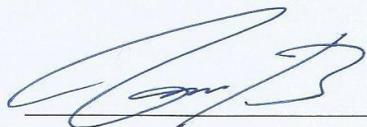
Mtro. William Giovanni Linares Beraún (Presidente)  
Mtra. Diana Huerto Orizano (Secretaria)  
Mtro. Simeón Soto Espejo (Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N°1620-2019-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL HUÁNUCO 2019", presentada por el (la) Bachiller RAMOS CLAUDIO, David Deyvis; para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado con el calificativo cuantitativo de 16 (dieciséis) y cualitativo de bueno (Art.45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:00 horas del día 27 del mes de noviembre del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
PRESIDENTE



Mtra. Diana Huerto Orizano  
SECRETARIO



Mtro. Simeón Soto Espejo  
VOCAL

## DEDICATORIA

A mis padres por ser mi fuente de inspiración y por el apoyo moral e incondicional brindado; a mis hermanos por ser el soporte de mi profesión, y la fuerza que me impulsa a superarme en los ámbitos de la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Por la sabiduría, bendiciones y el esfuerzo recibido hacia mi formación profesional y por el apoyo brindado a la presente investigación agradezco:

A Dios por ser fuente de sabiduría y guía hacia el camino de la verdad.

A mi alma mater la Universidad de Huánuco, por ser la institución que me permitió formarme profesionalmente.

A las autoridades de la Facultad de Ciencias Administrativas, por contribuir en la realización del presente trabajo de investigación.

A la Lic. Mirta Cristobal Lobaton como asesora de esta investigación, por su aporte significativo en todo el proceso del presente.

A los docentes a lo largo de toda mi formación profesional por saber brindarme una enseñanza de calidad.

A los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL, por apoyarme para que esta investigación se pueda realizar convenientemente

# Índice

|                      |      |
|----------------------|------|
| DEDICATORIA.....     | II   |
| AGRADECIMIENTO ..... | III  |
| RESUMEN.....         | VI   |
| ABSTRACT.....        | VII  |
| INTRODUCCION.....    | VIII |

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACION

|  |    |
|--|----|
| 1.1. Descripción de Problema .....           | 9  |
| 1.2. FORMULACION DE PROBLEMA.....            | 11 |
| 1.3. Objetivo General.....                   | 12 |
| 1.4. Objetivos Específicos.....              | 12 |
| 1.5. Justificación de la Investigación ..... | 12 |
| 1.6. Limitaciones de la Investigación .....  | 13 |
| 1.7. Viabilidad de la Investigación.....     | 13 |

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Antecedentes de la Investigación..... | 14 |
| 2.2 Bases teóricas.....                    | 21 |
| 2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES .....        | 40 |
| 2.4 HIPOTESIS: .....                       | 41 |
| 2.5 VARIABLES:.....                        | 42 |
| 2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....         | 42 |
| 2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....           | 42 |
| 2.6 Operacionalización de variables.....   | 43 |

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Tipo de Investigación .....                                       | 44 |
| 3.1.1. Nivel .....  | 44 |
| 3.1.2. Enfoque.....   | 44 |
| 3.1.3. Diseño.....  | 44 |
| 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....   | 45 |
| 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....              | 46 |
| 3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información ..... | 46 |

**CAPITULO IV**

**Resultados**

**4.1 Procesamiento de Datos** .....47  
**4.2 Contrastación de hipótesis** .....65

**CAPITULO V**

**DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

**5.1. CONTRASTACIÓN DE LO RESULTADOS**.....69  
**CONCLUSIONES**.....72  
**RECOMENDACIONES** .....73  
**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** .....74  
**ANEXOS**.....76

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo Determinar la relación la motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019; se formuló el siguiente problema: ¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019?, La población de estudio está conformada por los trabajadores de la Empresa Restaurant “Sol de Mayo” de la ciudad de Huánuco, siendo estos un total de 13 trabajadores, la muestra es la misma que la población siendo este un muestreo no probabilístico por conveniencia; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento el cuestionario compuesta de 18 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS, así mismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.497 en tal sentido se acepta la hipótesis de que la motivación se relaciona con el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL; En la hipótesis específica 1: Necesidades existenciales y el desempeño laboral el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.547 donde se acepta la hipótesis, en tal sentido Necesidades existenciales se relacionan con el desempeño laboral; En la hipótesis específica 2: Necesidades de relación y desempeño laboral el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.349 donde acepta la hipótesis de que las Necesidades de relación se relaciona con el desempeño laboral y el la hipótesis específica 3: Necesidades de crecimiento y desempeño laboral el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.373, donde acepta la hipótesis de que la necesidades de crecimiento se relacionan con el desempeño laboral.

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral y restaurante

## ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the motivation and work performance of workers at the restaurant "Sol de Mayo" SCRL Huánuco 2019; The following problem was formulated: How is the motivation and labor performance of the workers of the restaurant "Sol de Mayo" SCRL Huánuco 2019 related?, The study population is made up of the workers of the restaurant Restaurant "Sol de Mayo" of the city of Huánuco, these being a total of 13 workers, the sample is the same as the population, this being a non-probabilistic sample for convenience; The technique of the survey is used for data collection. As an instrument, the questionnaire composed of 18 questions on the Likert scale measurement, after these results, were processed, analyzed and studied using the SPSS statistical program, and the Spearman correlation test was used to measure the level of correlation of the variables. , obtaining a correlation coefficient of 0.497 in this sense, the hypothesis that the motivation is related to the Labor performance of the workers of the restaurant "Sol de Mayo" SCRL is accepted; In the specific hypothesis 1: Existential needs and work performance the correlation coefficient has a value of 0.547 where the hypothesis is accepted, in that sense Existential needs are related to work performance; In the specific hypothesis 2: Relationship needs and work performance the correlation coefficient has a value of 0.349 where it accepts the relationship needs hypothesis is related to work performance and the specific hypothesis 3: Growth needs and work performance the coefficient Correlation has a value of 0.373, where it accepts the hypothesis that growth needs are related to work performance.

Keywords: Motivation, work performance and restaurant.

## INTRODUCCION

La investigación se desarrolló en colaboración con el dueño y los trabajadores del RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, El objetivo fundamental fue analizar las dos variables: la motivacionales y como este incide o se relaciona con el desempeño laboral de cada trabajador. También tenemos tres dimensiones: necesidades existenciales, necesidades de relación y necesidades de crecimiento, en base a estas tres dimensiones buscamos la relación con el desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa. Aplicamos la metodología científica que está sustentada en el reglamento de grados y títulos de la Escuela Académico Profesional De Administración De Empresas. Ubicando en la primera parte de la tesis el fundamento con la descripción del problema, los objetivos que planteamos, también la justificación e importancia de la misma. En la segunda parte encontramos tesis similares como referencia de nuestra investigación, que nos aporta conceptos claros y precisos de lo que estamos investigando. Aportes de autores importantes se reproducen en esta sección, así como términos básicos que son usados en toda la investigación. En la tercera y cuarta parte de la tesis considera la metodología de la investigación, y los resultados de la encuesta a los trabajadores cuyas respuestas han contribuido en el desarrollo de la última parte, en el que demostramos las diferentes hipótesis específicas planteadas en la tesis. La presentación de los resultados finales se ha dividido en función a los objetivos planteados, cada subtítulo tiene su propia contrastación de hipótesis. Presentamos la contrastación de la hipótesis general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta de los trabajadores del restaurante. Las conclusiones y las recomendaciones de la tesis permitirán para que la empresa pueda tomar decisiones futuras respecto a la motivación para incrementar su desempeño laboral.

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACION

#### 1.1. Descripción de Problema

Es importante saber que la motivación en los colaboradores, ayuda a que ellos desarrollen sus actividades y responsabilidades laborales con profesionalismo y servicio de calidad en la empresa; si el personal está motivado produce más y el producto es óptimo; sin embargo, si no hay motivación y excelentes condiciones laborales, puede ser que no realicen bien su trabajo. Para optimizarlos es importante que el departamento de personal o de recursos humanos sea uno de los principales elementos de la organización que propicie la estima necesaria para el personal, por medio de capacitaciones permanentes y de calidad, el pago de sus bonificaciones, CTS, y gratificaciones para llegar a alcanzar los objetivos y metas que se ha propuesto la empresa.

La motivación según González (2008) afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

Según Ruiz, Gago, García, López (2013) afirman que el impulso para actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o por un estímulo interno (genera los procesos mentales de la persona). La motivación varía en cada persona puesto que las necesidades cambian de un individuo a otro; ya que esto produce diferentes modelos de comportamientos, pero, aunque estos varíen los

diferentes comportamientos de la motivación es básicamente el mismo en todas las personas.

El desempeño Laboral Según Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Actualmente la motivación en el desempeño laboral de la gente es punto clave para todas las organizaciones, tanto públicas como las privadas ya que con el personal es importante para alcanzar las metas de dichas organizaciones, así lo ha señalado algunos autores tales como; Maslow, Herzberg y Vroom (Ramlall, 2004).

La motivación laboral siempre ha sido un tema para los directivos y uno de los principales temas dentro de las organizaciones ya que la falta de motivación provoca que la gente no se esfuerce por hacer un mejor trabajo, evite su lugar de trabajo o a la menor oportunidad renuncie (Davis y Newstrom, 2003).

Debido a lo anterior López (2005) señala que en el ámbito laboral es importante saber lo que estimula la acción humana, que ya el manejo de la motivación, los directivos podrán hacer que una organización funcione de forma adecuada y cuente con personas más satisfechas. Es por ello que se debe conocer cómo influye la motivación en el desempeño laboral.

Investigando más a fondo sobre La motivación y el desempeño laboral se ha visto varias problemáticas como que en la gran mayoría de empresas nacionales los trabajadores se encuentran desmotivados ya sea por su gratificación, CTS o por falta de capacitación, y en el nivel local donde pude apreciar más claramente es en el restaurante Sol de Mayo SCRL, citado en la ciudad de Huánuco. Periodo 2019.

Aquí se ve que el desempeño laboral es bajo, pero no se tiene nada documentado, en las entrevistas e indagaciones se va conseguir información relevante y permanente para saber si tienen o no capacitaciones; cuanto es la exigencia en el trabajo de acuerdo a sus habilidades; si están al día con las gratificaciones el CTS, también si algunas faltas no graves y graves incurren en su motivación y desempeño

Por todo ello, me atrevo a formular el siguiente problema de investigación; ¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019?

## **1.2. FORMULACION DE PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona las necesidades existenciales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019?

¿Cómo se relaciona las necesidades de relación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019?

¿Cómo se relaciona las necesidades de crecimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019?

### **1.3. Objetivo General**

Determinar la relación de la motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019

### **1.4. Objetivos Específicos**

Determinar la relación de las necesidades existenciales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019

Determinar la relación de las necesidades de relación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019

Determinar la relación de las necesidades de crecimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019

### **1.5. Justificación de la Investigación**

#### **1.5.1. Justificación Práctico**

Es práctico por que justifica los resultados del estudio, permiten dar información y dar a conocer a las demás empresas las falencias y así mejorar la motivación dentro del proceso productivo.

#### **1.5.2. Justificación Teórica**

El presente trabajo de investigación tiene los soportes bibliográficos suficientes para poder realizar dicha investigación. Además existen antecedentes respecto al tema de estudio. El gobierno del Perú se enfrenta al hecho que se necesita desarrollar o dar a conocer algunos programas de motivación ya que las personas no saben si en realidad

hay uno, es por ello que este trabajo tiene como finalidad, determinar de qué manera los trabajadores de la empresa RESTAURANT “SOL DE MAYO” SCRL, Huánuco se encuentran desmotivada, en el periodo 2019.

#### **1.6. Limitaciones de la Investigación**

Las limitaciones que se pueden presentar en el transcurso del proyecto de investigación son los siguientes:

- Escasa referencia bibliográfica
- Algunos Imprevistos que pueden dañar o interrumpir el proceso de investigación.
- Constituyeron limitaciones de nuestro estudio la poca disponibilidad del tiempo por parte del investigador por razones de trabajo.
- La disponibilidad del tiempo por parte de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019.

#### **1.7. Viabilidad de la Investigación**

Si es viable este proyecto ya que en la mayoría de las empresas suelen pasar por este tipo de problemas siendo fácil su localización y así poder crear algunas actividades de reforzamiento en la motivación ya que muchas veces no es costoso, solo es saber llegar al trabajador.

## CAPITULO II MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

La motivación laboral surge por el año de 1700, en Europa, donde los antiguos talleres se transformaron en fábricas donde decenas de personas producían operando máquinas; complicando el contacto simple y fácil entre el empleador y sus subordinados. Había que coordinar innumerables tareas ejecutadas por un gran número de personas y cada una de ellas pensaba de manera distinta, lo que produjo problemas de baja productividad y desinterés en el trabajo.

**Godones, (2000)** *“Determinar la importancia de la Cultura y el Clima Organizacional en la Eficacia del Personal Civil en el Contexto Militar”/ Venezuela.* En la presente investigación la autora define al clima como “el conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente o indirectamente por los empleados”. El clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su Productividad, Considera la autora que el clima organizacional “influye directamente en la conducta y el comportamiento de sus miembros”. Es decir, el clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización (como el empleado percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña) y por tanto se puede decir que es el reflejo de la cultura más profunda de la organización.

**Jaén Díaz, Miriam (2010)** *“Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales/ Madrid.* Quien realizó esta tesis para optar el grado de doctor en la universidad complutense de Madrid.

La autora de esta tesis concluye que:

“son las variables de motivación y las demandas cognitivas

percibidas en el entorno laboral, las que juegan un rol más importante (aunque comedido, en el caso de la presente investigación) a la hora de determinar el nivel de rendimiento de los vigilantes de seguridad". "Aquellos vigilantes que tuvieron una puntuación más bajas en los factores apoyo, control y recompensas, o una puntuación más elevadas en demandas cognitivas, tendrían un mejor rendimiento laboral" "una condición que debe darse para que además de motivación y satisfacción se obtenga un buen rendimiento laboral, es que el individuo sienta su trabajo como lleno de significado, como algo que "cuenta" en su propia sistema de valores. Pensamos que esta podría ser la explicación de la tendencia repetida de que a mayores demandas cognitivas, se tenga un mejor rendimiento"

**Fuentes, (2012)** *"Satisfacción Laboral Y La Influencia En La Producción En El Organismo Judicial"/ Quetzaltenango-Guatemala*

El estudio se aplicó a 20 trabajadores entre 25 – 65 años los resultados obtenidos en la investigación a los 20 encuestados fueron: tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza. Esta pregunta es de suma importancia para la investigación, lo cual indica que más de la mitad de los encuestados siempre se sienten satisfechos con el trabajo que llevan a cabo en la Delegación de Recursos Humanos del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango.

Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y

la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

**Crespo, (2013).** *“Análisis del clima organizacional de Industrias Kmaleon en la ciudad de Cuenca y propuesta de mejoramiento”/ Ecuador.* En su investigación describe que el ambiente en el que se desarrolla la empresa, se delimita por qué no posee una cultura organizacional establecida por los mandos gerenciales, quien sea el eje central por el cual se puede direccionar y manejar todas las actividades para que se pueda alcanzar los objetivos y las metas que se han propuesto desde su iniciación. Es por tal motivo que sus colaboradores no se sienten identificados con la empresa, porque desconocen los objetivos y lo que la empresa desea alcanzar, a su vez ellos a lo único que se dedican es a realizar sus actividades, ya que se sienten excluidos al no sentirse parte de la toma de decisiones. Teniendo en cuenta la poca colaboración existente entre los trabajadores ya sean nuevos o antiguos, al momento de realizar cualquier actividad en grupo o equipo, por lo que se percibe un ambiente hostil dentro de la empresa. Además que las funciones en la empresa están siendo mal utilizadas por existir sobrecarga en los puestos, ya que están siendo mal distribuidos y especificados para cada empleado en la empresa. En donde como conclusión general obtuvo; que las mejoras del clima organizacional dentro de la empresa, generan un buen ambiente de trabajo, mejora las condiciones y se puede obtener mejores resultados de manera eficiente por un aumento de la producción

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales.**

**Vásquez, (2006).** *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza” / Lima;* Tuvo como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el HNAL, cuyo propósito fue proporcionar información válida que permita al personal de Enfermería elaborar estrategias para mejorar los niveles de

motivación e indicadores para la evaluación y así contribuir a mejorar la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos en el cual se priorice un programa de incentivos hacia el profesional de Enfermería que facilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

A partir de los resultados obtenidos se formularon las siguientes conclusiones: Las/os profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja. Las dimensiones que generan una motivación media en los profesionales de Enfermería se caracterizaron por: Identidad, está relacionada con la importancia de los resultados que logran del trabajo y las oportunidades que éste les ofrece para su realización personal.

Autonomía, consideran que la responsabilidad con la que asumen su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad generados por sus competencias. En cuanto a la satisfacción laboral el (54%) de las/os profesionales de Enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos.

**Rodríguez, (2006).** *“Influencia de las relaciones interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja Trujillo S.A.” / Trujillo: concluye que; las relaciones interpersonales influyen de manera significativa en el clima laboral de la Caja Trujillo S.A. institución en la que se ha encontrado que su clima Laboral, es percibido por sus trabajadores de forma regular a media, demostrando en que aspectos deben ir planteándose mejoras: estabilidad, satisfacción, seguridad, competitividad leal entre compañeros formación y desarrollo, carga laboral.*

La comunicación que se da en la empresa se encuentra de forma regular, sin embargo, lo más recomendable es que se prueba la

participación de todo el personal, por medio de dar a conocer su punto de vista, por otro lado, en lo referido a la comunicación, manifiestan que algo que debe darse es una mayor especificación en la tarea, para poder desarrollar el trabajo de forma más eficiente.

**Dreyfus armas, gloria (2003).** *“Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital regional de Pucallpa periodo 2003”.* / Pucallpa; Quien realizo esta tesis para optar el grado académico de magister en administración y gerencia en salud Pucallpa, el autor al realizar este trabajo ha concluido: “los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería se encuentran efectuados en forma negativas, ya que las necesidades jerárquicas según Maslow, no se encuentran satisfechas, sin embargo como aspecto positivos el personal de enfermería del hospital tiene un alto compromiso en el desempeño laboral. “Se recomienda Fomentar los incentivos y reconocimientos para fomentar una actitud positiva dentro de los roles y funciones asignadas a cada profesional de enfermería.

**Mamani (2016),** *“Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco”* / Puno, en su tesis tiene que ver cómo es la motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del año 2016. En cuanto al método: tipo y diseño de la investigación, es descriptivo, población y muestra, técnicas e instrumentos, plan de tratamiento de datos. Para la recolección de datos del presente trabajo se utilizó la encuesta a través de un cuestionario siendo validado el instrumento en el programa SPSS por medio del alfa de Crombach. La población está representada por todos los colaboradores de la entidad financiera Mibanco de la ciudad de Puno, representados en una muestra de 97 Colaboradores. Resultados: de los 97 encuestados, para la motivación y desempeño laboral arrojó un resultado de 81.10%, el objetivo final es ofrecer mejoras, en conclusión, la motivación es muy importante en la empresa ya que esta produce un

buen desempeño laboral en la institución financiera para lograr sus objetivos.

**Alfaro (2012)**, *“Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades: Lima Metropolitana, Callao”*. / Lima; El objetivo de esta investigación consistió en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo. La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para calcular la satisfacción laboral se usó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. En cuanto a los principales resultados son que no hay diversas diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los colaboradores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse promedio. En conclusiones los niveles de satisfacción laboral reportados por los trabajadores de las tres Municipalidades analizadas se pueden considerar promedio lo que indicaría que hay posibilidad de mejoría.

**Montoya (2016)**, *“Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño de los colaboradores de una empresa que se dedica al sector turístico: caso PTS Perú 2015”*. / Lima tuvo el objetivo de determinar la relación entre dos variables de suma importancia en la gestión de los recursos humanos: el clima organizacional y la evaluación del desempeño del colaborador, el tipo de estudio utilizado fue transversal correlacional. Para esta investigación utilizaron técnicas cuantitativas (instrumentos de medición) y cualitativas (un focus group confirmatorio y entrevistas a expertos) con el total de los trabajadores de la empresa de servicios turísticos PTS Perú. En cuanto a los resultados de la investigación muestran una relación directa entre el clima organizacional y también la evaluación del desempeño del personal, así como una relación entre las nueve dimensiones del clima organizacional

con el desempeño laboral general y con algunas de sus dimensiones. En conclusión, existe una relación estrechamente directa con el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa PTS Perú.

**Salcedo (2014)**, *“Relaciones entre el bienestar subjetivo y el desempeño laboral en Gerentes”*. / Lima: Cuyo objetivo fue mostrar la relación causal entre la satisfacción laboral, el tipo de investigación utilizada fue correlacional. En los resultados se encuentran correlaciones muy positivas y significativas entre dos factores de satisfacción subjetiva de vida: el sentirse bien y la necesidad del estatus, y dos medidas objetivas de rendimiento: la gestión del gasto controlable y gestión del gasto variable, respectivamente. En conclusión, se muestra la importancia de utilizar un modelo de bienestar adaptado a su cultura y de trabajar con algunas medidas de desempeño objetivas.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

**Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría (1992)**, *“La motivación y el rendimiento del personal administrativo de la sede de la dirección general de educación sub región Huánuco”* / Huánuco; El investigador llegó a las siguientes conclusiones: “Los empleados técnicos, profesionales administrativos de la sede de la dirección general de educación sub región Huánuco no se encuentran motivados óptimamente en sus puestos de trabajo. Sin embargo los profesionales (jefes de área) indican que motivan a sus subordinados para los cumplimientos de sus funciones con eficiencia en un 85%. “existe una relación directa entre motivación y rendimiento (préstamo de servicio del personal profesional y técnico de la sede de la dirección general de educación sub región Huánuco”

“Entra de las jerarquía de las necesidades, el empleado satisface las fisiológicas y las de seguridad como básicos, en un índole no significativos”

“el sistema de motivación que aplica los jefes es de carácter personal, mas no se basa en normas de motivación”

Con respecto del tema de motivación, se entiende que la motivación tiene una relación directa con el rendimiento profesional de los que laboran en esta entidad, porque es una relación tan directa entre causa y efecto.

**Nina Jeannette Marín Orihuela (1998).** *“La motivación y el rendimiento del personal administrativo de la universidad nacional Hermilio Valdizán”.* / Huánuco. Llegó a la conclusión que:

- “los servidores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán no se encuentran motivados óptimamente en sus puestos de trabajo”
- “los servidores administrativos remunerativamente y en cuanto a seguridad no son motivados, porque están sujetos a coacción”
- “El rendimiento del personal administrativo está por debajo, porque no existe motivación de acuerdo a las expectativas, solo cumplen los condicionamientos por falta de un mercado laboral”
- “Existe un índice significativo de insatisfacción de necesidades básicas de bienestar de personal”
- “Los funcionarios y directivos de la universidad indican que motivan a sus subordinados en un índice de 80%, sin embargo los servidores administrativos manifiestan que no existe motivación”
- Con respecto a la motivación citada, se entiende que los trabajadores de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán no están motivados o no les generan una oportunidad de ser motivados por sus superiores.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 LA MOTIVACIÓN**

González (2008) define que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que

consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

### **2.2.1.2 OTROS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MOTIVACIÓN.-**

Es necesario contar con los diferentes conceptos que le dan los autores al término motivación y la terminología utilizada en el presente trabajo:

- **Chiavenato (2007)** “el concepto de motivación es difícil definirlo puesto que se ha utilizado en diferentes sentidos. De manera amplia, motivo es aquella que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico”
- Madrigal (2009) refiere a la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como encontrar elementos que permitan a canalizar el esfuerzo la energía, y la conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados. Al respecto se han desarrollado distintos enfoques teóricos los que se abordan a continuación:

#### A. Modelo mecanicista.

Este modelo indica que supuestamente el dinero es un motivador universal y que, por lo tanto, los colaboradores canalizaran su energía hacia lo que la empresa quiere ante un incentivo económico de suficiente valor.

#### B. • Modelo conductista.

Modelo que parte de toda conducta del individuo o de los colaboradores, puede ser incentivada a los estímulos adecuados. Con base en lo anterior, se desprenden las siguientes teorías.

- Teorías de contenido. Agrupa aquellas teorías que se consideran todo lo importante que puede motivar a los colaboradores.
- Teorías de proceso. Esta teoría considera la forma del proceso en que la persona puede llegar a motivarse.

### **2.2.1.3 Primeras teorías de la motivación:**

Robins y Judge (2013) explican que se formularon cinco teorías durante la década de 1950, sobre la motivación de los colaboradores de una organización, ya que estas representan el fundamento de donde surgieron las formas de motivación sobre los individuos, las teorías más conocidas son:

- Teoría de la jerarquía de las necesidades, establecida por Abraham Maslow, quien determinó la hipótesis de que, dentro de cada individuo o sujeto, existe una jerarquía de cinco necesidades entre estas se pueden encontrar
  - Fisiológicas. Esta incluye hambre, sed, refugio, y otras necesidades corporales, del individuo
  - Seguridad. En esta abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
  - Sociales. Se pueden encontrar el afecto, el sentido por pertenencia, la aceptación y la necesidad.
  - Estima. Encontramos lo que son los factores internos como el respeto que tiene la persona a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.
  - Autorrealización. Es el impulso para convertirse en aquello que el individuo es capaz de ser; incluye el crecimiento y desarrollo del propio potencial

#### **2.2.1.4 TEORIAS DE LA MOTIVACION**

Existen muchas teorías de la motivación. Cada teoría de la motivación pretende describir que son los humanos y que puede llegar hacer. Por consiguiente se suele decir que el contenido de una teoría de la motivación radica en su concepción particular de las personas. Y esto nos sirve para entender el mundo del desempeño dinámico en la cual operan las organizaciones, describiendo a los jefes y los empleados que participan en las organizaciones todos los días

#### **A) PRIMERAS IDEAS DE LA MOTIVACION**

La motivación fue uno de los primeros conceptos a los que se enfrentaron gerentes e investigadores de la administración. El llamado modelo tradicional ligado a Frederick Taylor y la administración científica. Los gerentes determinaban cual era la forma más eficiente de ejecutar tareas repetitivas y después motivaban a los trabajadores, mediante un sistema de incentivos salariales; Cuanto más producían los trabajadores, tanto más ganaban. Un legado de este modelo es la costumbre de remunerar a los vendedores por medio de pago de comisiones. El llamado modelo de las relaciones humanas ligado a Elton Mayo y sus contemporáneos. Mayo y sus otros investigadores de las relaciones humanas encontraron que el aburrimiento y la repetición de muchas tareas, de hecho disminuía la motivación, mientras que los contactos sociales servían para crear motivación y sostenerla. La conclusión es que los gerentes puedan motivar a los empleados reconociendo sus necesidades sociales y haciendo que se sientan útiles e importantes. En nuestros días el legado de este modelo serias los buzones de sugerencia, los uniformes de las empresas, los boletines de las organizaciones y la contribución de los empleados en el proceso de evaluación de los resultados.

El llamado modelo de los recursos humanos ligado a Douglas McGregor. McGregor y otros teóricos criticaron el modelo de las relaciones humanas porque no presentaba sino una posición más sofisticada para seguir manipulando a los empleados, también acusaban al modelo de

las relaciones humanas al igual que al modelo tradicional, de simplificar demasiado la motivación, concentrándose en un solo factor, por ejemplo el dinero o las relaciones sociales. McGregor identificó dos series de supuesto sobre los empleados. La posición tradicional, llamada la teoría "X", sostiene que las personas tienen una aversión inherente al trabajo. Aunque los trabajadores lo consideren una necesidad lo evitarán siempre que sea posible. Según esta posición, la mayor parte de las personas prefieren ser dirigidas y evitar las responsabilidades.

En consecuencia, el trabajo tiene importancia secundaria y los gerentes deben empujar a los empleados para que trabajen.

La teoría "Y" es más optimista. Se supone que el trabajo es algo tan natural como el descanso o el juego. Según la teoría "Y", las personas si quieren trabajar y pueden derivar muchísima satisfacción de su trabajo. De acuerdo con esta posición las personas tienen capacidad para aceptar responsabilidad incluso la buscan y para aplicar su imaginación, ingenio y creatividad a los problemas de la organización.

## **B) PERSPECTIVA CONTEMPORÁNEA DE LA MOTIVACIÓN**

- **TEORÍA DE LA NECESIDAD**

La teoría de la necesidad se refiere aquello que necesitan o requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo.

Existen diversas teorías de las necesidades, las mismas que difieren en cuanto a los grados y el punto en que, de hecho se alcanza la satisfacción

- **TEORIA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW**

Una de las teorías más conocidas sobre la jerarquía de las necesidades, fue elaborado por el Psicólogo Abraham Maslow, quién concibió las necesidades humanas en forma de una jerarquía en orden ascendente, de las menos a las más importantes, y concluyó que cuando un conjunto de ellos quedaba satisfecho, este tipo de necesidad dejaba de ser un motivador, aunque los aspectos jerárquicos de la teoría de Maslow están sujetos a ciertas dudas, y a menudo no son aceptadas, su identificación

de las necesidades básicas han sido bastante populares. Veamos como jerarquiza dichas necesidades

- **JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES**

Las necesidades básicas humanas identificados por Maslow en el orden ascendente de importancia son las siguientes.

**Las necesidades fisiológicas.-** en este grupo se encuentran las necesidades de agua, comida, aire, reposo, etc. Que se requiere para mantener el cuerpo en un estado de equilibrio

**Las necesidades de seguridad.-** incluyen tanto en el sentido físico como psicológico. La necesidad de ser protegido de riesgo a nuestro cuerpo y a nuestras personalidades queda incluida en este grupo. La mayoría de los empleados desean trabajar en puestos que estén libres de riesgos físicos y psicológicos por ejemplo, y que proporcionen permanencia.

**La necesidad de pertenecer a un grupo y de amor.-** las necesidades de atención y actividad social es una de las principales necesidades dentro de esta categoría. Un individuo desea relaciones afectuosas con las personas en general y desea contar con un sitio respetable en su grupo. Necesidad llamada también de afiliación o aceptación, los individuos son seres sociales, por lo que necesitan pertenecer y ser aceptados por los demás.

**La necesidad de Estimación.-** Incluye el deseo de autorespeto, de poder, de logros, de suficiencia, de sabiduría y competencia, de confianza en la faz del mundo y de independencia y libertad, también incluye en este grupo social, tienden a querer lograr una autoestimación y un aprecio proveniente de los demás. Estos producen satisfacciones como poder, prestigio, categoría y confianza.

**Las necesidades de autorrealización.-** Se refiere al deseo que siente el hombre de autocumplimiento, o sea la tendencia a estar actualizado con respecto a lo que él es potencialmente. Lo que un hombre puede

ser, debe ser, Maslow considera a ésta como la mayor importancia dentro de la jerarquía.

### **C) TEORIA ERG:**

Clayton Alderfer estaba de acuerdo con Maslow en que la Motivación de los trabajadores se podía calibrar con base en una jerarquía de necesidades. Sin embargo, la Teoría ERG difiere de la de Maslow en dos puntos básicos.

En primer lugar, Alderfer descompuso las necesidades en solo tres categorías:

- Las necesidades existenciales (las necesidades fundamentales de Maslow)
- Necesidades de relación (necesidades de relaciones interpersonales)
- Necesidades de crecimiento (necesidades de creatividad personal o influencia productiva)

Las primeras letras de cada una de las categorías, en inglés, forman las siglas ERG. En segundo, y más importante, Alderfer señaló que cuando las necesidades superiores se ven frustradas, las necesidades inferiores volverán a pesar de que ya estaban satisfechas. Maslow por lo contrario, opinaban que una vez satisfecha la necesidad, esta perdía su potencial para motivar su conducta.

### **D) TEORÍA DE LAS TRES NECESIDADES:**

Jhon W. Atkinson, a propuesto que las personas motivadas tiene tres impulsos básicos: la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación o asociación estrecha con los demás. El equilibrio de estos impulsos varía de una persona a otra.

## **E) TEORIA DE LAS NECESIDADES MOTIVADORAS DE McCLELLAND:**

David C. McCLELLAND identifica tres tipos de necesidades básicas motivadoras y las clasifica de la siguiente manera: necesidad de poder, de afiliación y de realización.

- Necesidad de poder.- McClelland y otros investigadores han descubierto que las personas que poseen una alta necesidad de poder tienen un gran interés por ejercer influencia y control. Tales individuos generalmente buscan posiciones de liderazgo; con frecuencia son buenos conversadores, aunque a menudo les gusta discutir mediante argumentos; son enérgicos, tercos y exigentes y disfrutan el enseñar y el hablar en público.
- Necesidad de afiliación.- Una alta necesidad de afiliación suelen gustar de ser apreciadas y tienden a evitar el dolor de ser rechazadas por un grupo social. Como individuos, tienden a ocuparse de mantener relaciones sociales placenteras, a disfrutar un sentido de intimidad y comprensión, a estar listos a consolar y ayudar a quienes tienen problemas y a gozar la interacción amistosa con los demás.
- Necesidad de realización.- las personas que tienen una alta necesidad de realización poseen también un intenso deseo por el éxito y un temor igual al fracaso.

## **F) TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE LA MOTIVACIÓN**

Frederick Herzberg llega a la conclusión de que la satisfacción y la insatisfacción laborales se debían a dos series independientes de factores.

Los factores de insatisfacción (que llamo "higiénicos") incluyen los sueldos y salarios, las condiciones laborales y la política de la compañía; es decir todos los que afectan el contexto donde se realiza el trabajo.

Los satisfactores (factores motivantes) incluyen la realización, el reconocimiento, la responsabilidad y el ascenso; es decir todos guardan

relación con el contenido de trabajo y las recompensas por el desempeño del trabajo.

### **G) OTRAS TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN:**

Frank Landy y Wendy Becker han clasificado cinco teorías de la motivación:

- Teoría de las necesidades
- Teoría de los refuerzos
- Teoría de la equidad
- La teoría de las expectativas
- La teoría de las metas

#### **2.2.1.5 TEORÍAS X Y Y**

Douglas McGregor, citado por Robins y Judge (2013) estableció dos visiones diferentes en las personas una negativa en esencia, llamada teoría X en esta teoría presupone que el trabajador es pesimista, es rígido y con una aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. Y la otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa se conoce como una persona dinámica, flexible y optimista. Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados McGregor determinó, que los puntos de vistas que aquellos tenían acerca de las naturalezas los seres humanos se basan en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento. Los gerentes que están a favor de la teoría X creen que a los empleados les disgusta de modo inherente al trabajo por lo que deben ser dirigidos incluso coaccionados a realizarlo.

Quienes se basan en la teoría Y suponen que los empleados consideran el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar incluso a buscar la responsabilidad. La teoría Y señala que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Incluso McGregor llegó a pensar que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X. Por consiguiente, estableció que la idea como toma de decisiones

participativa, los trabajos de responsabilidad y desafiantes y las buenas relaciones grupales servirían para maximizar la motivación de un individuo en una empresa en su trabajo.

#### **2.2.1.6 Teorías de los dos factores**

Con la premisa de que la relación de un colaborador con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia su puesto de trabajo muy bien podría determinar el éxito o el fracaso.

La teoría de los dos factores también se denomina teoría de motivación e higiene. Ya que estas teorías relacionan factores intrínsecos con la satisfacción laboral y relaciona factores extrínsecos con la insatisfacción. Durante los factores de higiene factores como la política y la administración de la compañía, la supervisión el salario se verán si son adecuados para un puesto mantienen tranquilos a los colaboradores, si dichos factores son los adecuados las personas no estarán insatisfechas.

#### **2.2.1.7 Teoría de las necesidades de McClelland:**

Durante esta teoría se determina que el logro, el poder y la afiliación son estas tres necesidades importantes ya que ayudan a explicar la motivación.

- Necesidad de logro. Esta necesidad es el impulso por salir adelante, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar y llegar a triunfar.
- Necesidad del poder. Necesidad de hacer que los individuos se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio.
- Necesidad de afiliación. Deseo de tener relaciones interpersonales amigables, cercanas y sociables.

#### **2.2.1.8 Teoría del aprendizaje:**

Jones y George (2006) definen que en la manera en que se aplican a las organizaciones, es que los administradores pueden calificar la

motivación y el desempeño de los empleados por la forma en que vinculan los resultados que estos obtienen

Con la realización de comportamientos deseados en una organización y el logro de las metas. Esta teoría se enfoca en los vínculos entre el desempeño y los resultados de la motivación. Se puede definir el aprendizaje como un cambio relativamente permanente en el conocimiento o comportamiento de una persona, que resulta de la experiencia o la práctica.

El aprendizaje tiene lugar importante en las organizaciones si la gente aprende a conducirse de cierta manera para llegar a tener ciertos resultados. Por ejemplo, un individuo aprende a tener un mejor desempeño que en el pasado o presente, porque está motivada para obtener los resultados que se derivan de tales comportamientos, como un incremento de sueldo o llegar a obtener una felicitación de su jefe, esto ayudará a que el colaborador tenga un mejor desempeño.

### **2.2.1.9 TIPOS DE INCENTIVO**

La motivación de los empleados para que sean más productivos y para que rindan con alto nivel de calidad requiere que se use una pluralidad de incentivos en proporciones variantes, como mejor lo estime los jefes. Debido a la diferencia en los esquemas de necesidades y a su naturaleza siempre cambiante, los incentivos que son los mejores para un grupo o para un individuo puede no resultar efectivos para otro en un momento determinado. La comprensión de la variante gama de los incentivos que se dispone proporcionará al jefe la base para determinar un ambiente de trabajo saludable y productivo. Sin embargo, debe reconocerse que en un individuo, en un momento dado compiten muchas necesidades, dependerá de que se encuentren presentes varios incentivos en un momento. No obstante, para estudiarlos, los incentivos deben ser considerados por separados.

- **Dinero.-** es un incentivo en extremo complejo que literalmente significa distintas cosas para diferentes personas; debido a estos

significados diferentes que el individuo da al dinero, no puede suponer que un aumento de dinero dará como resultado mayor rendimiento y satisfacción en el trabajo, sin embargo los sistemas de incentivos de salario relacionan de manera directa los salarios con la producción, son especialmente efectivos para estimular a esta si se formula estándares adecuados y el sistema es administrado con eficiencia.

- **Ascenso personal.**- acción mediante el cual el trabajador nombrado en la administración pública y/o privada es mejorado en su carrera administrativa.
- **Gratificación.**- se entiende como recompensa pecuniaria que se paga al trabajador por mérito, beneficios, servicios, etc.
- **Promoción de personal.**- es el proceso mediante el cual en su mismo cargo u otro similar se incrementa la remuneración básica a un trabajador nombrado en la administración, como estímulo a su labor en función a la evaluación de su comportamiento laboral.
- **Incentivo.**- desde el punto de vista de la administración es el método que permite mantener, promover y/o premiar a los trabajadores de una empresa pública o privada, de acuerdo a su competencia y rendimiento, luego de una evaluación objetiva e imparcial.
- **Felicitación.**- constituye el reconocimiento al esfuerzo de un trabajador, el cual se plasma mediante un documento, puede ser un oficio o una resolución, como mérito para acciones administrativas.
- **Remuneraciones.**- pago, compensación, recompensa por el trabajo realizados en término monetarios.

#### **2.2.1.10 TECNICAS ESPECIALES DE MOTIVACIÓN**

Aunque la motivación es tan compleja e individualizada que no existe un único ideal, es posible identificar algunas de las principales técnicas motivacionales.

**Dinero.-** El dinero como motivador, nunca puede pasar por alto. Los economistas y la mayoría de los administradores tienden a ubicar el dinero en un nivel muy alto de escala de motivadores, mientras que lo científico de la conducta tienden a colocar a un nivel bajo. Probablemente ninguno de los puntos de vista se correcto. Sin embargo, el dinero es la clase de motivador que puede y debe ser, os jefes deben recordar varias cosas. Primero, que el dinero como dinero, es probable que sea muy importante para las personas que mantienen una familia que para que las hayan “llegado” en el sentido de que sus necesidades monetarias no son tan importantes. Segundo, probablemente el dinero se usa como medio para mantener una organización con el personal adecuado y no principalmente como un motivador. Tercero, para que el dinero sea un motivador eficaz, los trabajadores deben recibir sueldo que reflejen su rendimiento individual.

**Participación.-** una técnica que ha recibido un fuerte respaldo como resultado de la teoría y a investigación de la motivación es la creciente consciencia y uso de la participación. Es raro que las personas no se sientan motivadas cuando se les consulta sobre las acciones que les afectan, “al participar en el acto”. La participación es una forma de reconocimiento. Resulta atractiva para la necesidad de afiliación y aceptación, sobre todo da a las personas una sensación de realización.

**Calidad de la vida en el trabajo.-** representa el grado de satisfacción de las necesidades que logran los miembros de la organización mediante sus experiencias en ella. La calidad de vida en el trabajo afecta actitudes personales y comportamientos importantes para el rendimiento individual, como motivación para el trabajo, la adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de Innovar.

#### **Técnicas motivacionales.**

Ruiz, et. al (2012) definen estas técnicas como la manera en que pueden ser utilizadas en las empresas con el propósito de motivar a los colaboradores, ya que esto ayuda a que los empleados de una

organización realicen con mayor productividad sus actividades laborales realizadas diariamente.

- Políticas de conciliación

Una de las técnicas para motivar al personal, y éstas son formadas por medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar de los individuos, algunos ejemplos pueden ser, horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permiso de maternidad y paternidad, servicios de guardería, permiso a excelencia para cuidar familiares, y otros.

- Mejora de las condiciones laborales

Dentro de las condiciones de mejora pueden ser, el salario, las condiciones físicas del entorno, como la iluminación, la temperatura, la decoración o equipos de trabajo adecuados, y la seguridad que le brindará la organización al colaborador, ya que de esta manera el podrá efectuar las tareas asignadas con mayor productividad y eficacia.

- Enriquecimiento del trabajo

Consiste en modificar la forma en la que se realiza el trabajo ya que esto resulta menos rutinario al colaborador. Esto puede darle la autonomía al trabajador para que participe en las decisiones que afecten a su trabajo, puesto que son los propios trabajadores quienes conocen como realizarlo.

- Adecuación de la persona al puesto de trabajo.

Se seleccionan para cada puesto concreto las personas correctas que llenen los objetivos y tengan las competencias idóneas para desempeñar de manera excelente dicho puesto. Ya que esto hará que el trabajador este motivado e interesado en su trabajo.

- El reconocimiento del trabajo

Es importante reconocer y felicitar al trabajador por el trabajo realizado de buena manera y si han mejorado su rendimiento. El reconocimiento

puede darse, simplemente, en unas palabras de agradecimiento, una felicitación por correo electrónico, una carta, un informe favorable para el jefe inmediato superior o una propuesta de ascenso.

### **Como motivar a los empleados.**

Madrigal (2009) expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes. Sin embargo, cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta era de ambiente de apertura las cuales los colaboradores se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. Es importante saber que hoy en día, este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización. En investigaciones realizadas en el occidente de México, se han demostrado que los trabajadores tienen diferentes formas de motivarse; Madrigal y Arechavala, encontraron que lo que llega a motivar a los colaboradores, es reconocer su trabajo. Sin embargo, las organizaciones se preocupan más por brindarles estímulos de otra índole que reconocer el esfuerzo del trabajador.

#### **• Lo que motiva al directivo**

Madrigal (2009) define que al igual que los y colaboradores, el directivo empresario o líder tiene motivadores tanto intrínsecos como extrínsecos. En cuanto al uso de un sistema de 17 reconocimientos elogios y recompensas para un profesionista se tiene en cuenta el dinero ya que este tiene un lugar bajo de su lista de prioridades, debido a que se encuentra bien remunerado y así es más importante en su escala de valores las expectativas profesionales.

Sin embargo, las motivaciones que funcionan a largo plazo y que realmente tienen un efecto sobre el rendimiento no son solo de tipo económico o de tipo material sino las que hacen por retos y que llegan a exigir del profesional su mayor desarrollo. Esto es un motivador de un directivo, el trabajo de un directivo se debe hallar el aspecto motivacional y tiene un doble sentido, en primer lugar, por mantener a un grupo de trabajo enfocado y motivado hacia las metas requeridas de la organización y en segundo lugar por la búsqueda de sus propias necesidades profesionales de realización, reconocimientos, responsabilidad, posibles de mejora y crecimiento.

## **2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL**

### **2.2.2.1 Definición**

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Dessler Gary (2001:186) indica que “una prueba de rendimiento sirve, para medir lo que ha aprendido una persona”.

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Es la serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

El desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

### **Desempeño de las tareas**

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

### **Civismo.**

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite; respaldar objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

### **Falta de productividad.**

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

### **2.2.2.2 Objetivos de la evaluación de desempeño**

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y

desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

### **2.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral:**

- A. La motivación: la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- B. Adecuación al ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.
- C. Establecimiento de objetivos: es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables.
- D. Reconocimiento del trabajo: es una de las técnicas más importantes del trabajo efectuado. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo el primer error sí. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.
- E. La participación del empleado: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más

confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

- F. La formación y desarrollo profesional: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

#### 2.2.2.4. Eficiencia y Eficacia.

##### DIFERENCIA ENTRE EFICIENCIA Y EFICACIA

| EFICACIA (EFICAZ)  | EFICIENCIA (EFICIENTE)  |
|--|---|
| Es lograr una tarea, desarrollar un proyecto.<br><br>Se dice que alguien es Eficaz si es que ha cumplido con la tarea que se le encomendó. | esta palabra implica que se logre una tarea o proyecto con menos recursos y tiempo  |
| <b>Ejemplo:</b><br><br>Este carpintero es eficaz cuando hace muebles personalizados, sin embargo los costos se elevaron demasiado.         | <b>Ejemplo:</b><br><br>El carpintero es eficiente porque me hizo el mismo mueble por un menor precio y hasta en menos tiempo. |
| Como vemos la eficacia tiene que ver con la realización y culminación de metas, no importa el tiempo o el costo.                           | La eficiencia denota optimización de recursos, ser eficiente es "hacerlo mejor con lo mismo".                                 |

**FUENTE:** Robbins y Decenzo David (2002:20)

**Robbins y Decenzo David (2002:20)**, señalan que la diferencia entre eficiencia y eficacia es: "Eficiencia quiere decir reducir al mínimo los costos de los recursos necesarios para terminar las actividades. Eficacia significa terminar las actividades debidamente, es decir, alcanzar las metas".

#### **2.2.2.4. Productividad**

Anaya Julio (2007:87) define que: “de una forma genérica, la productividad se podría definir como la relación entre las salidas de productos o servicios obtenidos con relación a los recursos empleados para la consecución de los mismos; pudiéndose por lo tanto hablar de la productividad de instalaciones, maquinas, equipos, así mismo la relativa al factor humano y mano de obra directa”.

En este sentido, vemos que aumentar la productividad significa:

- Producir más con el mismo consumo de recursos
- Producir igual utilizando menos recursos

### **2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**TRABAJO EN EQUIPO:** Interacción que sólo se puede logra mediante el desarrollo de una actitud cooperativa de varias personas y no individualista.

**TRABAJO:** Esfuerzo personal para la producción y comercialización de bienes y/o servicios con un fin económico, que origina un pago en dinero o cualquier otra forma de retribución.

**EQUIPO:** Un equipo es un grupo de seres humanos que se reúnen y trabajan en conjunto para alcanzar una meta en común. Para esto, el equipo mantiene una cierta organización que le permita conseguir sus objetivos.

**COMUNICACIÓN:** La comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

**CAPACITACIÓN:** La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los

servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

**COMPROMISO:** Es el acuerdo implícito entre los trabajadores y la empresa en que trabajan. Se refiere a la participación comprometida intelectual y emocionalmente para contribuir al éxito.

**DESEMPEÑO LABORAL:** Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

**PRODUCTIVIDAD:** Relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

**EFICIENCIA:** Capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. “hacer las cosas bien”.

**EFICACIA:** Capacidad para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”.

## **2.4 HIPOTESIS:**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Hi: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019.

#### **2.4.2. Hipótesis Específicos**

- Las necesidades existenciales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019.
- Las necesidades de relación se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019.
- Las necesidades de crecimiento se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019.

#### **2.5 VARIABLES:**

##### **2.5.1. Variable independiente:**

La motivación.

##### **2.5.2. Variable dependiente:**

Desempeño laboral.

## 2.6 Operacionalización de variables

| VARIABLES   | DIMENSIONES                   | INDICADORES  | ITEMS  |
|---|-------------------------------|--|--|
| <b>Variable Independiente:</b><br><br>Motivación      | Las necesidades existenciales | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de Incentivos</li> <li>Nivel de Reconocimiento</li> </ul>       | 1. ¿El puesto de trabajo que tiene mejora la calidad de vida de usted y su familia?<br>2. ¿Tiene la seguridad de que el puesto de trabajo que ocupa es estable para Ud.?<br>3. ¿La remuneración que percibe le entregan puntualmente?<br>4. ¿Ha recibido Ud. incentivo y/o reconocimientos durante los dos últimos años? |
|   | Necesidades de relación       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiente Laboral</li> <li>Relaciones</li> </ul>                       | 5. ¿El ambiente laboral con sus compañeros y el jefe es adecuado?<br>6. ¿Cómo considera la relación entre Ud. Y sus compañeros de trabajo?   |
|   | Necesidades de crecimiento    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de Remuneración</li> <li>Nivel de Capacitación</li> </ul>       | 7. ¿La empresa le da opción a ascender o crecer como trabajador?<br>8. ¿La remuneración que percibe Ud. Responde al trabajo realizado?<br>9. ¿Usted ha recibido capacitaciones en los dos últimos años?  |
| <b>Variable Dependiente:</b><br><br>Desempeño laboral | PRODUCTIVIDAD                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad</li> <li>Trabajo en equipo</li> </ul>                         | 10. ¿El servicio que ofrece usted es de óptima satisfacción para los clientes?<br>11. ¿Se tiene alguna queja de los clientes?<br>12. Trabajan en equipo para mejorar y satisfacer al cliente   |
|   | EFICIENCIA                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Competencia</li> <li>habilidades</li> <li>Resultados</li> </ul>       | 13. ¿Tiene la posibilidad de usar toda su capacidad y/o aptitud en su puesto de trabajo?<br>14. ¿Tienen habilidades y estos le sirven para realizar su trabajo?<br>15. ¿Se siente feliz por los resultados que logra por su desempeño en la organización?  |
|   | EFICACIA                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento</li> <li>Buen desempeño</li> <li>Satisfacción</li> </ul> | 16. ¿Usted cumple con las funciones, objetivos y propósitos de la organización?<br>17. Se siente satisfecho con el trabajo que usted realiza.<br>18. Está a gusto en el puesto de trabajo y su desempeño   |

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

#### 3.1 Tipo de Investigación

##### 3.1.1. Nivel

El tipo de investigación del presente estudio es descriptivo Correlacional, porque me permitió describir los rasgos y características de la muestra de estudio, al mismo tiempo se va relacionar y explicar el fenómeno de investigación.

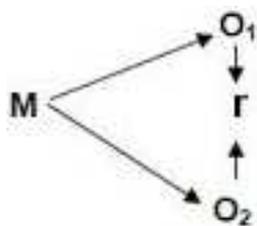
##### 3.1.2 Enfoque

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que para obtener los resultados se hará uso de la estadística y así poder llegar a cuantificar nuestros resultados en base a tablas estadísticas y pruebas de hipótesis.

##### 3.1.3 Diseño

La presente investigación es de diseño descriptivo correlacional, no experimental, transaccional; fue diseñada desde la óptica correccional, por que estudia la relación entre las variables, es decir relaciona las variables V1 y V2 “este diseño describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado tiene como objetivo indagar la incidencia y valores en el que se manifiesta una o más variables” (Sampieri, 2001, P188).

A continuación, el esquema se representa de la siguiente manera:



M= Muestra de la investigación

O<sub>1</sub>= Observación de la variable X (Motivación)

O<sub>2</sub>= Observación de la variable Y (El desempeño laboral)

R= Relación

### 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### POBLACIÓN

La población de estudio está conformada por los trabajadores de la Empresa Restaurant “Sol de Mayo” de la ciudad de Huánuco que se detalla a continuación y la manera como se determinó la misma:

| <b>CARGO</b>       | <b>N° DE TRABAJADORES</b> |
|--------------------|---------------------------|
| Administrador      | 1                         |
| Cajero             | 1                         |
| Jefe de cocina     | 1                         |
| Cocinero           | 2                         |
| Ayudante de cocina | 5                         |
| Mozos              | 3                         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>13</b>                 |

Fuente: Planilla de trabajadores  
Elaboración: Propia

#### MUESTRA:

Para determinar la muestra del trabajo de investigación se empleó el muestreo no probabilístico en razón que se determinó tomar como muestra a todos los trabajadores de la empresa Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco.

Al ser la población pequeña se tomó toda la muestra

| <b>CARGO</b>       | <b>N° DE TRABAJADORES</b> |
|--------------------|---------------------------|
| Administrador      | 1                         |
| Cajero             | 1                         |
| Jefe de cocina     | 1                         |
| Cocinero           | 2                         |
| Ayudante de cocina | 5                         |
| Mozos              | 3                         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>13</b>                 |

Fuente: cuadro 1  
Elaboración: Propia

### 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el proceso de recolección de datos se usará una de las técnicas e instrumentos que se representa en el siguiente cuadro:

| Técnica        | Instrumento     | Aplicación   |
|----------------|-----------------|--|
| De la encuesta | El cuestionario | Se aplicara una encuesta a todos los trabajadores, que consta de 18 preguntas que incluyen las dos variables |

Fuente: teoría meteorológica  
Elaboración: Propia

### 3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Los datos recopilados durante el trabajo de campo serán procesados haciendo uso de los métodos y técnicas de la estadística descriptiva, de la misma manera se utilizará la tabla de distribución de frecuencias, y los estadígrafos (mediana, moda, desviación estándar, desviación media).

La respectiva presentación de los datos se realizará en los cuadros y gráficos estadísticos (gráfico de barras, circulares, de líneas y de dispersión)

## CAPITULO IV Resultados

### 4.1 Procesamiento de Datos

#### 1. Variable Independiente: Motivación

##### 1.1 Dimensión 1: Las necesidades existenciales

**Tabla N° 01**

**El puesto de trabajo que tiene mejora la calidad de vida de usted y su familia**

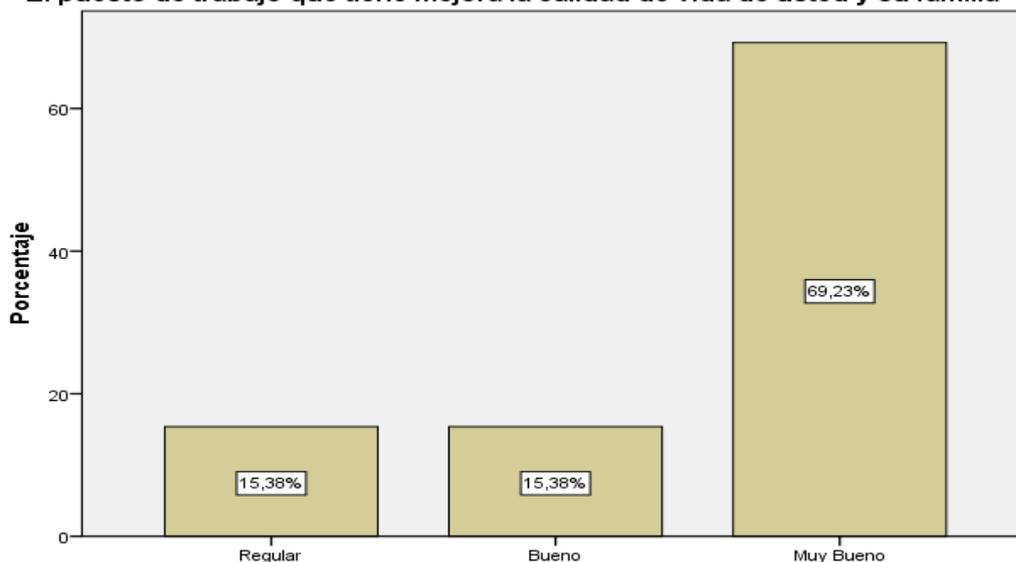
|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Regular   | 2          | 15,4       | 15,4              | 15,4                 |
|        | Bueno     | 2          | 15,4       | 15,4              | 30,8                 |
|        | Muy Bueno | 9          | 69,2       | 69,2              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

**Tabla N° 01**

**El puesto de trabajo que tiene mejora la calidad de vida de usted y su familia**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 01

#### **Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 69.23% de los trabajadores consideran muy bueno el puesto de trabajo que tienen que mejora la calidad de vida tanto del trabajador y la de su familia, el 15.38% considera bueno y el 15.38% regular; por tanto podemos decir que el puesto de trabajo que ocupan mejora su calidad de vida como también de su familia.

**Tabla N° 02**

**Tiene la seguridad de que el puesto de trabajo que ocupa es estable para Ud.**

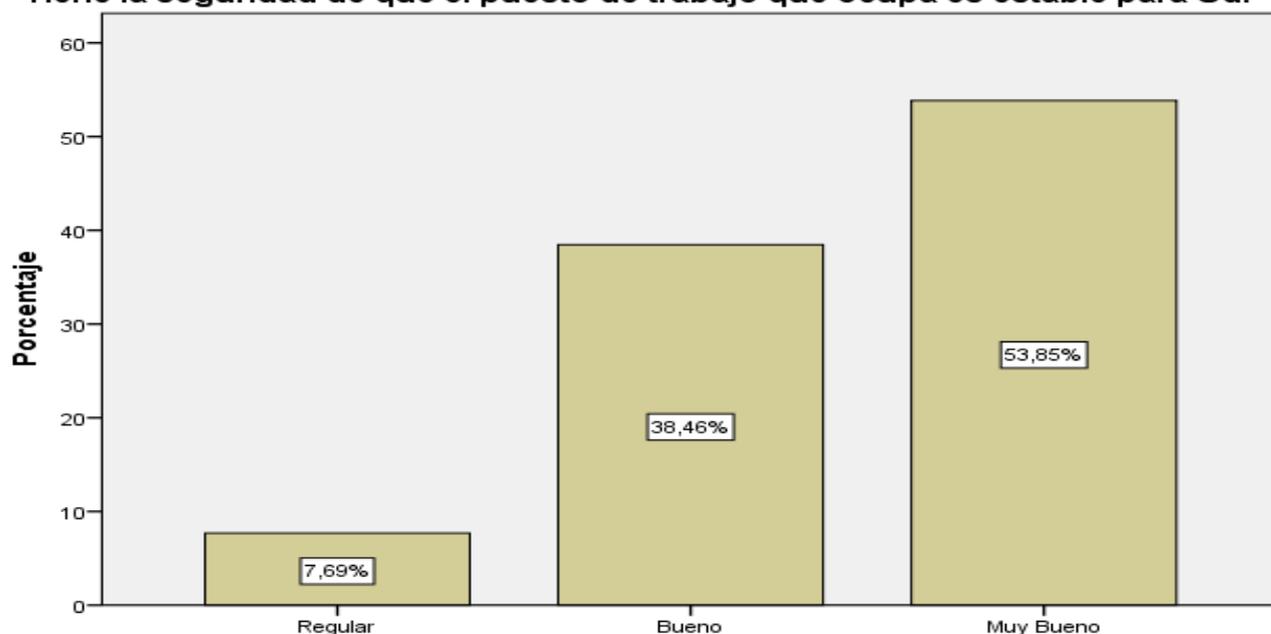
|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Regular   | 1          | 7,7        | 7,7               | 7,7                  |
|        | Bueno     | 5          | 38,5       | 38,5              | 46,2                 |
|        | Muy Bueno | 7          | 53,8       | 53,8              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

**Grafico N° 02**

**Tiene la seguridad de que el puesto de trabajo que ocupa es estable para Ud.**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 02

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 53.85% de los trabajadores consideran muy bueno la seguridad del puesto de trabajo que ocupa es estable para el trabajador, el 38.46% considera bueno y el 7.69% regular; por tanto podemos decir que el puesto de trabajo que ocupan es estable y que se sienten seguro allí.

**Tabla N° 03**

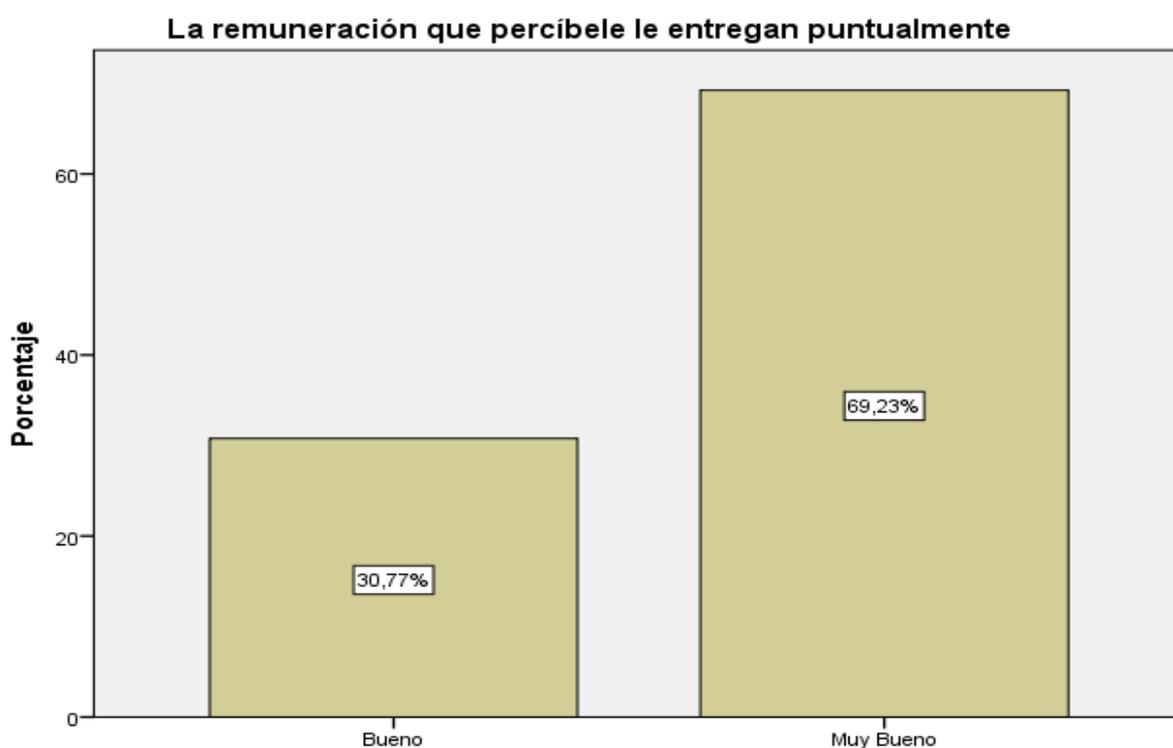
**La remuneración que percibe le entregan puntualmente**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bueno     | 4          | 30,8       | 30,8              | 30,8                 |
|        | Muy Bueno | 9          | 69,2       | 69,2              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

**Grafico N° 03**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 03

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 69.23% de los trabajadores consideran muy bueno la remuneración que percibe le entregan puntualmente, el 30.77% considera bueno; por tanto podemos decir que los trabajadores están satisfechos por la remuneración ya que les entregan puntualmente y esto influye de manera positiva en su actividad laboral.

**Tabla N° 04**

**Ha recibido Ud. incentivo y/o reconocimientos durante los dos últimos años**

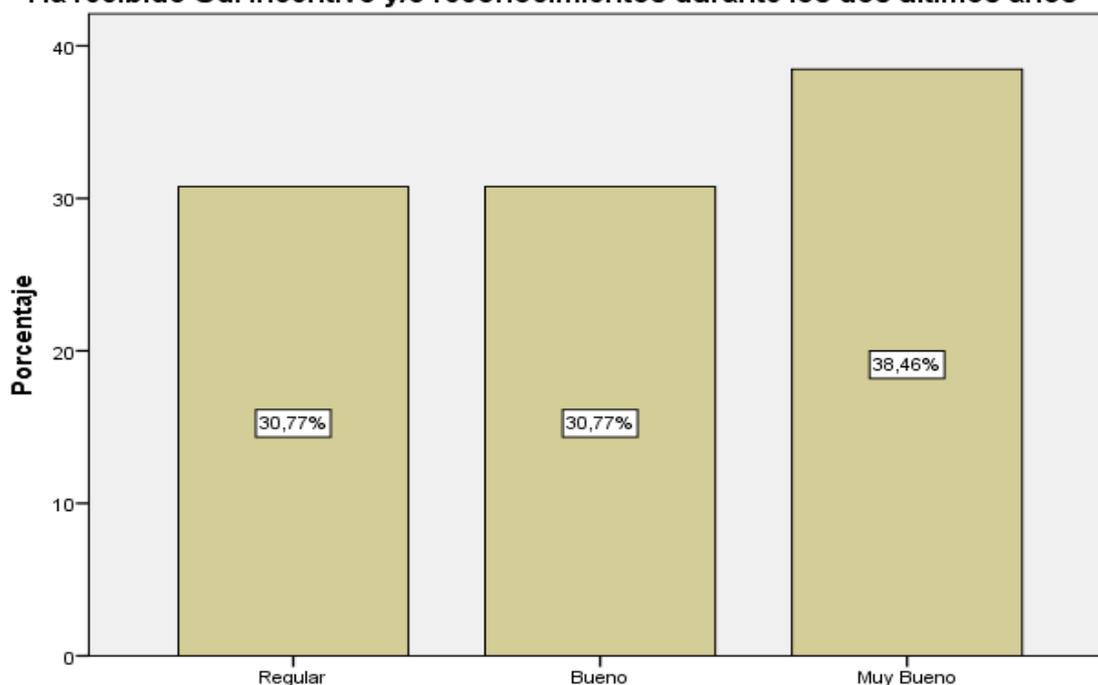
|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Regular   | 4          | 30,8       | 30,8              | 30,8                 |
|        | Bueno     | 4          | 30,8       | 30,8              | 61,5                 |
|        | Muy Bueno | 5          | 38,5       | 38,5              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

**Grafico N° 04**

**Ha recibido Ud. incentivo y/o reconocimientos durante los dos últimos años**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 04

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 38.46% de los trabajadores consideran muy bueno haber recibido un incentivo y/o reconocimientos durante los dos últimos años, el 30.77% considera bueno y el 30.77% regular; por tanto podemos decir que en su mayoría los trabajadores están satisfechos por el incentivo y/o reconocimientos durante los dos últimos años y que esto es una forma de motivarlos para el logro de las metas de la empresa.

## 1.2 Dimensión 2: Necesidades de relación

Tabla N° 05

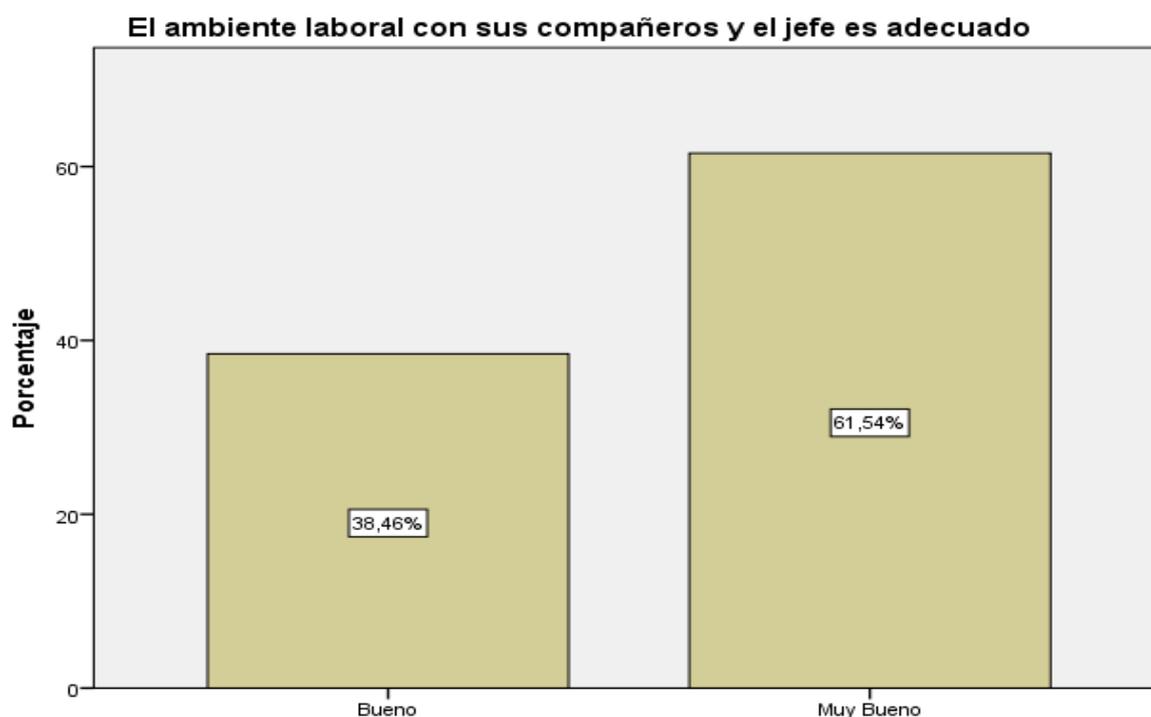
### El ambiente laboral con sus compañeros y el jefe es adecuado

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bueno     | 5          | 38,5       | 38,5              | 38,5                 |
|        | Muy Bueno | 8          | 61,5       | 61,5              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

Grafico N° 05



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 05

### Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos el 61.54% de los trabajadores consideran muy bueno el ambiente laboral con sus compañeros y que el jefe es adecuado, el 38.46% considera bueno; por tanto podemos decir que en su mayoría los trabajadores están satisfechos el ambiente laboral con sus compañeros y que el jefe es adecuado, y el resultado es un mejor desempeño.

## Dimensión 2: Ambiente Físico

Tabla N° 06

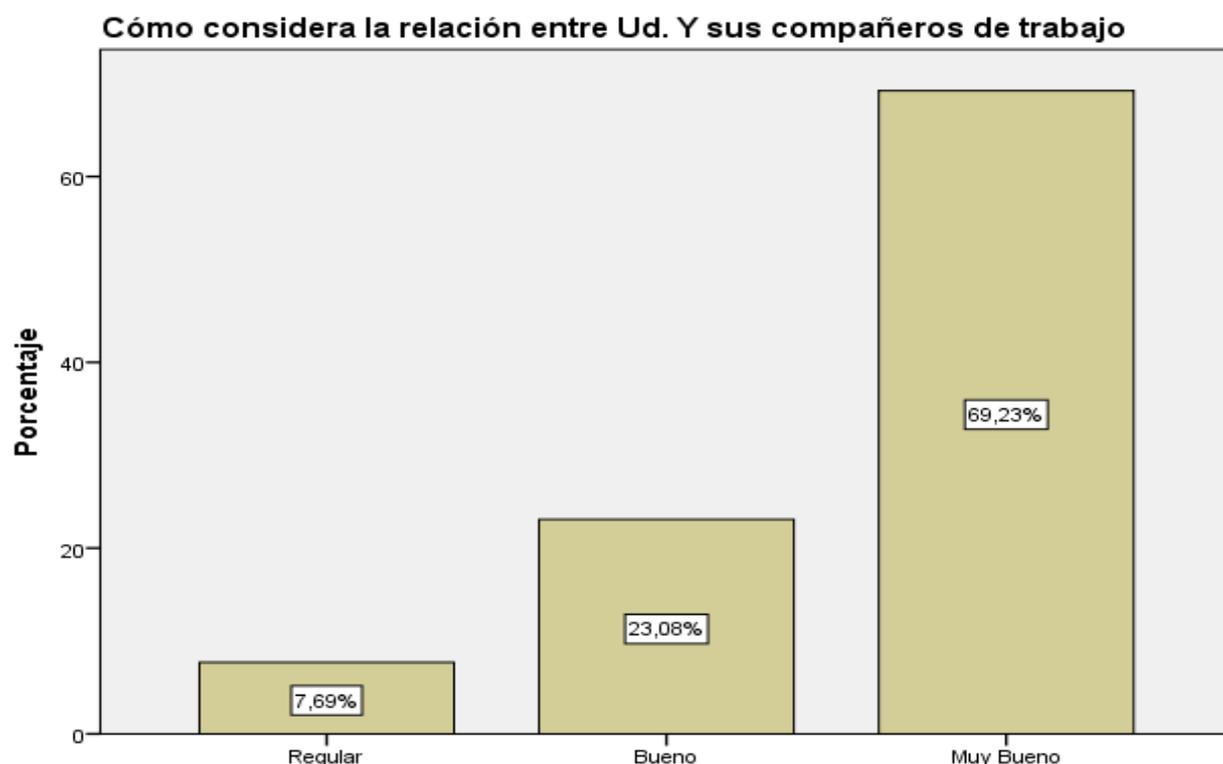
### Cómo considera la relación entre Ud. Y sus compañeros de trabajo

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Regular   | 1          | 7,7        | 7,7               | 7,7                  |
|        | Bueno     | 3          | 23,1       | 23,1              | 30,8                 |
|        | Muy Bueno | 9          | 69,2       | 69,2              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

Grafico N° 06



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 06

### Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos el 65.23% de los trabajadores consideran muy bueno la relación entre sus compañeros de trabajo, el 23.08% considera bueno; por tanto podemos decir que la mayoría los trabajadores están satisfechos con la relación que llevan con sus compañeros de trabajo creando un ambiente laboral favorable para el desarrollo de sus tareas.

### 1.3 Dimensión 3: Necesidades de crecimiento

Tabla N° 07

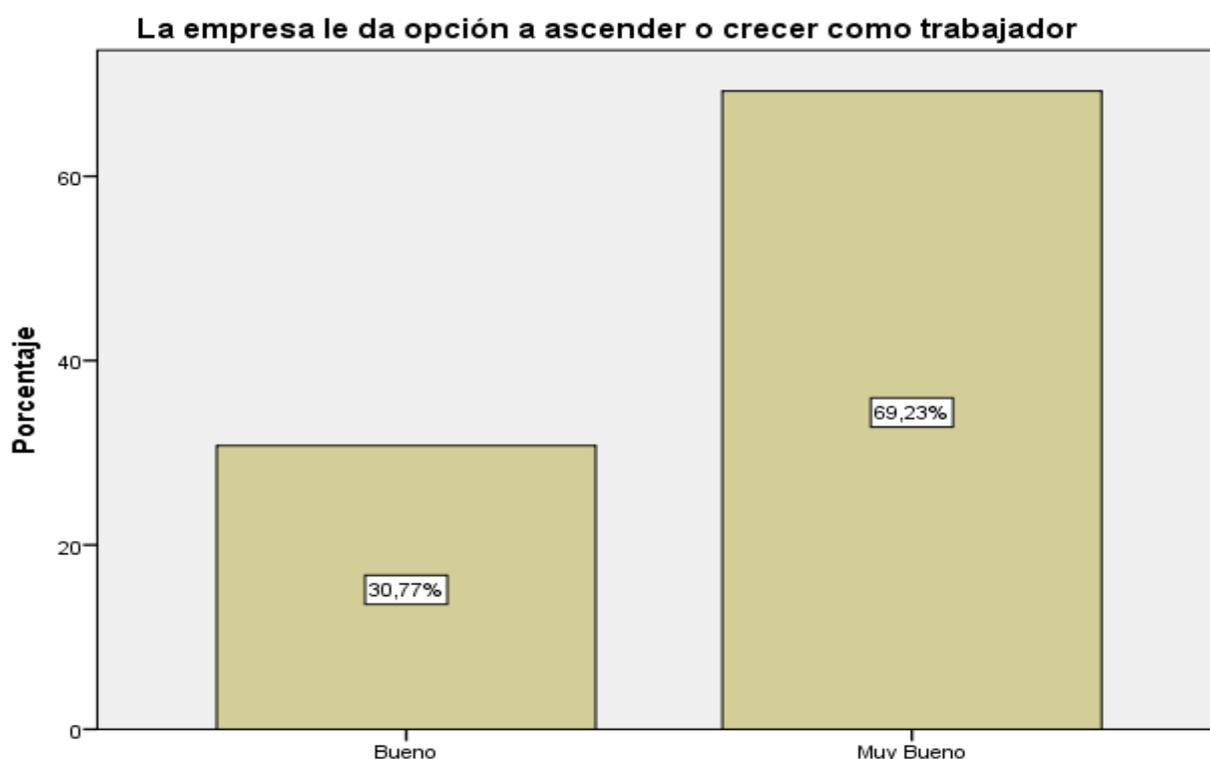
#### La empresa le da opción a ascender o crecer como trabajador

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bueno     | 4          | 30,8       | 30,8              | 30,8                 |
|        | Muy Bueno | 9          | 69,2       | 69,2              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

Grafico N° 07



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 07

#### Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos el 69.23% de los trabajadores consideran muy bueno que la empresa les de la opción a ascender o crecer como trabajador, el 30.77% considera bueno; por tanto podemos decir que los trabajadores están satisfechos con la opción de dejarlos ascender dentro de la empresa.

**Tabla N° 08**

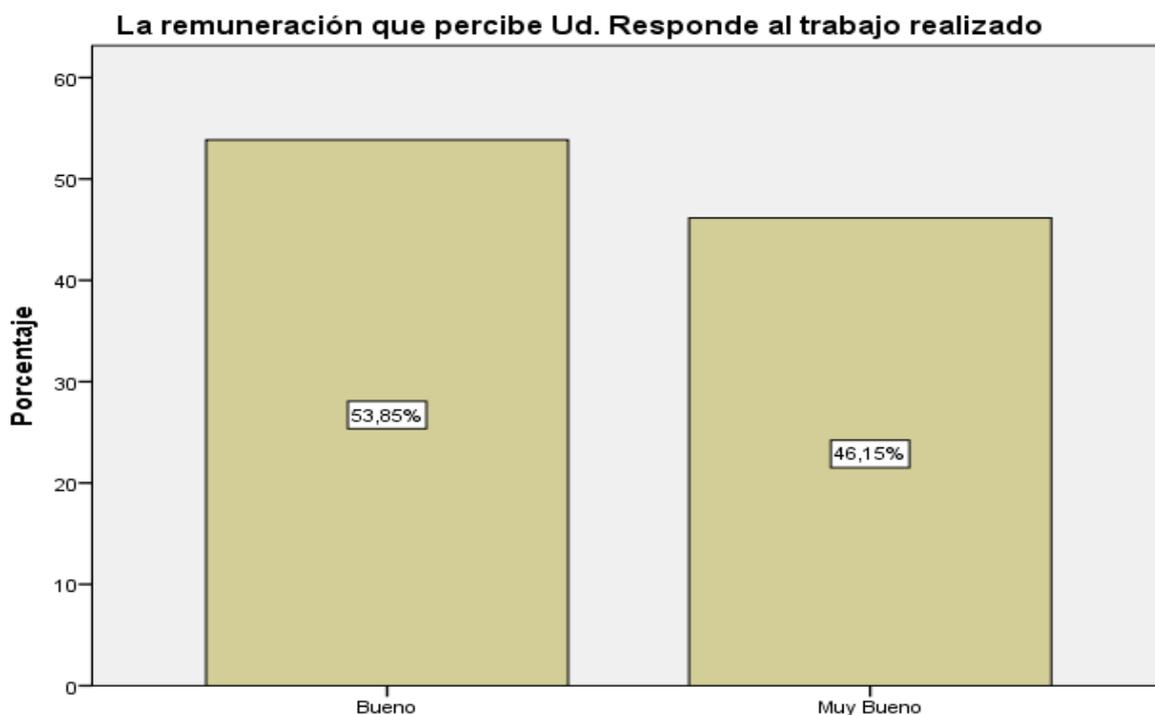
**La remuneración que percibe Ud. Responde al trabajo realizado**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bueno     | 7          | 53,8       | 53,8              | 53,8                 |
|        | Muy Bueno | 6          | 46,2       | 46,2              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

**Grafico N° 08**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 08

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 53.85% de los trabajadores consideran bueno que la remuneración que perciben responde al trabajo realizado, el 46.15% considera muy bueno; por tanto podemos decir que los trabajadores están satisfechos con la remuneración que perciben responde al trabajo realizado.

**Grafico N° 09**

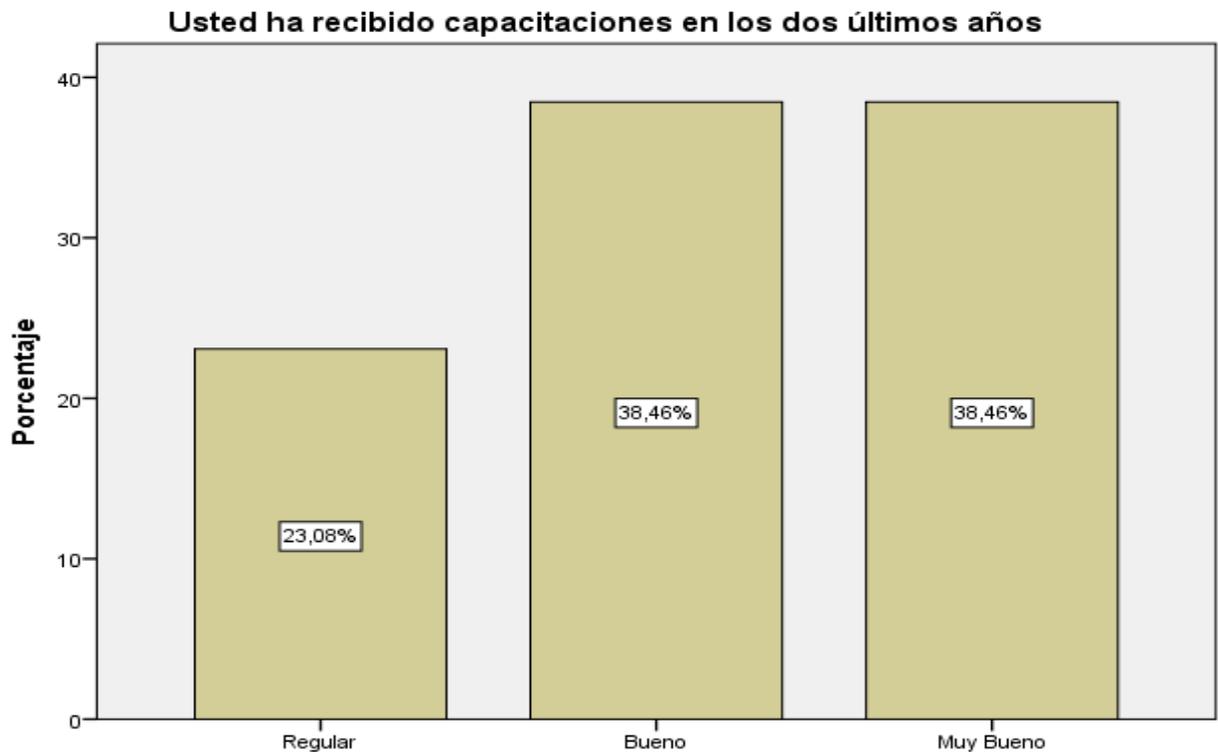
**Usted ha recibido capacitaciones en los dos últimos años**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Regular   | 3          | 23,1       | 23,1              | 23,1                 |
|        | Bueno     | 5          | 38,5       | 38,5              | 61,5                 |
|        | Muy Bueno | 5          | 38,5       | 38,5              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

**Grafico N° 09**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 09

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 38.46% de los trabajadores consideran muy bueno haber recibido capacitaciones en los dos últimos años, el 38.46% considera bueno y el 23.08% regular; por tanto podemos decir que los trabajadores están satisfechos con la capacitaciones sobre su trabajo para un mejor desempeño laboral.

**2. Variable Dependiente: Desempeño laboral**  
**2.1 Dimensión 1: Productividad**

**Tabla N° 10**

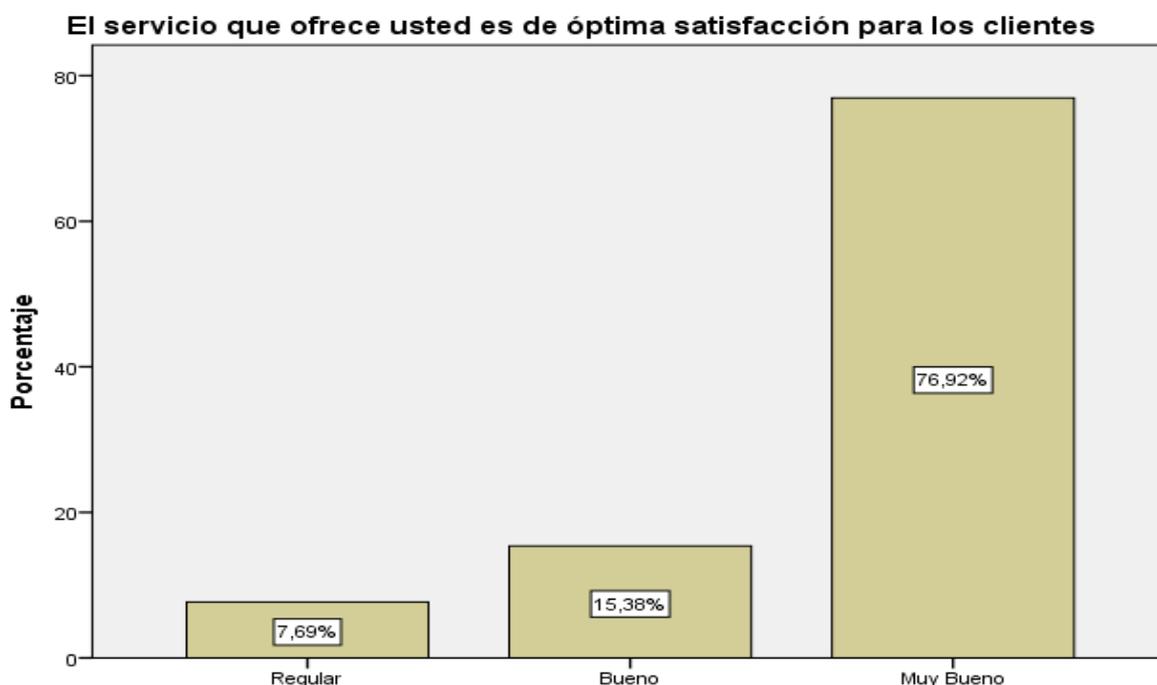
**El servicio que ofrece usted es de óptima satisfacción para los clientes**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Regular   | 1          | 7,7        | 7,7               | 7,7                  |
|        | Bueno     | 2          | 15,4       | 15,4              | 23,1                 |
|        | Muy Bueno | 10         | 76,9       | 76,9              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente cuestionario

Elaboración: el investigador

**Gráfico N° 10**



Fuente cuestionario

Elaboración: tabla N° 10

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 76.92% de los trabajadores consideran muy bueno el servicio que ofrece los trabajadores es de óptima satisfacción para los clientes, el 15.38% considera bueno y el 7.69% regular; por tanto podemos decir que los clientes están satisfechos con el servicio que ofrece la empresa y sus trabajadores.

**Tabla N° 11**

**Se tiene alguna queja de los clientes**

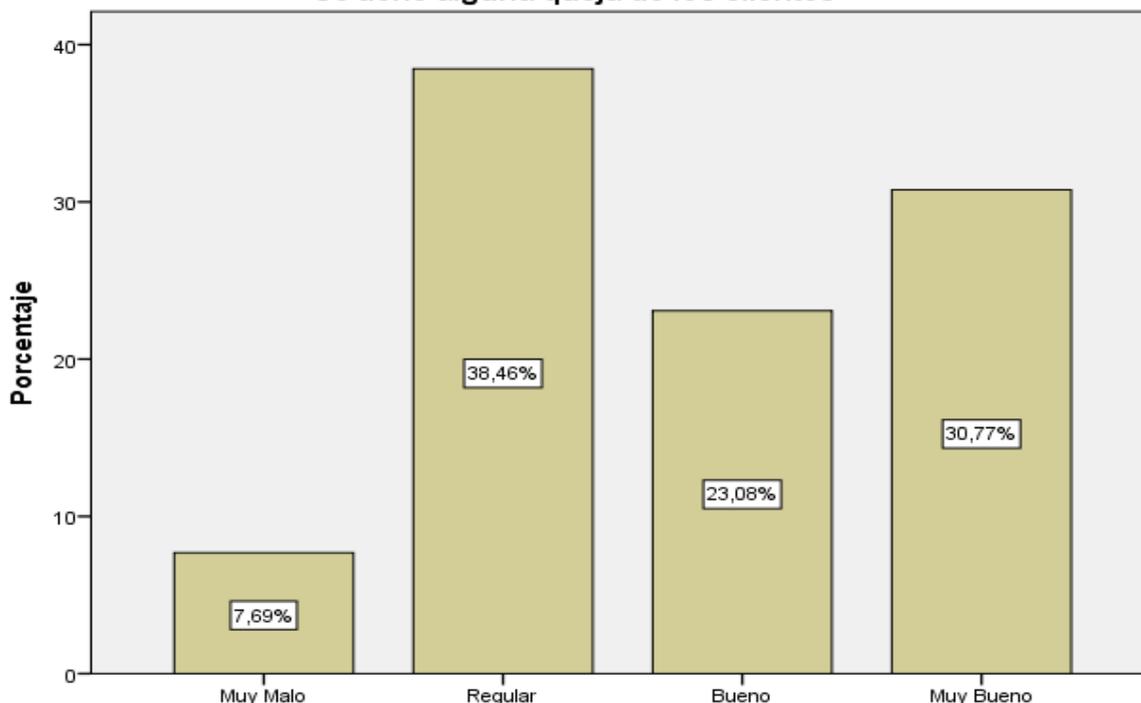
|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy Malo  | 1          | 7,7        | 7,7               | 7,7                  |
|        | Regular   | 5          | 38,5       | 38,5              | 46,2                 |
|        | Bueno     | 3          | 23,1       | 23,1              | 69,2                 |
|        | Muy Bueno | 4          | 30,8       | 30,8              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

**Gráfico N° 11**

**Se tiene alguna queja de los clientes**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 11

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 38.46% de los trabajadores consideran regular las quejas que tienen de parte de los clientes, el 23.08% considera bueno y el 30.77 muy bueno; por tanto podemos decir que las quejas en su mayoría por parte de los clientes es de manera regular.

**Tabla N° 12**

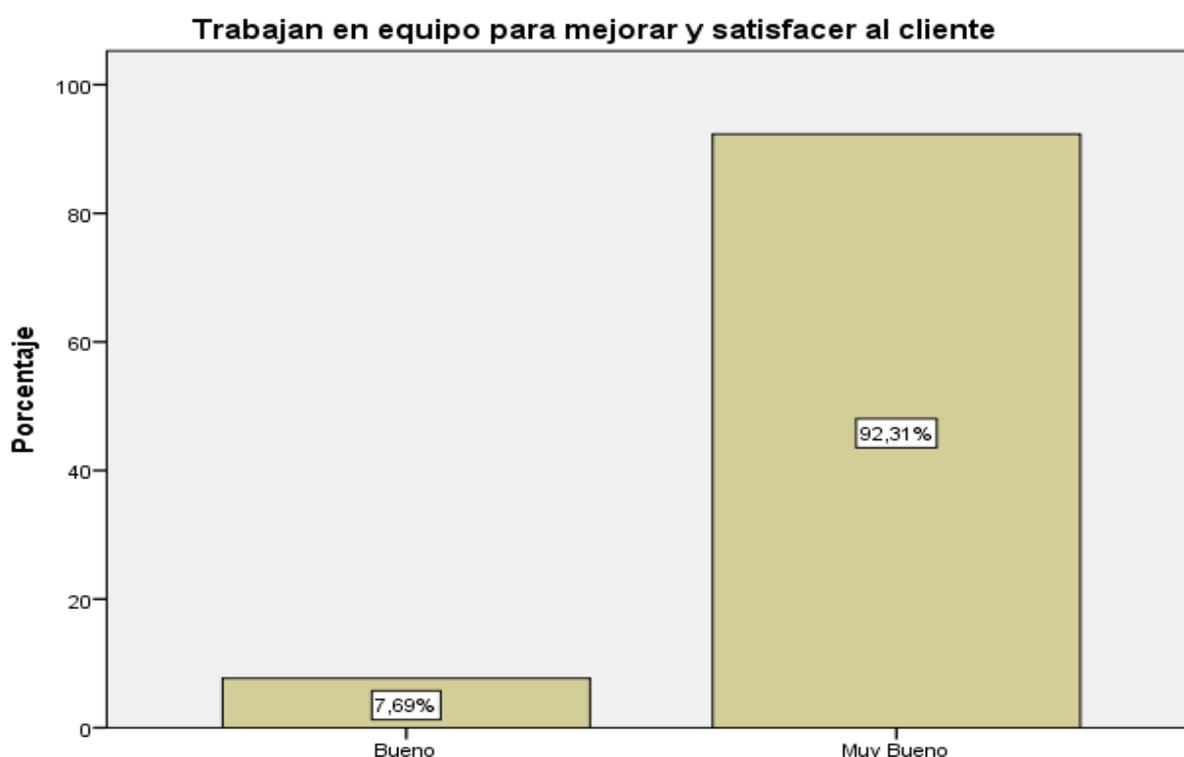
**Trabajan en equipo para mejorar y satisfacer al cliente**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bueno     | 1          | 7,7        | 7,7               | 7,7                  |
|        | Muy Bueno | 12         | 92,3       | 92,3              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

**Gráfico N° 12**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 12

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 92.31% de los trabajadores consideran muy bueno trabajar en equipo para mejorar y satisfacer al cliente y el 7.69% considera bueno; por tanto podemos decir que los trabajadores están muy satisfactorios con bueno el trabajo en equipo el cual ayuda a lograr las metas con mejores resultados.

## 2.2 Dimensión 2: Eficiencia

Tabla N° 13

**Tiene la posibilidad de usar toda su capacidad y/o aptitud en su puesto de trabajo**

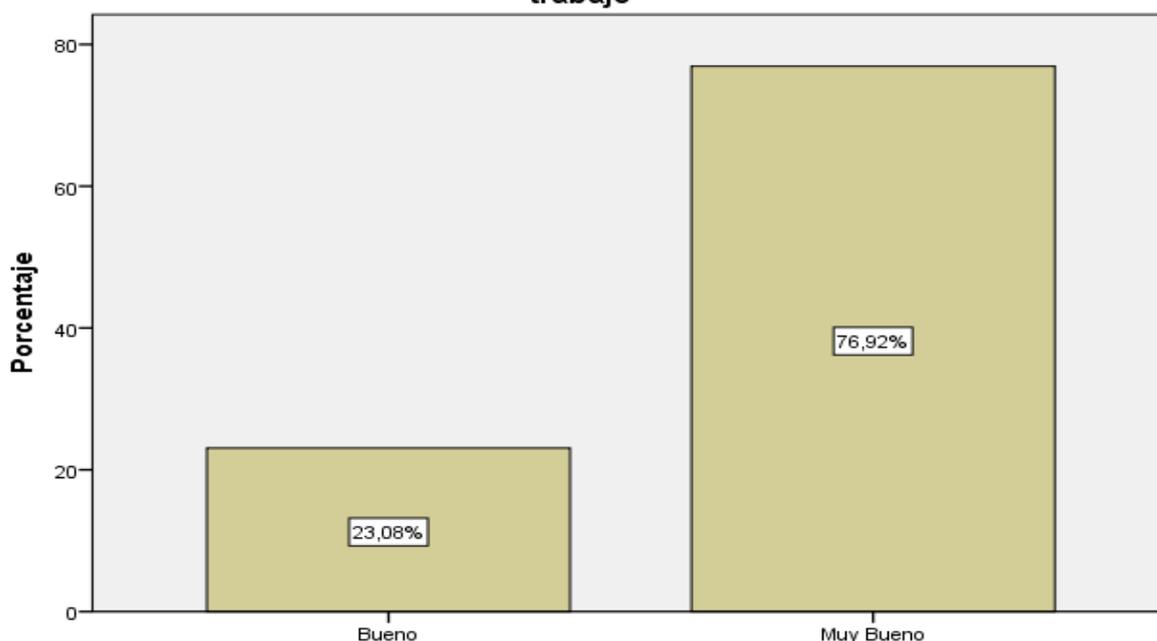
|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido    |            |            |                   |                      |
| Bueno     | 3          | 23,1       | 23,1              | 23,1                 |
| Muy Bueno | 10         | 76,9       | 76,9              | 100,0                |
| Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

Grafico N° 13

**Tiene la posibilidad de usar toda su capacidad y/o aptitud en su puesto de trabajo**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 13

### **Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 76.92% de los trabajadores consideran muy bueno la posibilidad de usar toda su capacidad y/o aptitud en su puesto de trabajo y el 23.08% considera bueno; por tanto podemos decir que los trabajadores están muy satisfactorio el poder usar sus capacidades y aptitudes en sus puestos de trabajo.

**Tabla N° 14**

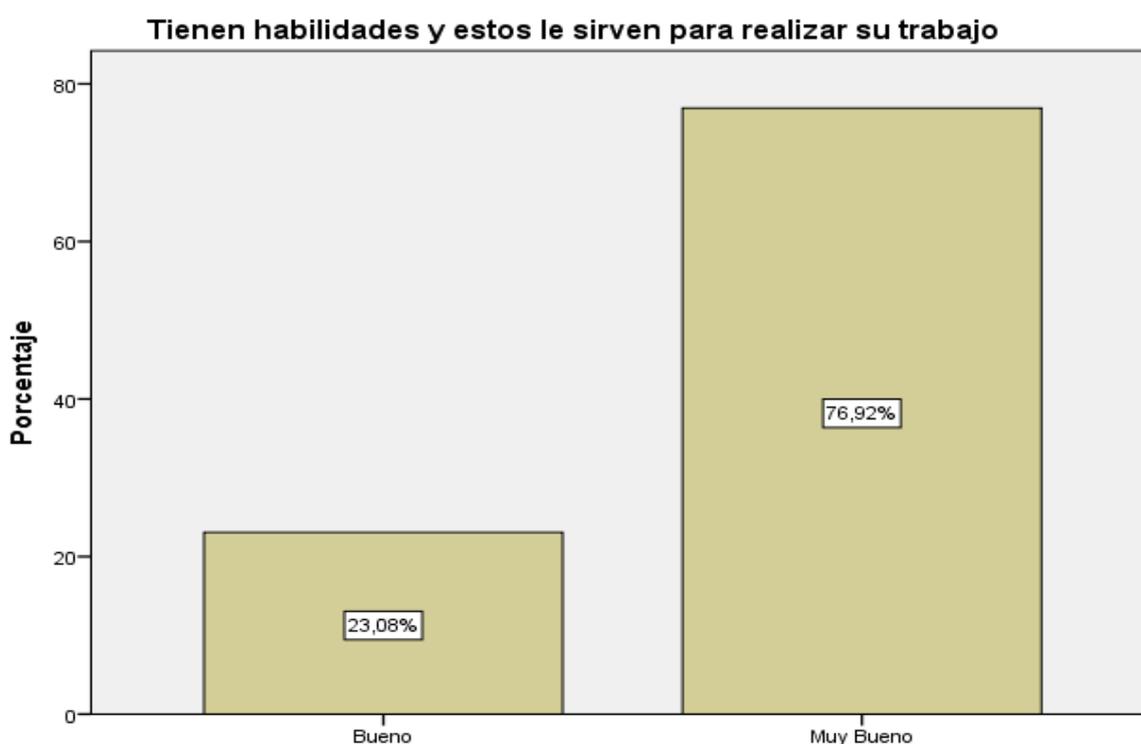
**Tienen habilidades y estos le sirven para realizar su trabajo**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bueno     | 3          | 23,1       | 23,1              | 23,1                 |
|        | Muy Bueno | 10         | 76,9       | 76,9              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

**Grafico N° 14**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 14

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 76.92% de los trabajadores consideran muy bueno sus capacidades, habilidades y que estos les sirven para realizar su trabajo y el 23.08% considera bueno; por tanto podemos decir que los trabajadores están muy satisfactorios con poder usar sus capacidades y habilidades en sus puestos de trabajo.

**Tabla N° 15**

**Se siente feliz por los resultados que logra por su desempeño en la organización**

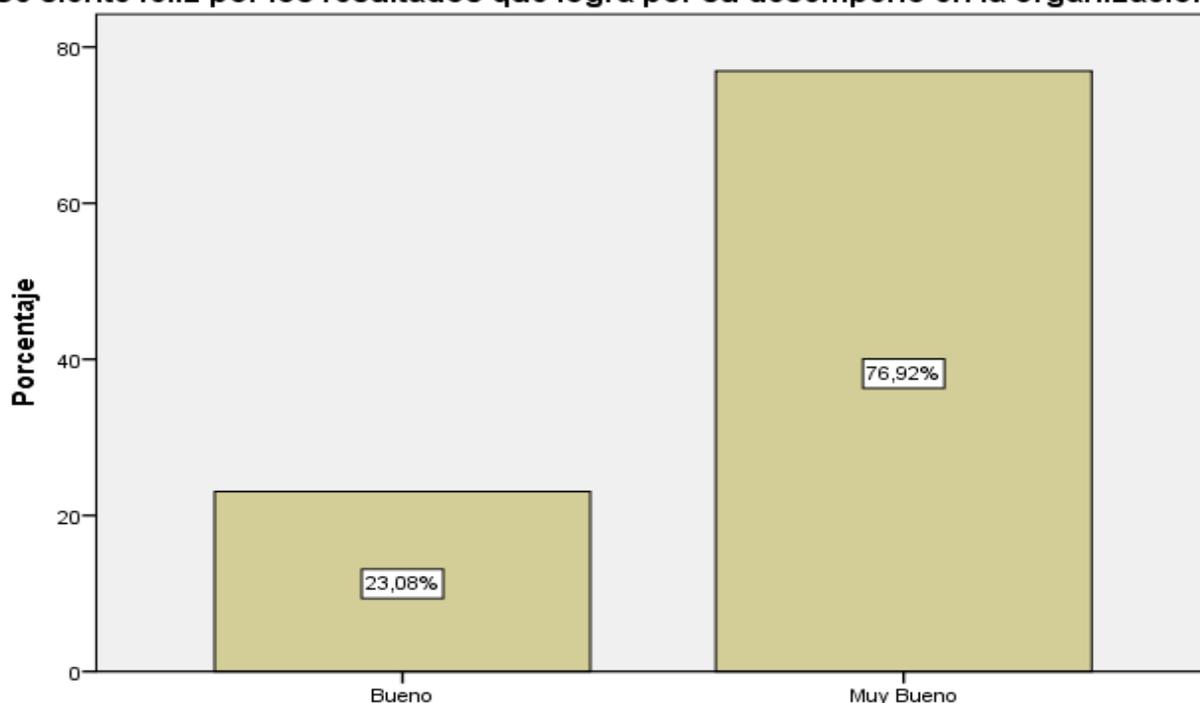
|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bueno     | 3          | 23,1       | 23,1              | 23,1                 |
|        | Muy Bueno | 10         | 76,9       | 76,9              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

**Grafico N° 15**

**Se siente feliz por los resultados que logra por su desempeño en la organización**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 15

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 76.92% de los trabajadores consideran muy bueno los resultados que lograron por su desempeño en la organización y el 23.08% considera bueno; por tanto podemos decir los trabajadores consideran muy satisfactorio y se siente feliz por los resultados obtenidos a través de sus desempeños.

### 2.3 Dimensión 3: Eficacia

Tabla N° 16

**Usted cumple con las funciones, objetivos y propósitos de la organización**

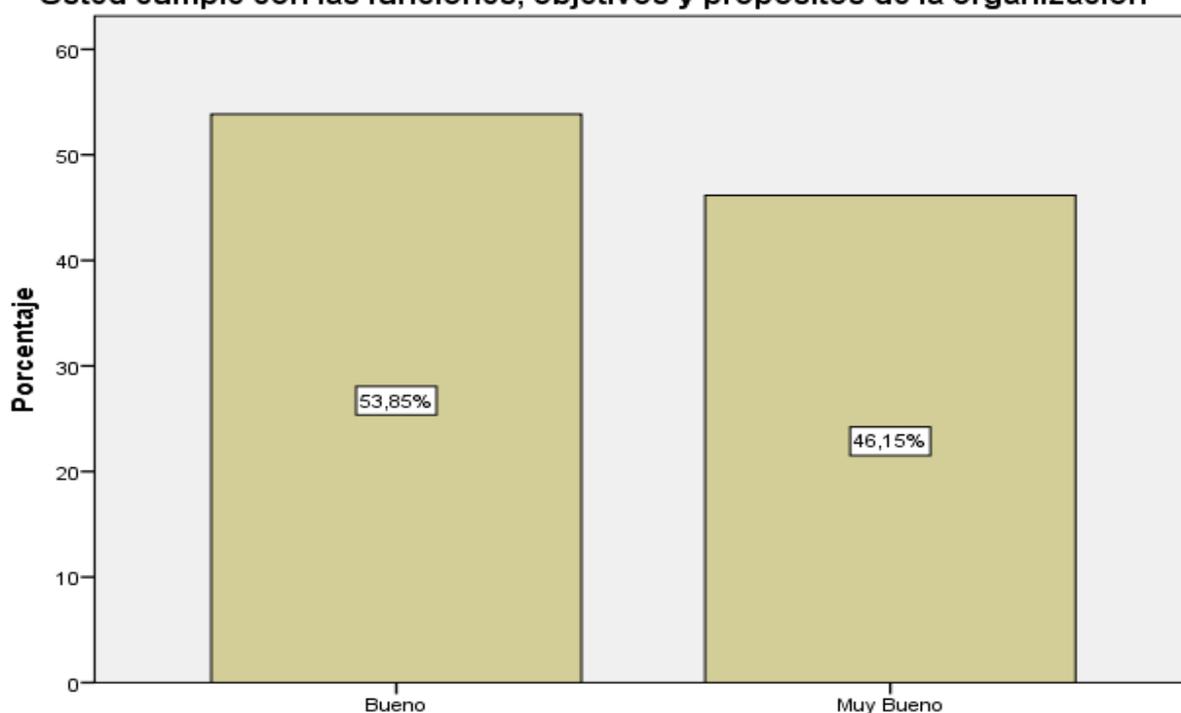
|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bueno     | 7          | 53,8       | 53,8              | 53,8                 |
|        | Muy Bueno | 6          | 46,2       | 46,2              | 100,0                |
|        | Total     | 13         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

Grafico N° 16

**Usted cumple con las funciones, objetivos y propósitos de la organización**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 16

#### **Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 53.85% de los trabajadores consideran bueno el cumplimiento de las funciones, objetivos y propósitos de la organización y el 46.15% considera muy bueno; por tanto podemos decir que los trabajadores cumplen satisfactoriamente sus funciones, objetivos y propósitos de la organización.

**Tabla N° 17**

**Se siente satisfecho con el trabajo que usted realiza**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy Bueno | 13         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

**Grafico N° 17**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 17

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 100% de los trabajadores consideran muy bueno la satisfacción con el trabajo que realizan; por tanto podemos decir que los trabajadores se sienten muy satisfechos dentro de la empresa.

**Tabla N° 18**

**Está a gusto en el puesto de trabajo y su desempeño**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy Bueno | 13         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

**Grafico N° 18**



Fuente: cuestionario

Elaboración: tabla N° 18

**Análisis e interpretación:**

Según los resultados obtenidos el 100% de los trabajadores consideran muy bueno sentirse a gusto en el puesto de trabajo su desempeño; por tanto podemos decir que los trabajadores se sienten muy satisfechos en el puesto de trabajo como también del desempeño y los logros obtenidos.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

Para contrastar la Hipótesis se utilizó en coeficiente de correlación Rho de Spearman teniendo la siguiente escala:

| Valor                | Criterio                                |
|----------------------|---|
| $R = 1,00$           | Correlación grande, perfecta y positiva |
| $0,90 \leq r < 1,00$ | Correlación muy alta                    |
| $0,70 \leq r < 0,90$ | Correlación alta                        |
| $0,40 \leq r < 0,70$ | Correlación moderada                    |
| $0,20 \leq r < 0,40$ | Correlación muy baja                    |
| $r = 0,00$           | Correlación nula                        |
| $r = -1,00$          | Correlación grande, perfecta y negativa |

### Hipótesis General

HI: La motivación se relaciona con el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019

HO: La motivación no se relaciona con el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019

**Tabla N° 19**  
**PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL**

|                    |                   |                            | Motivación | Desempeño<br>laboral |
|--------------------|-------------------|----------------------------|------------|----------------------|
| Rho de<br>Spearman | Motivación        | Coeficiente de correlación | 1,000      | ,497                 |
|                    |                   | Sig. (bilateral)           | .          | ,084                 |
|                    |                   | N                          | 13         | 13                   |
|                    | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,497       | 1,000                |
|                    |                   | Sig. (bilateral)           | ,084       | .                    |
|                    |                   | N                          | 13         | 13                   |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

### Análisis e Interpretación

Según los resultados de la prueba de hipótesis el coeficiente Rho de Spearman es de 0.497, es decir un 50% de relación, encontrándose en un nivel de correlación moderada; en tal sentido aprobamos la hipótesis de investigación General y afirmamos que: la motivación se relaciona con el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019.

### Hipótesis Específica N° 01

Las necesidades existenciales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019.

**Tabla N° 20**  
**PRUEBA DE ESPECÍFICA N° 01**

|                 |                           |                             | Necesidades existenciales | Desempeño laboral |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Necesidades existenciales | Coefficiente de correlación | 1,000                     | ,547              |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | .                         | ,053              |
|                 |                           | N                           | 13                        | 13                |
|                 | Desempeño laboral         | Coefficiente de correlación | ,547                      | 1,000             |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | ,053                      | .                 |
|                 |                           | N                           | 13                        | 13                |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

### Análisis e Interpretación

Según los resultados de la prueba de hipótesis el coeficiente Rho de Spearman es de 0.547, es decir un 55% de relación, encontrándose en un nivel de correlación moderada; en tal sentido aprobamos la hipótesis de investigación específica N° 01 y afirmamos que: Las necesidades existenciales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019.

### Hipótesis Específica N° 02

Las necesidades de relación se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019.

**Tabla N° 21**  
**PRUEBA DE ESPECÍFICA N° 02**

|                    |                         |                            | Necesidades<br>relación | Desempeño<br>Laboral |
|--------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------|
| Rho de<br>Spearman | Necesidades de relación | Coeficiente de correlación | 1,000                   | ,349                 |
|                    |                         | Sig. (bilateral)           | .                       | ,242                 |
|                    |                         | N                          | 13                      | 13                   |
|                    | Desempeño laboral       | Coeficiente de correlación | ,349                    | 1,000                |
|                    |                         | Sig. (bilateral)           | ,242                    | .                    |
|                    |                         | N                          | 13                      | 13                   |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados de la prueba de hipótesis el coeficiente Rho de Spearman es de 0.349, es decir un 35% de relación, encontrándose en un nivel de correlación muy baja; en tal sentido aprobamos la hipótesis de investigación específica N° 02 y afirmamos que: Las necesidades de relación se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019.

### **Hipótesis Específica N° 03**

Las necesidades de crecimiento se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019

**Tabla N° 22**  
**PRUEBA DE ESPECÍFICA N° 03**

|                    |                            |                            | Necesidades de<br>crecimiento | Desempeño<br>laboral |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Rho de<br>Spearman | Necesidades de crecimiento | Coeficiente de correlación | 1,000                         | ,373                 |
|                    |                            | Sig. (bilateral)           | .                             | ,209                 |
|                    |                            | N                          | 13                            | 13                   |
|                    | Desempeño laboral          | Coeficiente de correlación | ,373                          | 1,000                |
|                    |                            | Sig. (bilateral)           | ,209                          | .                    |
|                    |                            | N                          | 13                            | 13                   |

Fuente: cuestionario

Elaboración: el investigador

### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados de la prueba de hipótesis el coeficiente Rho de Spearman es de 0.373, es decir un 37% de relación, encontrándose en un nivel de correlación muy baja; en tal sentido aprobamos la hipótesis de investigación específica N° 03 y afirmamos que: Las necesidades de crecimiento se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los gerentes o dueños de algunos restaurantes descuidan una parte muy importante de su negocio que es la motivación del personal; la mayoría de las veces se pierde de vista el hecho de que los meseros y empleados de cocina son seres humanos con sus propias necesidades, sueños y vidas; así como cualquier persona necesita estar motivado para cumplir con su trabajo, también el personal del restaurant necesita estar motivados para poder hacer bien las cosas.

Los dueños o gerentes de los restaurantes, saben lo desgastante y estresante que es trabajar en un restaurante y sabes muy bien como fácilmente los empleados de un restaurante pueden caer en etapas de desmotivación que los lleva rápidamente a pensar en la necesidad de buscar otro empleo menos exigente.

El talento Humano o Recurso Humano es determinante para el triunfo de cualquier negocio o emprendimiento y en este caso particular de los restaurantes, los empleados son la espina dorsal que pueden impulsar o no el éxito del mismo. Por ello es importante que los empleados estén más felices y comprometidos, porque harán posible un negocio mucho más exitoso.

El servicio en un restaurante constituye uno de los factores claves para el éxito del mismo. Para muchos clientes, de hecho, el servicio se encuentra al mismo nivel que la calidad de la comida. Por ello es fundamental que los empleados de tu restaurante se encuentren motivados y comprometidos con sus tareas.

Muchas veces pensamos que cuanto más alta sea la remuneración, más felices estarán los empleados. Sin embargo, esto no siempre es así; porque existen diferentes estrategias aplicables para involucrar más a los empleados del restaurante, que no necesariamente involucran la palabra dinero, y lo cierto

es que pueden ser determinantes en un mejor desempeño laboral del talento humano; por ello en la investigación que se desarrolló pone énfasis en tres dimensiones; las necesidades existenciales, necesidades de relación y necesidades de crecimiento; en base a esas tres dimensiones se ha obtenido resultados que permitirá sacar conclusiones y decir en cuál de ellos debemos mejorar dando algunas recomendaciones.

Jaén (2010) es su investigación *“Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales/ Madrid*. Concluye que: estas variables de motivación y las demandas cognitivas percibidas en el entorno laboral, las que juegan un rol más importante (aunque comedido, en el caso de la presente investigación) a la hora de determinar el nivel de rendimiento de los vigilantes de seguridad. “Aquellos vigilantes que tuvieron una puntuación más bajas en los factores apoyo, control y recompensas, o una puntuación más elevadas en demandas cognitivas, tendrían un mejor rendimiento laboral” “una condición que debe darse para que además de motivación y satisfacción se obtenga un buen rendimiento laboral, es que el individuo sienta su trabajo como lleno de significado, como algo que “cuenta” en su propia sistema de valores. Pensamos que esta podría ser la explicación de la tendencia repetida de que a mayores demandas cognitivas, se tenga un mejor rendimiento”; según los resultados obtenidos podemos dar la razón a Jaen (2010) en su investigación, ya que se pudo comprobar que los incentivos y /o reconocimientos, si están incidiendo en el desempeño laboral, tal como lo muestra en el grafico N° 04 donde mencionan que el 38.46% de los trabajadores consideran muy bueno haber recibido un incentivo y/o reconocimientos durante los dos últimos años, el 30.77% considera bueno y el 30.77% regular; por tanto podemos decir que en su mayoría los trabajadores están satisfechos por el incentivo y/o reconocimientos durante los dos últimos años y que esto es una forma de motivarlos para el logro de las metas de la empresa.

Valdivieso (1992), es su investigación “La motivación y el rendimiento del

personal administrativo de la sede de la dirección general de educación sub región Huánuco” / Huánuco; El investigador llegó a las siguientes conclusiones: que con respecto del tema de motivación, se entiende que la motivación tiene una relación directa con el rendimiento profesional de los que laboran en esta entidad, porque es una relación tan directa entre causa y efecto, en tal sentido podemos confirmar esta afirmación con la tabla N° 08 donde el 53.85% de los trabajadores consideran bueno que la remuneración que perciben responde al trabajo realizado, el 46.15% considera muy bueno; por tanto podemos decir que los trabajadores están satisfechos con la remuneración que perciben responde al trabajo realizado; por ello se refleja en la tabla N° 17 donde el 100% de los trabajadores consideran muy buena la satisfacción con el trabajo que realizan; por tanto podemos decir que los trabajadores se sienten muy satisfechos dentro de la empresa; en tal sentido podemos afirmar lo que menciona Valdivieso.

## CONCLUSIONES

Se determinó la relación de la motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco y según los resultados del coeficiente Rho de Spearman es de 0.497, es decir un 50% de relación, encontrándose en un nivel de correlación moderada; en tal sentido podemos decir que si existe relación moderada entre la motivación con el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL,

Se determinó la relación de las necesidades existenciales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco y según los resultados obtenidos del coeficiente Rho de Spearman es de 0.547, es decir un 55% de relación, encontrándose en un nivel de correlación moderada; entonces afirmamos que: Las necesidades existenciales se relacionan moderadamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL.

Se determinó la relación de las necesidades de relación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco y Según los del coeficiente Rho de Spearman es de 0.349, es decir un 35% de relación, encontrándose en un nivel de correlación muy baja; en tal sentido afirmamos que: Las necesidades de relación se relacionan de manera muy baja con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL.

Se determinó la relación de las necesidades de crecimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019y Según los resultados del coeficiente Rho de Spearman es de 0.373, es decir un 37% de relación, encontrándose en un nivel de correlación muy baja; en tal sentido afirmamos que: Las necesidades de crecimiento tienen una relación baja con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL.

## RECOMENDACIONES

Al dueño de la empresa se recomienda tener en cuenta la motivación e implementar un plan del mismo que permita a los empleados desempeñarse bien en sus funciones; también asignar presupuesto para realizar algunas actividades de motivación, como charlas motivacionales, incentivos monetarios y no monetarios

Recomendar al dueño del restaurante o administrador aplicar estrategias para involucrar a los empleados del restaurante, como otorgarles reconocimiento y confianza. Permitiéndoles, en la medida de lo posible, tomar ciertas decisiones o estar a cargo de tareas más delicadas. También es fundamental otorgarles el reconocimiento necesario por sus buenas labores. De igual forma, si algo ha salido mal se debe comunicar de la mejor forma posible y siempre en privado; también sugerir crear ceremonias mensuales en las cuales se reconozca con un diploma o algún obsequio el compromiso de los mejores trabajadores, ya que es una forma de mantener viva la energía positiva que potencia la calidad en el servicio del restaurante

Se recomienda a los jefes ser comprensivos y flexibles con las necesidades de trabajadores, tener empatía con ellos. Si muestra preocupación sincera por el bienestar de sus empleados, seguramente ellos se implicarán más con los objetivos del establecimiento.

Invertir en capacitarlos adecuadamente y proveerles el material adecuado para su desempeño (equipo básico, menús, entrenamiento, etc.) es un primer paso para reforzar su seguridad personal y profesional frente al cliente; también implementar capacitaciones y entrenamiento de los empleados, también es necesario suministrarles los materiales para que puedan desempeñar correctamente sus funciones. De igual forma, se debe ofrecer una formación de calidad y sin costo alguno a los mismos. Con ello, el empleado desarrollará su seguridad y potencial al máximo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANAYA Julio (2007), Logística Integral “La Gestión Operativa De La Empresa” (Tercera Edición), Madrid, Esic Editorial.

Cárdenas Aquino Sonalí, Cruz Ponce Trisy Yennli y Masgo Villar Ricardina (2016); Factores motivacionales y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pillco Marca del Periodo 2014-2015. / Municipalidad de Pillco Marca / Huánuco.

Chávez Pozo, Chukiha Pilar (2003); Los factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Antamina. Empresa Antamina / Ancash

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México D.F.: McGrawHill/Interamericana Editores S.A

Cueva Gonzales Kely y Díaz Ruiz Marleny Analí (2017). “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco” Recuperado de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

De palomino Verastegui Paola Marley (2017). “Influencia del Clima laboral en la motivación de los empleados de la empresa global Business en la provincia de Lima del año 2015”. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8433>

Dessler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos. México D.F.: Pearson Educación.

Dessler, G. (2011). Administración de Recursos Humanos. México D.F.: Pearson Educación S.A. de C.V

Elías Leyva, José Luis (2016); La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la superintendencia nacional de Aduanas y de Administración tributaria – SUNAT de la ciudad de Huánuco. /SUNAT / Huánuco.

Falera Vásquez, Ibet Daysi (2013); La motivación y el desempeño laboral en los empleados de la pollería “San Felipe” de la ciudad de Huánuco. / Pollería “San Felipe” / Huánuco.

Gonzales, D. (2008). Psicología de la Motivacion. La habana: Ciencias Médicas.

Jones, G., y George, J. (2006). Administración Contemporánea. Mexico D.F.: McGraw-hill/ Interamericana Editores S.A.

Madrigal, B. (2009). Habilidades Directivas. México D.F.: Mc Graw Hill/ interamericana Editores S.A.

Manay Guadalupe, Fanny Mabel (2016). "Programa de motivación y su efecto en el desempeño laboral del personal administrativo de la GERCETUR LAMBAYEQUE 2016". Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2742/manay\\_gf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2742/manay_gf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marín Orihuela, Nina Jeannette (1998); Motivación y rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional "Hermilio Valdizán" / UNHEVAL / Huánuco

ROBBINS y DECENZO David (2002), fundamentos de administración, (Tercera Edición), México, Pearson Educación.

Robbins, S., y Coulter, M. (2013). Administración . México D.F.: Pearson Educacion

Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México : Pearson Educación.

Rosas Guzman, Yessica (2017). "Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa CASDEL HNOS S.A". Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7208/ROSAS\\_GY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7208/ROSAS_GY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruiz, E., Gago, M, Garcia, C., y Lopez , S. (2013). Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa . España: McGraw-Hill/ Interamericana de Espana S.A.

Valdivieso Echevarría, Amancio (1992); La motivación y el rendimiento del personal administrativo de la sede de la Dirección General de Educación Sub-región Huánuco / Dirección Regional de Educación / Huánuco.

# **ANEXOS**

## CUESTIONARIO

Estimado trabajador(a), sírvase a responder las siguientes preguntas marcados con una "X" en los cuadros de respuestas correspondiente relacionado a la investigación titulado "LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL HUÁNUCO 2019" **siendo la siguiente escala**

1= Muy malo      2= Malo                      3= Regular                      4= Bueno                      5= Muy bueno

|  | Valoración |   |   |   |   |
|--|------------|---|---|---|---|
|  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿El puesto de trabajo que tiene mejora la calidad de vida de usted y su familia?      |            |   |   |   |   |
| 2. ¿Tiene la seguridad de que el puesto de trabajo que ocupa es estable para Ud.?        |            |   |   |   |   |
| 3. ¿La remuneración que percíbele le entregan puntualmente?                              |            |   |   |   |   |
| 4. ¿Ha recibido Ud. incentivo y/o reconocimientos durante los dos últimos años?          |            |   |   |   |   |
| 5. ¿El ambiente laboral con sus compañeros y el jefe es adecuado?                        |            |   |   |   |   |
| 6. ¿Cómo considera la relación entre Ud. Y sus compañeros de trabajo?                    |            |   |   |   |   |
| 7. ¿La empresa le da opción a ascender o crecer como trabajador?                         |            |   |   |   |   |
| 8. ¿La remuneración que percibe Ud. Responde al trabajo realizado?                       |            |   |   |   |   |
| 9. ¿Usted ha recibido capacitaciones en los dos últimos años?                            |            |   |   |   |   |
| 10. ¿El servicio que ofrece usted es de óptima satisfacción para los clientes?           |            |   |   |   |   |
| 11. ¿Se tiene alguna queja de los clientes?  |            |   |   |   |   |
| 12. ¿Trabajan en equipo para mejorar y satisfacer al cliente?                            |            |   |   |   |   |
| 13. ¿Tiene la posibilidad de usar toda su capacidad y/o aptitud en su puesto de trabajo? |            |   |   |   |   |
| 14. ¿Tienen habilidades y estos le sirven para realizar su trabajo?                      |            |   |   |   |   |
| 15. ¿Se siente feliz por los resultados que logra por su desempeño en la organización?   |            |   |   |   |   |
| 16. ¿Usted cumple con las funciones, objetivos y propósitos de la organización?          |            |   |   |   |   |
| 17. ¿Se siente satisfecho con el trabajo que usted realiza?                              |            |   |   |   |   |
| 18. ¿Está a gusto en el puesto de trabajo y su desempeño?                                |            |   |   |   |   |

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMAS  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | VARIABLES Y DIMENSIONES  | METODOLOGÍA  |
|--|---|---|--|--|
| <p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p><b>¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019?</b></p> <p><b>PROBLEMA ESPECIFICO</b></p> <p><b>¿Cómo se relaciona las necesidades existenciales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019?</b></p> <p><b>¿Cómo se relaciona las necesidades de relación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019?</b></p> <p><b>¿Cómo se relaciona las necesidades de crecimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019?</b></p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b><br/>Determinar la relación la motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b><br/>Determinar la relación de las necesidades existenciales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019</p> <p>Determinar la relación de las necesidades de relación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019</p> <p>Determinar la relación de las necesidades de crecimiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019</p> | <p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La motivación se relaciona significativamente con el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Las necesidades existenciales se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019.</p> <p>Las necesidades de relación se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019.</p> <p>Las necesidades de crecimiento se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RESTAURANT SOL DE MAYO SCRL, Huánuco 2019.</p> | <p><b>Variable independiente:</b></p> <p>La motivación.</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las necesidades existenciales</li> <li>Necesidades de relación</li> <li>Necesidades de crecimiento</li> </ul> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Desempeño laboral.</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Productividad</li> <li>Eficiencia</li> <li>Eficacia</li> </ul> | <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo<br/>Correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte trasversal descriptivo – correlacional</p> <p><b>Población</b></p> <p>Está conformado por 13 trabajadores de la Empresa Restaurant “Sol de Mayo” de la ciudad de Huánuco</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Sera la misma que la población</p> <p>N = n</p> |

Proceso de recopilación de información e investigación:

Proceso de evaluación a los trabajadores del Restaurant “SOL DE MAYO” SCRL Huànuco 2019

