



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

**MOTIVACIÓN LABORAL EN EL FAST FOOD PIZZA HUT EN SAN
ISIDRO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTOR:

Fernández Castro, Juan Benigno

ASESOR:

Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacios

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de empresa turística y centros de esparcimientos

LIMA - PERÚ

2017

Página del Jurado

Mg. Carlos Tovar Zacarías

Mg. Consuelo Pozo Trigos Lilian

Mg. Carlos Augusto Lobatón Gutiérrez

Dedicatoria

A mi madre por el
sacrificio
realizado, para
ayudarme a
culminar esta
media etapa de mi
vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios todo
poderoso por darme sus
bendiciones para
seguir adelante con
esfuerzo y
perseverancia y así
culminar este
trabajo, a la Facultad de
Ciencias Empresariales de
la Universidad
Cesar Vallejo por la
formación recibida.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Fernández Castro, Juan Benigno con DNI N° 71914439, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe son auténticos y veraces.

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

Lima, ____ de julio de 2017.

Fernández Castro, Juan Benigno

DNI 71914439

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Motivación Laboral en el Fast Food Pizza Hut de San Isidro, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado de Administración en Turismo y Hotelería.

En ésta investigación ha estudiado la motivación laboral desde un enfoque de necesidades humanas, empleando el modelo teórico de Mc Clelland. De esta manera, se realizó el estudio para conocer el estado motivacional de los trabajadores y aportar con información verídica de su estado actual.

Este trabajo está estructurado por los siguientes capítulos: en el capítulo I se describió la evolución y desarrollo de las teorías relacionadas a la motivación laboral. El capítulo II está compuesto por la metodología que se empleó en la investigación. El capítulo III contiene los resultados. En el capítulo IV se contrastan objetivos planteados en modo de discusión. En el capítulo V se enuncian las conclusiones obtenidas de la investigación. En capítulo VI se realizan las recomendaciones; y por último, en el capítulo VII se exponen las referencias bibliográficas y anexos que se utilizaron para la investigación.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Objetivos	28
II. MÉTODO	30
2.1. Diseño de la investigación	30
2.2. Operacionalización de la variable	30
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS	63
ANEXOS	64

RESUMEN

Para el desarrollo de este estudio, se empleó el modelo teórico de Mc Clelland con el objetivo de determinar el estado de la variable “motivación laboral” en el fast food Pizza Hut de San Isidro, en el año 2017. Ésta investigación se llevó a cabo con los trabajadores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut, realizando un muestreo censal que incluyó la totalidad de los trabajadores (32); posteriormente los datos fueron recolectados a través de cuestionarios con la aplicación de la técnica de “encuestado”, y luego procesados con el programa de estadística SPSS 23, para plasmar los datos en gráficos y tablas. Los resultados de la investigación dan a conocer la existencia de una motivación laboral alta, expresada por 91% de los trabajadores del establecimiento, concluyendo que en Pizza Hut se cumplen todos los aspectos relacionados a la motivación del personal, desde un enfoque de necesidades (de poder, de afiliación y de logro). Acerca de la metodología, esta investigación corresponde a la de tipo básica, pertenece a un diseño no experimental y se ubica en un nivel descriptivo con enfoque cuantitativo.

Palabras claves: Motivación laboral, necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación

ABSTRACT

For the development of this study, the theoretical model of Mc Clelland was used to determine the status of the variable "work motivation" in the fast food Pizza Hut de San Isidro, in the year 2017. This research was carried out with the workers of the Pizza Hut fast food establishment, conducting a census sampling that included all the workers (32); subsequently, the data were collected through questionnaires with the application of the "respondent" technique, and then processed with the SPSS 23 statistics program, to translate the data into graphs and tables. The results of the investigation reveal the existence of a high labor motivation, expressed by 91% of the workers of the establishment, concluding that Pizza Hut fulfills all the aspects related to the motivation of the personnel, from a needs approach (from power, affiliation and achievement). About the methodology, this research corresponds to the basic type, belongs to a non-experimental design and is located at a descriptive level with a quantitative approach.

Keywords: Work motivation, need for achievement, need for power and need for affiliation