



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del  
restaurante temático Rincón Cerveceros”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERIA**

**AUTORA:**

Sirlopú Flores Kassandra Aracely

**ASESOR:**

Mg. Tovar Zacarías, Carlos

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento.

Lima - Perú

**2017**

## Página de jurado

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS

N° 053 - 2017 / EP- ATH - DPT

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 053-2017-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

#### PRIMERO:

Aprobar por unanimidad ( )  
 Aprobar por mayoría (X)  
 Desaprobar ( )

El Desarrollo de Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante: **SIRLOPU FLORES, KASSANDRA ARACELY**, denominado:

"GESTION ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE TEMATICO RINCON CERVECERO "

**SEGUNDO:** Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
13	TRECE	POR MAYORÍA

Presidente (a) MG. SC. ALVARO FERNANDO VALDEZ ROCA



Miembro (a) MGTR. BRAULIO CASTILLO CANALES



Miembro (a) MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS



Los Olivos, 18 de julio de 2017



**Dedicatoria**

A Dios y al incondicional amor y apoyo de mis padres.

### **Agradecimiento**

A Dios por colmarme de bendiciones día a día, a mis padres por estar conmigo en todo momento.

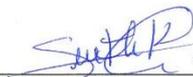
### Declaración de autenticidad

Yo Kassandra Aracely Sirlopú Flores con DNI N° 73128779, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis 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 aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de Julio del 2017



---

Kassandra Aracely Sirlopú Flores

N° DNI: 73128779

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión Administrativa y Motivación Laboral de los Trabajadores del Restaurante Temático Rincón Cervecerero”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

El presente trabajo se ha realizado en base a una investigación correlacional de resultados hallados en dos variables; la primera gestión administrativa y la segunda motivación laboral en torno a los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero. Se resalta entonces que, si se presenta una buena ejecución en el trabajo administrativo para lograr la motivación de los colaboradores, esta se verá reflejado en el buen desempeño de atención a los clientes. Así mismo para lograr una correcta motivación, los administradores deben de tomar en cuenta las siguientes dimensiones: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización.

El contenido de los capítulos se estructura bajo los lineamientos sugeridos por la universidad. Para la presente investigación se hacen mención siete capítulos, en cada uno de ellos se da a conocer al lector toda la información recolectada por la autora. Los capítulos se encuentran organizados de la siguiente manera: introducción, metodología de investigación, resultados obtenidos seguidamente una discusión de estos y las conclusiones. Para finalizar las recomendaciones dirigidas a la empresa y a las referencias bibliográficas junto a los anexos que han sido parte de la investigación.

La autora.

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	xii
Abstrac	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos:	17
1.3 Teorías relacionadas al tema:	22
1.3.1 Restaurantes temáticos	23
1.3.2 Gestión	26
1.3.3 Gestión administrativa	26
1.3.4 Administración	27
1.3.5 Planificación	28
1.3.6 Organización	30
1.3.7 Dirección	34
1.3.8 Control	37
1.3.9 Motivación	41
1.4 Formulación del problema	44
1.4.1 Problema general	44
1.4.2 Problemas específicos	44
1.5 Justificación del estudio	44
1.6 Hipótesis	45
1.6.1 Hipótesis general	45
1.6.2 Hipótesis específicas	45
1.7 Objetivo	45

1.7.1 Objetivo general	45
1.7.2 Objetivos específicos	46
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	48
2.2. Variables y operacionalización	48
2.2.1 Gestión administrativa	48
2.3. Población y muestra	55
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.5 Métodos de análisis de datos	56
2.6 Aspectos éticos	56
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Gestión Administrativa	58
3.1.1 Planeación	58
3.1.2 Organización	61
3.1.3 Dirección	66
3.1.4 Control	71
3.2 Motivación Laboral	75
3.2.1 Necesidades fisiológicas	75
3.2.2 Seguridad	77
3.2.3 Necesidades Sociales	79
3.2.4 Necesidades de Estima	82
3.2.5 Autorrealización	84
3.3 Contrastación de Hipótesis	88
<b>IV.DISCUSIÓN</b>	93
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	96
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	98
<b>VII. REFERENCIAS</b>	100
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1. Cuestionario	108
Anexo 2. Matriz de consistencia	110

## Índice de tablas

Tabla 1.	Sexo	58
Tabla 2.	Se siente usted identificado con la misión y visión de la empresa	59
Tabla 3.	Están definidos claramente los objetivos de la organización	60
Tabla 4.	La organización cuenta con un plan que oriente sus actividades	60
Tabla 5.	Está usted involucrado en la programación de actividades de la empresa	61
Tabla 6.	Se divide el trabajo dependiendo de las habilidades de cada persona	62
Tabla 7.	Los supervisores asignan actividades tomando en cuenta el funcionamiento del restaurante.	63
Tabla 8.	El supervisor organiza convenientemente los grupos de trabajo para las actividades que van a realizarse	64
Tabla 9.	La organización le está asignando los recursos necesarios para el cumplimiento de sus labores	65
Tabla 10.	Trabajan responsablemente las personas que están a cargo de determinadas áreas	66
Tabla 11.	Está de acuerdo con la designación que realiza la organización para elegir a los jefes de cada área	67
Tabla 12.	Son coordinadas las actividades diarias de trabajo entre las diferentes áreas.	67
Tabla 13.	Existe una constante comunicación acerca de las actividades y nuevas propuestas que se brindan en el servicio	68
Tabla 14.	Considera que la organización motiva a la realización de sus actividades laborales	69

Tabla 15. Su líder o supervisor, está influyendo en su desempeño laboral	70
Tabla 16. Es orientado por su jefe inmediato cuando realiza alguna labor que desconoce o comienza a aprender	71
Tabla 17. Los estándares o normas establecidos en el restaurante son los correctos para el adecuado servicio	72
Tabla 18. Considera que su trabajo está en constante monitoreo para una mejora continua	73
Tabla 19. Está siendo evaluado de manera constante su desempeño laboral	73
Tabla 20. Se aplican acciones correctivas para mejorar la calidad del servicio	74
Tabla 21. Su centro de trabajo cuenta con las comodidades básicas para su tiempo de receso	76
Tabla 22. Considera apropiado los periodos de descanso (vacaciones, días no laborables, etc.) que le ofrece la empresa	77
Tabla 23. Existe una estabilidad de empleo en las distintas áreas de la empresa	78
Tabla 24. Está conforme usted con los beneficios sociales que la empresa le ofrece	78
Tabla 25. Considera que labora bajo condiciones segura hacia su integridad física	79
Tabla 26. Es amigable el trato y la relación entre sus jefes y su persona	80
Tabla 27. Siente que tiene una mejor interacción con el cliente gracias al protocolo que le estableció la empresa	81
Tabla 28. El buen clima laboral con sus compañeros mejora el desempeño en el trabajo	81
Tabla 29. Se logran los ascensos tomando en cuenta las experiencias y logros de los trabajadores	82

Tabla 30. Se siente orgulloso de pertenecer a esta organización	83
Tabla 31. La organización reconoce con algún incentivo al personal que realiza íntegramente su trabajo	84
Tabla 32. Considera que usted es parte de la responsabilidad en cuanto al desarrollo y al crecimiento de la empresa	85
Tabla 33. La administración considera la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones	86
Tabla 34. Tiene usted la libertad de resolver algunos inconvenientes durante la ausencia de su jefe inmediato	87
Tabla 35. Considera que sus opiniones o acciones reflejan un aporte hacia la organización	87
Tabla 36. Correlación de la Gestión Administrativa y la Motivación Laboral.	88
Tabla 37. Correlación de Planeación y Motivación Laboral.	89
Tabla 38. Correlación de Organización y Motivación Laboral.	90
Tabla 39. Correlación de Dirección y Motivación Laboral.	91
Tabla 40. Correlación de Control y Motivación Laboral.	92

## Resumen

La presente investigación lleva como título “Gestión Administrativa y Motivación Laboral de los trabajadores del Restaurante Temático Rincón Cervecerero”, el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del Restaurante Temático Rincón Cervecerero

El método de recolección de información fue por medio de un cuestionario realizado a 50 trabajadores que forman parte del servicio, donde se presentaron 35 preguntas, el cuestionario estuvo bajo la escala de medición de Likert y fueron divididas con dos variables: Gestión Administrativa y Motivación laboral.

Finalmente se concluyó la investigación resolviendo al problema general e indicándose que ciertamente si existe una relación significativa entre Gestión Administrativa y Motivación laboral de los trabajadores del Restaurante Temático Rincón Cervecerero.

### **Abstrac**

The present research is entitled "Administrative Management and Motivation at Work of the Rincón Cervecerero Thematic Restaurant", its main objective is to determine the relationship between administrative management and motivation of the workers of the Rincón Cervecerero Thematic Restaurant.

The form in which the information was collected was through a questionnaire made to 50 workers that are part of the service, where 35 questions were presented, the questionnaire was under the Likert measurement scale and were divided with two variables: Administrative Management and Work motivation.

Finally, the investigation was concluded resolving the general problem and indicating that there is certainly a significant relationship between Administrative Management and Work Motivation of the Rincón Cervecerero Thematic Restaurant workers, making our proposed hypothesis accepted.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad problemática

La evolución de los restaurantes en el mundo ha ido variando constantemente gracias a la exigencia de los clientes al momento de acceder a este tipo de establecimientos, de igual manera para su desarrollo los restaurantes comienzan a integrarse a los avances e innovaciones del área gastronómicas. En el Perú no somos indiferente a estos cambios globales si a cocina y restaurantes se refiere, a diferencia de años anteriores donde contábamos con peruanos que en su minoría apostaban por sacar adelante el arte culinario y poder hacer de ello un gran negocio. Según el diario “Gestión” indica que casi ya son 21 años desde la llegada del Chef Gastón Acurio como impulsador del desarrollo en sector cocina en el Perú, y que ello ha ayudado a cambiar la perspectiva que se tenía en cuanto al progreso de la gastronomía peruana. Gracias a esta nueva adaptación en nuestro país se generó el aumento de los profesionales en gestión de restaurante, servicio, cocina y otros, que hacen del arte gastronómico peruano una satisfacción nacional, por ser uno de las principales fuentes de ingreso.

Una de las razones para que las empresas del sector restauración puedan conseguir mejores resultados en el negocio es el de contar con personal capacitado en la vocación de servicio y así lograr la satisfacción de los clientes y un desarrollo equitativo, pero para llegar a ese escalón tendremos que resaltar la participación de la administración y sus pasos para dirigir a los colaboradores hacia una mejora continúa enfocándose siempre en trabajar para el crecimiento mutuo.

De tal manera entonces para obtener clientes satisfechos debemos lograr primero tener a nuestros colaboradores entusiasmados con su entorno de trabajo, de esta manera ellos pueden desarrollar sus funciones íntegramente.

Como ejemplo de este progreso y trabajo equilibrado tenemos el Restaurante temático Rincón Cervecerero, también conocido como “La primera Choppería de Lima”, se encuentra ubicado en Jirón de la Unión 1045 en el distrito de Lima a una cuada de la Plaza de San Martín. Se inauguró en el año 1999 llevando siempre la temática de una taberna con un diseño europeo su principal atractivo es su infraestructura y la venta de cerveza artesanal y de barril en sus

diferentes presentaciones que logran atraer tanto clientes nacionales como internacionales.

“RINCSA” es la razón social de la empresa la cual está dividida en dos restaurantes temáticos Rincón Cervecerero y Estadio Futbol Club, ambas están ligadas y comprometidas a conocer más de sus colaboradores y sus necesidades con la condición de crear un ambiente agradable para sus labores diarias, el restaurante temático Rincón Cervecerero cuenta con ambientes especiales para sus colaboradores como por ejemplo: un lactario, un centro médico y una sala de descanso implementada a las comodidades necesarias para personal de servicio. En cuanto a los implementos de trabajo, existen oficinas particularmente donde cada una de las áreas tanto como cocina, barra, salón, administración y demás obtienen sus materiales de trabajo semanal o diario, de la misma manera cada colaborador también obtiene un 20% de descuento por consumo en el local, estos vienen a ser los preceptos de la empresa.

Rincón Cervecerero como organización realiza cada quince días o cada mes determinadas capacitaciones para distintas áreas, por ejemplo, las capacitaciones que se realiza al personal de salón y barra ayudan a tener conocimientos de coctelería, maridaje, composición y combinación de licores entre otros, para que puedan estar aptos a responder ante cualquier pregunta o duda de los clientes nacional o extranjero, también se tiene capacitaciones de coaching y liderazgos, capacitaciones de atención al público y servicio en general.

Del mismo modo también se cuenta con campañas de salud para los colaboradores, como por ejemplo las campañas de relajación, campañas de imagen personal entre otras, pero no solo la empresa RINCSA se preocupa por su personal sino también por los familiares, es por ello que las campañas médicas son compartidas para que ellos puedan acceder a estos beneficios, logrando alcanzar ese vínculo entre colaborador y empresa, formando entre ambos un compromiso razonable para su desarrollo en ambas partes.

Entonces, concluyendo con la explicación del desarrollo de investigación decimos que si bien la empresa desarrolla una serie de actividades para

mantener a su personal animado en el trabajo, la motivación va mucho más allá y es por ese motivo el estudio de esta investigación, conocer si los procesos administrativos generan impactos positivos para los trabajadores y a cambio de eso lograr clientes nacionales y extranjeros satisfechos.

## **1.2 Trabajos previos**

Peñalosa (2008) en su investigación que lleva de título Plan de negocio para la creación de un restaurante bar temático de futbol; tuvo como objetivo general el plantear, analizar y desarrollar un plan de negocios que permita definir la creación de un restaurante donde se involucren la oferta de alimentación, el futbol y entretenimiento como valor agregado. Su variable principal "Plan de negocio" según la autora lo define como una guía para la construcción de una compañía que contiene la misión, las oportunidades identificadas, los objetivos, las estrategias, los planes de acción y las medidas de control y evaluación. En cuanto a la población se escogieron 95 personas aleatoriamente para aplicar la técnica de encuestas, después de haberlas realizado la autora de la investigación llegó a la siguiente conclusión: La investigación se planteó, analizó y desarrollo un plan de negocios para la creación de un restaurante donde se involucra la oferta de alimentación, el futbol y el entretenimiento como valor agregados. Gracias a los resultados se pudo observar que la tendencia de las personas, cada vez es la preferencia de comer en lugares donde exista ambiente acorde con su personalidad, su edad y su estatus social.

En conclusión, encontramos atractivo esta investigación ya que la autora precisó que en la actualidad las personas prefieren lugares renovados que despierten nuevas experiencias que puedan compartir con los demás.

De la misma manera en la investigación de Abad (2011) llamada Proyecto de factibilidad para la instalación de un restaurante "temático" en la provincia de Vilcabamba – Provincia de Loja, tuvo como objetivo general el de diseñar un proyecto que le permita conocer la factibilidad y la rentabilidad de invertir en un restaurante temático de comida típica en la Parroquia San Pedro de Vilcabamba. En su variable el autor cita a Granham Friend y Stefanzehle señalando que un proyecto de factibilidad es un documento que asegura un análisis riguroso y lleva

con mayor claridad el pensamiento que requiere articular las estrategias, y también como el negocio logrará sus objetivos de forma coherente.

Para este plan de negocio el autor utiliza la técnica de encuesta hacia los turistas con el fin de conocer cuáles son sus gustos y preferencias de igual manera las encuestas se realizaron a los clientes de los restaurantes de la competencia para conocer la misma información. Al concluir la investigación el autor resalta que los turistas muestran una gran aceptación por la puesta en marcha de todas las ideas innovadoras y diferentes que serán aplicadas en dicho proyecto, a este se le añade también el precio por plato el cual no será muy elevado haciendo que sea accesible a todo el público y especialmente a los turistas.

Se seleccionó esta investigación porque el autor busca incrementar el turismo en determinado lugar, pero ofreciendo un valor diferenciador para los turistas, que viene a ser un restaurante temático, de tal manera realiza un balance entre lo turístico y lo económico que logrará beneficiar a los pobladores cercanos a la Parroquia de Vilcabamba – Loja en Ecuador.

Por otro lado, Prado (2012) con su investigación realizada que tiene como título “Clima laboral y motivación de los colaboradores del Hotel Ginebra Lima – Perú”, su objetivo a definir es la relación que existe entre clima laboral y la motivación de los colaboradores del hotel Ginebra. Para su primera variable utilizó la teoría de Litwin y Stinger (1968) que se presenta en el libro Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista de Llezena en el 2009, donde Prado considera relevante el punto de vista que toman los autores respecto a los aspectos del ambiente laboral que impacta directamente la habilidad de los empleados para hacer su trabajo bien y crea un ambiente confortable en la organización. Con respecto a la motivación se toma como teoría principal a McClelland 1961, citado en Acosta 2002 en donde el autor indica que las necesidades humanas son aprendidas desde la niñez en el ambiente social y cultural en el que se desarrollan las personas. El diseño de estudio fue correlacional transversal – no experimental ya que no se accedió a ninguna modificación, en cuanto a la población se tomó a 41 trabajadores del Hotel Ginebra los cuales se les aplicó la técnica de encuesta. En conclusión, a la investigación de Prado se indica si existe una relación entre clima laboral y la motivación ya que el Hotel se

compromete a ofrecerles a los trabajadores conocimientos y a prepararlos para otras funciones, así lograrán que los colaboradores se sientan parte del grupo y del crecimiento organizacional.

Así mismo el autor Haqquehua (2014) presenta la investigación llamada “Motivación laboral y calidad de servicio del restaurante El Tinkuy en La Merced – Chanchamayo”. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre ambas variables, siendo esta una investigación descriptiva donde se realizaron encuestas a los clientes para obtener los datos necesarios. El autor finaliza su investigación indicando que los trabajadores se esfuerzan más y rinden mejor su trabajo debido al elogio de los cargos altos. Así mismo, el autor no encuentra diferencias significativas para los grupos de género que fueron analizados como, la escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto o edad. Para estos casos, se concluyó que existe uniformidad en la percepción y satisfacción laboral.

Esta información es relevante porque nos muestra que gracias a la motivación por parte de la administración de la empresa los colaboradores puedan reflejar su comodidad en la organización brindado a los clientes el mejor trato al atenderlos y disfrutar de cada una de sus actividades.

Otra investigación de suma importancia es del autor Domínguez (2013), el trabajo de investigación “Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral estudio realizado en el Restaurantes Casa Museo de la zona 3 de Quezaltenango”. Tomo como muestra 42 sujetos, entre trabajadores operativos, mandos medios y directivos, teniendo como tipo de investigación de carácter descriptivo. El autor deduce que los empleados se sienten motivados para realizar su trabajo y que a pesar de que las obligaciones económicas básicas que son necesarias, ellos se sienten impulsados por algo mucho mayor a eso y no necesariamente promovidas de manera institucional por la organización, sino que es el resultado propio de ellos hacia un autodesarrollo profesional y a nivel social.

Consideramos relevante la información de Domínguez porque indica que las personas no necesariamente son motivadas por un tema monetario sino también por una autorrealización como persona, como un crecimiento laboral y creando en cada una de ellas la vocación de servicio.

En el caso de Aranda (2015), en la cual presentó su tesis titulada “Motivación laboral y satisfacción de los clientes internos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes pollerías del Casco Urbano de Chimbote, 2015”. La investigación presentó un modelo de naturaleza descriptivo correlacional ya que busca la relación entre ambas variables, de igual manera presentó una investigación no experimental, en caso de la población se contó con 25 MYPES. El autor al finalizar su exploración determinó que la motivación laboral es aplicada eficientemente por parte de los restaurantes pollerías en el cercado de Chimbote e influye favorablemente en la satisfacción de los clientes internos.

Se resalta la siguiente información ya que una vez más coincidimos que los colaboradores de una empresa son motivados para realizar mejor su trabajo en el servicio básicamente gracias a los aportes organizacionales de una empresa, brindando integridad a cada uno de sus trabajadores, y ello se verá reflejado en el servicio que brinden.

Morales y Palacios (2015) realizaron una investigación de nombre “Propuesta de un modelo de gestión para el restaurante “El Horno” en la ciudad de Chiclayo”, donde las autoras resaltaron que el restaurante no cuenta con una estructura organizacional oportuna, ya que por ser un negocio familiar se presenta la ambición por parte de los dueños en cuestión a la toma de decisiones. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es de carácter mixta – descriptiva ya que se realizará en el mismo negocio, así mismo para determinar la muestra final las autoras tomaron en cuenta un aproximado de clientes que asistieron en el mes de abril del 2015.

Consideramos oportuna esta investigación ya que el autor pone a disposición la información para analizar y tener en cuenta que no por ser un negocio familiar la organización va a ser completa e integrada, si no que en muchos casos en el ámbito de empresas familiares va a costar mucho la toma de decisiones para el desarrollo.

Por otro lado, Garcés (2013) en su investigación “Plan de mejoramiento de la gestión administrativa, operativa y contable del restaurante y comidas rápidas 102 Perros”. Tuvo como objetivo general plantear una propuesta para mejorar la

gestión de mercadeo, administración, operación y contabilidad en el restaurante. En cuanto a su tipo de estudio es de naturaleza descriptiva – analítica, al finalizar la investigación el autor propuso que el restaurante tiene que mejorar en su gestión administrativa, ya que esto logrará brindar al negocio una mejora en el servicio, de la misma manera una comunicación eficaz y un mayor compromiso por parte del propietario que tendrá que llevar un control sobre el servicio y la calidad que se ofrezcan.

Se tomó relevante esta información debido a que resalta claramente lo importante que es desarrollar un plan de trabajo donde se incluya un desarrollo en la gestión administrativa para lograr la mejorar en cada ámbito.

De igual manera para Culca y Lojano (2011), en su investigación “Propuesta de un modelo de gestión para la creación de un restaurante en el segmento de negocios en la ciudad de Cuenca”, indicó que la ciudad perteneciente del Ecuador no cuenta con restaurantes exclusivos para realizar un negocio de comida, existen restaurantes pero no son iguales a la que se propuso teniendo como mercado objetivo el sector empresarial, de tal manera el autor determina que al realizar la segmentación se cubren tres aspectos como la privacidad, atención y servicios de calidad que se puedan prestar.

Se encuentra relevante esta información de la Ciudad de Cuenca ya que, si se utiliza una gestión administrativa en los negocios y especialmente en el ámbito restauración para cubrir las necesidades de una zona determinada y teniendo en cuenta la poca competencia a los alrededores, se podría diseñar su gestión de manera innovadora para su éxito.

Igualmente, para Castaño (2013) realizó su investigación con nombre “Modelo de gestión administrativa para el restaurante Charly Granada en la ciudad de Cali” donde el objetivo principal era elaborar un modelo de gestión administrativa, para ello se desarrolló una investigación descriptiva, cuyo diseño deductivo observó y analizó situaciones generales que llevan a explicaciones particulares. Se concluyó que la razón por la disminución de afluencia de clientes del restaurante Charly Granada, según los resultados de las encuestas, fue el

hecho de descuidar algunos aspectos como: el sabor y presentación, las porciones, la temperatura, la calidad y los precios.

Consideramos esta investigación por el motivo de que, si una empresa comienza a tomar el ritmo de una gestión administrativa, esta se podrá direccionarse a tomar nuevas estrategias y a realizar acciones donde tengan como finalización un bien en común no solo interno si no externo, ya que se verá reflejado en la satisfacción de los clientes.

En cuanto a Bancayán y Blanco (2010) realizaron su investigación “Propuesta de mejora en la gestión de una cadena de restaurantes”, planteó como objetivo general diseñar un sistema de gestión ambiental para una cadena de restaurantes utilizando la metodología de las normas ISO 14000. Para la investigación se realizaron diferentes reuniones y entrevistas a distintos colaboradores de la empresa Café Olé, en la cual el autor observó que, las cadenas de restaurante como cualquier proceso productivo realizado por el hombre, genera impactos ambientales y estos pueden ser positivos o negativos, pero algo que puede equilibrar su afirmación es la coeficiencia que va de la mano con la disminución en los impactos ambientales generados por los procesos productivos. Por lo tanto, la coeficiencia conduce a una disminución de costos y mejora de calidad en los productos y servicios.

De tal manera se consideró importante esta investigación por motivo de cuando hablamos de gestión no siempre está relacionado a los ámbitos administrativos si no también ambiental, como se indica en el libro de “Evaluación de impacto ambiental” de Domingo Gómez Orea en la cual indica que un comportamiento ambiental contribuye al ahorro de insumos y a la mejora de eficiencia productiva, así como también al aprovechamiento de los recursos. Por ello el resultado del autor ante una gestión en restaurante resulta beneficiosa para cada integrante.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema:**

Se presentarán distintas teorías consideradas por tener relación con cada una de las variables de investigación.

### 1.3.1 Restaurantes temáticos

Perú se ha convertido en un país donde la gastronomía es una fuente principal para el ámbito turístico y económico, aunque sabemos que al aumentar la demanda las ofertas también se elevan y cada vez se conocen nuevos e innovadores restaurantes que fusionan nuestra cultura con otras.

A esto se le suma también la nueva era de las redes sociales que hacer que no solo sea una experiencia deliciosa el disfrutar de nuestra gastronomía sino también el de mostrarles a todos la variedad de lugares vanguardistas que se pueden visitar, de tal motivo los restaurantes comenzaron a implementar y romper las reglas clásicas para no brindar monotonía en el servicio.

En el libro “Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el pre servicio” Vinagre (2014) habla un tanto acerca de esta evolución, él señala que a lo largo de este siglo se produjo una cierta democratización de los gustos de los consumidores, partiendo de la base del acceso al bienestar y ocio a raíz de las revoluciones sociales previas.

Pues gracias a esto se comenzó a conformar grupos concretos de personas con gustos afines. La moda y las tendencias hicieron que los restaurantes temáticos comenzaran a aparecer para cubrir las necesidades de estos determinados sectores de la población.

Según este autor resalta que el enfoque de las personas en estos últimos años es el de mostrar sus gustos y preferencias en sus momentos de ocio, y que ha hecho de los restaurantes tematizados una nueva necesidad que cubrir.

Se encuentran muchas definiciones a cerca de esta nueva introducción en el mercado, como las siguientes:

Según Fernández (2015) los restaurantes temáticos son establecimientos que se especializan en un tipo de comida o servicio, o según su decoración. Existen diferentes especialidades como cocina francesa, china, caribeña, mexicana, japonesa, vegetarianos.

De la misma manera, Sánchez (2017) indica que los restaurantes temáticos, hacen referencia a algo específico, donde se emplean ciertos motivos en la decoración, atmosfera ambiental y objetos, que evocan y dan la idea de ser un lugar diferente, pretendiendo que sea parte importante del producto total y mejore la experiencia.

En cuanto a la oferta; Delgado (2016) La oferta de estos restaurantes se basa en un tema determinado, y todos sus elementos giran en torno a un mismo tema: la decoración, el servicio, los uniformes, la música, etc.

Pero para Gallego (2002) no significan, cuantitativamente, un número elevado teniendo en cuenta la totalidad, pero si son un punto de referencia por ser establecimientos donde el diseño y el marketing juegan un papel fundamental.

Por ello Mesa (2012) destaca que este tipo de establecimientos se han ido afianzando en la sociedad desde hace pocos años atrás. Sin embargo, se han convertido en auténticos centros de ocio, pues combinan a la perfección la temática creada alrededor para su promoción.

Y gracias a estas nuevas tendencias gastronómicas el Perú y sobre todo nuestros principales atractivos turísticos no se hacen ajenos a presentar cerca de ellos un restaurante temático que le brinde un valor agregado.

De tal motivo, a una cuadra de la ya famosa Plaza San Martín declarada en 1988 como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO encontraremos el "Restaurante Rincón Cervecer", a simple vista la mayoría se deja llevar por su peculiar nombre, pero va mucho más que eso, en un fragmento del conocido diario La República (2016) nos dice que el Rincón Cervecer no es un bar. Si buscamos el significado de bar en el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), tendremos: local en que se despachan bebidas que suelen tomarse de pie, ante el mostrador. Pero en Rincón Cervecer vemos gente cómodamente sentada y disfrutando.

Y si se busca el significado de restaurante, la DRAE nos indica que: es un establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante un precio, para ser consumidas en el mismo local.

Por lo que entonces el diario resalta que “Rincón Cervecerero” no es un bar si no es un restaurante y bajo la percepción de muchos también se considera temático por estas razones.

Al momento de ingresar la primera impresión hacia la fachada quizás sea el de ver una taberna clásica alemana, pero al comenzar el recorrido se descubre que el corazón y el sentimiento de este restaurante es mucho más peruano de lo que se crees. Al entrar, amablemente será recibido con la bienvenida de una anfitriona del local, a su alrededor encontraremos, cuadros de madera antiguos, mesas y asientos cómodamente mimetizados al color y tematización del local, así como grandes barriles que sobresalen de las paredes de manera tridimensional, luces bajas y buena música.

Cerca de la barra encontraremos muñecos hechos a material de vidrio, que hacen del ambiente un lugar acogedor y divertido para las fotos, al frente de amplios espejos se refleja una barra amplia de madera con bartenders debidamente uniformados con boinas y mandiles de la época clásica, que servirán los mejores tragos, desde los más clásicos hasta los macerados hechos en casa. Cada mozo y azafata tiene un particular uniforme al estilo alemán con faldas largas y corsés para las damas y en caso de los hombres camisa a cuadros con tirantes, cada uno de ellos perfectamente pulcros para brindar el mejor servicio.

Al finalizar con el recorrido, la parte trasera y más amplia del restaurante se encuentra la “terrazza” un lugar cubierto por un techo desplegable que a partir de las 5 de la tarde se abre para dar el verdadero significado de la zona. En ella encontraremos una barra más, igual de amplia como la de la entrada, pero en la parte superior de la misma verás dos grandes clásicos muñecos vestidos de la misma manera de los mozos y azafatas que te muestran el espacioso lugar. La terraza está cubierta en sus alrededores con plantas verdes que cercan frases divertidas que le dan un extra de entretenimiento al cliente, esta terraza es dividida en tres pisos que hacen la ilusión de una gran casona con balcones de brillante madera rodeados de luces tenues y amarillentas para sentir un ambiente acogedor.

Pero de alemán no lo tiene por completo, al abrir los clientes la carta se dará cuenta del corazón peruano de este local, puesto que cada uno de los platos son

nacionales y platos clásicos bandera que logra la mejor fusión de dos culturas muy distintas en una sola, logrando la atracción y recomendación de turistas nacionales y extranjeros.

De tal manera para finalizar recordamos que Rincón Cervecerero no es un bar si no un restaurante y precisamente un restaurante “temático”.

### **1.3.2 Gestión**

Es un conjunto de procedimientos generales y acciones secuenciales que tiene como finalidad un objetivo.

De este modo Fernández (2010) resalta en su libro que la palabra “gestión” según la Real Academia Española significa administrar, es decir, hacer diligencias que conducen al logro de los objetivos.

Igualmente, Pérez (2008) señala que, “gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera”. A su vez Chávez y Montenegro (2004) señalan que la gestión se clasifica como una disciplina que trata de aprendizajes mediante estudios y prácticas, concluyendo que es una asignatura con principios, conceptos y teorías que se aplican en todos los procesos organizacionales.

Por consiguiente, tenemos una similitud en ambas definiciones de los autores indicándonos que la gestión es una serie de pasos que tienen las organizaciones o las personas que forman parte de una empresa de manera efectiva, para lograr interactuar con su personal haciéndole partícipe de cada una de las acciones y así lograr de forma integral un fin en común

### **1.3.3 Gestión administrativa**

Es un compuesto de operaciones en la cual el dirigente desarrollará las funciones del proceso de administración, que son planear, organizar, dirigir, controlar.

De acuerdo a ello Rezza (2001) define que, “la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias contundentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

Basándonos en su definición debemos acotar que cuando hablamos de gestión administrativa hablamos de procesos para un fin general, que es el desarrollo empresarial. Para el turismo los restaurantes siguen tomando el puesto de sub sector complementario a la actividad logrando que no se comprenda que va mucho más que eso, y que existe un valor agregado en ellos que podría ser explotado como un atractivo turístico no simplemente en las regiones sino también en Lima teniendo en cuenta que tenemos una amplia variedad de platos y especialmente de postres que pueden ser trabajados para difundir más el sector turístico.

#### **1.3.4 Administración**

Es una disciplina que contiene cuatro fases específicas el de planificar, organizar, dirigir y controlar que al integrar cada una de las partes tiene como objetivo un fin común.

Uno de los principales autores que se dirige a este tema es Chiavenato (2014) él indica que: “la administración es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsadoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos”.

En el caso de Stoner, Freeman y Gilbert (2006) señala que “la administración consiste en darle forma, de manera consciente y constante, a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servir las para alcanzar sus metas”.

A diferencia de los últimos autores para Münch (2015), define como administración moderna como una actividad relevante ante cualquier organización, De hecho, es la manera más efectiva para garantizar su competencia. Según la autora la administración implica “hacer algo a través de otros”, “hacer más con menos”, lo cual se le conoce como “ley de oro de la administración”.

Ambos autores relacionan la administración como un conjunto de acciones y procedimientos en una organización que contemplarán un desarrollo equilibrado para lograr el éxito empresarial.

En el caso de la investigación del restaurante Rincón Cerveceros la administración empieza a desarrollarse de manera prolongada con determinados procesos que logran incorporar a cada colaborador de servicio hacia una ganancia mutua, siempre y cuando procedan con los compromisos, y así ver los resultados.

### **1.3.5 Planificación**

Cuando se habla de planificación se refiere al conjunto de acciones que ayudará a la empresa a centrar sus metas y finalidades en un corto o largo plazo de tiempo.

Por consiguiente, Lépiz (2003) señala que la administración es “un proceso coherente y científico en el que se aplica un conjunto de técnicas, métodos y conocimientos para alcanzar objetivos preestablecidos en planes a corto, mediano o largo plazo”.

De la misma manera la definición de Anzola (2010) señala que, “La planeación es la más importante de las funciones administrativas, ya que trata de decir qué hacer, cómo hacerlo, donde hacerlo, quién lo va a hacer y cuando hacerlo.”

A comparación con Andía (2015) donde nos indica que el propósito fundamental de la planeación es generar un proceso de alimentación de información adelantada (dando al gerente los lineamientos para la toma de decisiones) para las operaciones y el control.

En cuanto a Münch (2015) la planeación es la determinación de los escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirigirá la empresa. En esta etapa también se determinan los resultados que se pretende alcanzar y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos.

Resumiéndolo, la planificación siendo la base de la administración va a ser aquel rumbo que necesite la empresa para lograr sus objetivos, ésta se realizará mediante el uso correcto de los recursos, ya sean humanos, financieros o económicos para reducir las amenazas y aprovechar las oportunidades. La empresa Rinsac integra en su planificación estos miembros importantes aprovechando el recurso humano y material para el crecimiento del negocio.

## **Misión**

Es la representación de los objetivos de una organización que hace que se pueda diferenciar de otra.

De acuerdo a ello Álvarez (2004) dice que “es la definición de la actividad básica en que se fundamenta la empresa, por lo tanto, es la definición del tipo de actividad en la cual estará la empresa en el futuro”.

Como otra definición encontramos a al libro “El manual sobre dirección estratégica” (2004) que define misión como “la visión de la empresa que constituye el conjunto de representaciones, tanto efectivas como racionales, que un individuo o un grupo de individuos asocian a una empresa o institución como resultado neto de dicho grupo de individuos”.

Es una manera corta de expresar a los clientes el por qué existimos en el mercado, es el compromiso hacia ellos para que tengan una idea de cuál será nuestro propósito como organización.

Si enfocamos esta definición ante la investigación del restaurante Rincón Cervecero su misión es satisfacer las necesidades de alimentación y diversión de sus clientes, ofreciéndoles productos de alta calidad acompañándolos de un servicio óptimo en un ambiente único y acogedor.

## **Objetivos**

Es aquel resultado que la empresa o individuo desea alcanzar en determinado tiempo, por lo tanto, Suarez (2014) indica que objetivos “significa el fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr. El objetivo es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones”.

En consecuencia, los objetivos son pasos tangibles, directos y concretos, son aquellos resultados deseados que busca la organización, si comparamos este concepto en la investigación que se está realizando determinamos que el objetivo de la empresa es el de atraer más turistas al local por medio de la temática que diferencia al restaurante.

## **Plan**

Según Ordaz y Saldaña (2005) describen que es un instrumento de carácter técnico político en el que de manera general y en forma coordinada se encuentran: lineamientos, prioridades, metas, directivas, criterios, disposiciones, estrategias de acción, financiamiento y una serie de instrumentos con el fin de alcanzar las metas, alcances, y objetivos propuestos.

## **Actividades**

Según Pérez y Merino (2015) lo conceptualizan como: Un proceso que supone la producción y/o el intercambio de servicios y bienes con las finalidades del ser humano, se trata de las acciones que desarrolla un individuo o una institución de manera cotidiana, como parte de sus obligaciones, tareas o funciones.

## **Estrategias**

En cuanto a Münch (2015) señala que a través de las estrategias se plantea como lograr específicamente y de la mejor manera los objetivos. Por ese motivo, en una empresa existen tantas estrategias como objetivos planteados.

La autora integra algunas funciones que deben incluirse dentro de las estrategias como:

La participación y el compromiso de los directivos en la implementación de las estrategias es indispensable para que los miembros de la organización confíen y acepten el plan.

Así mismo también indica que las estrategias deben relacionarse con la misión, la visión y los objetivos de la empresa, es decir, deben ser congruentes.

Las estrategias que toma la empresa en relación con los empleados es el de siempre implicarlos en las decisiones para lograr su bienestar y que retribuyan ese trabajo organizacional en su manera de atender y servir a los clientes.

### **1.3.6 Organización**

Es una estructura social conformada por personas que realizan diferentes actividades y acciones para obtener un bien en común.

De modo que para Ferrell, Hirt, Adriansén, Flores y Ramos (2004) señalan que la "organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos y otros, que son necesarios para lograr las metas, especifica las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito".

Para Münch (2015) señala que el propósito de la organización es coordinar y optimizar funciones y recursos, pero también simplificar el trabajo. En concreto, se trata de lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, al tiempo que se brinda atención a los clientes y se satisfacen necesidades sociales.

Esta etapa será quien defina las áreas funcionales, las estructuras, procesos, sistemas y jerarquías para lograr los objetivos de empresa

Se describe entonces a la organización como un grupo de personas o un grupo social que se unen por determinada finalidad, a su vez busca estructurar de manera formal o informal hacia el propósito de objetivos. Al asociarlo con el restaurante coincidimos que la gerencia genera estructurar al personal de servicio por afinidad o comodidad utilizando así una orden informal, pero con el objetivo de que cada uno se sienta a gusto.

### **División de trabajo**

Es aquella clasificación de tareas que realiza la organización de manera parcial con el objetivo de facilitar el trabajo. Así mismo la Subgerencia Cultural de Banco de la República (2015), nos señala que la división de trabajo hace referencia al número de tareas distintas en que se distribuye en el trabajo para la producción de un bien o servicio, deben ser realizadas por distintos trabajadores especializados en cada una de ellas.

De la misma forma Münch (2010) "la división de trabajo consiste en la delimitación de las funciones con el fin de realizar las actividades con mayor precisión, eficacia y especialización para simplificar los procesos y el trabajo" (p.61).

Concluyendo entendemos como división de trabajo a la productividad individual de cada persona donde se puede especializar para intercambiar recursos con los demás y así lograr objetivos en común. En el ámbito del restaurante el supervisor de cada área designa las zonas de trabajo y las funciones que tendrá cada colaborador durante el día eso se comunica ante una breve reunión pre apertura del local.

### **Departamentalización**

Se define como la concentración de determinadas funciones y tareas en una organización, por lo tanto, diversos autores también lo definen como Rue y Byars (2010) “es el método que se usa más frecuente para llevar a cabo la división del trabajo comprende actividades de grupo en unidades de trabajo relacionadas. Estas pueden relacionarse sobre las bases de funciones de trabajo, producto, cliente, geografía, técnica o tiempo” (p.119).

De igual manera Münch (2012) indica que la departamentalización es “la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas”.

Se deriva entonces a departamentalización al agrupar personas por actividades o habilidades similares, produciendo que la actividad sea un poco más dinámica, además si se logra desarrollarse de manera conveniente se podrá ver los resultados a corto tiempo. Rincón Cerveceros como organización posee similitud con la definición ya que cada uno de los supervisores dependiendo del horario agrupa a los trabajadores reconociendo las capacidades de cada uno y así lograr un ambiente agradable al momento de laborar.

### **Trabajo en equipo**

Según Fernández (2010) el trabajo en equipo se está afianzando en todo tipo de organizaciones. De tal manera se hace fundamental que los gerentes conozcan los procesos grupales ya que son muy diferentes al comportamiento individual en el trabajo. Algunos equipos de estos son creados por parte de la gerencia para realizar algunas labores, pero muchas de ellas también se crean de manera espontánea y por afinidad que no siempre apoyan a las políticas organizativas.

## **Coordinación**

Es el acto de estructurar u ordenar los elementos de una organización para alcanzar sus objetivos.

Así mismo lo define Bateman y Snell (2009) señalando que son “los procedimientos que vinculan las diferentes partes de una organización con el propósito de lograr la misión de la misma”.

De igual manera para Pérez, Fernández y Ubierna (2012) definen la coordinación como el proceso de integrar los objetivos y actividades de departamentos o áreas de una organización a fin de conseguir sus metas.

Sin esta función los individuos y departamentos perderían de vista sus funciones en el seno de la organización y comenzarían a buscar sus intereses personales.

En resumidas cuentas, la coordinación enlaza la estructura de la empresa con la división del trabajo y la especialización para lograr los objetivos con eficiencia. Si se acopla esta definición en la investigación concluimos que Rincón Cervecero incluye a las habilidades especiales de cada colaborador para coordinar la división de trabajo en el servicio y hacer más fácil los días labores.

## **Diseño de puestos**

Para Griffin (2011) indica que el diseño de puestos “es el grado al que la tarea general de la organización se desglosa en partes de componentes pequeñas”

Grado o alcance de control: es aquella cantidad de colaboradores que un directivo tendrá bajo su observación.

De acuerdo a ello Terry y Franklin (2001) proponen que “el grado o alcance de control se refiere al número de subordinados inmediatos que dependen de un gerente” (p.265).

En otras palabras, el diseño de puesto es un procedimiento mediante el cual se revisan las características similares de los colaboradores. Se define como una denominación en el cual las personas pertenecen de acuerdo a sus actividades

laborales o posiciones de mando. En este caso el restaurante se divide en dos actividades básicas en el servicio los capitanes de mozo, mozos - azafatas y runners, así como también los trabajadores de cocina, cada uno comprometido para brindar el mejor servicio.

### **Análisis de puestos**

Según Ponce (2013) la técnica del análisis de puestos consiste en reglas que se dan para separar los elementos del puesto y ordenarlos adecuadamente, con la ayuda de las normas de la lógica y la gramática.

En pocas palabras consiste en delimitar los puestos o las capacidades de cada trabajador que tiene que realizar y especializarlos para que puedan cumplirlas con eficiencia.

### **Jerarquización**

Para Münch (2015) la jerarquización implica la definición de la estructura de la empresa estableciendo centros de autoridad y comunicación que se relacionen entre sí con precisión. Los niveles jerárquicos deben ser los mínimos e indispensables para que se puedan definir claramente al tipo de autoridad.

#### **1.3.7 Dirección**

Siendo la tercera parte de la administración es aquella que se va a encargar de conducir al grupo social mediante una comunicación, motivación y supervisión a lograr los propósitos planteados. De modo que Bateman y Snell (2001) señalan que “La dirección es la función administrativa que comprende los esfuerzos del gerente para estimular un desempeño elevado por partes de los empleados”.

Así mismo para Gutierrez (2013), señala que la dirección es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente o como sucede con mas frecuencia es delegada por una autoridad, el cual vigilará simultaneamente en que se cumplan las ordenes emitidas.

La dirección se entenderá como una guía el esfuerzo para el grupo social, logrando que cada integrante consiga los resultados deseados por la empresa, en

esta etapa es importante la comunicación y motivación en ambos sentidos. En el restaurante el supervisor es el encargado de poner logros a cada grupo de trabajo, dirigiéndolos a que cada uno aproveche sus fortalezas y desarrollarlas para el objetivo general.

### **Dirección por objetivos**

Para Gutiérrez (2013) la dirección por objetivos se puede definir como un proceso que permite identificar objetivos entre directivos superiores y subordinados, definiendo responsabilidades y objetivos que funcionarán como guía de funcionamiento para las áreas o unidades empresariales. En conclusión, consiste en establecer metas en distintas áreas de trabajo para luego asignar responsables para su ejecución.

### **Líder**

El líder es un individuo encargado de influir y dirigir a determinado grupo de personas hacia un mismo objetivo, este se dedicará también a escuchar a todos los miembros del grupo y hacerlos sentir que forman parte de las decisiones. En el Restaurante el líder del grupo de los colaboradores será el "supervisor", el se encarga de escuchar, analizar y finalmente tomar decisiones para el bien en común, logrará influenciar para que el personal logre un buen trabajo y se beneficie tanto a la organización como ellos. Entre las definiciones tenemos distintos autores como:

Según Noruega, Pitarch, y Esparcia, (2009) señala que, un líder es considerado como aquella persona que es capaz de motivar a otros a que realicen, de manera implicada, una serie de actividades que buscan satisfacer un objetivo de interés común tanto para el líder y sus seguidores.

De la misma manera Ferdinand (2007), indica que la tarea básica del líder es lograr un fuerza de trabajo motivada y productiva. Esto involucra traspasar fronteras dentro y fuera de la organización, invertir en personas y mediante el ejemplo personal, conseguir el compromiso de todos para lograr un objetivo común.

En el caso de Marchesán (2012), resalta que son los líderes, quienes con su lenguaje, compromiso y acciones amplían ese horizonte y facilitan el salto cultural

hacia esas nuevas prácticas sociales que se hagan cargo de la paradoja de hacer viable un desarrollo sustentable.

Igualmente para Gutiérrez (2013), el liderazgo consiste en la forma que tienen los superiores de relacionarse con sus subordinados para hacer que las personas de la organización cumplan sus funciones y alcanzar los objetivos deseados.

### **Formación de los supervisores**

Para Ponce (2013), un supervisor no solo da las órdenes, motivaciones o información de la jerarquía superior, si no a la vez tiene que resolver las inquietudes, deseos, temores, esperanzas que tienen los trabajadores, ya que el supervisor es eslabón que une al cuerpo administrativo con los trabajadores produciendo un contacto inmediato.

Así mismo para García y Casanueva (2002) el término “supervisor” se es identificado al individuo que tiene jurisdicción directa sobre un grupo de miembros de la fuerza de trabajo. El indica que la función del supervisor es el de realizar una amplia variedad de tareas, pero la persona encargada de llevar ese cargo tiene que ser aquella que conozca el trabajo perfectamente y que tenga las aptitudes necesarias.

### **Orientación**

Según Santana. (2003, Citado por Hervás, 2006, página 71 -72). Orientar es la transmisión de ideas y de criterios de valor que permiten al ser humano elegir entre vacias opciones, que les sirven de guía a las personas en una cuestión esencial de qué hacer con sus vidas.

### **Comunicación**

Para Münch (2015), la comunicación en una organización comprende multiples interacciones que abarcan desde las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información mas complejos. La comunicación busca la disminución de errores en el rendimiento laboral y la incorporación de un ambiente mas ligero.

De la misma manera Fernández (2010), indica que la comunicación es el pilar de las relaciones sociales. Sin comunicación los empleados no sabrían que realizar en sus labores y los gerentes tampoco recibirían información sobre el rendimiento de la organización, los supervisores no impartirían instrucciones, la coordinación del trabajo será imposible, lo que resultaría a una mala empresa.

### **Gestión de la motivación**

Para Gutiérrez (2013), la motivación es un termino genérico que se aplica a un amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, que hacen que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. En conclusión es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos.

#### **1.3.8 Control**

Es el elemento básico de la administración ya que contribuirá a la prevención y ante todo verificará que los procesos funcionen de manera correcta, para lograr de manera conforme nuestros objetivos planteados.

Para Hernández (2008), define al control como; el proceso por el cual los administradores vigilan y regulan la eficiencia y eficacia. También significa mantener una organización en el rumbo correcto, anticiparse a hechos que podrían ocurrir, y luego cambiar la organización para que responda a cualquier oportunidad o amenazas que se hayan identificado (p.377).

También George y Stephen (2001) indican lo siguiente, la función de control pretende verificar que el comportamiento de la empresa se mantiene dentro de los límites previamente fijados, sintetizando “busca garantizar que aquello que la empresa se compromete a hacer de antemano realmente lo va cumpliendo y en caso contrario, que se realicen las correcciones pertinentes para hacer que los hechos se adecuen a los planes (p.169).

Se determina entonces como la etapa de finalización de la administración a la vez es el principal de la empresa ya que evaluará el desempeño y permitirá tener una visualidad y comprobación de lo que se planificó en un inicio se está desarrollando. En Rinsac, se evalúa diariamente como otra cualquier empresa, los

supervisores van variando las actividades de cada colaborador, para controlar también las habilidades de cada uno.

### **Control preventivo**

Es una vigilancia constante de manera precautoria con la finalidad de evitar contratiempos.

Según Stephen (2009) señala que “los controles preventivos permiten a los gerentes evitar problemas en lugar de tener que remediarlos más adelante. Por desgracia estos controles requieren información oportuna y exacta, muchas veces difícil de encontrar”.

De igual forma Cipriano (2013) indica que; el control preventivo asegura que todos los recursos que requiera la empresa para su funcionamiento estén disponibles, esto con el fin de prevenir riesgos, proteger y recuperar los recursos.

El control preventivo, es un tipo de control que se implementa antes de las actividades, la base de esta función es tomar medidas dichamente preventivas para evitar problemas a futuro. En la empresa Rincón Cerveceros los supervisores tratan de controlar la situación, sobre todo los fines de semana, que el local definitivamente siempre llega a su máxima capacidad y algunos mozos tratan de neutralizar el movimiento del servicio dividiéndose y apoyando entre todos.

### **Patrones de control**

Según Amaru (2009), “los patrones de control consisten en información que permite evaluar el desempeño y tomar decisiones. Se extraen directamente de los objetivos (resultados esperados), de las actividades que deben realizarse y de los planes de aplicación de recursos”.

Se entiende como la sucesión de acciones de los colaboradores, que luego serán estimadas por parte de los supervisores de esta acción dependerá mucho la toma de decisiones.

## **Análisis y evaluación externos**

Para Hernández y Palafox (2012) sugiere que “la evaluación puede realizarse comparando los resultados internos de la empresa con los de otras empresas o sector donde se actúa, siempre y cuando se disponga de información. Ello permite conocer su grado de competitividad en un mercado” (p.246).

Cada mes se entrega a cada uno de los locales de la empresa Rinsac o sea Rincón Cerveceros y Estadio FC, un record de ventas por platos y un record de venta por bebidas, al unirlos la administración consigue enfocarse para que la suma como organización se convierta en una ventaja frente a la competencia.

## **Medición del desempeño**

En cuanto a Sánchez (2011) indica que “esta etapa consiste en analizar si los resultados que se van consiguiendo se ajustan a las normas o estándares que se han establecido con anterioridad”.

Básicamente cuando hablamos de medición de desempeño su mismo nombre lo define como una muestra del desempeño de la empresa en el mercado.

## **Retroalimentación**

Es un proceso de interacción en base a una comunicación, que debe de realizarse con una intención constructiva.

Desde el otro punto de vista para Koontz, Weihrich y Cannice (2008) indica que; la retroalimentación es básica en el proceso de control, dado que a través de ésta la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al transcurrir el tiempo. De la calidad de información, tendrá como resultado el grado y oportunidad con que se retroalimenta el sistema.

Concluimos que la retroalimentación es aquella información que brinda el gerente a los colaboradores para que ellos puedan conocer sus logros y determinar los aspectos que tienen que mejorar. El supervisor de cada área tiene el trabajo y en especial cocina y salón, el deber de realizar reuniones antes de empezar a atender, utilizándolo para delimitar cuales fueron los altos y los bajos del día anterior y no arriesgarnos a que pase lo mismo en el ahora.

## **Estándares**

Es un conjunto de procesos o reglas de medida que ayudaran a que se obtengan resultados mucho más óptimos. Según Jones y George (2003) indica que; son los puntos seleccionados de todo un programa de planeación en los que se establecen medidas de desempeño para que los administradores reciban señales de cómo van las cosas y no tengan que vigilar cada paso en la ejecución de los planes.

También para Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) señalan que, “los estándares son la norma de comportamiento deseado en los resultados de la operación de un proceso y de las características cuantitativas que deben tener un producto o servicio”.

Rinsac como restaurante tiene la obligación de adaptarse a los estándares del mercado, tanto de calidad como de servicio, es un procedimiento largo que requiere de compromiso y responsabilidad para posicionarse como uno de los mejores.

## **Medición, detención y corrección de desviaciones**

Münch (2015) indica que este procedimiento consiste en medir la ejecución y los resultados mediante la aplicación de unidades de medida, definidas de acuerdo con los estándares establecidos, con la finalidad de detectar desviaciones. Para llevar a cabo este sistema la medición se dependerá de estos factores la primera, fiabilidad y exactitud de la información, debe ser oportuna, confiable, válida y a su vez fluida, para que exista una mejor comunicación y entendimiento en el trabajo.

## **Control de resultado**

Fernández (2010) tiene un concepto acerca de esta actividad él señala que todos los gerentes desarrollan un sistema de control de resultados para sus organizaciones. En la cual tiene dos partes, primero se elegirán las metas o estándares a seguir, luego se medirán esas mismas metas de desempeño que se está alcanzando en los niveles corporativos, divisionales, funcionales e individuales de la organización.

### **1.3.9 Motivación**

Es una fuerza orientada a fomentar un interés para conseguir determinado beneficio creando una acción de estímulo que se generará para perseguir los objetivos.

Del mismo modo RAE (2011) señala que es el, “ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia”.

Para Münch (2014) lo define de la siguiente manera; la motivación es una de las labores más importantes ya que por medio de ésta se logra que los colaboradores ejecuten el trabajo con responsabilidad y agrado, de acuerdo con los estándares establecidos, además de que es posible obtener el compromiso y la lealtad del factor humano.

Así mismo Conesa y Cubel (2008), “la motivación es la acción encaminada a impulsar el comportamiento de otras personas en una determinada dirección que se estima conveniente para la organización”.

Expresan similar idea Pérez y Merino (2008), indicando que; una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que se estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.

Se entenderá entonces como aquella forma de energía o impulso que mueve a las personas para no desistir antes sus metas, muchas veces es interna como externa. Cada uno de los trabajadores de la empresa Rinsac trabaja bajo motivaciones como la monetaria, ascendencies de cargo, etc., sino también con una motivación afectiva.

### **Coaching**

Consiste en una táctica de instruir a una persona hacia sus metas propuestas, por consiguiente, para Sans (2012) nombra que es la “mejora del desempeño, para que las personas sean más eficaces, es decir, sean capaces de lograr sus objetivos de la mejor forma para cada uno y de este modo conseguir resultados mejores”

Para Münch (2014) el coaching o tutoría es la capacitación y formación de una persona para que mejore y obtenga mejores resultados a escala profesional y los consolide. Es una cuestión de guiar y revisar eficazmente su comportamiento a fin de que concuerde con los objetivos planteados.

En el caso de esta definición, al compararla con el tema de investigación al hablar de coaching, hablamos de entrenar a nuestro personal para que puedan afrontarse a diversas situaciones, y la empresa Rinsac lo realiza mediante, capacitaciones, reuniones mensuales, etc., que ayudarán al desempeño laboral.

### **Desempeño o juego de roles**

Según Snell y Bohlander (2013), “el desempeño de roles consiste en representar el papel de otros, a menudo el de un supervisor y un subordinado, que están implicados en un problema particular. Al actuar en la posición del otro, los participantes en el desempeño de roles mejoran su capacidad para entender y tratar a los demás” (p.315).

Comprendemos que el juego de roles es ponerse en el lugar de la otra persona, pero al aplicar la definición a la práctica muchas veces no se logra el cometido. Los supervisores de Rincón Cerveceros copian la misma información para con los trabajadores a su cargo, juegan con el intercambio de posiciones para comprender el puesto de los demás compañeros.

### **La evaluación del desempeño**

Consiste en una supervisión de los resultados de trabajo de forma periódica que tendrá que realizar el jefe hacia los colaboradores.

Por consiguiente, González (2005) nombra que se concibe como una valoración sobre como realiza cada empleado su trabajo y forma parte de un proceso de mayor amplitud, incluye la puesta en práctica de un plan de acción cuyo fin primordial consiste en elevar el nivel de calidad del desempeño del empleado, ya sea realizando acciones para desarrollar su potencial, o bien realizando acciones para corregir deficiencias.

En conclusión, sirve para que la gerencia tenga un conocimiento de los esfuerzos y acciones de los colaboradores para utilizarlos como un valor agregado ante la competencia y poder generar más rentabilidad.

### **Importancia de la dignidad personal**

Según Koontz y Weihrich (2007), el concepto de dignidad individual significa que la persona debe de ser tratada con respeto, indistintamente del cuál sea su posición en la organización, el supervisor de primera línea y el trabajador contribuyen todos a las metas de la empresa.

Rincón Cervecero incluye en su hábito de trabajo la importancia de la dignidad personal y enfocan mucho sus funciones en hacer presente el valor de cada uno de sus colaboradores, cuando se realiza internamente un logro de cargo superior, el personal administrativo junto con recursos humanos hace reuniones grupales con ambos locales para el reconocimiento de haber logrado un puesto o un nuevo motivando al esfuerzo de los demás.

### **Rotación de puestos**

Consta de alternar los diferentes puestos de trabajo existentes en una organización, para que cada colaborador perciba el trabajo del otro. Así mismo para Cuervo (2012) señala que, consiste en ir trasladando al empleado por diferentes sectores y departamentos para que aprenda de cada uno. Con ello se consigue una visión globalizada de la empresa y se suele utilizar para la formación de directivos.

Si hacemos un balance con la definición de rotación de puesto, llego a la conclusión de que, si bien no se ejecuta a plenitud la determinación, se utiliza otro tipo de método como por ejemplo la línea de carrera que consta que, para uno llegar a ser supervisor, ha tenido que rotar por áreas como Runner, mozo y capitán de mozo, pudiendo conocer el trabajo de cada uno de los sectores.

### **Capacitaciones**

Es un conjunto de procedimientos organizados por parte de la empresa para difundir valores e instrucciones para cada labor que se realizará. De tal manera Louffat (2013) propone que, la capacitación es el proceso del personal que busca

que el individuo o los integrantes de un equipo posean y desarrollen en forma permanente las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) necesarias para mejorar tanto en el desempeño de sus funciones como en su vida personal.

Para finalizar con las comparaciones de cada definición con la empresa Rincón Cervecerero, tenemos las capacitaciones, que es una de las actividades primordiales en el tema de servicio. En el restaurante se realizan capacitaciones cada quince días o mensuales para complementar las actividades de los colaboradores con la calidad de un buen servicio.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **1.4.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero?

##### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre planeación y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero?

¿Qué relación existe entre organización y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero?

¿Qué relación existe entre dirección y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero?

¿Qué relación existe entre control y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero?

#### **1.5 Justificación del estudio**

Este trabajo de investigación emerge de la relación que existe entre la gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante Rincón Cervecerero.

Así poder comprender si el ritmo de trabajo de la organización está logrando la motivación de cada uno de sus colaboradores, para rendir de manera eficaz y brindar un mejor servicio.

Por ello la utilidad de este trabajo consta en presentar los procesos administrativos del restaurante como planificar, organizar, dirigir, controlar y poder vincularlo con las dimensiones básicas de la motivación laboral, logrando la comprensión de ambas variables.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre planeación y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

Existe relación significativa entre organización y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

Existe relación significativa entre dirección y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

Existe relación significativa entre control y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

## **1.7 Objetivo**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre planeación y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

Determinar la relación que existe entre organización y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

Determinar la relación que existe entre dirección y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

Determinar la relación que existe entre control y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

## **II. MÉTODO**

## **2.1. Diseño de investigación**

Para nuestra investigación se elabora a través de un enfoque cuantitativo, debido a que se reunirán datos para constatar la hipótesis planteada en base a un estudio estadístico. De igual manera se realizará un estudio descriptivo- correlacional. Según Hernández (2014) la definición de un estudio descriptivo se basa en “buscar especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” a su vez como definición de correlacional el autor lo define como la “asociación de variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”.

El diseño de investigación será de tipo no experimental, Hernández (2014) indica que son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlo”. Es decir que no existirá ninguna manipulación de las variables por parte del investigador.

## **2.2. Variables y operacionalización**

La presente investigación presenta como variables: Gestión administrativa y Motivación laboral.

### **2.2.1 Gestión administrativa**

Para Hernández (2011) define como gestión administrativa a “el proceso intelectual creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticas de una unidad productiva - empresa, negocio o corporación- mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer, y al mismo tiempo coordinar los recursos o capitales económicos, humanos, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas y comerciales para alcanzar sus propósitos u objetivos.

Dentro de esta primera variable se estudiarán cinco dimensiones que son la base para gestionar la administración de nuestra investigación en el Restaurante temático Rincón Cervecerero y son los siguientes:

## **Planificación**

Según Münch (2006) señala que “la planeación es encargada de pronosticar el camino a donde debemos de dirigir nuestra empresa, esta anticipará el rumbo para lograr disminuir en gran cantidad los riesgos en el camino” (p.46). Y dentro de la planificación veremos cuatro indicadores importantes a tomar en cuenta el definir la misión, formular objetivos, definir los planes para alcanzarlos y por último programar las actividades.

## **Organización**

En cuanto a esta dimensión existen muchos autores que definen y tienen similitudes, Schermerhor (2010) indica que la “organización es un grupo de personas que trabajan juntas para lograr un propósito común. Se trata de un fenómeno social único que permite a sus miembros ejecutar tareas que están mucho más allá del logro individual”. En esta segunda fase tenemos indicadores que nos harán entender mucho mejor su función como lo es, la división de trabajo, asignar actividades, agrupar actividades en cargos o órganos, asignar recursos y finalizando con la definición de autoridad y responsabilidad.

## **Dirección**

Según Münch (2010) resalta que la dirección “es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del personal a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo”.

En la tercera parte del ciclo podemos ver los siguientes indicadores que resaltan su función de suma importancia como lo es: designar a las personas, coordinar los esfuerzos, comunicar, motivar, liderar y finalmente orientar.

## **Control**

El siguiente autor, Gutiérrez (2013) hace referencia al control como “un proceso que se implementa para supervisar las actividades, a fin de garantizar que se realicen según lo planeado y si es necesario, corregir las desviaciones. En apariencia, el control es simple, porque consiste en comparar lo planeado con los resultados y, en caso de ser necesario, aplica acciones correctivas”.

Como la fase final que cierra este círculo gerencial tomaremos como referencia a los siguientes indicadores, como poder definir estándares, monitorear el desempeño, evaluar el desempeño y por último emprender acciones correctivas que ayuden a la empresa a un mejor desenvolvimiento en el mercado.

## **Variable 2**

### **Motivación Laboral**

Para Benavides (2014) la motivación laboral se define como “la necesidad de movilizar a los recursos humanos de la organización para conseguir que, a través de los mismos, se realicen las tareas requeridas en cumplimiento de los objetivos exige de las personas una serie de actuaciones y comportamiento precisos y con una clara orientación”.

De la misma manera Koontz y Weihrich (2007) definen los indicadores de la motivación laboral con cinco necesidades básicas que las empresas deben de tomar para la satisfacción de sus trabajadores.

Así mismo para la presente investigación se tomó en cuenta el libro de Chiavenato (2007) donde redacta y cita las jerarquías de las necesidades según Maslow, estas fueron divididas en cinco; la primera se dirige a las necesidades fisiológicas donde el humano tiene que cubrir necesidades básicas desde que nace, la segunda es la necesidad de seguridad que hace efecto a la carencia de sentirse protegido ante cualquier peligro, la tercera es la necesidad social en la cual el individuo debe sentirse asociado, aceptado y en participación ante su alrededor, la cuarta necesidad es la de estima en ella se resalta la autovaloración y el autoestima del individuo, y por último la necesidad más alta la de autorrealización que es aquella que se desarrolla de manera más prolongada y es donde el individuo utiliza todas sus habilidades para la obtención del éxito.

Estas se dividen en:

### **Necesidades fisiológicas**

“Son el conjunto de necesidades que han de ser satisfechas para el mantenimiento de la vida, como el oxígeno, la alimentación, el ciclo de actividad-sueño, etc.”; se caracteriza principalmente por:

- Su relativa independencia mutua.
- Originar sensaciones localizables en el organismo.
- Exigir satisfacciones periódicas y cíclicas.

En pocas palabras constituye al nivel bajo de las necesidades humanas, siendo necesidades vitales y de completa importancia. En este rango encontraremos las necesidades principales como la de alimentación, sueño, descanso, cobijo y el deseo sexual. En esta dimensión ubicamos tres indicadores relevantes si estas necesidades son llevadas en al ámbito empresarial, como por ejemplo se tendrá en cuenta el horario de trabajo, la comodidad física y también los periodos de descanso.

### **Necesidades de seguridad**

“Son motivos que llevan al individuo a la autodefensa, a la búsqueda de protección contra el peligro, la amenaza o la privación reales o potenciales; es el deseo de todo ser humano de tener asegurada la manutención, abrigo y un futuro ordenado y previsible para sí y para los suyos”.

Compone el segundo nivel del orden de necesidades humanas, dentro de esta necesidad encontraremos la seguridad, la estabilidad, amparo contra la amenaza o la privación, así como también el escape de peligro.

### **Necesidades sociales**

“Puede definirse como el deseo de establecer y mantener relaciones afectivas positivas con otras personas, de pertenecer a grupos o comunidades y de dar y recibir muestras de afecto y amistad”.

En esta dimensión se encontraremos como se es parte de un grupo social, la aceptación, el compañerismo, el afecto y el amor, entre colaboradores y jefes, para lograr un ambiente cálido y buenos resultados internamente.

### **Necesidades de estima**

“Existe debido a que la mayoría de personas tienen necesidad de una evaluación estable, firme y elevada de su personalidad, y precisan del auto aprecio y del aprecio de los demás”.

De igual manera, cuando perteneces a un ámbito laboral estas necesidades son básicas para tu motivación laboral ya que la relación con los jefes acerca del reconocimiento y tu desempeño mejoran las situaciones en el trabajo y te ayudas a sentirte una persona eficaz.

### **Necesidades de autorrealización**

“Es la necesidad humana de alcanzar una ejecución total y máxima, que se manifiesta por el descubrimiento del yo real y se satisface por medio de su expresión y desarrollo”.

Se expresará como el impulso de crecer y ser mejor cada día tanto personal como laboralmente, en esta dimensión se medirá cada participación en las decisiones, su autonomía, los trabajos creativos y desafiantes y de la misma manera su aporte hacia la empresa.

Tabla de operacionalización

Gestión Administrativa	La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias contundentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera". Rezza (2001).	Al ser parte la gestión de la administración esta se dividirá en procesos que según Chiavenato (2014) son los siguientes: planear, organizar, dirigir y controlar los recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos.	Planeación	1. Definir la misión 2. Formular objetivos 3. Definir los planes 4. Programar actividades	Chiavenato(2014)
			Organización	5. Dividir el trabajo 6. Asignar las actividades 7. Agrupar actividades 8. Asignar los recursos 9. Definir autoridad y responsabilidad	
			Dirección	10. Designar las personas 11. Coordinar los esfuerzos 12. Comunicar 13. Motivar 14. Liderar 15. Orientar	
			Control	16. Definir los estándares 17. Monitorear el desempeño 18. Evaluar el desempeño 19. Emprender acciones correctivas	

Motivación Laboral	Es un impulso provocado por un estímulo externo proveniente del ambiente o puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. (Chiavenato,2007)	<i>Para esta variable se tomará las necesidades de Maslow, ya que son divididas en una pirámide, donde se muestran las necesidades básicas de una persona en cuanto a su comodidad y crecimiento se refiere.</i>	Necesidades Fisiológicas	20.Horario de trabajo 21.Comodidad física 22.Periodos de descanso	Chiavenato(2007)
			Seguridad	23.Estabilidad en el empleo 24.Beneficios 25.Condiciones seguras de trabajo	
			Necesidades sociales	26.Gerente amigable 27.Interacción con los clientes 28.Amistad con los colegas	
			Necesidades de estima	29.Ascensos 30.Orgullo 31.Reconocimiento 32.Responsabilidad por resultados	
			Autorrealización	33.Participación en las decisiones 34.Autonomía 35.Trabajo creativo y desafiante	

### **2.3. Población y muestra**

Hernández (2014) determina que la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Por consiguiente, la población que se utilizará en la investigación serán, todos aquellos trabajadores del restaurante Rincón Cervecerero, en el cual intervinieron, personal de cocina, salón y bar, que se encontraron laborando durante el tiempo de la investigación.

Scribano (2007) indica que la muestra “es una parte del universo de las unidades de análisis del estudio que permite obtener información sobre esa totalidad”.

De tal manera se contó con la cooperación de 50 trabajadores del restaurante Rincón Cervecerero.

Se eligió trabajar con una muestra censal o de censo - no probabilística debido a que según Hernández (2014) resalta que ésta “depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores [...] donde las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación”.

### **Unidad de análisis**

Rojas (2014) resalta que la unidad de análisis “es el elemento del que se obtiene información fundamental para realizar la investigación” por consiguiente nosotros tomaremos a personas que se encuentran laborando en el restaurante Rincón Cervecerero.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La investigación empleó la técnica de encuesta, ya que se contabilizó a los colaboradores del restaurante para que los datos reunidos nos sirvan con el fin estadístico, así mismo también se utilizó como instrumento el cuestionario que se encuentra en la parte final del proyecto de investigación, puesto que permitió recoger información gracias a las preguntas que tuvieron que responder de manera escrita por los colaboradores.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Para la elaboración del instrumento se utilizó la escala de medición de Likert, con el motivo de tener un grado de validez y confiabilidad.

Para Hernández la definición de validez “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. De tal manera para que se detallara y procesara la información, se dio uso del programa SPSS que arrojó resultados que ayudaron al desarrollo del producto de investigación.

### **Validez y confiabilidad**

Para el presente trabajo de investigación los instrumentos fueron validados por tres jueces expertos de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo.

Con referencia a la confiabilidad, se empleó el Alfa de Cronbrach con la finalidad de constituir la probable relación entre las variables a través de la correlación de los ítems. Se empleó el Alfa de Cronbrach dando como resultado 0.886, lo que establece nivel de confiabilidad alto.

## **2.6 Aspectos éticos**

Confidencialidad: la información obtenida será custodiada y se publicará solo los resultados en general del cuestionario, las encuestas serán anónimas y sin ninguna identificación.

Reservaremos los datos obtenidos: el estudio de la realidad a investigar se ejecutará a un nivel amplio, por ende, los resultados serán generales y servirán exclusivamente para constituir relaciones y tendencia potenciales del grupo muestral.

No difusión: no se difundirá los nombres ni identidades de las personas que formaron parte de esta investigación.

### **III. RESULTADOS**

Según la encuesta realizada a los 50 trabajadores encargados del servicio, se observa que las edades de cada colaborador van variando a partir de los 18 años hasta los 36 años de edad. Eso quiere decir que se podrá apreciar las distintas opiniones relacionadas a las funciones de la organización para con los trabajadores.

Según el resultado se concluye que de un total de 50 colaboradores encuestados entre ellos cocina, personal de salón y bar del Restaurante temático Rincón Cervecerero, el 58% de colaboradores son de género masculino, mientras que el 42% son del género femenino. Observándose que la mayoría de trabajadores son varones a diferencia de las mujeres dentro del centro laboral.

Tabla 1.

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	femenino	21	42,0	42,0	42,0
	masculino	29	58,0	58,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

### 3.1 Gestión Administrativa

#### 3.1.1 Planeación

##### Identificación de los trabajadores con la misión y visión de la empresa

Según se observa en la tabla apreciamos que el 44% de los trabajadores se considera de acuerdo con su identificación con respecto a la misión y visión de la empresa, mientras que el 42% considera ni de acuerdo ni desacuerdo ante la premisa, los otros 12% prefieren ser neutrales a diferencia de un 2% que considera su respuesta en desacuerdo.

Tabla 2.

*Se siente usted identificado con la misión y visión de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	21	42,0	42,0	44,0
	de acuerdo	22	44,0	44,0	88,0
	totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se obtuvo una aceptación mayoritaria de trabajadores indicando estar de acuerdo ante la identificación con la misión y visión, gracias a cada reunión realizada por parte de la gerencia recordando siempre la razón de ser de su empresa y el motivo a donde están siempre enfocadas, logrando que cada integrante pueda sentir el reconocimiento de la misma. Por otra parte existe también un grupo de trabajadores que dudan de la afinidad que puedan tener con la empresa, es normal que suceda eso como en cualquier entidad, pero es necesaria que siempre sean vinculados para crear un mejor compromiso.

### **Están definidos claramente los objetivos de la organización**

Según se observa en la tabla que el 52% de los trabajadores encuestados mencionan que están de acuerdo ante la clara definición de los objetivos planteados por la empresa, otros 34% se consideró ni de acuerdo ni desacuerdo, mientras que un 14% se siente totalmente de acuerdo. De tal manera determinamos que un poco más de la mitad se encuentra de acuerdo con la determinación clara de los objetivos empresariales del restaurante.

Tabla 3.

*Están definidos claramente los objetivos de la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni de acuerdo ni desacuerdo	17	34,0	34,0	34,0
	de acuerdo	26	52,0	52,0	86,0
	totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se consiguió una gran aceptación al coincidir de acuerdo ante la definición clara de los objetivos de la empresa, ya que siendo una organización completa uno de sus objetivos es que, los trabajadores deben de estar enfocados a generar ingresos para un mejor desarrollo y ese es un punto que cada colaborador tiene de manera específica y resaltada. Cada organización tiene como fin principal el generar ganancias, aunque ciertamente algunos colaboradores gracias las encuestas prefieren brindar su respuesta neutral.

**La organización cuenta con un plan que oriente sus actividades**

Según se observa en la tabla, el 46% de trabajadores se encuentra de acuerdo con el plan de orientación que tiene la empresa para que los trabajadores conozcan sus funciones, un 34% prefieren una respuesta neutral mientras que el 18% se siente totalmente de acuerdo a diferencia del 2% que se consideraron en desacuerdo.

Tabla 4.

*La organización cuenta con un plan que oriente sus actividades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	17	34,0	34,0	36,0
	de acuerdo	23	46,0	46,0	82,0
	totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se alcanzó un resultado donde se especifica que casi la mitad coincide en estar de acuerdo con que la organización cuenta con un plan que oriente sus actividades ya que de manera mensual se hace de conocimiento colectivo hacia los

trabajadores acerca de los cambios e ingresos que tomará la empresa en beneficio a su desarrollo, por otra parte también se obtuvieron respuestas imparciales que ayudan a tener una visión más amplia de la situación.

### **Está usted involucrado en la programación de actividades de la empresa**

Según se aprecia en la tabla observamos que el 58% de los colaboradores encuestados se sienten de acuerdo con ser parte en la programación de actividades de la empresa, un 32% sintió están ni de acuerdo ni desacuerdo, mientras que un 8% sí se consideró totalmente de acuerdo a diferencia del 2% que mantuvo estar en desacuerdo.

Tabla 5.

#### *Está usted involucrado en la programación de actividades de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	16	32,0	32,0	34,0
	de acuerdo	29	58,0	58,0	92,0
	totalmente de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se logró percibir que más de la mitad considera estar involucrado en la programación de actividades que tiene la empresa por ejemplo fechas importantes que se celebran anualmente o campeonatos deportivos que ayudan a la integración del personal con la organización, así mismo también se encuentra un determinado porcentaje del total que no se encuentra a del todo satisfecho.

### **3.1.2 Organización**

Se divide el trabajo dependiendo de las habilidades de cada persona

Según se observa el 50% de colaboradores encuestados mencionan estar de acuerdo con que se divida el trabajo dependiendo de las habilidades de cada persona, mientras que el 24% prefieren una respuesta neutral a diferencia del 22%

que consideraron estar totalmente de acuerdo, por otro lado, se observa el 2% en desacuerdo ante el cuestionamiento.

Tabla 6.

*Se divide el trabajo dependiendo de las habilidades de cada persona*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24,0	24,0	28,0
	de acuerdo	25	50,0	50,0	78,0
	totalmente de acuerdo	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Podemos interpretar por la cantidad de coincidencias que se obtuvieron al contestar de acuerdo, que los trabajadores consideran que en la mayoría de veces las actividades si están siendo divididas dependiendo de las habilidades de cada persona, para lograr la integración y sobre todo encajar perfectamente con su destreza personal. Seguidamente a estos resultados también se involucran a cierta cantidad de trabajadores que tienen una percepción distinta y una respuesta incierta.

### **Los supervisores asignan actividades tomando en cuenta el funcionamiento del restaurante.**

Según se muestra el 54% de trabajadores que fueron encuestados decidieron considerar de acuerdo ante la asignación de actividades que proponen los supervisores frente al funcionamiento del restaurante, mientras que un 28% se considera totalmente de acuerdo, en consecuencia del 14% que opta una respuesta más neutral diferenciándose del 4% que se considera en desacuerdo.

Tabla 7.

*Los supervisores asignan actividades tomando en cuenta el funcionamiento del restaurante.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	7	14,0	14,0	18,0
	de acuerdo	27	54,0	54,0	72,0
	totalmente de acuerdo	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Cuando se refiere al funcionamiento del restaurante, hablamos de las diferentes celebraciones que se dan como el Oktober Fest, Día de San Patricio, encuentros

Futbolísticos, entre otros, que hacen que el movimiento y las funciones varíen dentro del servicio, por ello más de la mitad de los colaboradores concuerdan con estar de acuerdo de que los supervisores están asignando las actividades en concordancia al funcionamiento del restaurante. Sin embargo, es bueno conocer que se halla una pequeña parte que pone en duda nuestra afirmación, y es donde la organización debería trabajar.

El supervisor organiza convenientemente los grupos de trabajo para las actividades que van a realizarse.

Según se observa los colaboradores reaccionaron hacia una respuesta imparcial dando como resultado un 40% al estar ni de acuerdo ni desacuerdo, a comparación del 34% que si se consideró de acuerdo, por otro lado, un totalmente de acuerdo se mostró con 18%, mientras que el 8% optó por responder en desacuerdo.

Tabla 8.

*El supervisor organiza convenientemente los grupos de trabajo para las actividades que van a realizarse*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	20	40,0	40,0	48,0
	de acuerdo	17	34,0	34,0	82,0
	totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Los supervisores consideran formar grupos de trabajo para que las actividades de sean compartidas en la misma medida y así puedan apoyarse entre todos, de acuerdo a esta pregunta los colaboradores reaccionaron a considerar en su mayoría de acuerdo, ya que los grupos son formados para crear una rotación entre todos y en cada área. En consecuencia, la otra parte consideró ni de acuerdo ni en desacuerdo ante esta premisa, ya que muchas veces ellos piensan no se obtiene el resultado esperado cuando se ejecuta esta acción.

La organización le está asignando los recursos necesarios para el cumplimiento de sus labores

Depende de los resultados que se muestran un estimado del 46% indica estar de acuerdo ante la asignación de los recursos necesarios para el cumplimiento de las labores, mientras que un 36% valora estar ni de acuerdo ni desacuerdo a diferencia del 16% que sí se considera estar totalmente de acuerdo, finalizando con un 2% del total que optó por un en desacuerdo.

Tabla 9.

*La organización le está asignando los recursos necesarios para el cumplimiento de sus labores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	18	36,0	36,0	38,0
	de acuerdo	23	46,0	46,0	84,0
	totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Según las respuestas brindadas por el personal del restaurante, un poco menos de la mitad indica que si está siendo efectiva la asignación de recursos necesarios para cada una de las labores del personal, a esta nos referimos a los suministros correspondientes para cada área en general, aunque cierta parte de los trabajadores también indican un respuesta equilibrada y no tan convencida, de igual forma se evalúan ambas decisiones.

Trabajan responsablemente las personas que están a cargo de determinadas áreas

Según se anuncia en los porcentajes, un 46% se observa estar ni de acuerdo ni desacuerdo ante el trabajo responsable de las personas encargadas de determinadas áreas del restaurante, consecuentemente una respuesta del 34% considera si estar de acuerdo ante el cuestionamiento, así mismo, un 12% del total prefiere estar totalmente de acuerdo diferenciándose del 8% que prefiere optar por un en desacuerdo.

Tabla 10.

*Trabajan responsablemente las personas que están a cargo de determinadas áreas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	23	46,0	46,0	54,0
	de acuerdo	17	34,0	34,0	88,0
	totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Ante los resultados, la mayor parte de trabajadores coinciden en una respuesta neutral ante el cuestionamiento sobre el trabajo responsable que están realizando las personas a cargo de determinadas áreas, con esto nos referimos a los jefes de salón, jefe de cocina, jefe de barra que tienen bajo su mando a un grupo de personas. Pero sin embargo en maneras de cifras juntas, la otra mitad de trabajadores sí considera estar de acuerdo ante lo dicho, esto logra aún más la diversificación y variedad de nuestras respuestas.

### 3.1.3 Dirección

Está de acuerdo con la designación que realiza la organización para elegir a los jefes de cada área

Correspondientemente a los resultados, estos nos muestran que un 56% de los colaboradores muestran estar de acuerdo ante la objeción de que, si se está de acuerdo con la designación de los jefes de área, a diferencia del 26% que optó por una respuesta neutral, un 10% del total eligió estar totalmente de acuerdo mientras que un mínimo de 2% contestó estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 11.

*Está de acuerdo con la designación que realiza la organización para elegir a los jefes de cada área*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	en desacuerdo	3	6,0	6,0	8,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	13	26,0	26,0	34,0
	de acuerdo	28	56,0	56,0	90,0
	totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se aprecia ante los resultados que más de la mitad de trabajadores se inclina en estar de acuerdo ante la designación que realiza la organización para elegir a los jefes de cocina y jefes de salón (sector servicio) para estar a cargo de verificar y ser la mano derecha de los supervisores. En relación a las respuestas también debemos de tomar en cuenta y resaltar la opinión del resto del personal que no estuvo de acuerdo y verificar cuál es su punto de vista.

Son coordinadas las actividades diarias de trabajo entre las diferentes áreas

Según los resultados mostrados en la tabla 11, se observa que un 46% de trabajadores estima estar de acuerdo ante la coordinación de actividades que se presentan en el restaurante, mientras que un 30% considera estar ni de acuerdo ni desacuerdo a diferencia del 24 % del total que optó por un totalmente de acuerdo.

Tabla 12.

*Son coordinadas las actividades diarias de trabajo entre las diferentes áreas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni de acuerdo ni desacuerdo	15	30,0	30,0	30,0
	de acuerdo	23	46,0	46,0	76,0
	totalmente de acuerdo	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se aprecia ante los resultados que casi la mitad del personal considera que, si son coordinadas las actividades diarias de trabajo entre las diferentes áreas, eso quiere decir que tanto como la base del servicio, que viene a ser la cocina, junto con salón y barra está logrando integrarse para lograr una mejor comunicación y entendimiento entre todos. No obstante, también se encuentran una cantidad de colaboradores que no define exactamente su respuesta y que necesita una apreciación más clara de la organización.

Existe una constante comunicación acerca de las actividades y nuevas propuestas que se brindan en el servicio

Se refleja ante los resultados que un 42% está de acuerdo con la constante comunicación que se tiene ante las actividades y nuevas propuestas del servicio, a diferencia del 36% que muestra una respuesta imparcial y finalizando la apreciación de las cifras, un 22% muestra estar totalmente de acuerdo.

Tabla 13.

*Existe una constante comunicación acerca de las actividades y nuevas propuestas que se brindan en el servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni de acuerdo ni desacuerdo	18	36,0	36,0	36,0
	de acuerdo	21	42,0	42,0	78,0
	totalmente de acuerdo	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Casi más de la mitad del personal considera estar de acuerdo con la comunicación que tiene la organización cuando se va a realizar alguna actividad o nueva propuesta para la mejora en la calidad y el servicio, esto ayudará al mejor rendimiento de los trabajadores, porque tendrán la seguridad en cada una de sus respuestas ante el cliente. De igual forma se observa una parte del total que brinda una respuesta equitativa e invoca a la observación necesaria de los administradores.

Considera que la organización motiva a la realización de sus actividades laborales

Según los resultados mostrados, un 50% respondió estar de acuerdo con la motivación de la organización, la respuesta de un 34% fue de manera neutral, a comparación del 12% que mostró estar totalmente de acuerdo, mientras que la minoría siendo un 4% del total indica estar en desacuerdo ante la premisa.

Tabla 14.

*Considera que la organización motiva a la realización de sus actividades laborales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	17	34,0	34,0	38,0
	de acuerdo	25	50,0	50,0	88,0
	totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

La motivación es el motor principal en un centro laboral y más aún si es un negocio de servicio, de tal manera se cuestionó esta dimensión ante los colaboradores del restaurante y gracias a eso se determinó que un poco más la mitad de la población encuestada considera estar de acuerdo ante la motivación brindada por la organización, mientras que un grupo de personas con un 34% está de manera neutral ante la interrogante así mismo debemos de resaltar que se encuentran también participantes que no se encuentran de acuerdo y esto genera la variedad de respuesta en nuestra tabla.

Su líder o supervisor, está influyendo en su desempeño laboral

En base a los resultados se afirma que un 44% de los encuestados se considera de acuerdo ante la incógnita de que, si su líder está influyendo en su desarrollo laboral, por otro lado un 34% considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la premisa planteada, mientras que un 16% del total considera estar totalmente de acuerdo a diferencia de la minoría de un 6% que indica estar en desacuerdo ante el cuestionamiento.

Tabla 15.

*Su líder o supervisor, está influyendo en su desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	17	34,0	34,0	40,0
	de acuerdo	22	44,0	44,0	84,0
	totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

La gran mayoría de colaboradores indicaron que es correcto de que su líder o supervisor en cada área esté tomando la decisión de influenciarlos hacia el desempeño laboral y el desarrollo de cada uno de los participantes, ya que ellos consideran que no solo es un apoyo moral para el rendimiento de sus labores sino también, un mejoramiento interno que tomará valor en otras ocasiones de su trabajo. Mientras tanto en la tabla también nos muestra un porcentaje que brindaron los colaboradores ante una respuesta ecuaníme y comprensible, así mismo un mínimo del total consideró en desacuerdo probablemente porque en algunas ocasiones no pudo obtener ese refuerzo.

Es orientado por su jefe inmediato cuando realiza alguna labor que desconoce o comienza a aprender

Según los resultados nos muestran que un 62% considera estar siendo orientado por su jefe inmediato, mientras que un 20% estima estar totalmente de acuerdo ante la premisa, correspondiendo entonces a un 18% de participantes a estar considerando ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 16.

*Es orientado por su jefe inmediato cuando realiza alguna labor que desconoce o comienza a aprender*

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni de acuerdo ni desacuerdo	9	18,0	18,0
	de acuerdo	31	62,0	80,0
	totalmente de acuerdo	10	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Con referencia a los porcentajes podemos indicar que gran cantidad de los trabajadores considera ser orientados por su jefe líder en cuestión ante cualquier actividad o asistiéndole en algún aprendizaje para el desenvolvimiento de sus labores, haciendo que el trabajador sienta esa asistencia extra que le brinda la organización para mejorar su desempeño. Sin embargo, siempre debemos de tomar en cuenta también la opinión opuesta, eso quiere decir que tenemos una cantidad que indica estar de manera ecuaníme ante la pregunta y genera una variante ante las respuestas.

### **3.1.4 Control**

Los estándares o normas establecidos en el restaurante son correctos para el adecuado servicio

Teniendo en cuenta el grafico porcentual decimos, que el 46% del total estima sentirse de acuerdo al considerar que los estándares si son los correctos para el restaurante, mientras que un 24% respondió estar totalmente de acuerdo a diferencia del 30% que brindó su respuesta equitativamente.

Tabla 17.

*Los estándares o normas establecidos en el restaurante son los correctos para el adecuado servicio*

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni de acuerdo ni desacuerdo	15	30,0	30,0
	de acuerdo	23	46,0	76,0
	totalmente de acuerdo	12	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Prosiguiendo con el análisis señalamos que un porcentaje elevado de trabajadores valoran los estándares o normas que han sido establecidos en el restaurante para un correcto servicio, esto demuestra que se han adaptado y son conscientes de cada una de ellas, como por ejemplo los estándares de la calidad del servicio, las buenas prácticas de manipulación de alimentos, estándares de servicio, entre otros, que los ayudará a tener seguridad de conocimiento en su trabajo. De igual manera no hay que dejar de lado las opiniones imparciales que nos brindan los colaboradores para tomar en cuenta alguna decisión.

Considera que su trabajo está en constante monitoreo para una mejora continua

Por lo que se refiere a la siguiente tabla a mostrar, señalamos que existe un 54% de respuestas considerándose estar de acuerdo ante el monitoreo de su trabajo, mientras que un 34% brindaron una respuesta neutral a diferencia de un 10% que respondieron estar totalmente de acuerdo, en comparación del 2% que se consideró estar en desacuerdo con la premisa planteada.

Tabla 18.

*Considera que su trabajo está en constante monitoreo para una mejora continua*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	17	34,0	34,0	36,0
	de acuerdo	27	54,0	54,0	90,0
	totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Sintetizando los resultados, los trabajadores manifiestan con un porcentaje mayor a la mitad que su trabajo sí está siendo monitoreado por sus supervisores, ya que ellos siempre se encuentran controlando y formando una disciplina para brindar un mejor servicio. Según los trabajadores, comentan que gracias a esta pequeña cooperación entre ambas partes han conseguido firmeza en su trabajo, de la misma manera también se aprecia una pequeña parte que considera su respuesta imparcial y otros en desacuerdo obteniendo ser resaltados por la organización.

Está siendo evaluado de manera constante su desempeño laboral

Tabla 19.

*Está siendo evaluado de manera constante su desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	15	30,0	30,0	32,0
	de acuerdo	28	56,0	56,0	88,0
	totalmente de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Considerando los resultados comprendemos que un 56% de trabajadores del restaurante indican estar de acuerdo ante las evaluaciones constantes de su desempeño laboral realizado por sus supervisores, mientras que un 30% del total se inclinó hacia una respuesta más ecuaníme a diferencia del 12% que sí consideraron estar totalmente de acuerdo, diferenciándose totalmente del 2% que indicó estar en desacuerdo

Teniendo en cuenta el análisis que se puede observar en la tabla, concluimos que más de la mitad del personal encargado de brindar los servicios, está siendo evaluado de manera consecutiva por los supervisores para lograr el mejor desempeño laboral de sus colaboradores y aprovechar de cada uno sus fortalezas y convertirlas en nuevas oportunidades para lograr muchas más ventas y un mejor control. Esta evaluación debe ser completa, para no obtener respuestas neutrales o negativas como se muestran sino concisas y con validez.

Se aplican acciones correctivas para mejorar la calidad del servicio

Con respecto al gráfico mostrado señalamos que un 64% del total considera estar de acuerdo ante las acciones correctivas que desarrolla la organización. En cuanto a una respuesta equitativa se obtuvo un 20% a comparación de un 14% que opto por estar totalmente de acuerdo diferenciándose del mínimo 2% que indicó estar en desacuerdo.

Tabla 20.

*Se aplican acciones correctivas para mejorar la calidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	10	20,0	20,0	22,0
	de acuerdo	32	64,0	64,0	86,0
	totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Todo esto parece confirmar entonces que gran parte de los trabajadores son conscientes de la labor persistente por parte de la organización para conseguir objetivos mutuos, ya que, si se aplican acciones correctivas para mejorar la calidad de servicio, eso quiere decir que demuestra como empresa el empeño de progreso y sobre todo el trabajo en conjunto con los demás. De tal manera relacionando la tabla de resultados indicamos que la gran parte del total se encuentra de acuerdo ante la labor que hace la organización para mejorar al unísono.

## 3.2 Motivación Laboral

### 3.2.1 Necesidades fisiológicas

Se adapta sin dificultad a los horarios rotativos que se le proponen

Se observa entonces en el gráfico la variedad de opiniones y respuestas mencionadas por los trabajadores de tal manera, apreciamos que un 40% de ellos considera estar de acuerdo ante el cuestionamiento de los horarios, otros 32% mencionan un respuesta equitativa, a comparación del 16% que sí menciona estar totalmente de acuerdo diferenciándose de la minoría como el 8% que respondieron estar totalmente en desacuerdo y los otros 4% que se consideraron en desacuerdo.

Tabla 21

*Se adapta sin dificultad a los horarios rotativos que se le proponen*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	en desacuerdo	2	4,0	4,0	12,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	16	32,0	32,0	44,0
	de acuerdo	20	40,0	40,0	84,0
	totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En contraste con el gráfico deducimos que la variedad de respuestas que nos brindan los trabajadores no indica una equidad o un balance, ya que por ser un horario rotativo hace que algunas personas puedan o no adecuarse a ella. Pero sin embargo la mayoría contestó favorablemente, debido a que algunos cuentan con otros trabajos por las mañanas o tal vez porque tienen el rol de padres de familia y los horarios rotativos hacen que puedan pasar más tiempo en casa, a diferencia de los jóvenes que estudian y muchas veces este tipo de horario se les impone un poco desfavorable en su día a día.

Tabla 21.

*Su centro de trabajo cuenta con las comodidades básicas para su tiempo de receso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	17	34,0	34,0	38,0
	de acuerdo	18	36,0	36,0	74,0
	totalmente de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Su centro de trabajo cuenta con las comodidades básicas para su tiempo de receso

Sintetizando los resultados señalamos lo siguiente; según las respuestas de los trabajadores dieron que un total del 36% sí se considera de acuerdo ante las comodidades que brinda la organización a sus colaboradores, así mismo un 34% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo ante la premisa, a diferencia del 26% que sí contestó estar totalmente de acuerdo, y finalizando con el gráfico solo un 4% del total respondió estar en desacuerdo ante lo planteado.

En resumidas cuentas, señalamos según el gráfico y sus resultados que gran parte de los colaboradores se encuentran con una respuesta favorable para la empresa, ya que ellos indican que de vez en cuando se realizan reuniones con la organización para mejorar este tema en particular, a lo que esté al alcance de los administradores sus solicitudes o comentarios son escuchados, de tal manera que genera una motivación en el trabajo. Así mismo debemos de rescatar también la opinión equitativa para valorarla y tenerla en cuenta.

Considera apropiado los periodos de descanso (vacaciones, días no laborables, etc.) que le ofrece la empresa.

Se refleja en los resultados que un 38% del total considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo ante el cuestionamiento de los descansos en el trabajo, por otro lado, un 26% consideró estar totalmente de acuerdo al igual que los otros 26% que respondieron estar de acuerdo, ambas respuestas con el mismo total de participantes. Se tiene en cuenta de la misma manera los resultados mínimos que se presentan con un 8% en desacuerdo y un 2% en totalmente en desacuerdo.

Tabla 22.

*Considera apropiado los periodos de descanso (vacaciones, días no laborables, etc.) que le ofrece la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	en desacuerdo	4	8,0	8,0	10,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	19	38,0	38,0	48,0
	de acuerdo	13	26,0	26,0	74,0
	totalmente de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Prosiguiendo lo dicho con anterioridad, deducimos que las respuestas de los trabajadores se están dando de una manera conveniente, ya que varían, pero resaltan estar conforme considerando apropiados los periodos de descanso, debido a que la empresa respeta las necesidades de su personal. No obstante, se debe de tener en cuenta y respetar la opinión de aquellos que se observa en desacuerdo para poder comprender su respuesta e intentar cambiarla.

### **3.2.2 Seguridad**

Existe una estabilidad de empleo en las distintas áreas de la empresa

Teniendo en cuenta los resultados, mostrados indicamos que un total del 40% de trabajadores considera estar de acuerdo ante la existencia de una estabilidad de empleo en la organización, por otro lado, el 38% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo acorde a la premisa, diferenciándose del 12% que no estuvo de acuerdo y los otros 10% que sí estuvieron totalmente de acuerdo.

Tabla 23.

*Existe una estabilidad de empleo en las distintas áreas de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	19	38,0	38,0	50,0
	de acuerdo	20	40,0	40,0	90,0
	totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se deduce entonces gracias al gráfico y al cuestionario que los trabajadores no se encuentran exactamente seguros de que exista una estabilidad de empleo en la organización, esto tampoco indica que tenga que ser por el incumplimiento de la empresa, si no de la toma de decisiones del personal.

Está conforme usted con los beneficios sociales que la empresa le ofrece

Según los resultados que se muestran, señalamos que un total del 40% de trabajadores están de acuerdo con la conformidad de los beneficios, de la misma manera se presentó que el 32% indica que los colaboradores ni están de acuerdo ni en desacuerdo.

En cuanto al 26% este indica que si están totalmente de acuerdo diferenciándose en gran magnitud al 2% que contestó en desacuerdo.

Tabla 24.

*Está conforme usted con los beneficios sociales que la empresa le ofrece*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	16	32,0	32,0	34,0
	de acuerdo	20	40,0	40,0	74,0
	totalmente de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Teniendo en cuenta el gráfico, determinamos que casi la mayoría de colaboradores se encuentran conformes a los beneficios sociales que le pueda brindar la empresa, y a la misma vez a los beneficios extras, con estos nos referimos a los vales de consumo, al pago de movilidad, al convenio con alguna universidad, y a la vez el beneficio de los horarios flexible a los estudiantes.

Considera que labora bajo condiciones seguras hacia su integridad física

Según apreciamos en el gráfico distinguimos que un 48% del total de trabajadores señalaron estar de acuerdo con la seguridad de la empresa, mientras que el 28% indicó su conformidad marcando un totalmente de acuerdo, entonces como resultado mínimo se determinó al 24% que contestó de manera neutral.

Tabla 25.

*Considera que labora bajo condiciones segura hacia su integridad física*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni de acuerdo ni desacuerdo	12	24,0	24,0	24,0
	de acuerdo	24	48,0	48,0	72,0
	totalmente de acuerdo	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Cuando hablamos de integridad física en un restaurante, es porque los riesgos son mucho mayores a diferencia quizás a un trabajo de oficina, ya que los implementos utilizados tienen que manipulados debidamente. Por consiguiente, en los resultados que se presentó gracias a las encuestas dirigidas a los colaboradores de servicio, estás mostraron que casi en su totalidad están conformes con las condiciones de seguridad que cubren su integridad física en el trabajo.

### **3.2.3 Necesidades Sociales**

Es amigable el trato y la relación entre sus jefes y su persona

En cuanto a esta premisa los resultados son los siguientes; un 40% de los trabajadores en servicio indicaron estar de acuerdo ante la relación que llevan con sus jefes, un 30% de los mismos señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo

conforme a la pregunta, mientras que el 26% contestó favorablemente al encontrarse totalmente de acuerdo. En el caso de los resultados mínimos se encontró una coincidencia de 2% ante la respuesta de estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 26.

*Es amigable el trato y la relación entre sus jefes y su persona*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	en desacuerdo	1	2,0	2,0	4,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	15	30,0	30,0	34,0
	de acuerdo	20	40,0	40,0	74,0
	totalmente de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En definitiva, esta es una necesidad básica de todo trabajo, la convivencia y la relación diaria con los jefes, supervisores o algún individuo que esté a cargo de un grupo de personas es esencial para crear un buen clima laboral. Por ese motivo se realizó el cuestionamiento a los trabajadores para que indiquen si se está haciendo efectiva esta función, y conforme a los resultados señalamos que la mayoría de trabajadores consideran que si existe un buen vínculo entre ellos y eso hace el trabajo menos incómodo.

Siente que tiene una mejor interacción con el cliente gracias al protocolo que le estableció la empresa

Con respecto a los datos presentados, indicamos que un 48% de la totalidad de encuestados consideran estar de acuerdo ante el protocolo de la empresa, por otro lado, un 34% sostuvo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 16% sí valoró estar totalmente de acuerdo, diferenciándose con el resultado mínimo de un 2% que indicaron en desacuerdo.

Tabla 27.

*Siente que tiene una mejor interacción con el cliente gracias al protocolo que le estableció la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	17	34,0	34,0	36,0
	de acuerdo	24	48,0	48,0	84,0
	totalmente de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En resumidas cuentas señalamos, que un número importante de trabajadores consideran que el protocolo que estableció la empresa hacia el personal de servicio les favorece en la interacción con los clientes y la comodidad de atención, gracias a a este protocolo los clientes podrán notar esta uniformidad como un respeto y un excelente servicio. Sin embargo debemos de tener en cuenta la opinion de los trabajadores que consideraron responder equitativamente y en desacuerdo para lograr que se acoplen al resto.

El buen clima laboral con sus compañeros mejora el desempeño en el trabajo:

Según los resultados que se muestran, indicamos que un 42% de trabajadores encuestados estarían de acuerdo ante la premisa acerca del clima laboral y sus compañeros, mientras que un 32% consideraron estar totalmente de acuerdo a diferencia de la respuesta ecuanime del 26% de colaboradores.

Tabla 28.

*El buen clima laboral con sus compañeros mejora el desempeño en el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni de acuerdo ni desacuerdo	13	26,0	26,0	26,0
	de acuerdo	21	42,0	42,0	68,0
	totalmente de acuerdo	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

A modo de interpretar la presente tabla señalamos que, gran porcentaje de los colaboradores considera estar de acuerdo y totalmente de acuerdo ante la afirmación de que el clima laboral con los compañeros si genera un mejoramiento en el desempeño laboral, y esto se produce por una simple manera natural de que los individuos necesitan sociabilizar para mantener en conjunto un equilibrio, de igual manera una pequeña parte del total se inclinó ante una respuesta neutral y aceptable ante la premisa.

### 3.2.4 Necesidades de Estima

Se logran los ascensos tomando en cuenta las experiencias y logros de los trabajadores:

Conforme a los resultados podemos decir que el 42% del total considera apropiada la selección para los ascensos dentro de la empresa, seguidamente un 36% contestó de manera neutral, a diferencia del 20% que sí consideró totalmente de acuerdo ante el cuestionario, sin dejar de lado el porcentaje mínimo del 2% que señaló estar en desacuerdo.

Tabla 29.

*Se logran los ascensos tomando en cuenta las experiencias y logros de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	18	36,0	36,0	38,0
	de acuerdo	21	42,0	42,0	80,0
	totalmente de acuerdo	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se deduce entonces gracias a la tabla presentada que un poco menos de la mitad considera que los ascensos sí están siendo generados hacia aquellas personas que, conforme a su experiencia y logros en el resaurante han podido ganarse la confianza y el respeto de sus compañeros, de igual manera un porcentaje reducido seleccionó una respuesta ecuaníme ante la interrogante.

Se siente orgulloso de pertenecer a esta organización

Ante la pregunta realizada hacia los colaboradores del restaurante se obtuvo lo siguiente; el 54% respondió sentirse de acuerdo ante la satisfacción de trabajar en un lugar como ese, mientras que el 32% optó por una respuesta neutral sin ninguna inclinación, a diferencia del 14% que sí contestó sentirse totalmente de acuerdo.

Tabla 30.

*Se siente orgulloso de pertenecer a esta organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni de acuerdo ni desacuerdo	16	32,0	32,0	32,0
	de acuerdo	27	54,0	54,0	86,0
	totalmente de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Se concluye entonces esta pregunta, señalando que un poco más de la mitad considera sentirse orgullo de trabajar en el restaurante, y con “orgullo” me dirijo entonces a que una persona pueda sentirse contento u optimista para laborar en el lugar, y gracias al censo realizado se reflejó esa actitud. Por otro lado también se encontraron personal que respondieron de manera equitativa logrando una diferencia resaltada.

La organización reconoce con algún incentivo al personal que realiza íntegramente su trabajo:

Según los datos brindados se deducen lo siguiente; el 38% del total consideró responder ni de acuerdo ni en desacuerdo ante la pregunta planteada, de la misma manera casi con la misma cantidad de respuestas el 36% consideró sentirse de acuerdo, mientras que un 18% sí estuvo totalmente de acuerdo, a diferencia del 8% restante que consideró un total desacuerdo.

Tabla 31.

*La organización reconoce con algún incentivo al personal que realiza íntegramente su trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	19	38,0	38,0	46,0
	de acuerdo	18	36,0	36,0	82,0
	totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En resumen señalamos que, si bien es cierto que no existe una uniformidad por ser diferentes opiniones de los trabajadores, coincidimos ciertamente que en su mayoría consideran estar de acuerdo ante el reconocimiento con incentivos hacia el personal que está realizando íntegramente su trabajo, eso quiere decir que existe una motivación monetaria. Con respecto al resto de respuestas mostradas en la tabla decimos que algunos no se sienten satisfechos o simplemente que aún no han podido obtener dicho reconocimiento.

### **3.2.5 Autorrealización**

Considera que usted es parte de la responsabilidad en cuanto al desarrollo y al crecimiento de la empresa

Según los resultados obtenidos se deduce lo siguiente, un 40% de trabajadores consideró estar de acuerdo ante el compromiso de responsabilidad con la empresa, los otros 36% se obtuvieron de una respuesta ecuaníme a comparación del 18% que sí consideró estar totalmente de acuerdo, todas estas opiniones se diferencian del 4% que se consideró en desacuerdo y un 2% que señaló totalmente en desacuerdo.

Tabla 32.

*Considera que usted es parte de la responsabilidad en cuanto al desarrollo y al crecimiento de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	en desacuerdo	2	4,0	4,0	6,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	18	36,0	36,0	42,0
	de acuerdo	20	40,0	40,0	82,0
	totalmente de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Podemos condensar lo dicho hasta aquí señalando que, cierta parte de los colaboradores consideran que son responsables ante el desarrollo y el crecimiento de la empresa, ya que, por ser factor principal en el servicio y atención hacia el cliente, hace que su compromiso sea mayor. Pero también dentro del total existe un pequeño porcentaje que no se siente convencido del todo y es ahí donde la organización debe trabajar más en su seguridad y en su empeño día a día

La administración considera la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones

En consecuencia, con los resultados señalamos que, el 44% del total de encuestados señaló encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo ante una afirmación de que la organización tome las opiniones de los trabajadores, los otros 38% si consideraron estar de acuerdo, a diferencia de solo un 10% que señaló estar totalmente de acuerdo, dejando como resultado mínimo a un 8% que indicó encontrarse en desacuerdo.

Tabla 33.

*La administración considera la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	22	44,0	44,0	52,0
	de acuerdo	19	38,0	38,0	90,0
	totalmente de acuerdo	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En consecuencia, señalamos que porcentualmente en la tabla los trabajadores brindan una respuesta ecuánime, pero en manera general se observa que la mayoría valora estar de acuerdo ante la consideración de la organización frente a las opiniones de los trabajadores, ya que es necesario básicamente el comprender cuales son las solicitudes del personal, para que ellos puedan trabajar de manera cómoda. De igual forma se encuentra cierto porcentaje mínimo que no siente satisfacción ante la afirmación y lo único que necesita es un poco más de convencimiento.

Tiene usted la libertad de resolver algunos inconvenientes durante la ausencia de su jefe inmediato

Con respecto a esta pregunta se menciona lo siguiente, el 46% del total indicó sentirse ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la autonomía de cada colaborador, mientras que el 34% consideró sentirse de acuerdo ante la premisa a comparación del 20% que brindó un total de acuerdo.

Tabla 34.

*Tiene usted la libertad de resolver algunos inconvenientes durante la ausencia de su jefe inmediato*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ni de acuerdo ni desacuerdo	23	46,0	46,0	46,0
	de acuerdo	17	34,0	34,0	80,0
	totalmente de acuerdo	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Con la finalidad de interpretar los resultados indicamos que un poco menos de la mitad sostiene una respuesta ecuánime por el hecho de no sentirse confiado de tomar decisiones bajo su responsabilidad, pero sumando las respuestas positivas se observa que un total mayor de colaboradores que sí siente con autonomía ante situaciones difíciles y pueden sobrellevar y equilibrar el ambiente que se les pueda presentar.

Considera que sus opiniones o acciones reflejan un aporte hacia la organización:

Finalizando con los resultados observamos que, el 50% de colaboradores estimaron estar de acuerdo ante el aporte que generan hacia la organización, mientras que un 28% respondió de manera neutral a diferencia del 20% que sí consideró estar totalmente de acuerdo, obteniéndose como un mínimo el 2% que aporta estar en desacuerdo.

Tabla 35.

*Considera que sus opiniones o acciones reflejan un aporte hacia la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	14	28,0	28,0	30,0
	de acuerdo	25	50,0	50,0	80,0
	totalmente de acuerdo	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

En pocas palabras concluimos que si al juntar los resultados favorables o positivos, llegamos a la idea de que más de la mitad de trabajadores si se encuentran de acuerdo ante los aportes que generan a favor de la organización, pero existe también la otra parte que no se siente segura de cuán importante es su aportación para lograr un desarrollo más íntegro y con buenos resultados para todos.

### 3.3 Contrastación de Hipótesis

#### Hipótesis General

H0: No existe relación significativa entre gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

Tabla 36.

*Correlación de la Gestión Administrativa y la Motivación Laboral.*

		Correlaciones		
			Gestión Administrativa	Motivación Laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,809
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Motivación Laboral	Coeficiente de correlación	,809	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

En la tabla 36 se observa un Rho de Spearman de 0.809, lo cual indica que existe una correlación alta entre las variables gestión administrativa y motivación laboral. Asimismo, se determinó un sig = 0.001 < 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, deduciendo que si existe una relación significativa entre gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

### Hipótesis Específica 1

H0: No existe relación significativa entre planeación y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecero.

H1: Existe relación significativa entre planeación y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecero.

Tabla 37.

*Correlación de Planeación y Motivación Laboral.*

		Correlaciones		
			Planeación	Motivación Laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,756*
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	50	50
	Motivación Laboral	Coeficiente de correlación	,756*	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	50	50

En la tabla 37, se observa un Rho de Spearman de 0.756, lo cual quiere decir que existe una correlación alta entre la dimensión Planeación y la variable Motivación Laboral. Además, se obtuvo un sig = 0.002 < 0.05, por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que si existe relación significativa entre planeación y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecero.

### Hipótesis Específica 2

H0: No existe relación significativa entre organización y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecero.

H1: Existe relación significativa entre organización y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecero.

Tabla 38.

*Correlación de Organización y Motivación Laboral.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Organización	Motivación Laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,799
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Motivación Laboral	Coeficiente de correlación	,799	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

En la tabla 38, se observa un Rho de Spearman de 0.799, lo cual indica que existe una correlación alta entre la dimensión Organización y la variable Motivación Laboral. Asimismo, se obtuvo un  $\text{sig} = 0.001 < 0.05$ , por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que si existe relación significativa entre organización y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

**Hipótesis Específica 3**

H0: No existe relación significativa entre dirección y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

H1: Existe relación significativa entre dirección y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

Tabla 39.

*Correlación de Dirección y Motivación Laboral.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Dirección	Motivación Laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,731
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	50	50
	Morivación Laboral	Coeficiente de correlación	,731	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	50	50

En la tabla 39, se observa un Rho de Spearman de 0.731, lo cual quiere decir que existe una correlación alta entre la dimensión Dirección y la variable Motivación Laboral. Además, se obtuvo un  $\text{sig} = 0.012 < 0.05$ , por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que si existe relación significativa entre dirección y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

**Hipótesis Especifica 4**

H0: No existe relación significativa entre control y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

H1: Existe relación significativa entre control y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

Tabla 40.

*Correlación de Control y Motivación Laboral.*

<b>Correlaciones</b>			Control	Motivación Laboral
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,789
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Motivación Laboral	Coeficiente de correlación	,789	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

En la tabla 40, se observa un Rho de Spearman de 0.789, lo cual indica que existe una correlación alta entre la dimensión Control y la variable Motivación Laboral. Asimismo, se obtuvo un  $\text{sig} = 0.001 < 0.05$ , por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que si existe relación significativa entre Control y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero.

## **IV.DISCUSIÓN**

De los resultados obtenidos en la presente investigación se pudo determinar que la gestión administrativa se relaciona con la motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero; pues el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue  $Rho = 0.809$  lo cual indica que existe una correlación alta entre sus variables. Estos resultados coinciden con la investigación de Prado (2012) en su tesis realizada que tiene como título “Clima laboral y motivación de los colaboradores del Hotel Ginebra Lima – Perú”, donde concluye que el clima laboral se integra de manera positiva con la motivación y que, si en el Hotel se compromete a ofrecerles conocimientos y prepararlos para otras funciones, los colaboradores se sentirán parte del grupo y del crecimiento organizacional. Por otro lado Haquehua (2014) en su tesis “Motivación laboral y calidad de servicio del restaurante El Tinkuy en La Merced – Chanchamayo”, concluye que los trabajadores se esfuerzan más y rinden mejor su trabajo debido al elogio de los cargos altos, gracias a la motivación por parte de la administración de la empresa los colaboradores puedan reflejar su comodidad en la organización brindando a los clientes el mejor trato al atenderlos y disfrutar de cada una de sus actividades.

Respecto a la planeación y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero; se obtuvo un  $Rho=0.756$ , lo cual indica que existe una correlación alta entre la dimensión y variable. Para Anzola (2010) “La planeación es la más importante de las funciones administrativas, ya que trata de decir qué hacer, cómo hacerlo, donde hacerlo, quién lo va a hacer y cuando hacerlo.” Asimismo Münch (2015) señala que la planeación es la determinación de los escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirigirá la empresa. En esta etapa también se determinan los resultados que se pretende alcanzar y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos.

Se obtuvo una correlación alta entre organización y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero; con un  $Rho=0.799$ . Según Münch (2015) el propósito de la organización es coordinar y optimizar funciones y recursos, pero también simplificar el trabajo. En concreto, se trata de lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, al tiempo que se brinda atención a los clientes y se satisfacen necesidades sociales.

Respecto a la dirección y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero; se obtuvo un  $Rho=0.731$ , lo cual indica que existe una correlación alta entre la dimensión y variable. Para Bateman y Snell (2001) “La dirección es la función administrativa que comprende los esfuerzos del gerente para estimular un desempeño elevado por partes de los empleados” (p.7). Así mismo para Gutierrez (2013) , señala que la dirección es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente o como sucede con mas frecuencia es delegada por una autoridad, el cual vigilará simultaneamente en que se cumplan las ordenes emitidas.

Se obtuvo una correlación alta entre control y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cervecerero; con un  $Rho=0.789$ . Según Hernández (2008) control es el proceso por el cual los administradores vigilan y regulan la eficiencia y eficacia. También significa mantener una organización en el rumbo correcto, anticiparse a hechos que podrían ocurrir, y luego cambiar la organización para que responda a cualquier oportunidad o amenazas que se hayan identificado (p.377).

## **V. CONCLUSIÓN**

Finalmente se concluye la investigación señalando que la variable gestión administrativa posee relación con la motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cerveceros; debido a que el coeficiente de correlación de Spearman que se obtuvo fue  $Rho = 0.809$  lo cual indica que existe una correlación alta entre ambas variables, rechazándose la hipótesis nula y aceptando nuestra hipótesis propuesta.

En cuanto a la relación entre la planeación y la motivación laboral indicamos según los resultados de que existe una alta relación entre ambas variables, negando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis planteada, eso quiere decir que la planeación que realiza la organización del restaurante está siendo reflejada en las respuestas del personal.

Así mismo la segunda hipótesis específica señala que si existe una relación significativa entre organización y la motivación laboral de los trabajadores del restaurante, indicando directamente que se rechazó la hipótesis nula para aceptar nuestra hipótesis planteada. Esto señala entonces que la distribución y la estructura empresarial están acorde a la motivación de los colaboradores.

De la misma manera para la tercera hipótesis planteada se concluye que si se presenta una relación significativa entre ambas variables que son dirección y motivación laboral, ya que el resultado de Rho de Spearman indicó  $0.731$  además el  $sig = 0.012 < 0.05$ . Generándose que se apruebe nuestra hipótesis planteada y rechazándose la hipótesis nula.

Por último, para la hipótesis planteada que estudia el control y la motivación laboral, indicamos que precisamente también es aceptada nuestra hipótesis propuesta y rechazada la hipótesis nula ya que Rho de Spearman nos brindó  $0.789$  y  $sig = 0.001 < 0.05$ , señalando entonces que el equilibrio de control en la empresa es aceptable para los colaboradores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se debe establecer mucho más la identidad de trabajo, ya que el Restaurante Temático Rincón Cervecerero no solo es visitado por clientes nacionales si no también extranjeros, los cuales en su mayoría provienen de Estado Unidos, Chile y Brasil, este último indica que, pese a que su país tiene el segundo más grande Oktober Fest posterior al del Múnich en Alemania, no han encontrado un restaurante con esta temática muy llamativa y creativa.

Refiriéndonos nuevamente a los clientes extranjeros, muchos de ellos son turistas y llegan a nuestro país precisamente para conocer nuestra cultura, y la primera parada que ellos tienen muchas veces es la ciudad de Lima, por consecuencia los sitios estratégicos que visitarán son las diferentes plazas y una de ellas la plaza San Martín, donde el restaurante está ubicado. Se es de conocimiento que tiene competencia a los alrededores sin duda alguna, pero el extra que debemos de brindar es el tener a nuestro personal capacitado en el idioma mundial “el inglés” y ofrecer una mejor experiencia a nuestro cliente sin dudar de nuestras capacidades. Es por ello que se le recomienda a la organización trabajar en ese aspecto si lo que buscan es un desarrollo integral.

Si el restaurante toma como adjetivo la palabra “temático” quiere decir que de manera general los trabajadores especialmente de servicio, que se hacen frente a los clientes y son los primeros en recibir sus apreciaciones deben de saber la procedencia de dicha calificación. Debido a ello se propone que la organización debe generar algún “speech” o capacitación para que los trabajadores puedan estar compenetrados no solo con la temática, sino también con la historia de la evolución casona, sus vestimentas, entre otros detalles que harán la diferencia en el servicio y la satisfacción del cliente.

Otro punto importante de resaltar como recomendación es el trabajar las relaciones internas y esto se logrará si se toma en cuenta las opiniones de todos ante todo, esto se pueda lograr con reuniones al comenzar y al finalizar cada turno, así mismo tener en cuenta siempre las necesidades fisiológicas y las de seguridad que son base primordial y de mayor importancia en un centro laboral.

## **VII. REFERENCIAS**

- Abad, E. (2011). *Proyecto de Factibilidad para la instalación de un restaurante “temático” en la Parroquia San Pedro de Vilcabamba – Provincia de Loja*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito – Campus Sur.
- Aranda, S. (2015). *Motivación laboral y satisfacción de los clientes internos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes pollerías del Casco Urbano de Chimbote, 2015*. (Tesis de Magister). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y procesos administrativos*. México: Pearson Educación.
- Andía, W. (2015). *Diccionario de administración*. (1<sup>o</sup> edición). Lima: Ediciones Arte & Pluma.
- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*. (3<sup>o</sup> edición). México: Mc Graw - Hill.
- Bancayán, E. & Blanco, J. (2010). *Propuesta de mejora en la gestión de una cadena de restaurantes*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Simón Bolívar.
- Bateman, T. & Snell, S. (2001). *Administración: Una Ventaja Competitiva*. (4<sup>o</sup> edición). México: McGraw - Hill.
- Bateman, T. & Snell, S. (2009). *Administración Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (8<sup>a</sup> edición). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Benavides, R. (2014). *Administración*. (2<sup>a</sup> edición). México: McGraw – Hill.
- Castaño, M. (2013). *Modelo de Gestión administrativa para el restaurante Charly Granada en la ciudad de Cali*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali, Colombia.
- Chávez, D., Montenegro, G. (2004). *Gestión de recursos financieros y materiales*. (Maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8.a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2014). *Teorías generales de la administración* (8ª edición). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Cipriano, A. (2013). *Procesos Administrativos*. México: Grupo editorial Patria.
- Conesa, P. & Cubel, R. (2008). *Administración y dirección de las organizaciones*. Valencia: UPV.
- Cuervo, A. (2012). *Fundamentos de la administración de empresas*. (2ª edición). Navarra: Aranzadi.
- Culca, J. & Lojano, N. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión para la creación de un restaurante para el segmento de negocios en la ciudad de Cuenca*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana.
- Delgado, I. (2016). *Ofertas Gastronómicas*. Madrid: Nobel.
- Domínguez, T. (2013). *Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral (estudio realizado en restaurantes Casa Museo de la zona 3 de Quezaltenango)*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar.
- Editorial Vértice (2004). *Manual sobre dirección estratégica*. España. Málaga Vértice.
- Ferrel, O., Hirt, R., Adriansén, M. & Flores, M. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Fernández, E. (2010) *.Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Paraninfo.
- Fernández, M. (2015). *Servicios especializado de vino MF1110*. La Rioja: Tutor Formación.
- Ferdinand, P. (2007). *De líder a líder*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Garcés, J. (2013). *Plan de mejoramiento de la gestión administrativa, operativa y contable del restaurante y comidas rápidas 102 perros*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de Occidente.
- García, J., Casanueva C. (2002). *Fundamentos de gestión empresarial*. Madrid: Pirámide.

- Gallego, J. (2002). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. Madrid: Paraninfo.
- George, T. & Stephen, F. (2001). *Principios de administración*. (17ª edición). México: Continental.
- González, R. (2005). *Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de RRHH. Las TIC's como herramienta de mejora permanente del capital humano*. (1ª edición). España: Ideas propias.
- Gómez, D. (2003). *Evaluación de Impacto Ambiental*. (2ª edición). Madrid: Aedos
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10ª edición). México: Cengage Learning.
- Gutiérrez, O. (2013). *Fundamentos de Administración de empresa*. Madrid: Pirámide.
- Haquehwa, M. (2014). *Motivación laboral y calidad de servicio del restaurante El Tinkuy en la Merced - Chanchamayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo.
- Hervás (2006). Definiciones de Orientación. Recuperado de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/Modelos/Documentos/Definiciones-de-Orientacion.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Modelos/Documentos/Definiciones-de-Orientacion.pdf)
- Hellriegel, D., Jackson, S. & Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. (11ª edición). México: Cengage Learning.
- Hernández, S. (2008). *Administración teorías, procesos, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. (2ª edición). México: McGraw - Hill.
- Hernández, J. & Palafox, G. (2012). *Administración teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. (3ª edición). México: McGraw - Hill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª edición). México: McGraw-Hill.
- Jonh H. Zenger, M. (2008) Revista APD Julio-Agosto 2008, pàg.77
- Jones, G. & George, J. (2003). *Administración contemporánea*. (4ª edición). México: McGraw - Hill.

- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2008). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. (13ª edición). México: McGraw-Hill.
- Koontz, M & Weihrech, H. (2007). *Elementos de administración Un enfoque internacional*. (7ª edición). México: McGraw-Hill.
- Lépiz, C. (2003). *La Administración y Planificación como Procesos*. Costa Rica: Editorial EUNED.
- Louffat, E. (2013). *Administración equipos humanos*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Marchesán, A. (2012). *El líder que sirve*. (2º edición). Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Mesas, B. (2012). *Servicios de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante*. Málaga: Innovación y Cualificación.
- Morales, E. & Palacios, V. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión para el restaurant "El Horno" en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Münch, L. (2006). *Fundamentos de administración casos y práctica*. México: Trillas.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. México: Pearson Educación.
- Münch, L. (2012). *Fundamentos de Administración*. (9ª edición). México: Trillas.
- Münch, L. (2014). *Administración Gestión organizacional, enfoque y proceso administrativo*. (2ª edición). México: Pearson Educación.
- Münch, L. (2015). *Manejo del proceso administrativo*. (1º edición). México: Pearson Educación.
- Münch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2º edición). México: Pearson Educación.
- Neyra, M. (28 noviembre 2016). El Rincón Cervecerero: ni bar ni restaurante, una Choppería en el Centro de Lima. Diario La República. Recuperado de

<http://larepublica.pe/turismo/gastronomia/825814-el-rincon-cerveceros-ni-bar-ni-restaurantes-una-chopperia-en-el-centro-de-lima>

- Noruega, J., Pitarch, M., Esparcia, J. (2009). *Gestión y promoción del desarrollo local*. Valencia: Publicacions de la Universitat de València.
- Ordaz, V., Saldaña, G. (2005). *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes regionales en el Estado de Guanajuato*. (Tesis de posgrado). Universidad de Guanajuato, Guanajuato, México.
- Pérez, J., Merino, M. (2008), *Concepto de motivación* .Recuperado de <http://definicion.de/motivacion/#ixzz4NRZG2CUN>
- Pérez, J., Merino, M. (2008), *Concepto de gestión*. Recuperado de <http://definicion.de/gestion/>
- Pérez, C., Fernandez, J., Ubierna, F. (2012). *Organización y administración de empresas: organización, organización y control*. Madrid: Esic.
- Pérez, J. *Introducción a la dirección de empresa: organización humana*. (2ª edición). Piura. Universidad de Piura, 1996. p. 36.
- Peñalosa, D. (2008). *Plan de negocio para la creación para la creación de un restaurante Bar Temático de Fútbol*. (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Prado, M. (2012). *Clima laboral y motivación de los colaboradores del Hotel Ginebra Lima- Perú*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo.
- Ponce, A. (2013). *Administración de empresas 2: Teoría y práctica*. México: Limusa.
- Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de administración*. (3º edición). Colombia: Ecoe.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22ª edición). Consultado en: <http://www.rae.es/rae.html>
- Rezza. (2001). “*Diccionario Enciclopédico*”. Ed. Rezza. Quito. Ecuador
- Rue, L & Byars, L. (2010). *Administración Teorías y Aplicaciones*. México: Alfaomega.

- Sans, M. (2012). *¿Qué es el coaching? Sus orígenes, definición, distintas metodologías y principios básicos de actuación de un coach*. Revista de investigación, 1, 11.
- Sánchez, G. (2011). *Administración de empresas*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración*. (2ª edición). México: Limusa.
- Scribano, O. (2007). *El proceso de la investigación social cualitativo*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Snell, S. & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. (16ª edición). México: Cengage Learning.
- Stephen, R. (2009). *Fundamentos de administración*. (6ª edición). México: Pearson Educación.
- Stoner, J., Freeman, E. & Gilbert, D. *Administración*. Ed. Pearson Educación. 6ta Edición. 2006. 794 p.
- Suarez, L. (2015). Elementos de la planificación. Octubre 25,2016, de Universidad Pedagógica Experimental Libertador Sitio web: <http://es.slideshare.net/suarez08/analisis-de-los-elementos-o-componentes-de-la-planificacion-leo>.
- Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). *División del trabajo*. Recuperado de: [http://admin.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/division\\_del\\_trabajo](http://admin.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/division_del_trabajo)
- Terry, G & Franklin, S. (2001). *Principios de la Administración*. (10ª edición). México: Compañía Editorial Continental.
- Vinagre, M. (2014). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio. Preparación y acondicionamiento en distintos servicios de restauración*. España: Ideaspropias.

## **ANEXOS**



## Anexo 1. Cuestionario

### CUESTIONARIO

#### DATOS INFORMATIVOS:

Sexo: (F) - (M) | Edad: \_\_\_\_

TOTALMENTE EN DESACUERDO→	1
EN DESACUERDO→	2
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO→	3
DE ACUERDO→	4
TOTALMENTE DE ACUERDO→	5

1) Se siente usted identificado con la misión y visión de la empresa.	1 - 2 - 3 - 4 -5
2) Están definidos claramente los objetivos de la organización.	1 - 2 - 3 - 4 -5
3) La organización cuenta con un plan que oriente las actividades de la organización.	1 - 2 - 3 - 4 -5
4) Está usted involucrado en la programación de actividades de la empresa.	1 - 2 - 3 - 4 -5
5) Se divide el trabajo dependiendo de las habilidades de cada persona.	1 - 2 - 3 - 4 -5
6) Los supervisores asignan las actividades tomando en cuenta el funcionamiento del restaurante.	1 - 2 - 3 - 4 -5
7) El supervisor organiza convenientemente los grupos de trabajo para las actividades que van a realizarse.	1 - 2 - 3 - 4 -5
8) La organización le está asignando los recursos necesarios para el cumplimiento de sus labores diarias.	1 - 2 - 3 - 4 -5
9) Trabajan responsablemente las personas que están a cargo de determinadas áreas.	1 - 2 - 3 - 4 -5
10) Está de acuerdo con la designación que realiza la organización para elegir a los jefes de cada área.	1 - 2 - 3 - 4 -5
11) Son coordinadas las actividades diarias de trabajo entre las diferentes áreas.	1 - 2 - 3 - 4 -5
12) Existe una constante comunicación acerca de las actividades y nuevas propuestas que se brindan en el servicio.	1 - 2 - 3 - 4 -5
13) Considera que la organización motiva a la realización de sus actividades laborables.	1 - 2 - 3 - 4 -5
14) Su líder o supervisor, está influyendo en su desempeño laboral.	1 - 2 - 3 - 4 -5
15) Es orientado por su jefe inmediato cuando realiza alguna labor que desconoce o comienza a aprender.	1 - 2 - 3 - 4 -5

16) Los estándares o normas establecidos en el restaurante son correctos para el adecuado servicio	1 - 2 - 3 - 4 -5
17) Considera que su trabajo está en constante monitoreo para una mejora continua	1 - 2 - 3 - 4 -5
18) Está siendo evaluado de manera constante su desempeño laboral.	1 - 2 - 3 - 4 -5
19) Se aplican acciones correctivas para mejorar la calidad del servicio.	1 - 2 - 3 - 4 -5
20) Se adapta sin dificultad a los horarios rotativos que se le proponen.	1 - 2 - 3 - 4 -5
21) Su centro de trabajo cuenta con las comodidades básicas para su tiempo de receso.	1 - 2 - 3 - 4 -5
22) Considera apropiado los periodos de descanso (vacaciones, días no laborables, etc.) que le ofrece la empresa.	1 - 2 - 3 - 4 -5
23) Existe una estabilidad de empleo en las distintas áreas de la empresa.	1 - 2 - 3 - 4 -5
24) Esta conforme usted con los beneficios sociales que la empresa le ofrece.	1 - 2 - 3 - 4 -5
25) Considera que labora bajo condiciones seguras hacia su integridad física.	1 - 2 - 3 - 4 -5
26) Es amigable el trato y la relación entre sus jefes y su persona.	1 - 2 - 3 - 4 -5
27) Siente que tiene una mejor interacción con el cliente gracias al protocolo que le estableció la empresa.	1 - 2 - 3 - 4 -5
28) El buen clima laboral con sus compañeros mejora el desempeño en el trabajo	1 - 2 - 3 - 4 -5
29) Se logran los ascensos tomando en cuenta la experiencia y los logros de los trabajadores.	1 - 2 - 3 - 4 -5
30) Se siente orgulloso de pertenecer a esta organización	1 - 2 - 3 - 4 -5
31) La organización reconoce con algún incentivo al personal que realiza íntegramente su trabajo.	1 - 2 - 3 - 4 -5
32) Considera que usted es parte de la responsabilidad en cuanto al desarrollo y al crecimiento de la empresa.	1 - 2 - 3 - 4 -5
33) La administración considera la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones.	1 - 2 - 3 - 4 -5
34) Tiene usted la libertad de resolver algunos inconvenientes durante la ausencia de su jefe directo.	1 - 2 - 3 - 4 -5
35) Considera que sus opiniones o acciones reflejan un aporte hacia la organización.	1 - 2 - 3 - 4 -5

## Anexo 2. Matriz de consistencia

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE TEMÁTICO RINCON CERVECERO”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<p><b><u>Problema General</u></b> ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático rincón cervecero?</p> <p><b><u>Problemas Específicos</u></b> ¿Qué relación existe entre planeación y motivación</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b> Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático rincón cervecero.</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b> Determinar la relación que existe entre planeación y motivación laboral de los trabajadores del restaurante</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b> Existe relación significativa entre gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático rincón cervecero.</p> <p><b><u>Hipótesis Específicas</u></b> Existe relación significativa entre planeación y motivación laboral de los trabajadores del</p>	<b>Variable 1:Gestion Administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores o alternativas de respuesta</b>	<b>Nivel y Rango</b>
			<b>Planeación</b>	20. Definir la misión 21. Formular objetivos 22. Definir los planes para alcanzarlos 23. Programar actividades	<b>1-4</b>	Escala de Likert: • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo	<b>5</b> <b>4</b> <b>3</b> <b>2</b> <b>1</b> De mayor a menos, siendo totalmente en desacuerdo el numero 1.
			<b>Organización</b>	24. Dividir el trabajo 25. Asignar las actividades 26. Agrupar actividades en cargos o órganos 27. Asignar los recursos 28. Definir autoridad y responsabilidad	<b>5-9</b>		
<b>Dirección</b>	29. Designar las personas 30. Coordinar los esfuerzos 31. Comunicar	<b>10-15</b>					

<p>laboral de los trabajadores del restaurante temático rincón cervecero?</p> <p>¿Qué relación existe entre organización y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático rincón cervecero?</p> <p>¿Qué relación existe entre dirección y motivación laboral de los</p>	<p>temático rincón cervecero.</p> <p>Determinar la relación que existe entre organización y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático rincón cervecero.</p> <p>Determinar la relación que existe entre dirección y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático rincón cervecero.</p>	<p>restaurante temático rincón cervecero.</p> <p>Existe relación significativa entre organización y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático rincón cervecero.</p> <p>Existe relación significativa entre dirección y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático rincón cervecero.</p> <p>Existe relación significativa entre control y motivación</p>	<p>32.Motivar</p> <p>33.Liderar</p> <p>34.Orientar</p>	<p>16-19</p>			
			<p>Control</p> <p>35.Definir los estándares</p> <p>36.Monitorear el desempeño</p> <p>37.Evaluar el desempeño</p> <p>38.Empezar acciones correctivas</p>				
<p><b>Variable 1: Motivación Laboral</b></p>							
			<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p><b>Escala de valores o alternativas de respuesta</b></p>	<p><b>Nivel y Rango</b></p>
			<p><b>Necesidades Fisiológicas</b></p>	<p>20. Horario de Trabajo</p> <p>21. Comodidad física</p> <p>22. Periodos de descanso</p>		<p>Escala de Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente de acuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Ni de acuerdo ni</li> </ul>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>De mayor a menos, siendo totalmente en desacuerdo</p>
			<p><b>Seguridad</b></p>	<p>23. Estabilidad en el empleo</p> <p>24. Beneficios</p> <p>25. Condiciones seguras de trabajo</p>			

<p>trabajadores del restaurante temático rincón cervecero?</p> <p>¿Qué relación existe entre control y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático rincón cervecero?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre control y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático rincón cervecero.</p>	<p>laboral de los trabajadores del restaurante temático rincón cervecero.</p>	<p><b>Necesidades Sociales</b></p>	<p>26. Gerente amigable 27. Interacción con los clientes 28. Amistad de los colegas</p>		<p>en desacuerdo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Totalmente en desacuerdo</li> </ul>	<p>do el numero1</p>
			<p><b>Necesidades de estima</b></p>	<p>29. Ascensos 30. Orgullo 31. reconocimiento 32. Responsabilidad por resultados</p>			
			<p><b>Autorrealización</b></p>	<p>33. Participación en las decisiones 34. Autonomía 35. Trabajo creativo y desafiante</p>			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

## TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 28 de noviembre del 2016Apellido y nombres del experto: González Cuanova FernandoDNI: 40844433Teléfono: 997145603Título/grados: UCCargo e institución en que labora: Docente

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS:

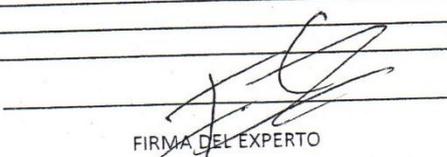
---



---



---


  
FIRMA DEL EXPERTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 26 Noviembre del 2016

Apellido y nombres del experto: CASTILLO CANALES, BRAUNO

DNI: 47011880

Teléfono: 984214226

Título/grados: LIC. ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	✓		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	✓		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	✓		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	✓		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	✓		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	✓		

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

FIRMA DEL EXPERTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 28 de noviembre del 2016

Apellido y nombres del experto: FRANCISCA LÓPEZ JULIO FIDEL

DNI: 06193253

Teléfono: 980659604

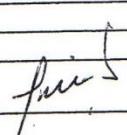
Título/grados: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Cargo e institución en que labora: DOCENTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	/		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	/		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	/		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	/		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	/		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	/		

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE          TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo,

CARLOS TOVAR ZACARIAS, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE TEMÁTICO RINCÓN CERVECERO”, de la estudiante SIRLOPÚ FLORES KASSANDRA ARACELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 18 de febrero del 2019



Firma

Mg. Carlos Tovar Zacarías

DNI: 10139218

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

KASSANDRA ARACELY SIRLOPU FLORES

INFORME TÍTULADO:

GESTION ADMINISTRATIVA Y MOTIVACION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE  
TEMATICO RINCON CERVECERO

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de julio de 2017

NOTA O MENCIÓN: 13 (trece)



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Feedback Studio - Google Chrome  
 https://ev.turmin.com/app/carta/ev?o=1079752362&lang=es&u=1052431902&s=1

feedback studio Tesis 2017

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

"Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincon Cervocero"

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

**AUTORA:**  
Kassandra Aracely Sirlopu Flores

**ASESOR:**  
Mg. Carlos Iovar Zacarias

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento.

**Resumen de coincidencias**

23 %

1	docplayer.es <small>Fuente de Internet</small>	2 %
2	issuu.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %
3	Entregado a EP NBS S... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
4	repositorio.usil.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %
5	www.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %
6	prezi.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %
7	uvadoc.uva.es <small>Fuente de Internet</small>	1 %
8	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
9	dspace.ups.edu.ec <small>Fuente de Internet</small>	<1 %





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Sirlapu Flores, Kassandra Aracely  
D.N.I. : 78123779  
Domicilio : Av. Trujillo, Mz. J12, Lt. B  
Teléfono : Fijo : 01-5588914 Móvil : 960717061  
E-mail : ksirlapu@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales  
Escuela : Administración en Turismo y Hotelería  
Carrera : Administración en Turismo y Hotelería  
 Grado  Título

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :  
Mención :

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Sirlapu Flores, Kassandra Aracely

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

"Gestión Administrativa y Motivación Laboral de los  
trabajadores del restaurante temático Rincón Cerveceros"

Año de publicación : 2017

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

- Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.  
 No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma : 

Fecha : 07-03-19

