



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

“Motivación Laboral en el Área de Alimentos y Bebidas del Restaurante
Brisas del Titicaca, lima, 2016”

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

AUTOR:

JUAN MARCOS ACUÑA OLIVERA

ASESOR:

Mg. Sc. Álvaro Fernando Valdez Roca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacios
PRESIDENTE

Mg. Edwin Gabriel Campos
SECRETARIO

Mg. Carlos Tovar Zacarías
VOCAL

DEDICATORIA

La presente investigación se la dedico a mis padres, hermanas y hermanos que siempre me animaron a seguir adelante, por sus buenos consejos y por todo su apoyo que me brindaron, durante estos cinco años que duro mis estudios, haciendo de mí una buena persona.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haberme dado salud y las fuerzas todo el tiempo que duro la investigación y mis estudios, a mi familia por su apoyo moral desde un inicio hasta hoy, a mis asesores por haberme guiado en este periodo y también a los trabajadores de brisas del Titicaca que contribuyeron a que el trabajo de investigación pueda concluir satisfactoriamente.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Juan Marcos Acuña Olivera con N° DNI 43426720, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es verás y auténtica.

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

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

Lima, 02 de diciembre del 2016.

Juan Marcos Acuña Olivera

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el título de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería, presento ante ustedes la tesis titulada “Motivación Laboral en el área de alimentos y bebidas del restaurante Brisas del Titicaca, Lima”

La investigación aborda el tema desde la problemática que se da en los últimos años con la necesidad de realizar una buena motivación del personal de una organización, teniendo en cuenta el respeto de sus derechos y beneficios, es por ello, que en la actualidad las organizaciones u empresas deben ponerse a trabajar o preocuparse en esos puntos que son indispensable. Por consiguiente, nuestra investigación se constituye por siete capítulos elementales.

En el I capítulo, se analiza la problemática en el cual se despliega esta investigación, así mismo se despliega los antecedentes de nuestro estudio, al igual que los objetivos y la justificación de esta investigación.

El II capítulo contiene la metodología, que aborda desde el diseño, variables, población y muestra hasta los instrumentos utilizados para nuestra investigación.

En el III capítulo, se muestra los resultados obtenidos en nuestras entrevistas y observaciones.

En el IV capítulo se evidencia la discusión, por otro lado en el V capítulo se evidencia las conclusiones. Finalmente en el VI y VII capítulo se muestra las recomendaciones y las referencias bibliográficas respectivamente.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

INDICE

PÁGINA DE JURADO.	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del problema	23
1.5 Justificación del estudio	23
1.6 Objetivos	24
II. MÉTODO	25
2.1 Diseño de la investigación	25
2.2 Variable, operacionalización	25
2.3 Población y muestra	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.5 Métodos de análisis de datos	26
2.6 Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
VIII. ANEXOS	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “la motivación laboral en el área de alimentos y bebidas del restaurante brisas del Titicaca, Lima, 2016”, tiene como objetivo el analizar la motivación laboral de los trabajadores del área de alimentos y bebidas del restaurante brisas del Titicaca, para la cual se realizó una investigación cualitativa, con un diseño de investigación fenomenológico, y se llegó a la siguiente conclusión: En el presente trabajo de investigación se concluyó que uno de los principales factores que intervienen en la motivación laboral del personal son las compensaciones extrínsecas es por ello que brisas del Titicaca debe mejorar este tipo de estrategias para que los trabajadores continúen con ese compromiso y valoración hacia dicha organización, además como segunda conclusión se tiene que las compensaciones intrínsecas en el área de alimentos y bebidas del restaurante brisas del Titicaca si benefician a los trabajadores ya que los trabajadores muestran su compromiso y cumplen con todas sus obligaciones dentro de la organización. Otro aspecto importante es que brisas del Titicaca la motivación laboral es buena ya que si se respetan y cumplen con las compensaciones extrínsecas e intrínsecas de los trabajadores.

PALABRAS CLAVES: Motivación y Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The present research work entitled "the labor motivation in the area of food and beverages of the restaurant breezes of Titicaca, Lima, 2016", aims to analyze the labor motivation of workers in the food and beverage area of the restaurant breezes of Titicaca , For which a qualitative research was carried out, with a phenomenological research design, and the following conclusion was reached: In the present work of investigation it was concluded that one of the main factors that intervene in the labor motivation of the personnel are the compensations Extrinsic is why Titicaca breezes should improve this type of strategies so that the workers continue with that commitment and appreciation towards said organization, as well as the second conclusion is that the intrinsic compensations in the food and beverage area of the Titicaca breeze restaurant If they benefit the workers since the workers show their commitment and fulfill all their obligations within the organization. Another important aspect is that Titicaca breezes the labor motivation is good since if they are respected and comply with the extrinsic and intrinsic workers compensation.

KEYWORDS: Motivation and Job Satisfaction