



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

“Percepción de la motivación de los colaboradores del restaurante Tanta
Salaverry, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERÍA**

AUTORES:

Pablo Cesar Vasquez Ramirez

Miguel Angel Bautista Sandoval

ASESOR

Mg. Alvaro Valdez Roca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2018

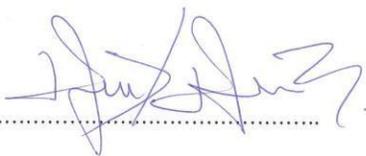
PÁGINAS PRELIMINARES

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) Vasquez, Ramirez, Pardo y Bautista Sandoval Miguel
 cuyo título es: Operación de la Motivación de los Colaboradores
del Restaurante Tanta Salsacanny, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)
Calone (letras).

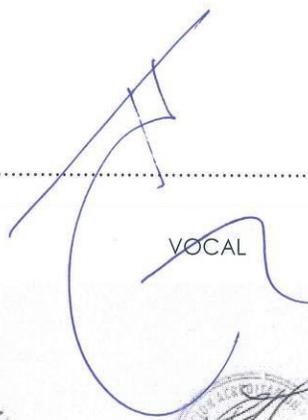
Lima, San Juan de Lurigancho 06 de 12 del 2018



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL





Elaboro

Dirección de
Investigación

Revisó

Responsable del SGC





Aprobo

Vicerrectorado
de Investigación

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios por habernos dado salud, entendimiento y haber permitido que estemos hasta este punto. Así mismo también para nuestros padres por el apoyo incondicional, luego a las personas que nos apoyaron indirectamente y han hecho que este trabajo se realice. Por otro lado, agradecer al profesor Álvaro Valdez por su gran apoyo y paciencia para la culminación de nuestro proyecto.

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios, así mismo a nuestros padres y hermanos que nos han apoyado y motivado, también a las personas involucradas en la aportación para la realización de nuestro trabajo.

Dedicatoria de Autenticidad

Nosotros, Miguel Angel Bautista Sandoval N.º 47512134 y Pablo Cesar Vasquez Ramirez N.º 70583586, 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, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 06 de Diciembre de 2018



Miguel Angel Bautista Sandoval



Pablo Cesar Vasquez Ramirez

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Percepción de la motivación de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry, 2018”, y comprende los capítulos de Introducción, método, resultados, discusión, conclusión y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue Identificar la percepción de la motivación de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry 2018 en la calidad de servicio, la misma que sometemos a vuestra consideración y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración en Turismo y Hotelería.

Atte.



Miguel Angel Bautista Sandoval



Pablo Cesar Vasquez Ramirez

ÍNDICE

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Dedicatoria de autenticidad	VI
Presentación	VII
Índice	VIII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
.	
I INTRODUCCIÓN	12
1.1 Aproximación temática	13
1.2 Marco teórico	18
1.3 Formulación del problema	26
1.4 Justificación del estudio	27
1.5 Objetivos del trabajo de investigación	28
II. MÉTODO	29
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Métodos de muestreo	30
2.3 Rigor científico	31
2.4 Análisis cualitativo de los datos	31
2.5 Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	49

VI.	RECOMENDACIONES	51
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	53

ANEXOS

Anexo 1:	Cuestionario sobre la percepción de la Motivación del Personal.	58
Anexo 2:	Validación de expertos.	59
Anexo 3:	Cuadro de involucrados.	62
Anexo 4:	Cuadro de involucrado 1	63
Anexo 5:	Entrevista ha involucrado 2	66
Anexo 6:	Entrevista ha involucrado 3	68
Anexo 7:	Entrevista ha involucrado	71
Anexo 8:	Evaluación de similitud de la tesis con Turnitin	73
Anexo 9:	Recibo digital	74
Anexo 10:	Acta de aprobación de originalidad	75
Anexo 11:	Autorización de publicación	76
Anexo 12:	Autorización de la versión final del trabajo	78

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la percepción de la motivación de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry 2018 en la calidad de servicio. Así mismo el estudio etnográfico con un enfoque cualitativo. La investigación se realizó el instrumento de observación participante y entrevistas a profundidad, la cual constó de 12 preguntas semiestructuradas. La población de estudio estuvo conformada por 4 colaboradores del área operativa del restaurante Tanta Salaverry. Los resultados obtenidos mediante las entrevistas y observación de campo se pudieron concluir que tiene algunas carencias en la motivación extrínseca y trascendente dado que no cumple con las expectativas que requieren los colaboradores a ello se enuncian las recomendaciones, ya que los resultados no fueron favorables, se dio a conocer que la motivación, si tiene un resultado positivo, por lo tanto se debe de generar mejores propuestas de crecimiento y desarrollo para los colaboradores para obtener como resultado un buen desempeño laboral y ofrecer la calidad de servicio que se espera por parte del restaurante.

Palabras clave: Calidad, motivación, extrínseca, intrínseca y trascendente.

ABSTRACT

The present research had how object identify the perception of the motivation of the employees of restaurant Tanta Salaverry 2018 in the quality service so the study was phenomenological with a qualitative focus. The investigation was done the participant observation instrument and depth interviews well consisted of twelve question semi-structural the study population was conformed for four collaborators of the operational area of restaurant Tanta Salaverry. The resoult obtained with interviews and field observation is that we can conclude that have a some shortcoming about the motivation extrinseca and transcendental because it doesn't have the enough requieriment for satisface the consumers so the recommendation this could seen motivation if it has a positive result. It should generate better proposals of growing and development for the employees for obtains like a result of good work performance and offer quality of service that is expected by the restaurant.

Keywords: Quality, motivation, extrinsic, intrinsic, transcendental.

I INTRODUCCIÓN

1.1 Aproximación temática.

Actualmente la motivación de los colaboradores atraviesa un papel importante en la forma de relacionarse con los demás miembros de la empresa. Existen empresas del rubro alimentos y bebidas que no cumplen con las normas legales laborales y que muchos de ellos son personas que solo ven en dar satisfacción a sus clientes y no preocuparse por la motivación de su personal, ya que está en ellos dar un impecable servicio.

En el ámbito internacional, se han encontrado algunos estudios sobre la motivación en los colaboradores los cuales serán descritos a continuación. La presente investigación observa que los propietarios de los restaurantes en vez de motivar a sus colaboradores, trabajar en equipo y generar ingresos para ellos y el mismo negocio, pierden personal ya que los colaboradores se encuentran desmotivados por las malas condiciones de trabajo que se ofrecen. Así mismo trabajan bajo presión causando que los colaboradores solo piensen en terminar su turno y no estén comprometidos con el trabajo, ya que no le interesa la imagen del restaurante, la satisfacción de los clientes y los ingresos. Con esa finalidad es que a los colaboradores se les debe motivar para que puedan ofrecer un mejor servicio y se sientan comprometidos con el negocio, haciéndolos parte del equipo y realizando métodos para aumentar su eficiencia. (Kueppers, 2018).

Dado que, con el crecimiento gastronómico a nivel global, y en gran aporte de la gastronomía al turismo, ha llevado a que los establecimientos de A&B se encuentren a la altura de satisfacer la demanda y la exigencia de cada comensal, quienes logran satisfacer la necesidad de su cliente interno y externo. Ellos han reconocido que para lograr el éxito es muy importante tener a los colaboradores entusiasmados, a tener pasión por lo suyo, y sobre todo tenerlos motivados.

Así mismo, en lo nacional existen varios restaurantes que compiten con grandes cadenas y franquicias reconocidas, aunque su capital es reducido, estas empresas poseen algo que otras han perdido o descuidado por su crecimiento, los colaboradores juegan un rol importante, con sus acciones pueden conducir rápido al éxito o al fracaso de la empresa, ya que muchos clientes frecuentan los restaurantes, ya sea por el servicio como también por la comida que se brinde. Cuando los colaboradores no se sienten motivados el restaurante obtiene una pérdida de

afluencia ya que no se satisfacen las necesidades que requiere el cliente. Por consiguiente, el establecimiento opta por utilizar otras estrategias como, por ejemplo: el incremento de salarios, pero el restaurante no está en la capacidad de incrementar el sueldo por ese mismo motivo es que crea motivaciones sin ofrecer dinero, a cambio de ello es que se da beneficios o reconocimiento, comidas complementarias o vales de consumo que pueden ser consumidas en el mismo establecimiento con un descuento especial por formar parte de la empresa. Así mismo hacer reuniones tomando en cuenta, sus opiniones y dudas de los colaboradores haciéndolo sentir importante y participe del restaurante. (Discovery, 2016).

Según INEI, “el Perú se fue posicionando en el mercado turístico, convirtiéndose en un destino gastronómico”, existen varios restaurantes que compiten con grandes restaurantes que son muy reconocidos y aunque su dinero no es mucho estas empresas poseen algo que las otras han perdido o descuidado por su crecimiento, los colaboradores juegan un importante rol ya que en ellos y de sus acciones puede conducir rápido al éxito o al fracaso, ya que muchos clientes frecuentan los restaurantes ya sea por el servicio como también por la comida que se sirve, Sin embargo, la palabra motivación según Chiavenato (2000) se refiere a la motivación como la resultado de la interacción entre el individuo y el ambiente que esta entorno a él, sujetándose al momento en que se encuentre la persona en ese instante y de cómo la tome, habrá una interacción entre él y el ambiente que lo motivará o no. Tal es el caso del restaurante Tanta Salaverry que no cuenta con las condiciones de trabajo apropiadas para el colaborador, ya que constantemente realizamos horas extras de trabajo sin remuneración adicional y eso genera desmotivación del talento humano, el restaurante solo se preocupa en las ventas e ingresos más no en el bienestar de sus colaboradores. De igual forma por el tema del mystery shopping algunos colaboradores cuando desaprueban este proceso, son castigados con 2 a 4 días siendo corredor y esto afecta económicamente al personal por que las personas que trabajan en el área del salón se sustentan con las ganancias extras que dejan los comensales. Es así que uno no se siente seguro porque en cualquier momento que haya una falla grave o no tengan buenos resultado en las ventas te puede despedir del trabajo por qué siempre el cliente tiene mayor preferencia y el jefe inmediato no les respalda como debería ser, así mismo el restaurante ve cada día la venta diaria de cada uno de los colaboradores para presionarlo quien se encuentra bajo en su venta, porque ellos ven su beneficio y no piensan si el colaborador está cansado porque algunos trabajan en horario partido que consiste estar todo el día en el restaurante afectando emocionalmente y mentalmente.

Por lo consiguiente, para conocer más de este contenido se vio obligado la revisión de trabajos previos que justifiquen la importancia y la forma en que se emplea como parte de una solución a la problemática anticipadamente planeada.

Aproximación temática

A nivel internacional:

En Guatemala, Sum (2015), elaboró la tesis titulada, “Motivación y desempeño laboral estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”. Tuvo como proyecto principal crear la atribución de la motivación en el desempeño profesional del colaborador administrativo de la compañía del rubro de suministros. (p. 47), dicho estudio fue de tipo cuantitativa y descriptiva. Contando una población de 34 trabajadores aplicando la escala motivación psicosociales. La religión sobresaliente es la católica. El grado de estudio en su totalidad a nivel universitario. En conclusión, se comprobó a través de la escala desde la motivación psicosociales, que la motivación provoca en los colaboradores administrativos ejecutar las diligencias en su lugar de trabajo con un mayor ánimo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir, alguna recompensa o incentivo por su buen trabajo.

En México, Enrique (2014), elaboró la tesis “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”, tienen como objetivos aplicar un instrumento de valor del desempeño laboral y motivación para los trabajadores del instituto. El estudio fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional de campo y transversal. La población fue a 164 colaboradores de los cuales no se tomaron muestra y se aplicó a todos los trabajadores. Para la exploración y recaudación de información se censó a todos los colaboradores, la autora utilizó dos estrategias tanto para desempeño como para motivación, en conclusión, mediante su proporción el nivel de motivación se pudo analizar que los colaboradores poseen una percepción que va de muy buena a excelente.

A nivel Nacional:

Anaya (2015), elaboró la tesis titulada “Propuesta de un nuevo sistema de motivación para los trabajadores de las áreas de venta, servicio técnico, administración y contabilidad de la empresa nor autos Chiclayo S.A.C. Basado en la teoría antropológica de la motivación de Juan Antonio Pérez López”. La propuesta de esta investigación es el proceso de la idea de reconstrucción del

modelo motivacional de la empresa, que implica varias perspectivas. En esta investigación fue de tipo cualitativa, transversal, los métodos para recolectar información fueron el diseño Likert y el enfoque de la investigación es mixto, contando con una población de 30 colaboradores. Aplicando cuestionario para medir sus actitudes luego se aplicará los resultados en el sistema de software Excel para la administración de datos y creación de diseños y tablas, en conclusión, en el estudio se observó que cada colaborador cuenta con diferentes perfiles es por ello que sus rendimientos son diferentes y no similares.

Torres (2017), elaboró la tesis “La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Chancay-sector-Panamericana, año 2017”, el cual cuenta con el objetivo de como interviene la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de los restaurantes del distrito ya mencionado, cuyo estudio fue de tipo cuantitativa, descriptivo-correlacional, de campo y transversal, contando con una cantidad de 60 colaboradores, la herramienta de recolección de datos que se utilizó fue el interrogatorio compuesta por 20 preguntas de respuesta tipo Likert, llegando a la conclusión nos cuenta que la semejanza entre los objetivos de motivaciones y la productividad, las estadísticas aplicadas nos dan como resultado que existe una semejanza dentro de la organización que debe preexistir términos de motivación enfocado a un buen desempeño laboral.

Zevallos(2016),elaboró la tesis “Influencia de la motivación en el aprendizaje motor de estudiantes del cuarto grado de instituciones educativas ex variante técnica cono sur Juliaca 2015”, la cual tuvo como objetivo establecer el prestigio de la motivación en la enseñanza de los alumnos del cuarto grado de las instituciones educativas del cono sur de la ciudad de Juliaca, dicho estudio se plasmó por la modelo mixto, diseño explicativo, contando con una muestra de 101 alumnos para esto se usó el criterio de muestreo aleatorio estratificado, se juntó la investigación a través de un ficha de autoevaluación, manipulando el software estadístico SPSS-21.0. En resultado, la motivación interviene elocuentemente en la enseñanza hacia los estudiantes de la institución educativa.

1.2. Marco teórico

Motivación

Según Robbins y Coulter (2005) indica:

Motivación a los métodos responsables de la ambición de un individuo de ejecutar un enorme esfuerzo para conseguir los objetivos organizacionales, establecido por el contenido del esfuerzo de complacer alguna necesidad particular. No obstante, en usual, la motivación se representa al esfuerzo practicado hacia cualquier objetivo, nos referimos a los objetivos organizacionales porque nuestro enfoque está en el comportamiento relacionado con el trabajo. En esta explicación se observan tres naturalezas claves: esfuerzo, objetivo organizacional y necesidades. (p.392).

Con respecto a esta teoría el autor nos dio a conocer que las persona tienen técnicas para lograr la motivación personal dado que es lo principal para luego satisfacer los objetivos de la empresa donde labora, así mismo nos mencionó que el esfuerzo que se realizó debe de ser en dirección a favor de la organización para lograr los objetivos propuesto por ellos, sin embargo, la organización tiene el deber de motivar al personal mediante estrategias e incentivos para lograr la satisfacción de los colaboradores y tenga un buen desempeño laboral. Ya que un personal muy bien motivado hará que trabaje con esmero y ofrezca un excelente servicio por parte de él.

Para Pérez, En su revista Las 3Ms de la motivación nos mencionan:

La motivación de un individuo para efectuar una labor puede ser interpretada como el atractivo que le impulsa a realizarla, dado que el sujeto consigue en ponerla en práctica. A partir de ello, se puede hacer un seguimiento sobre los tres tipos de motivaciones que estimulan a quienes forman parte de un trabajo. **La motivación extrínseca:** Es la complacencia personal que origina una reacción en el contorno, como en el caso de un puesto mayor al que ya se obtiene, un reconocimiento o una retribución asignada a un buen desempeño laboral. **La motivación intrínseca:** Se obtiene en el nivel de satisfacción para quien actúa, independiente de los efectos extrínsecamente de la acción como, por ejemplo, lograr un objetivo y, proponerse un reto a un mayor y poder concretarla. **La motivación trascendente:** Derivación de la satisfacción que causa en otros individuos. Es la capacidad y eficiencia de resolver las dudas y problemas de los consumidores o comensales, generalmente a aquellos clientes críticos de tal forma que el personal se sienta motivado frente a lo que puede hacer dentro de una organización. (Las 3MS de la motivación, 2012).

Pérez nos mencionó distintas formas de motivar al personal, ya que uno mismo tiene diferentes reacciones en como percibimos la motivación y de cómo nos sentimos al trabajar. Y esto nos ayuda entonces a conocer el tipo de motivación que requiere o necesita el personal de trabajo.

Al respecto de la motivación extrínseca, es la fuerza que nos impulsó a seguir con nuestras actividades o iniciar un proyecto para lograr un objetivo personal o laboral y profesional. Por lo tanto, en el restaurante Tanta Salaverry no cumple con esa motivación dado que no hay una política de reconocer y beneficiar a los colaboradores por tener un excelente desempeño laboral. Así mismo la motivación intrínseca, se entiende entonces que esta motivación va más allá de obtener un beneficio alguno, dado que actúa de una manera natural ya que nace de uno mismo, por simple hecho de realizar algo que nos motiva, que incite hacerlo y lograrlo. Para motivación trascendente va más allá de los intereses personales y se enfoca más en la visión, misión y valores de la empresa para lograr la satisfacción de los comensales. Por ejemplo, ya sea el caso en el restaurante Tanta Salaverry, los colaboradores deben de cumplir las necesidades que requiera el comensal así mismo poder solucionar alguna inquietud o problema que ocurra en el establecimiento, así indirectamente se estará satisfaciendo las necesidades del consumidor y efectuando una motivación indirectamente hacia el colaborador.

Sobre los tipos de motivación, Perrin & Blauth (2011) señalan que las diversas formas de motivación pueden asociarse en dos rótulos: extrínseca e intrínseca. Los dos tipos de motivación son potenciados por las necesidades. Así mismo, se reconoce que existen diversos indicadores acerca de los tipos de motivación; la cual algunos producen estímulos externos como los reconocimientos, mientras que otros, se preocupan por mejorar el compromiso consciente de sus colaboradores. Para eso se utilizó la motivación intrínseca para lograr resultados de logro, reconocimientos de los colaboradores en sus actividades, la cual obliga a ellos realizar labores productivas para el restaurante y por la motivación extrínseca se consideró beneficios como bonos, premios y estabilidad laboral.

Según Koontz (2012), la motivación es un nombramiento universal que se utiliza para calificar a todo tipo de estímulos, aspiraciones, ansias y fuerzas semejantes, por ello, mostrar que los representantes motivan a los colaboradores es dar la razón que realizan diversas actividades con la finalidad de satisfacer aquello que ellos desean obtener, y que los incite a trabajar de la mejor forma posible.

Así mismo, se considera también que la motivación es la energía que conduce el comportamiento, ya sea aceptable o no. Expresar semblantes motivacionales, ayuda a

acercarnos más a metas y obtener un rendimiento deseado o alejarnos de situaciones que deseamos evitar (Fischman, 2015).

Por otra parte, según Chiavenato (2000), indica que la “Motivación es uno de los factores internos que necesita una mayor atención con mayor amplitud, el motivo que impulsa a una persona ha actuar de determinada manera o, por lo menos, inicia una propensión frente a un comportamiento específico” (p. 68). Con relación a este concepto el autor nos menciona que la motivación es un factor muy significativo para la persona que solicita una vigilancia extremadamente cuidadosa, originando un comportamiento dependiendo las circunstancias del momento, dado que es difícil de entender, porque cada persona piensa y reacciona de acuerdo a su perspectiva es por ello, que la motivación cumple un rol muy importante para realizar una labor.

Entre otras definiciones tenemos Robbins y Coulter las cuales nos explican las teorías de diferentes autores de las cuales son:

Según Maslow (como se citó en Robbins y Coulter, 2005, p.394) nos menciona lo siguiente:

Propone y define, que en cada individuo existe en un rango de 5 necesidades como: Fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrelación. A sí mismo, Maslow argumentó que cada nivel de jerarquía de necesidad debe ser satisfecho antes de que se active el siguiente, y una vez que una necesidad es satisfecha en forma importante, ya no motiva al comportamiento del individuo sin embargo son necesidades básicas y fundamentales para el ser humano”

En efecto, se entiende que existe cinco necesidades por lo cual el individuo se encuentra en uno de ellas, es así que el ser humano no puede estar paralizado mucho tiempo, siempre busca una mejora en la vida, nuevos objetivos, nuevas metas, es por ello que cada vez que conseguimos algo siempre anhelamos obtener más para satisfacer nuestras necesidades, por lo tanto, el hombre ha sido una máquina de buscar su propia satisfacción a través de voluntad y sacrificio, dado que la motivación es una pieza importante para conseguir nuevos propósitos.

Según Herzberg (1970) Estos factores describen la relación de una persona con lo que hacen, su contenido de trabajo y, como motivadores, llevan a la satisfacción laboral porque abordan una necesidad de crecimiento de la persona. De acuerdo con esta teoría, es la sustancia del trabajo que permite el logro de los objetivos de crecimiento, y por tanto la satisfacción. La falta de tales factores no conduce en sí misma a desmotivación. Herzberg también identificó factores que contribuyen a la insatisfacción laboral (factores de higiene) como: Política y administración de la empresa, supervisión, salario, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo.

Así mismo, Herzberg (como se citó en Robbins y Coulter, 2005, p. 395) propone la hipótesis de la motivación e higiene, nos indica que,

La satisfacción y la motivación en una organización están vinculadas con aspectos intrínsecos en cuanto a la insatisfacción en una determinada organización de trabajo se relaciona con factores intrínsecos. Herzberg asumía, que los comportamientos de los individuos hacia el trabajo determinaban el éxito o el fracaso.

Se entiende que en esta teoría se encuentran dos componentes importantes que benefician a la satisfacción y que son independientes y diferentes que los que producen la insatisfacción en los individuos y relacionan también en la motivación, de la misma manera no son los mismos motivadores los que hacen que uno labore bien o pésimo en su trabajo, estos son los factores de higiene y motivación. Estos componentes, la higiene es parte de la motivación y es importante para personas que buscan un buen ambiente laboral, porque hay personas que buscan muy aparte de una buena remuneración, es una empresa que tenga un excelente clima laboral, donde el personal pueda trabajar a gusto y sin problemas.

Según McClelland (como se citó en Robbins y Coulter, 2005, p.396) se concentra en la atención

Existen tres tipos de necesidades logradas que son motivos significativos en el trabajo. Esas tres necesidades contienen la necesidad de logro, que es el estímulo para distinguirse, lograr beneficios con relación a una serie de reglas y plantear estrategias para determinar el éxito. La necesidad de poder, que es la necesidad de realizar que otros se tengan actitudes como no se reflejan de otro modo, y la necesidad de pertenencia, es el deseo de tener relaciones interpersonales con las amistades más cercanas.

Con relación a esta teoría se entiende que hay individuos que tienen la necesidad de crear algo mejor, con la perseverancia de lograr algo que los ayude a creer en ellos mismos, aceptando desafíos o retos, ya que una persona por ser hábil en algo no significa que sea hábil en todo, siempre hay cosas que uno no sabe y eso se aprende enfrentando los retos que son cotidianos. Así mismo, representamos esta idea en el restaurant Tanta ya que existe personal mucha actitud y otros que se cohíben de poder aceptar retos o desafíos ya que de aceptar es la única manera de poder aprender y ejercer como profesional, estas necesidades son de mucha importancia para poder desarrollarse aún mejor como persona.

Motivación

Según Maslow (1943). La motivación es el impulso que tiene cada individuo para poder satisfacer sus propias necesidades. En la teoría se menciona que tenemos una jerarquía de cinco necesidades, las cuales son representadas en una pirámide; en la base están las necesidades inferiores, necesidades fisiológicas, así mismo también se encuentran la necesidad de seguridad, las de afiliación, reconocimiento y la de autorrealización. Las necesidades fisiológicas: Son las necesidades básicas como el de respirar, beber agua, dormir, sexual, entre otras. La necesidad de seguridad: Se da para que el individuo se sienta seguro y protegida, como por ejemplo seguridad de salud, familiar, física, entre otros. Necesidad de afiliación: Se da cuando se encuentra la amistad, el afecto y el amor dentro de un grupo de trabajo. Necesidad de reconocimiento: Se da a través del reconocimiento, de la importancia que tiene en el entorno y se relaciona con la autoestima. La Autorrealización: Se encuentra en la cima de la jerarquía, a través de su satisfacción encuentran un sentido a la vida mediante el desarrollo de su potencial en una actividad.

Stephen (2009), indica que “La motivación laboral es un periodo intrínseco que impulsa y energiza al comportamiento laboral de tal modo que lo administra y mantiene hacia un objetivo de trabajo u organización.” (p.700). Con este concepto el autor nos mencionó, que la motivación que recibe se da a través de factores internos u intrínsecos que ayudan al individuo lograr su objetivo en el trabajo y mantenerlo.

El concepto de motivación es tratado por diferentes teorías motivacionales que proporcionan su propia descripción de la motivación, aunque tienden a superponerse en mayor o menor medida. Existe un acuerdo común, sin embargo, que para que alguien este motivado para actuar, debe haber alguna razón para que lo hagan, una recompensa. Esta recompensa puede ser un resultado positivo, o la evitación de un resultado negativo (Hollyforde y Whiddett 2002). Con respecto a esta teoría se dio a conocer que un individuo siempre va sentir una motivación si recibe alguna recompensa, ya que eso satisface alguna necesidad que pueda tener. Existe un factor o una necesidad que hace que la persona actué de una manera interesada.

Martínez (2003) mencionó a Taylor como el primero en afirmar la necesidad de considerar que el clima laboral en el trabajo así como sus necesidades específicas de cada individuo, así:

Las variables relacionadas con las condiciones de trabajo (iluminación, calefacción, etc.) y control de los cambios en la producción se ligan a la motivación. El comportamiento de los miembros está determinado por numerosos factores y no solamente un intercambio mecánico. (p.25)

Así mismo, Gonzales (2006) mencionó que “la motivación constituye un aspecto fundamental en la personalidad del ser humano es el núcleo central de la persona el cual está constituido por sus necesidades y motivos”. (p. 59). Con relación a este concepto nos menciona que la motivación interviene en el estado emocional de las personas la cual está compuesto por las necesidades y motivos en lograr cumplir los objetivos planteados de cada individuo.

Según Pelayo (2011), se refiere que la Motivación laboral:

Es una actividad mediante el cual un colaborador, inspirado por fuerza internas, forma y conserva una gestión orientada a conseguir determinados estímulos que le acceden la complacencia de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización. (p.8)

Según el autor, se describe que la motivación es un impulso interno y externas que alcanzan para lograr sus objetivos personales y profesionales, como la satisfacción de las necesidades básicas, así como profesionalmente.

De esta manera López (2005) nos indica que la motivación internamente del ámbito laboral, es específica actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene la conducta de los individuos hacia la elaboración de objetivos deseados. (p.27)

Según Thomas, K y Velthouse, B (1990). Esencialmente, la motivación intrínseca involucra experiencias valoradas positivamente para que los individuos se deriven directamente de una tarea. En el presente modo de motivación intrínseca, la tarea implica condiciones genéricas por un individuo perteneciente directamente a la tarea, que producen motivación y satisfacción. El núcleo de las evaluaciones de tareas es la causa próxima de intrínseca. La motivación y la satisfacción de tareas se producen dentro de la persona y referirse en sí, en el lugar del contexto de la tarea o de recompensas. Finalmente, son evaluaciones a lo largo de dimensiones que son lo suficientemente genéricos para ser aplicables a cualquier tarea. (p. 668)

Por otro lado, Gallardo (2007).

La motivación laboral se debe precisar en el espacio de la responsabilidad entre la organización y la persona. Para la adquisición de unos objetivos que redundan en favor habitual y que se establece en factores intrínsecos y extrínsecos. Por elementos intrínseco entendemos las acciones usadas a cabo por persona marcadas por su adecuada voluntad de conseguir alcanzar sus metas y satisfacer sus necesidades, siempre acorde con sus habilidades/ capacidades. Consideramos, por otro lado, como extrínsecos aquellos elementos que provienen del externo, por tanto, parten habitualmente de la organización y comprometen ser los facilitadores que ponga la habilidad de las personas, los elementos necesarios para que estos puedan lograr sus metas y objetivos. (p.5)

Se considera que la motivación laboral parte de un compromiso de ambas partes, del empleador y del empleado, donde la expectativa es satisfacer los intereses, tanto del trabajador como el de la empresa.

Díaz (2014), cita a Keller (2008) estudio el conocimiento de la motivación para culturizarse. Planteo que la motivación se refiere a la alternativa que las personas hacen, en término de experiencias y metas que se plantean o evitan, y el impulso de energía que van imprimir para conseguir.

Cinco dimensiones en las que la motivación se origina:

- 1) La motivación se origina cuando la curiosidad del principiante es impulsada al mostrarle una brecha en su sensatez. Haciendo que la curiosidad mantenga el compromiso con el aprendizaje.
- 2) La motivación para aprender se facilita cuando los conocimientos que has aprendido se observan como indicadores para las metas del aprendiz.
- 3) Cuando el alumno cree en sí mismo en tener éxito en aprender, los conocimientos a realizar, también se promueve la motivación.
- 4) La motivación se origina cuando el alumno aguarda y percibe resultados satisfactorios de su aprendizaje. Esta dimensión contiene la complacencia necesaria para que los aprendices tengan emociones positivas hacia el aprendizaje y extiendan motivados.
- 5) La motivación para aprender se origina y se conserva cuando los principiantes utilizan habilidades de autorregulación que les accedan proteger sus propósitos(pp.11-12)

Pintrich y De Groot (1990) se pueden diferenciar tres componentes o dimensiones básicas de la motivación académica.

a). Motivacional de valor posee observar los motivos, intenciones o conocimientos para involucrar en la ejecución de una actividad. Estos aspectos están reunidos internamente en el componente motivacional de valor, ya que la mayor o menor jerarquía y excelencia que un individuo le asigna a la ejecución de una actividad es lo que determina, en este caso, que lo ejecute o no.

b) Componente de expectativa segunda dimensión de la motivación académica, mencionada componente de expectativa, abarca los conocimientos y creencias propias sobre la magnitud para realizar una tarea.

c) Componente afectivo abarca las emociones, sentimientos y, en general, las reacciones afectivas que causa la ejecución de una acción que establece otro de los pilares principales de la motivación que da sentido e importante a nuestra acción y moviliza nuestra dirección hacia la consecución de objetivos emocionalmente deseables y adaptativas.

Pintrich y Schunk (2006) la motivación es el proceso que nos rige hacia la meta u objetivo de una acción, que la provoca y la conserva.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General:

¿Cuál es la percepción de la motivación de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry 2018 en la calidad de servicio?

1.3.2. Problema Específico:

¿Cuál es la percepción de la motivación intrínseca en los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry 2018 en la calidad de servicio?

¿Cuál es la percepción de la motivación extrínseca de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry 2018 en la calidad de servicio?

¿Cuál es la percepción de la motivación trascendente de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry 2018 en la calidad de servicio?

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente estudio nos permitió conocer con más detalle sobre la Percepción de la motivación de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry ya que en dicho lugar los colaboradores no tienen la motivación para realizar un buen desempeño laboral, por lo cual implementamos estrategias que ayuden en el incentivo de mejorar por parte de los colaboradores creando un agradable clima laboral de trabajo donde se sientan motivados y puedan dar una mejor calidad de servicio al comensal.

Justificación Teórica

El actual proyecto de investigación tuvo como objetivo general saber cómo influye la percepción de la motivación de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry, para poder profundizar el conocimiento teórico de la variable motivación, se basó en la teoría de Pérez, (2012), quien define y dimensiona de manera objetiva la variable de estudio.

Por otro lado, para determinar la justificación teórica si en verdad los propósitos se están desempeñando correctamente, nos llevó a ejecutar la reciente investigación: incentivando a las compañías a motivar a los colaboradores y esto nos ayudará no solo a los colaboradores, sino también a los restaurantes ya que, con un colaborador motivado, los efectos serán beneficiosos y ofrecerá una buena calidad de servicio.

Lo que busco esta investigación es que las empresas, restaurantes y otros, se interesen en poder investigar sobre las formas o maneras de motivar a su personal, ya que depende de ellos, hacer que una empresa mejore y crezca, por ello se le debe de dar importancia a este tema. El instrumento empleado tiene validez comprobada.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Identificar la percepción de la motivación de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry 2018 en la calidad de servicio.

1.5.2. Objetivos Específicos

Identificar cuál es la percepción de la motivación intrínseca de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry 2018 en la calidad de servicio.

Identificar cuál es la percepción de motivación extrínseca de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry 2018 en la calidad de servicio.

Identificar cuál es la percepción de la motivación trascendente de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry 2018 en la calidad de servicio.

II MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El reciente estudio es de enfoque cualitativo con el diseño metodológico, es el etnográfico que según Mcleod y Thomson (2009) se identifica “El diseño etnográfico busca describir, explicar y captar ideas, opiniones, funciones, representación y prácticas presenta en los sistemas. Incluso pueden ser extensos y englobar la historia, geografía y los subsistemas socioeconómicos, educativos, político, cultural, ceremonias, ilustraciones, desempeño social, familiaridad, salidas, redes y un sin fin de elementos” (p. 482). Se entiende entonces, que el individuo se convierte en la fuente viva para conseguir un dato sobre algún fenómeno. Este enfoque se adapta de manera complementaria con el enfoque cualitativo. En complemento, se aprovecha el recurso de la perspectiva para reclutar información sobre lo que se pretende investigar, el diseño etnográfico nos ayudó a recopilar las experiencias vividas de los colaboradores con respecto a la motivación en el restaurante tanta Salaverry.

En este enfoque recogimos datos limitados, ya que se refieren de grupos limitadamente amplios. Este es el tipo de investigación más común. El instrumento que se uso es: entrevistas y análisis de observación.

2.2 Métodos de muestreo

La presente investigación cuenta con una población de cuatro colaboradores del área operativa del restaurante Tanta Salaverry en el distrito de Jesús María, los sujetos fueron escogidos al azar y de diferente puesto de trabajo ya que de esa manera se pudo percibir la motivación de diferentes áreas como: vitrinera, barman y mozos. Así mismo dichos individuos fueron entrevistados con 12 ítems y con una duración mínima de 4 minutos con 13 segundos en adelante, para poder obtener información relevante para nuestro estudio.

Vara (2012) testifica que “la muestra (n), son los conjuntos de asuntos obtenidos de la población, escogidos por algún método racional, constantemente parte de la población. Si se obtienen varias poblaciones, entonces se obtendrán varias muestras” (p.221).

Con ese concepto se entiende que la muestra se extrae de una parte de la población, la que nos ayuda a establecer la problemática, ya que es apto de generar la información con los cuales se examinan las fallas, así mismo se entiende entonces que al contar con mayor población se obtendrá más información.

Muestreo Bola de Nieve:

El muestreo de bola de nieve, Según Atkinson & Flint (2001), se define como un método para descubrir el elemento de la investigación, entre el investigador y los datos de otro, ya que a su vez facilita el apelativo de un extra, y continuar (p.1). Dicho procedimiento se asocia con sus indagaciones exploratorias, cualitativas y descriptivas, mencionando principalmente los estudios ya recolectados puedan precisar un elevado nivel de esperanza para desenvolver. La bola de nieve se define como una técnica para llegar a la profundidad en una investigación, también que son influencias de distintas alternativas de productos.

2.3 Rigor Científico.

Según Arias, Giraldo,(2011), en su artículo de rigor científico en la investigación cualitativa definen que “los criterios que tiene rigor científico, deben ser coherentes con las asunciones, las bases epistemológicas ya las axiomas propias del paradigma en el cual se sitúa el fenómeno, los investigadores deben discutir sobre los desarrollos con la credibilidad, transferibilidad para aprenderlos y aplicarlos, dando mayor expansión, además estar a la expectativa de las evidencias que se pretenden difundir como estándar de científicidad, para de esta forma ser reforzada a una investigación más veras y transparente, por consiguiente es entender e interpretarse para construir una teoría frente al fenómeno estudiado” (p.512).

2.4 Análisis cualitativo de los datos.

Observación participante.

Según Vara, “la observación es un instrumento basado en la comprensión y la búsqueda de la conducta del sujeto, cosa, elemento o acontecimiento a investigar. Los cuales se determinan mediante guías de observación y guías de registro” (2012, p. 249).

En consecuencia, la observación es una práctica para la recolección de antecedentes, fijándonos en el comportamiento de los actores que participaran en nuestra investigación.

Entrevista a profundidad.

Según Vara, “una entrevista personal se realiza de manera individual y que cada interrogado se pueda desenvolver libremente sus pensamientos y creencias sobre algún tema, idea de análisis. Para ello se usan las guías de entrevista no estructuradas o semiestructuradas” (2012, p. 249).

Así mismo, la entrevista nos ayudó a conocer a profundidad las opiniones, creencias y experiencias que los colaboradores viven día a día en su centro de trabajo.

Por lo tanto, planteamos preguntas que los trabajadores puedan contestarlas sin dificultad y expresando lo que realmente quiere hacernos llegar y nosotros para poder resolver nuestra investigación con ayuda de estos personajes.

2.5. Aspectos Éticos.

Se tuvo en cuenta la validez de los resultados; teniendo en cuenta la propiedad intelectual del autor; el respeto por las convicciones políticas, morales y religiosas; Además, se cuidó la identidad de los entrevistados adquiriendo como resultado que los participantes narren sus experiencias, vivencias y expresen sus opiniones de forma liberal sin criticarlos.

III RESULTADOS

3.1 Resultados de entrevista a profundidad

En el actual trabajo de investigación se dio a conocer los resultados de las entrevistas que se ha realizado a cuatro personas que son parte del área operativa del restaurante Tanta-Salaverry.

Las respuestas fueron agrupadas en tres categorías de motivación: Motivación extrínseca, intrínseca y trascendente.

A continuación, se presenta, dentro de cada categoría las subcategorías procedentes del análisis de contenido cualitativo de las entrevistas realizadas, ilustradas con confesiones de personas claves.

3.1.1 Motivación Extrínseca

En esta categoría se engloban tres subcategorías que hacen mención a la motivación extrínseca de los colaboradores del restaurante Tanta-Salaverry. Estas subcategorías son: (A) Remuneración económica, (B) Reconocimiento y (C) Recompensa.

A. Remuneración económica.

En la subcategoría remuneración económica se ha tenido en cuenta si influye en la motivación del personal del restaurante Tanta.

No todos los entrevistados coincidieron que la remuneración que realizan está acorde a su desempeño laboral,” Por ejemplo nosotros trabajamos un poquito más de nuestras horas y no nos consideran esas horas extras.” (E1 – Laura Estrada, vitrinera del restaurante Tanta-Salaverry), como otros que sí, “He si porque si no, no aceptaría este trabajo. Uno debe saber que cuando encuentras un trabajo, debes saber cuánto te van a pagar y si en realidad es lo justo, en este caso obviamente uno trabaja más pero normal porque obviamente el trabajo en atención al cliente es más agotador y entra más cosas y bueno realmente deberías de ganar más, pero si yo creo que es lo justo en los parámetros económicos.” (E2 – José Céspedes, Bartender del restaurante Tanta-Salaverry).

B. Reconocimiento.

Esta subcategoría incluye las declaraciones de las personas que fueron claves para conocer si existe o no reconocimientos por parte del administrador o jefe inmediato del personal. Cabe resaltar que las personas entrevistadas no tenían tantas ideas de reconocimiento al

personal, porque en el establecimiento donde laboran no lo hacen frecuentemente.

Sobre el reconocimiento que otorga el restaurante está acorde al desempeño laboral, los entrevistados no concordaron con sus respuestas ya que algunas eran positivas y otras negativas, cabe resaltar que el entrevistado tenía mayor tiempo laborando en el restaurante y se llevaba mejor con su jefe inmediato. “Si, aparte que cuando tienes un problema te apoyan, bueno yo he tenido un problema de salud un tiempo y me apoyaron. Entonces sí, pienso que sí.” (E2 – José Céspedes, Bartender del restaurante Tanta-Salaverry). Asimismo, “No, a nosotros no nos dan un reconocimiento, ni un incentivo, no nos dan nada. No nos premian por nuestro desempeño, más que todo no valoran lo que hacemos.” (E1 – Laura Estrada, Vitrienera del restaurante Tanta-Salaverry).

C. Recompensa.

Esta subcategoría incluye las declaraciones de las personas claves entrevistadas acerca de si el restaurante premia a sus colaboradores por su desempeño laboral. Así mismo se pudo notar que los entrevistados tampoco tenían ideas de como el administrador o jefe directo premiaba a sus colaboradores. De igual manera nos respondieron lo siguiente afirmando de que si, “Económico no, al menos te nombran, te dan vale, claro económico también puede ser económico.” (E2 – José Céspedes, Bartender del restaurante Tanta-Salaverry). Y lo otro que notamos que fue más sincera y directa al expresarse diciendo lo siguiente, “No, no porque como lo vuelvo a decir. Porque ellos más ven, más tienen consideración que al cliente les vaya bien mas no a nosotros, no nos pagan bien.” (E1 – Laura Estrada, Vitrienera del restaurante Tanta-Salaverry).

3.1.2 Motivación Intrínseca.

En esta categoría se comprenden tres subcategorías que hacen referencia al tipo de motivación que se da en el colaborador. Estas subcategorías son: (A) Capacitación, (B) Identificación y (C) Clima laboral.

A. Capacitación.

En esta subcategoría se ha incluido las referencias de las personas clave entrevistadas en base que se tiene a la capacitación que brinda el restaurante, para ayudar el desempeño a su personal de trabajo. Obteniendo un desacuerdo entre los entrevistados, ya que algunos es un beneficio y para otros es más estresante, complicado por los temas de los horarios

de trabajo, “si claro, justo en esta semana tenemos 4 días de capacitaciones y eso nos ayuda bastante.” (E3 – Napoleón Huamán, Mozo del restaurante Tanta-Salaverry), Las capacitaciones que brinda dicho restaurante siempre son fuera de los horarios de trabajo, perjudicando a muchos colaboradores ya que no todos se encuentran en la misma condición como ejemplo los horarios partidos entre otros. “En este caso está fuera del horario de trabajo, por el tema de que no concuerda con el horario del trabajo, no debería ser, debería ser en la hora que nos correspondan o mínimo en este caso son 4 días de capacitaciones, en mi caso apertura y cierre, en como si estuviera 2 turnos en el día.” (E3 – Napoleón Huamán, Mozo del restaurante Tanta-Salaverry). Así mismo “Puede que sí, ayuda a mejorar el desempeño, te da conocimiento de algunos productos y los conoces, pero también nos gustaría trabajar más a fondo no solo que evalúen el desempeño del trabajador si no que le ayuden como persona.” (E4 - Cristian Florida, Mozo del restaurante Tanta-Salaverry).

B. Identificación.

En esta subcategoría se ha incluido las referencias de las personas clave entrevistadas como el fin de verificar si el empleado se siente identificado con el restaurante.

Logrando un resultado de unanimidad ya que el personal se siente identificado por que el trato no es malo “Si, tengo muchos años trabajando acá. Pienso que si, por supuesto.” (E2- José Céspedes, Bartender del Restaurante Tanta- Salaverry). Así mismo “Sí porque no nos tratan mal, tenemos horarios justo la paga no es mala, por cierto, inconveniente dentro del tema del servicio, pero dentro de todo estamos bien.” (E4 - Christian Florida, Mozo del Restaurante Tanta- Salaverry).

C. Clima laboral

En esta subcategoría a través de las declaraciones de cada uno de los entrevistados, si existe un buen clima laboral en la empresa. Por el consiguiente, los colaboradores nos informaron que el clima laboral lo hace uno mismo dado que uno mismo es parte del equipo y puede mejorar el ambiente con pensamiento positivo. “El clima laboral lo haces tú, lo haces tú y tus compañeros, y si eres una persona que te dedicas a trabajar y a pasarla bien vas a tener un buen clima laboral, porque recuerda que pasamos más tiempo aquí que en nuestras casas, entonces tienes que tener buen clima laboral, si no lo tienes es ilógico tendrías un trabajo muy tenso, estresante y desgastante. Tiene que haber un buen clima laboral y aquí

en este caso sí, si lo hay.” (E3 – José céspedes, Bartender del restaurante Tanta- Salaverry). Así mismo, “Lo único que te puedo decir que el clima no es malo, y eso no quiere decir que sea 100% bueno, aquí mientras que trabajemos como deberíamos no hay mal clima laboral, pero podría existir un mejor clima contamos con las herramientas y deberían cada trabajador ser consciente de eso.” (E4 – Christian Florida, Mozo del restaurante Tanta – Salaverry).

3.1.3 Motivación Trascendente.

En esta categoría se engloban tres subcategorías que hacen referencia al tipo de motivación trascendente que se da en el colaborador del restaurante Tanta-Salaverry. Estas Subcategorías son: (A) Valores, (B) Cultura Organizacional y (C) Apoyo.

A. Valores.

En esta subcategoría a través de las declaraciones de cada uno de los entrevistados se dio a conocer si los valores que genera el restaurante se dan en el trabajo. Así mismo se pudo determinar, por la sobrecarga laboral que existe dentro de ella. “He sí, el problema, yo pienso que sí, se deben de ejecutar, hay veces que no lo ejecutan por algunas cosas que pasan, pero se deberían de ejecutarse, pero a veces digamos que, por el mismo trajín, por la misma tensión que hay, a veces como que saltamos algunas cosas, pero pienso que sí, si tenemos los valores de la empresa.” (E3 – José Céspedes, Bartender del restaurante Tanta- Salaverry). Por consiguiente, “Si, pero va depender mucho de cada uno, porque los valores, en este caso nos ayudan bastante por el tema del desempeño de cada uno.” (E3 – Napoleón Huamán, Mozo del restaurante Tanta-Salaverry).

B. Cultura organizacional.

En esta subcategoría a través de las declaraciones de cada uno de los entrevistados se dio a conocer sobre la cultura organizacional que existe dentro del restaurante. La mayoría de entrevistados respondieron estar cómodos laborando en este restaurante, “Sí, aquí trabajamos de manera muy tranquila no hay ningún inconveniente mientras no hay ningún problema todo bien.” (E4 – Christian Florida, Mozo del restaurante Tanta – Salaverry). de igual forma, “Sí, obviamente sí, siempre vas a tener, ¿nunca vas a ser pepita de oro para que todos te quieran no? Pero si me llevo bien con mis compañeros, debe de llevarte bien. Te lo vuelvo a repetir pasas más tiempo con ellos que con tu familia o con tu pareja, entonces en realidad tienes que llevarte bien con ellos, sino es estresante y agobiante,

vuelvo a repetirlo es un trabajo muy estresante.” (E3 – José Céspedes, Bartender del restaurante Tanta- Salaverry).

C. Apoyo.

En esta subcategoría a través de las declaraciones de cada uno de los entrevistados se dio a conocer sobre el apoyo que existe por parte del administrador o jefe directo dentro del restaurante Tanta-Salaverry. No todos los entrevistados concordaron con las mismas respuestas, pero se muestra la falta de apoyo. “No, no siento el apoyo, porque no, a veces uno con miedo, con temor hay que pedirle cosas al administrador o a mi jefe director y no recibo apoyo.” (E1 – Laura Estrada, Vitrienera del restaurante Tanta-Salaverry). Por consiguiente, “Eh, no digo que es malo, pero tampoco es el mejor, pero a veces tenemos que ponernos en el papel del trabajador para pensar como está ejecutando su trabajo que está pensando, que necesitas, como ayudar, como capacitarlo. Si es que algo no se sabe ahí está la jefatura inmediata para capacitar al personal y de que alguna forma crezca como trabajador y personal y aspira otra cosa.” (E4 – Christian Florida, Mozo del restaurante Tanta – Salaverry).

3.2 Resultados de las Observaciones de campo

En el presente apartado se presentan los resultados de las observaciones de campo realizado durante la entrevista en el restaurante tanta – Salaverry. Las respuestas fueron de tres tipos. Intrínseca, extrínseca o trascendente.

A continuación, se describe, dentro de cada categoría la subcategoría los análisis de las observaciones de campo realizados.

3.2.1 Motivación Intrínseca:

Con respecto a la motivación intrínseca, se han ejecutado las siguientes sub categoría.

(A) Remuneración económica, (B) Reconocimiento y (C) Recompensa.

A. Remuneración económica.

En esta subcategoría se ha detectado durante la entrevista, que la remuneración está en

un promedio equitativo al mercado, pero que deberían pagar un poco más, ya que trabajar con personas es más agotador, pero la remuneración económica va depende a la labor que realices en el restaurante, como evidencia mostraron su boleta de pago que estará en anexo.

B. Reconocimiento.

En esta subcategoría se ha detectado durante la visita, que no tienes un mural del trabajador del mes, pero si se menciona cada tres meses al embajador tanta.

C. Recompensa

En esta sub categoría se ha determinado que no reciben ninguna recompensa, por ser el mejor vendedor, ni mejor trabajador del mes, por lo cual algunos se sienten disconforme y solo tratan de ser su trabajo, porque algunas veces, la administración promete premios que al final no cumplen.

3.2.2 Motivación extrínseca

Con respecto a esta motivación se deriva en 3 sub categoría:

(A) Capacitación (B) Identificación (C) Clima laboral

A. Capacitación:

Con respeto a esta Sub categoría, si se aplica en el restaurante las capacitaciones, pero no son en la hora de trabajo, si no fuera de ella, y eso causa un poco de incomodidad, porque algunos tienes horario partidos, por lo cual en su horario fragmentado se van a descansar u otros que aperturan, solo desean ir a su casa para pasarla con la familia. Por otro lado, solo les ofrece capaciones para mejorar el servicio, nuevos platos o bebidas, pero jamás les dan capacitación sobre como crecer personalmente y como motivarse, asimismo.

B. Identificación

Con respecto a esta sub categoría se ha detectado de que si, se sienten identificado con el restaurante, porque no tienen un mal trato. Como hemos percibido en el momento que estuvimos en el local, observamos que cumplían con sus labores y se sentían cómodos realizando su labor.

C. Clima laboral

En esta sub categoría se ha observado que el clima laboral, no es bueno ni malo, ya que tienen muchas herramientas para mejorar, como el compañerismo, la amistad, la empatía, ya que ellos pasan más tiempo en el trabajo que en su hogar, por lo tanto, uno mismo hace el clima laboral, uno busca la motivación para tratar de mejorar cada día.

3.2.3 Motivación Trascendente.

En esta categoría se abarcan tres subcategorías que son:

(A) Valores, (B) Cultura Organizacional y (C) Apoyo.

A. Valores

Al momento que observaron y fueron cliente sintieron los valores que son generosidad, excelencia, creatividad y compromiso, sintieron la confianza y el compromiso de la persona cual los atendía y sintieron la comodidad como si estuviéramos en casa.

B. Cultura organizacional

Con respecto a la sub categoría observaron que, si se siente un ambiente agradable en el salón, donde observaron, que entre ellos tiene una comunicación excelente, se ríen, conversan en el momento que el restaurante no tiene tanta afluencia de comensales.

C. Apoyo

En este caso, no observaron a la administradora o aun supervisor acercándose para preguntarnos, si estaba yendo bien la experiencia, por lo tanto, no vimos un apoyo hacia los colaboradores. Pero si de sus compañeros.

IV. DISCUSIÓN

En este espacio se presentan las discusiones de los resultados obtenidas en las entrevistas de personas claves y así mismo, las observaciones de campo realizadas en el restaurante Tanta-Salaverry.

Las discusiones están agrupadas en 3 categorías de motivación: Motivación extrínseca, motivación intrínseca y motivación trascendente.

4.1.1 Motivación Extrínseca.

En la motivación extrínseca se ha tenido en cuenta las siguientes tres subcategorías: (A) Remuneración económica, (B) Reconocimiento y (C) Recompensa.

A. Remuneración Económica.

Con respecto a la remuneración económica en las entrevistas, se tuvo como resultado, un desacuerdo por parte de los entrevistados, ya que, existe un descontento con el de trabajar más de las horas de trabajo y que no sean remuneradas económicamente, y así mismo otros se sienten bien trabajando ahí, pero en las observaciones de campo, se determinó que los que se sienten gratos trabajando, son personas que tienen tiempo y tienen un contrato estable, por lo cual no los afecta mucho, ya que se sienten más cómodos y tranquilos, porque tiene diferente pago y beneficios.

Esta diferencia se puede decir, que es debido, a que los entrevistados se encuentran en posiciones distintas, ya que otros cuentan con tiempo laborando en esta empresa, por lo tanto, tienen una estabilidad y una mayor remuneración por la antigüedad. Por otro lado, se sabe que la remuneración económica es una motivación para los colaboradores del restaurante Tanta-Salaverry, la cual influye mucho en la hora de desenvolverse en sus puestos de trabajo, ya que un colaborador desmotivado no ofrece todo su potencial a la hora de ofrecer un servicio.

Estos resultados se apoyan en la tesis sobre la motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Chancay-sector- Panamericana, año 2017, donde su objetivo fue determinar la relación la motivación con el desempeño laboral, por cual la motivación extrínseca, intrínseca y trascendente, son fundamentales para un buen desempeño laboral.

La remuneración económica consiste en obtener un pago de un servicio que realizamos por

mutuo acuerdo para el beneficio de ambas partes, para satisfacer las necesidades del personal teniendo en cuenta las labores que uno desempeña diariamente. (Urquijo, 1997).

B. Reconocimiento.

Con respecto a reconocimiento, se coincidió en las entrevistas, como en las observaciones de campo que no hay ese valor de reconocer a los empleados, habitualmente por su labor constante que tienen dentro de la empresa u logros obtenidos dentro de ella, ya que, si lo hacen, no es constante, de forma muy personal y no en público, ya que eso generaría orgullo y satisfacción por el propio colaborador.

El reconocimiento es una característica que debemos utilizar para retribuir al colaborador, cumpliendo las necesidades básicas, logrando la satisfacción de los trabajadores por el desempeño que realizan. (Chiavenato, 1999).

Dichos objetivos recogen similitud con el trabajo de investigación de Reynaga, Y. (2015), en su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015, donde tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. Planteó de qué manera la motivación contribuirá con el desempeño laboral en el personal del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

C. Recompensa.

En este punto tanto como en las entrevistas como en las observaciones de campo se obtuvieron diferentes respuestas.

Con respecto a los entrevistados, nuestro entrevistado 1, nos mencionó que el restaurante no les brinda alguna recompensa, ya sea, por un logro obtenido o meta cumplida. Así mismo menciona que su jefe inmediato tiene más consideración en ofrecerle el mejor servicio para los clientes, pero no ven la necesidad que tienen sus colaboradores.

Por otra parte, nuestro entrevistado 2 en las observaciones de campo nos pudimos dar cuenta que no tenía alguna idea sobre la recompensa que ofrece la administración del restaurante hacia sus colaboradores.

La recompensa es otorgada de manera equitativa por la empresa, debe satisfacer las

necesidades de cada uno de los colaboradores, dado que no estarán satisfecho en la organización, por lo tanto, la recompensa es una motivación para que el colaborador se integre a la organización. (Guízar, 2004, p246).

5.1.2 Motivación Intrínseca.

En la motivación intrínseca se ha tenido en cuenta las siguientes tres subcategorías: (A) Capacitación, (B) Identificación y (C) Clima laboral.

A. Capacitación.

En este punto, con respecto a la capacitación que brinda el restaurante para obtener un mejor desempeño por parte de los colaboradores se obtuvieron diferencias de ideas, ya que, para unos, es un beneficio y otros algo incómodo, por el tema de los horarios, ya que no se dan esas capacitaciones dentro de los horarios de trabajo si no que se dan fuera de ello, afectando a muchos.

En la observación de campo se comprendió que los colaboradores se sienten afectados ya que, unos estudian o tienen diferentes rutinas ya establecidas, la cual perjudica a muchos y de la misma manera que las capacitaciones que se realizan son solamente pensando en mejorar la calidad de servicio, mas no en ofrecerle al colaborador nuevas herramientas para mejorar su potencial y crecer como colaborador y persona.

La capacitación es una causa formativa que ayuda a mejorar en el aprendizaje de cada colaborador obteniendo conocimiento para desarrollarlo en la labor que desempeñan. (Gore y Dunlap, 1988).

B. Identificación.

Con respecto a la identificación del colaborador con el restaurante, se puede observar que las entrevistas con la observación de campo, se obtuvieron resultados favorables.

Los entrevistados mencionaron sentirse identificados con el restaurante ya que se sienten cómodo por los años que lleva laborando en esa empresa, así mismo por el trato que se les da a los colaboradores, el pago que es básico y re confortable por las propinas que se obtiene de día a día.

Según las observaciones de campo, durante los días que estuvimos dentro del lugar pudimos notar que el personal laboraba con normal tranquilidad y sentía cómodo en el lugar donde estaban.

La identificación con la organización es clave para el crecimiento de la empresa, dado que el rendimiento de trabajo es extenso y las labores pautadas hacen que poseen unas conductas adecuadas. (Morales y Topa 2006).

C. Clima Laboral.

En este punto, con respecto al clima laboral que existe en el restaurante Tanta-Salaverry. Se puede observar en las entrevistas y en la observación de campo, se obtuvieron resultados positivos.

En las entrevistas se obtuvieron buenos resultados ya que el clima laboral, según los entrevistados lo hace uno mismo y los propios compañeros, ya que el mayor tiempo que pasan su día es en el trabajo, por lo tanto, es que uno mismo debe apoyar en hacer que el clima laboral dentro del trabajo sea agradable. Para que la jornada laboral sea muy placentera y no algo estresante.

Según las observaciones de campo, se pudo observar que el ambiente de trabajo es favorable, ya que los colaboradores se comunicaban manifestando lo contento que se sentían, mostrando la sonrisa, reflejada en sus rostros y así mismo en la hora que atendían no reflejaban un descontento. Si no que mostraban esa sonrisa que refleja la felicidad de poder brindar su servicio hacia un comensal.

Se define como clima laboral un conjunto de particularidades de la zona donde trabajas, observado por los colaboradores que realizan una labor en el ambiente y utilizan a manera de impulso para influir en la conducta de trabajo. (Hodgetts y Atman, 1985, p. 376).

Así mismo la necesidad de pertenecer y ser visible para la empresa, haría que haya motivación personal. Según Arroyo, C y Loloy, S (2017) indica: La motivación intrínseca es un gran incentivo para motivar a los empleados, de hecho, los empleados necesitan satisfacción personal para hacer bien su trabajo, deben incluir empleados en el proceso de toma de decisiones, por lo que se sentirán totalmente parte de esta empresa, incluso en el éxito. Ellos se verán a sí mismos como un valor agregado para la empresa y no solo como un número en ella. Esto aumentara la sensación de ser parte importante de la empresa, y

también su productividad podría aumentar porque saben que, si la compañía está bien, ellos también estarán bien. (p. 119)

4.1.3 Motivación Trascendente.

En la motivación trascendente se ha tenido en cuenta las siguientes tres subcategorías: (A) Valores, (B) Cultura Organizacional y (C) Apoyo.

A. Valores.

Con respecto a los valores que da la empresa se cumplen dentro de ella, estos puntos tuvieron respuestas similares tanto en las entrevistas como en la observación de campo. Se obtuvo, que, si se ejecutan dentro de ella, pero va depender mucho de las personas que lo aplican y también por los percances que se pueda generar dentro de ella.

Según las observaciones de campo, se pudo observar que existen los valores como, por ejemplo, la creatividad y el compromiso por parte de cada uno de ellos a la hora de generar una atención.

Los valores corporativos han sido, son y deberán acompañar todas las instancias de proceso en el centro laboral porque son la marca de la identidad de cada empresa tanto en lo interno como externo. (Sainz, 2003).

B. Cultura Organizacional.

En este punto, con respecto a la cultura organizacional que se da dentro del restaurante Tanta-Salaverry. Hubo una similitud en las respuestas de las entrevistas como en las observaciones de campo.

Los entrevistados respondieron estar sumamente cómodos laborando en este restaurante mientras no tengan algún percance o inconveniente. Así mismo llevarse bien con los compañeros es fundamental para obtener un grato ambiente de trabajo, ya que el entrevistado 3, menciona que es necesario llevarse bien porque el mayor tiempo del día la pasa trabajando por ende uno tiene que tener un buen contacto con sus compañeros si no sería algo muy estresante y agobiante.

Según las observaciones de campo, durante la estadía en el restaurante se observó que, si existe un buen ambiente laboral y una buena comunicación, en el restaurante cuando brinda una experiencia al comensal.

La Cultura Organizacional es la vinculación de creencias y significados que han sido naturalizados por las partes de la organización como los hábitos de pensamientos, en el cuadro de un orden hegemónico, los cuales se convierten en el horizonte simbólico de interpretación y orientación de conductas y prácticas. (García, 2005).

C. Apoyo.

Con respecto al apoyo que se tiene que dar en el restaurante por parte del administrador o del jefe inmediato. Se puede observar en las entrevistas y observaciones de campo un descontento por parte de los entrevistados.

No todos los entrevistados estuvieron de acuerdo al sentir el apoyo por parte del administrador y en algunos casos, algunos sienten miedo al pedir un permiso o un favor a su jefe inmediato. Por otro lado, otros reciben el apoyo del administrador.

Según las observaciones de campo, se observó, que ningún administrador o supervisor este apoyando al colaborador o incitando a alguien para realizar algo. Notamos también que las personas que recibían el apoyo son en su mayoría los colaboradores que tienen mayor tiempo laborando en el restaurante.

El apoyo se ha mostrado, que es fundamental para los colaboradores en el centro donde laboran, dado que producen una satisfacción y comprometido por realizar su labor, llegando a observar unos niveles de calidad en el desempeño favorable. (Sinnot, Gliner, Spencer, 1991).

V. CONCLUSIONES

En la presente investigación tuvo como objetivo identificar la percepción de la motivación de los colaboradores del restaurante Tanta-Salaverry, en la calidad servicio, de acuerdo a los resultados obtenidos de las entrevistas y observación de campo se pudo concluir que tiene algunas carencias en la motivación extrínseca y trascendental dado que no cumple con las expectativas que requieren los colaboradores.

- En respuesta al objetivo de la motivación extrínseca, se pudo concluir que este tipo de motivación se da a través de factores externos, tomando en cuenta la percepción, según las entrevistas y observación de campo dentro de la empresa, dan como resultado que los objetivos de la motivación extrínseca son fundamental para obtener una calidad de servicio, la cual en la empresa no se practica porque no cumplen la condiciones adecuadas en las remuneraciones económicas, reconocimientos, ni recompensa a sus colaboradores por la labor que cumplen día a día.
- En respuesta al objetivo de la motivación intrínseca, se pudo concluir que este tipo de motivación se da a través de factores internos, tomando en cuenta los resultados aplicados en las entrevistas y observaciones de campo, que existe una relación demostrativa, y esto significa que dentro del restaurante existe la motivación intrínseca, ya que cumplen con las capacitaciones y el colaborador se siente identificado con la empresa, por lo tanto el clima laboral lo hace cada uno de ellos, ya que pasan más tiempos en el trabajo que en su propia casa,
- En respuesta al objetivo de la motivación trascendente, se pudo concluir que este tipo de motivación se da a través de diferentes factores, tomamos en cuenta la percepción, según los resultados aplicados por las entrevistas y observaciones de campo, que no existe este tipo de motivación la cual es necesario para obtener una calidad de servicio, ya que no tienen el apoyo de los supervisores para trabajar en equipo, así mismo tienen el temor de pedir permiso o expresar su punto de opinión hacia un superior o jefe inmediato, por las consecuencias que puedan obtener.

VI. RECOMENDACIONES

1.- Se recomienda al restaurante Tanta-Salaverry que implemente nuevas estrategias, ya que los resultados no fueron favorables, se dio a conocer que la motivación si tiene un resultado positivo, por lo tanto, se debe de generar mejores propuestas de crecimiento y desarrollo para los colaboradores, así obtendrán como resultado un servicio de calidad.

2.- Se recomienda también incentivar a los colaboradores por el cumplimiento de una meta u objetivo, realizando bonos extras, distintos reconocimientos por ser el trabajador del mes, brindando descuentos en casas de estudios. Hechos que denote que la empresa se preocupa por el talento humano, todo ellos mejorar la calidad de servicio.

3.- Se recomienda que el restaurante Tanta, los jefes o supervisores ejecuten retroalimentación A sus colaboradores, así también poner mayor énfasis en el trabajo en equipo para que marche bien en toda la organización y exista una suma de unión por parte de los colaboradores hacia la empresa.

4.- Se recomienda que debe mejorar en el aspecto del apoyo al colaborador, ya que es algo fundamental que se sienta respaldado por la empresa en lo que realiza cotidianamente, así mismo generar más capacitaciones con temas relacionadas al servicio y que estén dentro de las horas de trabajo o simplemente remuneradas, sin afectar las actividades que realicen fuera del centro laboral, ya que así ayudarían a mejorar la calidad del servicio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Anaya A. (2015). *Propuesta de un nuevo sistema de motivación para los trabajadores de las áreas de ventas, servicio técnico, administración y contabilidad de la empresa nor autos Chiclayo s.a.c. basado en la teoría antropológica de la motivación de Juan Antonio Pérez López* (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Arias, G. (2011). En su artículo el rigor científico en la investigación. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3845203.pdf>

Arroyo, C and Loloy, S (2017). Consulting Report – T-copia S.A. (master's thesis in administration). Universidad Católica Lima, Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9433/ARROYO_LOLOY_CONSULTING_T-COPIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Atkinson, R; Flint, J. (2001). Acceder a poblaciones ocultas y difíciles de alcanzar: Estrategias de investigación de Snowball. *Social Research Update*, 33: 1-5.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*, 5ta. ED. McGraw Hill, Colombia.

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. 4º ed. México: McGraw-Hill Interamericana.

Discovery. (4 de marzo del 2016) *Gestión de restaurantes: Como motivar sin dinero a los empleados*. Recuperado de <https://www.gediscovery.edu.pe/blog/gestion-restaurantes-motivar-empleados..>

Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión*. (Tesis Grado de Maestría). Universidad Montemorelos, Montemorelos, México.

Fischman, D., & Matos, L. (2015). *Motivación 360°*. Lima: Planeta.

Gallardo, E. (2007). *¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral? aproximación a un modelo de proceso motivacional en las organizaciones*. file:///C:/Users/Usuario/

Downloads/DialnetQueDebemosSaberSobreLaMotivacionLaboral2483106%20(1).pdf

García, D. (2005). la cultura organizacional de la empresa y su rendimiento.132. Recuperado el 14 de agosto de 2018: <http://132.248.9.1:8991/hevila/Cuadernosdeadministracion/2011/vol24/no42/5.pdf>.

Gonzales, M. (2006). Habilidades Directivas. España. Innova. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=849649313X>.

Gore E, Dunlap D. (1988), Tesis Aprendizaje y Organización; una lectura educativa de teorías de la organización. Universidad de Buenos aires, Buenos aires, Argentina.

Guízar, R. (2004). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. (2º. ed.). México: . McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. ed.). México: Mc Graw Hill.

Herzberg, F (1970) The Motivation-Hygiene Theory. In: V. H. Vroom and E. L. Deci, (Eds.) Management and Motivation. Middlesex: Penguin. Recuperado de: http://eprints.whiterose.ac.uk/9870/1/ARCOM_2009_Paper.pdf

Hodgetts, R. y Altman, S (1985) Comportamiento en las organizaciones. (6ª. ed.) México: Interamericana S. A. de C. V.

Hollyforde, S and Whiddett, S (2002) The Motivation Handbook. London: Chartered Institute of Personnel and Development. Recuperado de: http://eprints.whiterose.ac.uk/9870/1/ARCOM_2009_Paper.pdf

Keller, J. M. (2008) First principles of motivation to learn and e3-learning. Distance Education, Vol.29(No.2),175-178.

Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). Administración. Una perspectiva global y empresarial. 14º edición. México: McGraw Hill Interamericana.

Kueppers, M. (10 de abril del 2018). 7 claves para motivar al personal de tu restaurant. DiegoCoquillat. Recuperado de <https://www.diegocoquillat.com/7-claves-para-motivar-al-personal-de-tu-restaurant/>.

López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Lima, Universidad Mayor de San Marcos.

Martínez, M. (2003). La gestión empresarial equilibrando objetivos y valores. (3ªed.). Madrid, España: Díaz de Santos S.A. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499694489>.

Maslow, A. (1943) Motivación y personalidad. (1a. ed.). Nueva York: Addison – Wesley Lohgman.

McLeod & Thompson (2009), Diseño del proceso de investigación cualitativa. Universidad Católica de Costa Rica. Costa Rica. Recuperado de <https://administracionpublicauba.files.wordpress.com/2016/03/hernc3a1ndez-samipieri-cap-15-disec3b1os-del-proceso-de-investigac3b3n-cualitativa.pdf>

Mintra. (2012). DS N° 007-2002-TR 04/07/2002. Recuperado el Junio de 2018, de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_007_2002_TR.pdf

Morales, F. y Topa, G. (2006). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales. Recuperado el 18 de octubre de 2018 de: http://www.um.es/analesps/v22/v22_2/08-22_2.pdf

Pérez, J. (2012). Las 3MS de la motivación. El blog de Roy negociación estratégica integridad.

Perrin, C. y Blauth, C. (2011). Cómo la motivación interna fomenta el desempeño. Extraído el 30 de setiembre del 2016 de: http://www.achievegloab.es/sites/default/files/resources/motivacion_intrinseca.pdf

Pintrich, P., Meece, J., & Schunk, D. (2006). Motivation in education: Theory, research, and applications (4th ed.). New York: Pearson.

Pintrich, P.R. y De Groot, E.V. (1990). Motivational and self-regulated learning components of classroom performance. *Journal of Educational Psychology*, 82, 33-40

Taylor, Ch. (1993) El multiculturalismo y “la política del reconocimiento”. México: Fondo de Cultura Económica.

Thomas, K and Velthouse, B (1990) cognitive elements of empowerment: an “interpretive” model of intrinsic task motivation. Recuperado de: <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/AMR.1990.4310926>

Torres X. (2017). La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Chancay-sector- Panamericana, año 2017 (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Sainz, J. (2003). El plan estratégico en la práctica. Madrid: ESIC.

Stephen, R. (2009). Comportamiento Organizacional (13ª ed.). México: mexicana.

Sum, I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala

Urquijo, J. (1997). La Administración de Sueldos y Salarios. Venezuela

Vara, A. (2012). 7 pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación. (3a. Ed.). Perú: USMP.

Zevallos, J. (2016). *Influencia de la motivación en el aprendizaje motor de estudiantes del cuarto grado de instituciones educativas ex variante técnica cono sur Juliaca, 2015*. (Tesis de Grado). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 1: INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Cuestionario sobre la percepción de la Motivación del Personal

Buenos días/tardes, estamos realizando una entrevista para recopilar información acerca de la motivación en el personal en el restaurante Tanta Salaverry. Le agradecemos de antemano cada minuto de su tiempo para responder con las siguientes preguntas de la entrevista.

Percepción de la Motivación del personal	
A.- Extrínseca	
1.	¿Considera usted que la remuneración que recibe esta acorde con la labor que desempeña?
2.	¿Cree usted que los reconocimientos que otorga el restaurante están acordes a su desempeño laboral?
3.	¿Cree usted que el restaurante premia su desempeño laboral?
B.- Intrínseca	
1.	¿Cree usted que las capacitaciones que ha tenido en el restaurante, ayudan a mejorar su desempeño?
2.	¿Usted como colaborador se identifica con el restaurante?
3.	¿Se siente orgulloso de trabajar en el restaurante Tanta?
4.	¿Usted cree que en el restaurante exista un buen clima laboral?
5.	¿Cómo se lleva usted con sus compañeros de trabajo?
C.- Trascendente	
1.	¿Usted cree que los valores de la empresa se ejecutan dentro de ella?
2.	¿Usted se siente cómodo trabajando en este restaurante?
3.	¿Recomendarías a un amigo a trabajar en el restaurante?
4.	¿Usted siente el apoyo por parte de su jefe o administrador?

ANEXO N°2 Validación de experto 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 19 de Junio del 2018

Apellido y nombres del experto: ISU FREISO NATALIA

DNI: 10288273 Teléfono: 4618205

Título/grados: Doctora en Turismo

Cargo e institución en que labora: Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1									X			
2									X			
3									X			
4								X				
5								X				
6									X			
7								X				
8								X				

Promedio de valoración: 7



FIRMA DEL EXPERTO

Validación de experto 2



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 26 de Junio del 2018

Apellido y nombres del experto: Valdez Roco Alvaro

DNI: 42302979 Teléfono: —

Título/grados: Maestría

Cargo e institución en que labora: UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1								X				
2								X				
3								X				
4								X				
5								X				
6								X				
7								X				
8								X				

Promedio de valoración: 70

[Firma]
FIRMA DEL EXPERTO

Validación de experto 3



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, _____ del 2018

Apellido y nombres del experto: VIGO GALVEZ MARÍA

DNI: 42367134 Teléfono: 998960942

Título/grados: MBA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE - UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1									X			
2									X			
3									X			
4									X			
5									X			
6									X			
7									X			
8									X			

Promedio de valoración: 80

FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO N°3 CUADRO DE INVOLUCRADOS

Nro.	Nombre	Residencia	Edad	Cargo
01	Laura Estrada Gonzales	Villa María del trunfo	36	Vitrinera
02	José Céspedes Herrera	Breña	33	Bartender
03	Napoleón Huamán Fernández	Los Olivos	29	Mozo
04	Christian Florida	San Juan de Lurigancho	33	Mozo

**ANEXO N°4: ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL EN ADMINISTRACION
DE TURISMO Y HOTELERIA**

Percepción de la motivación al personal

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA

Buenos días / buenas tardes, estamos realizando una entrevista para recolectar información acerca de la motivación en el personal en el restaurante Tanta Salaverry. Desde ya agradecemos su tiempo para responder nuestras inquietudes en dicha entrevista.

Entrevistado 1: LAURA ESTRADA – 36 AÑOS

Miguel: Buenas tardes, hoy lunes 17 de setiembre del 2018, nos encontramos en el restaurante Tanta Salaverry donde realizaremos la entrevista a los colaboradores del área operativa de dicho restaurante. En esta oportunidad nos encontramos con mi compañera Laura. En este caso comenzaremos con la primera pregunta, que en este caso es extrínseca. ¿Considera usted que la remuneración que recibe esta acorde con la labor que desempeña?

Laura: Bueno no estoy de acuerdo porque hay cositas que uno no está de acuerdo con la remuneración.

Miguel: ¿Por qué? ¿Qué cosas?

Laura: Por ejemplo, nosotros trabajamos un poquito más de nuestras horas y no nos consideran esas horas extras.

Miguel: Ok muchas gracias. La segunda pregunta. ¿Cree usted que los reconocimientos que otorga el restaurante están acorde a su desempeño laboral? ¿A usted lo han reconocido en algún momento?

Laura: No, a nosotros no nos dan un reconocimiento, ni un incentivo, no nos dan nada. No nos premian por nuestro desempeño, más que todo no valoran lo que hacemos.

Miguel: La siguiente pregunta. ¿Cree usted que el restaurante premia su desempeño laboral?

Laura: No, no porque como lo vuelvo a decir. Porque ellos más ven, más tienen consideración que al cliente les vaya bien mas no a nosotros, no nos pagan bien.

Miguel: Continuamos las preguntas intrínsecas. ¿Cree usted que las capacitaciones que ha tenido en el restaurante, ayudan a mejorar su desempeño?

Laura: Bueno más que mejorar nuestro desempeño nos ayuda a varias personas, que son recién principiantes, que ingresan, a ellos les ayuda más que a nosotros que tenemos un poco más de año, porque nosotros ya sabemos cuáles son nuestro trabajo a diario.

Miguel: ¿Usted como colaborador se siente identificado con el restaurante?

Laura: No, no me siento identificada con el restaurante.

Miguel: ¿A qué medidas, en este caso sugiere, que le falta para que usted se sienta identificada?

Laura: Bueno que puedan valorar lo que uno hace y que pueda sentirme identificada con el restaurante.

Miguel: En la siguiente pregunta. ¿Se siente orgulloso de trabajar en el restaurante Tanta?

Laura: Orgullosa, orgullosa no. De un 10%, un 5% me siento tranquila. Pero hay cositas que le falta al restaurante mejorar.

Miguel: ¿En el área administrativa?

Laura: En el área administrativa lo que le falta mejorar hacia su personal.

Miguel: ¿Usted cree que en el restaurante exista un buen clima laboral?

Laura: Yo creo que no. Uno no puede trabajar tranquilo porque el administrador de acá le falta mucho, es una persona muy cerrada que solamente ve lo que es levantar la voz y no escuchar a los demás.

Miguel: ¿Cómo se lleva usted con sus compañeros de trabajo?

Laura: Bueno yo me llevo muy bien con todos mis compañeros de trabajo. Yo me llevo muy bien y yo creo que, como equipo en el área de trabajo, porque yo tengo más trabajando con el área de salón y bar y si me llevo bien, y hacemos un equipo en el momento del servicio.

Miguel: Comenzamos ahora con las preguntas trascendentes. ¿Usted cree que los valores de la empresa se ejecutan dentro de ella?

Laura: Yo creo que no.

Miguel: Y no generosidad, no hay creaciones. Que le faltaría, ¿Cuál es su opinión para mejorar?

Laura: Que de repente, para que ellos puedan mejorar más que todo en el área administrativa que de repente nos puedan hacer a todo el personal un compartir, por ejemplo, en otras empresas cuando hay festividad, juntan a su gente, los premian, un desayuno. Eso es lo que yo creo que le falta a la empresa, un reconocimiento. Para que todos puedan trabajar bien, tranquilo y no con el temor de que solo las reuniones no son solo para llamar la atención, para las quejas u otros.

Miguel: ¿Usted se siente cómodo trabajando en este restaurante? bueno yo creo que esa pregunta está de más. ¿Recomendarías a un amigo a trabajar en el restaurante?

Laura: En este restaurante no. Porque todas las sucursales y todos los tantos tienen diferentes administradores y tienen diferentes maneras de trabajar y el trato a sus trabajadores. Bueno en acá en Salaverry no lo recomendaría, pero en otros Tantos si lo recomendaría.

Miguel: ¿Usted siente el apoyo por parte de su jefe, siente el apoyo de su jefe o jefe inmediato, o en todo caso del administrador o supervisor?

Laura: No, no siento el apoyo, porque no, a veces uno con miedo, con temor hay que pedirle cosas al administrador o a mi jefe director y no recibo apoyo.

Miguel ¿Usted tiene el de poder pedirle permiso por una fuerza laboral, una emergencia no?

Laura: No entienden acá lo que es una emergencia, no entienden.

Miguel: Okey, muchas gracias Laurita.

**ANEXO N°5: ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL EN ADMINISTRACION
DE TURISMO Y HOTELERIA**

Percepción de la motivación al personal

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA

Buenos días / buenas tardes, estamos realizando una entrevista para recolectar información acerca de la motivación en el personal en el restaurante Tanta Salaverry. Desde ya agradecemos su tiempo para responder nuestras inquietudes en dicha entrevista.

Entrevistado 2: JOSE CESPEDES -33 AÑOS

Miguel: Muy buenas tardes en esta oportunidad nos encontramos con nuestro compañero José y comenzamos con las preguntas extrínsecas.

¿Considera usted que las remuneraciones que recibe esta acorde con las labores que usted desempeña?

José: He si porque si no, no aceptaría este trabajo. Uno debe saber que cuando encuentras un trabajo, debes saber cuánto te van a pagar y si en realidad es lo justo, en este caso obviamente uno trabaja más pero normal porque obviamente el trabajo en atención al cliente es más agotador y entra más cosas y bueno realmente deberías de ganar más, pero si yo creo que es lo justo en los parámetros económicos.

Miguel: ¿Si usted en este caso le darían un poco más en el tema monetario, usted se sentiría más cómodo en este trabajo?

José: Obvio, claro, por supuesto que sí.

Miguel: ¿Cree usted que los reconocimientos que otorga el restaurante están acorde a su desempeño laboral? ¿Has algún momento lo han reconocido?

José: Si, aparte que cuando tienes un problema te apoyan, bueno yo he tenido un problema de salud un tiempo y me apoyaron. Entonces sí, pienso que sí.

Miguel: ¿Cree usted que el restaurante premia su desempeño laboral?

José: Si, sí. Por supuesto cuando tienes un buen desempeño.

Pablo: ¿En qué sentido? ¿Económico?

José: Económico no, al menos te nombran, te dan vales claro económico también puede ser económico.

Miguel: Bueno continuamos con las preguntas intrínsecas. ¿Cree usted que las capacitaciones que ha tenido en el restaurante, ayudan a mejorar su desempeño?

José: Claro, toda clase, todo valor agregado es importante para tu currículum vitae.

Miguel: ¿Usted como colaborador se siente identificado con el restaurante?

José: Si, tengo muchos años trabajando acá. Pienso que si, por supuesto.

Miguel: ¿Se siente orgulloso de trabajar en el restaurante Tanta?

José: Claro.

Miguel: ¿Usted cree que en el restaurante exista un buen clima laboral?

José: El clima laboral lo haces tú, lo haces tú y tus compañeros, y si eres una persona que te dedicas a trabajar y a pasarla bien vas a tener un buen clima laboral porque recuerda que pasamos más tiempo aquí que en nuestras casas, entonces tienes que tener buen clima laboral, si no lo tienes es ilógico tendrías un trabajo muy tenso, estresante y desgastante. Tiene que haber un buen clima laboral y aquí en este caso sí, si lo hay.

Miguel: ¿Cómo se lleva usted con sus compañeros de trabajo?

José: Bien.

Miguel: ¿Con todas las áreas?

José: Con todas las áreas bien. Bien no me puedo quejar.

Miguel: Bueno comenzamos con las preguntas trascendentes. ¿Usted cree que los valores de la empresa se ejecutan dentro de ella?

José: He si, el problema, yo pienso que, si se deben de ejecutar, hay veces que no lo ejecutan por algunas cosas que pasan, pero se deberían de ejecutarse, pero a veces digamos que, por el mismo trajín, por la misma tensión que hay, a veces como que saltamos algunas cosas, pero pienso que si, si tenemos los valores de la empresa.

Miguel: ¿Usted se siente cómodo aquí en esta empresa, con sus compañeros?

José: Si, obviamente sí, siempre vas a tener, ¿nunca vas a ser pepita de oro para que todos te quieran no? Pero si me llevo bien con mis compañeros, debe de llevarte bien. Lo te vuelvo a repetir pasas más tiempo con ellos que con tu familia o con tu pareja, entonces en realidad tienes que llevarte bien con ellos, sino es estresante y agobiante, vuelvo a repetirlo es un trabajo muy estresante.

Miguel: ¿Recomendarías a un amigo a trabajar en este restaurante?

José: Si por supuesto.

Miguel: ¿Aquí o en otras sedes?

José: En todas las sedes.

Miguel: ¿Usted siente el apoyo por parte de su jefe o administrador?

José: He si, cuando se necesita sí. Bueno también ellos no pueden darse cuenta de todo. Tú tienes que decirle cosas que quieras, cosas que no quieras. Pero también debe ir acorde con el comportamiento en el trabajo.

Miguel: Bueno José eso sería todo, muchas gracias.

José: Ya chicos, gracias a ustedes.

**ANEXO N°6: ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL EN ADMINISTRACION
DE TURISMO Y HOTELERIA**

Percepción de la motivación al personal

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA

Buenos días / buenas tardes, estamos realizando una entrevista para recolectar información acerca de la motivación en el personal en el restaurante Tanta Salaverry. Desde ya agradecemos su tiempo para responder nuestras inquietudes en dicha entrevista.

Entrevistado 3: NAPOLEON HUAMAN - 29 AÑOS

Miguel: Muy buenas tardes en esta oportunidad nos encontramos con nuestro compañero napo y comenzamos con las preguntas extrínsecas.

¿Considera usted que las remuneraciones que recibe esta acorde con las labores que usted desempeña?

Napoleón: Económicamente si hay algunos, bueno en los aspectos si estoy de acuerdo, pero hay cositas que debemos mejorar, no solamente en el tema laboral, si no ellos con otros aspectos, como trabajador de mes puede premiar algunos de los compañeros dependiendo el desempeño de los colaboradores.

Miguel: ¿Cree usted que los reconocimientos que otorga el restaurante están acorde a su desempeño laboral? ¿Has algún momento lo han reconocido?

Napoleón: En mi caso durante tiempo que yo estoy, sí, pero es cada de 3 meses, pero deberían ser de 1 mes, por el tema de que otras empresas si lo hacen y de acorde con una evaluación con la jefa de área mas no los compañeros que convive día a día.

Miguel: ¿Cree usted que el restaurante premia su desempeño laboral? Aun vez lo premiado con un bono, en este casi por ser el más vendedor o por ser puntual, le dado un premio económicamente o un premio delante de sus compañera o algún viaje o un insectico más en ese caso,

Napoleón: Hasta el momento el premio único es, es mi caso que se dio a hace poco el tema del trabajador con el premio de cada tienda.

Miguel: ¿Cuál es el premio de cada tienda?

Napoleón: Es este pequeño sencillo en mi caso me pareció lo correcto

Miguel: ¿Cree usted que las capacitaciones que ha tenido en el restaurante ayudan a mejorar tu desempeño laboral? ¿Ha tenido alguna vez capacitación aquí te dan capacitaciones?

Napoleón: Si claro, justo en esta semana tenemos 4 días de capaciones y eso nos ayuda bastante.

Miguel: ¿Esas capacitaciones son remuneradas o están dentro de hora de trabajo?

Napoleón: En este caso está fuera del horario de trabajo, por el tema de que no concuerda con el horario del trabajo, no debería ser, debería ser en la hora que nos correspondan o

mínimo en este caso son 4 días de capacitaciones, en mi caso apertura y cierre, en como si estuviera 2 turnos en el día.

Miguel: Sería un desgaste más, eso traería una molestia o capacidad más de estar en este tema laboral.

Napoleón: por el tema del trabajo que estamos comprometido aparte que nos conviene y los necesitamos la capacitación y por el tema de nuestro desempeño de cada uno que tenemos y es nuestra obligación estar en la capacitación.

Miguel: ¿Esas horas le gustaría que fueran pagadas o estén dentro de trabajo }

Napoleón: Bueno me gustaría que estén dentro de mi horario de trabajo, pero como este caso, el primer grupo ya fue y al respecto no dijeron nada nosotros tenemos que asumir igual.

Miguel: ¿Usted como colaborador se siente identificado con el restaurante?

Napoleón: Sí, claro.

Miguel: ¿Te pones la camiseta por tanta?

Napoleón: Lo que es en nuestro horario claro, en el área que nos pertenece por supuesto que si dando la cara como día a día.

Miguel: ¿Se siente orgulloso de trabajar en el restaurante tanta? ¿se siente orgulloso de poder decirle que a su familia decirle que yo trabajo en un restaurante tanta que es uno de los mejores restaurantes que hay en el Perú, se siente identificado o aun nos falta por mejorar?

Napoleón: Si me siento orgulloso, aparte de ello en mi caso me dieron la oportunidad de ser parte de este grupo, en mi caso me siento muy contento.

Miguel: ¿Usted cree que en el restaurante exista un buen clima laboral?

Napoleón: Si si en nuestra área, lo que es de salón claro que si con todos os compañeros.

Miguel: En el área administrativa, en el área de cocina usted cree, o a nivel de todo restaurante ahí buen clima laboral es bueno entre compañeros o con el administrador ahí la confianza de poder bromearse o pedir permiso, ahí esa confianza o ahí un grupo que se disperse y habla mal es este caso como siempre en todo trabajo siempre hay un grupo ahí que se genera un conflicto ahí esto aquí o todo está perfecto.

Napoleón: En mi caso durante el tiempo que estoy acá, para mí es un equipo bastante bueno.

Miguel: ¿Cómo se lleva con sus compañeros de trabajo, en este caso en su área, área de cocina y administrativa?

Napoleón: Si todo excelente, siempre dándonos la mano.

Miguel: ¿Usted cree que los valores de la empresa, se ejecutan dentro de la empresa?

Napoleón: Si, pero va depender mucho de cada uno, porque los valores, en este caso nos ayudan bastante por el tema del desempeño de cada uno.

Miguel: ¿Usted se siente cómodo trabajando cómodo?

Napoleón: Hasta el momento si.

Pablo: ¿A pesar de los horarios partidos?

Napoleón: Si en mi caso por el tema no me afecta, pero algunos compañeros si por el tema de que estudios, pero en mi caso no yo solo tengo un día partidos.

Miguel: ¿Si tuviera una propuesta de trabajo de 8 horas corridas en el día posiblemente puede hacer más cosas en el día, usted aceptaría?

Napoleón: Si claro, por supuesto que si, por que hasta puedes tener la facilidad de estudiar algo o tener un poco más de tiempo de para pasarla con la familia.

Miguel: ¿Recomendaría a un amigo a trabajar en esta empresa? ¿O en las sucursales de tanta que existe, así fuera de los horarios o así fuera de otros inconvenientes de haya en la empresa?

Napoleón: Por supuesto que sí, y ante todo siempre comentándole el tema del día a día

Miguel: ¿Usted siente el apoyo por parte de su jefe inmediato o administrador?

Napoleón: Si claro por supuesto.

Miguel: ¿Usted se siente motivado en esta empresa?

Napoleón: Hasta el momento en mi caso si siempre me han dado ánimo y siempre me han dado motivación.

**ANEXO N°7: ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL EN ADMINISTRACION
DE TURISMO Y HOTELERIA**

Percepción de la motivación al personal

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DEL AREA OPERATIVA

Buenos días / buenas tardes, estamos realizando una entrevista para recolectar información acerca de la motivación en el personal en el restaurante Tanta Salaverry. Desde ya agradecemos su tiempo para responder nuestras inquietudes en dicha entrevista.

ENTREVISTADO 4: CHRISTIAN FLORIDA - 33 AÑOS

Miguel: Muy buenas tardes en esta oportunidad nos encontramos con nuestro compañero Christian y comenzamos con las preguntas extrínsecas.

¿Considera usted que las remuneraciones que recibe esta acorde con las labores que usted desempeña?

Christian: Si estamos acuerdo porque está un poco sobre el sueldo promedio otros restaurantes y otros hoteles

Miguel: ¿Cree usted que los reconocimientos que otorga el restaurante están acorde a su desempeño laboral?

Christian: De alguna forma no, porque debería capacitar al personal para que sea más fácil ascender en todas áreas o que den la oportunidad a otras áreas de postular a otros puestos.

Miguel: ¿Cree usted que el restaurante premia su desempeño laboral?

Christian: Bueno no está a mi cargo ver ese tema, pero yo creo que no, en este caso la llamada de atención y una felicitación debe ser para todo no para una persona cierta persona a veces en ciertos trabajos considera dar una opinión o una crítica constructiva es malo para la empresa

Miguel: ¿Cree usted que las capacitaciones que ha tenido en el restaurante ayudan a mejorar tu desempeño laboral?

Christian: Puede que sí, ayuda a mejorar el desempeño, te da conocimiento de algunos productos y los conoces, pero también nos gustaría trabajar más a fondo no solo que evalúen el desempeño del trabajador si no que le ayuden como persona.

Miguel: Usted como colaborador se siente identificado con el restaurante

Christian: Si porque no nos tratan mal, tenemos horarios justo la paga no es mala, por cierto, inconveniente dentro del tema del servicio, pero dentro de todo estamos bien.

Miguel ¿Usted se siente orgulloso de trabajar en tanta Salaverry?

Christian: No de todo, Salaverry no es mal lugar es un buen lugar, sino que pienso que no es adecuado para algunas personal-

Pablo: ¿En tu caso?

Christian: Estoy en el medio.

Miguel: ¿Usted cree que en el restaurante exista un buen clima laboral?

Christian: Lo único que te puedo decir que el clima no es malo, y eso no quiere decir que sea 100% bueno, aquí mientras que trabajemos como deberíamos no hay mal clima laboral, pero podría existir un mejor clima contamos con las herramientas y deberían cada trabajador ser consciente de eso.

Miguel: ¿Que aporte le darías para mejorar el clima laboral?

Christian: Capacitar al personal, contar más en cuenta las decisiones de cada personal, tomar Las opiniones de cada persona de acuerdo varia, hacer reuniones mensuales tratar de mejorar los problemas posibles, dando la cara como servicio que nos escuchen más.

Miguel: ¿Como se lleva con los compañeros de trabajo, en todas las áreas?

Christian: No tengo inconveniente con nadie, me considero una persona que habla mucho dentro y fuera de trabajo y da mucho su opinión no me llevo mal con nadie y de alguna forma se toma mal porque algunas áreas piensan que no deberíamos decir nada cuando hay problema y eso no es así.

Miguel: ¿Usted cree que los valores de la empresa, se ejecutan dentro de la empresa?

Christian: Los valores están bien marcados, no, los tenemos marcados dentro en un periódico mural pero no se trabaja al 100%, lo conocemos algunos muy bien no todos conocemos trabajar al 100% ya que viene de cada hogar por que viene de casa como actúa, como trabaja, y como se desempeña.

Miguel: ¿Usted se siente cómodo trabajando cómodo en este restaurante?

Christian: Si, aquí trabajamos de manera muy tranquila no hay ningún inconveniente mientras no hay ningún problema todo bien.

Miguel: ¿Recomendaría a un amigo a trabajar en esta empresa?

Christian: Claro que sí, yo comencé aquí y llevo 4 años por aquí, y aún sigo por aquí, así que si me mantengo por aquí es porque me siento tranquilo.

Miguel: ¿Usted siente el apoyo por parte de su jefe inmediato o administrador?

Christian: Eh, no digo que es malo, pero tampoco es el mejor, pero a veces tenemos que ponernos en el papel del trabajador para pensar como está ejecutando su trabajo que está pensando que necesitas como ayudar como capacitarlo si es que algo no se sabe ahí está la jefatura inmediata para capacitar al personal y de que alguna forma crezca como trabajador y personal y aspira otra cosa.

Miguel: ¿Usted se siente motivado en esta empresa?

Christian: No todos los aspectos necesitamos motivación de los jefes de parte que nos capacites más en lo que falta que te recomiende algunos tips para mejorar como persona como trabajador, una jefatura debería ayudar a su personal que crezca que todos aspiren a otra cosa o que todo trabajen a la par eso sería o ideal.

ANEXO N° 8: EVALUACIÓN DE SIMILITUD DE LA TESIS CON TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
 https://eu.turnitin.com/app/carta/es/?i=1&v=1145904591&u=1067009603&lang=es

feedback studio pablo cesar vasquez ramirez PERCEPCIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE TANTA /0 4 de 8

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

"Percepción de la motivación de los colaboradores del restaurante Tanta Salaverry, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTORES:
Pablo Cesar Vasquez Ramirez
Miguel Angel Bautista Sandoval

ASF-SOR
Mg. Alvaro Valdez Roca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión Turística

LIMA - PERÚ

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

15	1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	4 %
	2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	4 %
	3	repositorio.usil.edu.pe Fuente de internet	1 %
	4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
	5	dia/met.com/ta/es Fuente de internet	1 %
	6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
	7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
	8	Entregado a Fundación... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 42 Número de palabras: 10484 Text-only Report Turnitin Classic High Resolution **Activado**

Quinelo J.



ANEXO N°9 Recibo digital

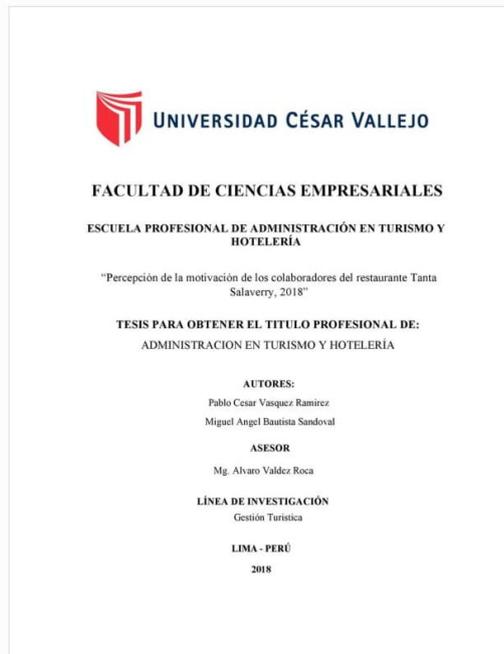


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: pablo cesar vasquez ramirez
 Título del ejercicio: EGRESADOS
 Título de la entrega: PERCEPCIÓN DE LA MOTIVACIÓN...
 Nombre del archivo: DE_LOS_COLABORADORES_DEL...
 Tamaño del archivo: 126.27K
 Total páginas: 42
 Total de palabras: 10,484
 Total de caracteres: 56,063
 Fecha de entrega: 05-jul.-2019 06:22p. m. (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 1149504591



ANEXO N°10: Acta de aprobación de originalidad

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Alvaro Valdez Roca
 docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela
 Profesional ATH de la Universidad César Vallejo Lima Este (precisar
 filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" Percepción de la motivación de los colaboradores
del Restaurante Tanta Salaverry, 2018. "

del (de la) estudiante Vasquez Ramirez, Pedro y Bautista Sandoval, Miguel.
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 15 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Lugar y fecha S.T.L. 24-11-2018



[Handwritten signature of Alvaro Valdez Roca]

Firma
Alvaro Valdez Roca
 Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 42302979

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

ANEXO N°11: Autorización de publicación

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	---

Yo Pablo Cesar Vasquez Ramirez, identificado con DNI N° 70583586, egresado de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Percepción de la motivación de los colaboradores del restaurante Tante Salaverry, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

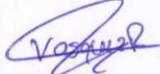
.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 70583586

FECHA: 1 de Febrero del 2019.



Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó

Responsable del SGC



Vicerectorado de Investigación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Miguel Angel Bautista Sandoval, identificado con DNI N° 47512134, egresado de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Percepción de la motivación de los colaboradores del restaurante Tanta Sabuerry, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Miguel

 FIRMA

DNI: 47512134

FECHA: 1 de febrero del 2019



[Signature]

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------



[Signature]

ANEXO N°12: Autorización de la versión final del trabajo



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

GLADY GUISSELA JANAMPA GÓMEZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PABLO CESAR VASQUEZ RAMIREZ Y MIGUEL ANGEL BAUTISTA SANDOVAL

INFORME TÍTULADO:

PERCEPCIÓN DE LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE TANTA SALAVERRY, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 06/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 14 (CATORCE)

Guissela J.



ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN
GLADY GUISSELA JANAMPA GÓMEZ
DNI: 44319936