

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS**  
**TURÍSTICOS**



**Motivación laboral en los colaboradores de las principales  
chicharronerías de la provincia de Chota 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS  
TURÍSTICOS**

**AUTOR**

**Lisset Vidarte Farro**

**ASESOR**

**Gonzalo Andres Amaro Saldarriaga**

<https://orcid.org/0000-0001-7701-7669>

**Chiclayo, 2024**

**Motivación laboral en los colaboradores de las principales  
chicharronerías de la provincia de Chota 2022**

PRESENTADA POR  
**Lisset Vidarte Farro**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA  
Y DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADA POR

Yesenia Aylén Serruto Perea  
PRESIDENTE

Fatima del Rosario Calderon Vargas  
SECRETARIO

Gonzalo Andres Amaro Saldarriaga  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios, por brindarme salud para poder cumplir con mis objetivos; además agradezco mucho a mis padres Justiniano y Esperanza, también a mi hermana Marielita, quienes juntos me han ayudado en cada paso que he dado.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios, a mi asesor de Tesis el Profesor Gonzalo Andrés Amaro Saldarriaga por estar guiándome siempre, apoyándome en cada proceso, comprometiéndose a que este proyecto se desarrolle y yo pueda cumplir con este paso muy importante en mi vida.

## Motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022

### ORIGINALITY REPORT

<b>20%</b>	<b>18%</b>	<b>7%</b>	<b>11%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to ESC Rennes</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>ejournal.bsi.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>es.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to ueb</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad Católica San Pablo</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>6</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>8</b>
<b>Revisión de literatura .....</b>	<b>9</b>
<b>Bases teóricas .....</b>	<b>11</b>
<b>Materiales y métodos.....</b>	<b>13</b>
<b>Resultados .....</b>	<b>16</b>
<b>Discusión.....</b>	<b>22</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>25</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>26</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>28</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>31</b>

## Resumen

Actualmente la mayoría de las empresas del rubro de alimentos priorizan realizar planificaciones en cuanto al producto y servicio dejando de lado al valor humano ya que ellos consideran que esto sería un “gasto” al realizar capacitaciones y evaluar su desempeño, a pesar de que el talento humano tiene un rol importante para que dichas empresas logren el éxito. Es por ello que la motivación laboral es un elemento fundamental para lograr un excelente desempeño laboral y por ende generar sentido de identidad hacia la empresa. La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de la motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022, se utilizó la metodología cuantitativa, siendo esta investigación de tipo aplicada y de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por cuatro principales chicharronerías de la provincia de Chota y la muestra conformada por 45 colaboradores. El instrumento aplicado en la investigación fue una encuesta validada por expertos con un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.95. Como resultados se obtuvo que el 82.2% (37) de colaboradores tienen un alto nivel de motivación, mientras que el 17.8% (8) tiene una motivación media. Sin embargo, existen factores en los que estos establecimientos debe pueden mejorar para lograr motivar a todo su personal.

**Palabras calves:** Motivación laboral, valor humano, chicharronerías

Clasificaciones JEL: M10, M12

## Abstract

Currently, most companies in the food industry prioritize planning in terms of the product and service, leaving aside the human value since they consider that this would be an "expense" when conducting training and evaluating their performance, despite the fact that the talent Human has an important role for these companies to achieve success. That is why work motivation is a fundamental element to achieve excellent work performance and therefore generate a sense of identity towards the company. The main objective of this research was to determine the level of work motivation in the employees of the main pork rinds in the province of Chota 2022, the quantitative methodology was used, this research being applied and descriptive. The population was made up of four main chicharronerías in the province of Chota and the sample made up of 45 collaborators. The instrument applied in the research was a survey validated by experts with a Cronbach's Alpha reliability coefficient of 0.95. As results, it was obtained that 82.2% (37) of collaborators have a high level of motivation, while 17.8% (8) have a medium motivation. However, there are factors in which these establishments must improve in order to motivate all their staff.

**Keywords:** Labor motivation, human value, chicharronerías

JEL Classifications: M10, M12

## **Introducción**

La motivación es el motor que conduce a los seres humanos a ejercer y tener una conducta u otra cada día, es por ello que algunas compañías se han orientado más en el talento humano ya que, es muy fundamental que la motivación en los colaboradores sea un factor a atender para obtener un mejor rendimiento y a la vez la satisfacción en la realización de las actividades, responsabilidades y funciones que se ejecutan en una empresa, y a través de ello alcanzar un mejor nivel de rendimiento. Asimismo, la mayoría de organizaciones se encaminan en estar posicionados en el mercado y tener una ventaja competitiva, por lo tanto se enfocan en agrandar su rentabilidad y productividad, lo que conlleva a captar a más clientes, pero al estar encaminados en tal perspectiva, se desatienden de sus colaboradores sin pensar que es un eslabón importante para el logro de sus objetivos empresariales.

En la actualidad es de mucha relevancia saber el estado anímico que se encuentran cada uno de los colaboradores, de esto depende que den lo mejor de sí para que las empresas sean exitosas. Harter (2002) manifiesta que el compromiso es cuando los individuos están involucrados, entusiasmados y satisfechos por la acción que realizan dentro de una empresa, mientras que, para Hinojosa (2010) indica que la subsistencia de la empresa depende de la productividad, eficiencia y la forma correcta en que los empleados hacen uso de los recursos, para ellos deben sentir que están muy comprometidos con su organización; por lo tanto la motivación requiere una atención por parte de las empresas para trabajar de la mano con los empleados.

Para el funcionamiento exitoso de las organizaciones, es muy importante ser más innovadores y espontáneas, es decir que sus colaboradores hagan más allá de lo que se describe en cada puesto, ya que cada vez se enfrentan más a un entorno competitivo, donde lo más importante es mantener al cliente satisfecho, por ello las empresas deben de mantener a sus empleados motivados para que así tiendan a dar un buen servicio o realizar un buen producto para ello se deben capacitar, lo cual les permitirá servir mejor a los clientes haciendo la diferencia con la competencia.

La presente investigación se realizó en los restaurantes la Curva, Conga Blanca, el Coso y Huambo Río se encuentran ubicados en la provincia de Chota y brindan servicios de alimentos haciendo énfasis en comida regional, y el plato que más destaca es el chicharrón con sus distintos acompañamientos. Con el transcurso de los años estos locales denominados chicharronerías han venido creciendo constantemente logrando ser muy concurridos por los visitantes y ciudadanos sin embargo al estar más enfocados en el crecimiento como organización y a atraer más clientes no han desarrollado correctamente su capital humano,

teniendo problemas como la falta de amabilidad y empatía a la hora de brindar el servicio, discusiones, falta de conocimiento en sus funciones y la poca comunicación entre colaboradores y dueño de cada chicharronería. Por ello Valencia (2005) menciona que todas las organizaciones que sostengan la victoria de elegir y retengan la mezcla perfecta de los trabajadores que guiará y fortalecerá en la empresa tendrán una ventaja competitiva muy difícil de ganar.

Por consiguiente, la presente investigación se planteó, como pregunta principal ¿Cuál es el nivel de motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022?

Para resolver el problema de investigación mencionado anteriormente se planteó como objetivo general determinar el nivel de motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de chota 2022. Por ello se plantearon tres objetivos específicos, basados en la teoría antropológica de Pérez López (1996), la cual vuelve a considerar los tres motivos en su revista publicada en el 2011, el cual fueron identificar la motivación extrínseca, intrínseca y trascendente de los colaboradores de las principales chicharronerías.

Luego de haberse planteado y expuesto la problemática anteriormente, esta investigación se justifica de modo que no existen estudios que enfoquen la variable motivación en estos establecimientos denominados chicharronerías, por lo tanto los principales beneficiados serán las empresas del sector, ya que teniendo conocimiento de la situación actual de sus colaboradores, se verán en la obligación de buscar estrategias que les permita mantener al personal motivado y comprometido con su trabajo, también ayudará como base para que otras empresas del mismo rubro tengan en cuenta, y a la vez crecer constantemente. Esta investigación servirá como antecedente para nuevas investigaciones que deseen ampliar más la investigación, ya que aún no se ha encontrado una respuesta de cómo mantener motivado y comprometido a cada colaborador.

### **Revisión de literatura**

Actualmente se ha desarrollado investigaciones sobre la variable motivación y su importancia en el talento humano, todos estos hallazgos son de carácter internacional, disponibles en diferentes idiomas, según Gazca et al. (2020) menciona que la motivación es un aspecto que las empresas deben fomentar, ya que impulsa a los individuos a realizar sus tareas con éxito en el artículo, reflejo que más del 60% de colaboradores no se siente motivado por la organización para desempeñar sus funciones, asimismo Araúz et al. (2019)

Identificó que hay aspectos específicos en las organizaciones relacionados con el reconocimiento (escrito, verbal y bonos) que necesitan ser abordados. Las evidencias obtenidas revelan factores importantes que afectan la motivación de los empleados; si no se gestionan adecuadamente, pueden influir en la rotación de personal y en el sentido de pertenencia. Velázquez et al. (2022) en su artículo "Motivación laboral de los empleados en una organización restaurantera del municipio de Tenancingo, México", señalan que los meseros consideran que la motivación tiene un impacto directo en su desempeño. Indican que necesitan estar motivados para realizar su trabajo de manera efectiva. La mayoría de los entrevistados afirma que la motivación afecta significativamente la calidad del servicio que ofrecen a los clientes, y que sus superiores también juegan un papel importante al incentivarlos y animarlos para desempeñar sus funciones de manera adecuada.

La motivación es uno de los elementos que favorecen el incremento del desempeño laboral del empleado y puede ser influenciado tanto por factor intrínseco como extrínseco, para Lao & Mae (2021) en su investigación "Motivación y compromiso entre empleados de restaurantes de comidas informales en Batangas" mencionan que los empleados de los restaurantes están motivados, especialmente en lo que se refiere a tener una buena compensación y adecuada promoción y desarrollo de carrera, basándose en sus resultados recomiendan a la gerencia considerar ciertos aspectos para mantener motivados a sus empleados estos pueden ser: otorgar incentivos y aumentos salariales para lograr un excelente trabajo de sus colaboradores, Kadek et al. (2019) en su artículo "El efecto del estrés y el entorno laboral en el empleado a través de la mediación de la motivación: un estudio de caso sobre Restaurante internacional en Badung Bali" demostró que la motivación es clave para optimizar el rendimiento de los empleados, concluyó que los colaboradores motivados se sienten menos estresados y perciben un mejor clima en el entorno laboral. A sí mismo Shakil (2020) en su estudio considera importante potenciar el desempeño de los empleados y se debe optar por diferentes planes y estrategias, las cuales son, la capacitación, motivación, compensación, salario, bonificaciones y un estilo de liderazgo efectivo.

La motivación puede interpretarse como un factor desencadenante del comportamiento de la persona para Harianto et al. (2020) una persona tiene necesidades y deseos que, conscientemente intentara o estará motivada para satisfacer o alcanzar sus necesidades y deseos, para Ngoc et al. (2020) en su artículo "Los efectos de las prácticas de gestión de recursos humanos en la motivación y lealtad de los empleados" sugiere que para elevar la motivación entre los trabajadores, los gerentes deben prestar atención al desarrollo de políticas atractivas de compensación y beneficios, de igual modo para Husna et al. (2020) la

actitud positiva de la gerencia hacia los trabajadores puede resultar una mayor motivación que contribuye a un mejor desempeño, igualmente para Khoiriani (2021) en su investigación menciona que los dueños de los restaurantes pueden aumentar los elementos que impulsan la motivación de los empleados en el trabajo, otorgando premios por el desempeño laboral y aumentar el papel de los empleados en cada actividad realizada.

### **Bases teóricas**

El concepto de motivación para Reeve (1994) es como un individuo se siente en ese momento, es decir el estado de ánimo positivo o negativo ya sea para él o para su entorno. También dice que la motivación es aquella naturaleza donde el hombre puede sentir hambre, frío, calor, dolor, etc. Para los teóricos de la antigüedad era la búsqueda de protegerse de actitudes que conllevan a que el individuo se sienta satisfecho o insatisfecho. Sin embargo para los escritores de la actualidad, dominan al hombre como aquel ser que busca encontrar cosas nuevas, hacer nuevos experimentos, inclusive así no tengan la certeza que va a funcionar, también a aquel ser que superar cada dificultad que se le presenta en la vida, pero al mismo tiempo estos se enfrentan con problemas muy difíciles de resolver, esto conlleva a que quisieran desaparecer, por lo tanto la motivación es un elemento fundamental para que cada individuo muestran actitudes positivas con su entorno y desarrolle cada actividad de forma feliz.

Asimismo se considera a la motivación como aquella acción que desarrollamos para sentirnos completos o alagados por nuestros superiores por haber desarrollado algún objetivo que beneficie a las empresas. Para Vroom (1964), manifiesta que considera a la motivación como el fruto de tres componentes, como por ejemplo valencia, donde significa la importancia que le da el individuo a cada una de las actividades que realiza. La expectativa, a esto lo define como el producto de un acto que se realizó para cumplir con lo indicado y la instrumentalidad, lo relaciona con la satisfacción que el trabajador siente después de realizar el trabajo, por lo tanto está a la espera de ver los resultados finales para constatar que lo hizo si va a obtener un valor. La motivación para Alonso (1992) es cuando un individuo presenta emociones y siente orgullo de sus logros, por lo tanto las emisiones van a depender de lo muy importante sea la actividad realizada por los individuos, por ello es de mucha relevancia que cada persona este motivada emocionalmente para que la actividad que desarrolle se vea reflejada en actos positivos para la institución.

Los tipos de motivación según Reeve (1994) dice que cuando se estudia la motivación, estas pueden ser de forma interna o externa de los individuos ya que estas van a depender si

están motivados económicamente o de forma en que crezcan como personas o profesionales. La motivación extrínseca es el deseo de una persona de comportarse de cierta manera con la expectativa de recibir una recompensa a cambio, por ejemplo un beneficio económico, esto va a permitir que el trabajador realice su trabajo con más entusiasmo y sabe que todo empleado motivado dará un mejor resultado asimismo para Ajello (2003) la motivación extrínseca se centra en analizar tres principios clave, siendo estos las recompensas, los incentivos o el castigo. En las recompensas el algo que se obtiene a cambio de hacer un trabajo bien y que se puede volver a dar, el incentivo que reciben los trabajadores tengan o no tengan una buena conducta y los castigos no es nada atractivo para el individuo ya que esta se da por un mal comportamiento y lo más probable es que el individuo no lo vuelva hacer. Los castigos y las recompensas se dan después de un comportamiento, con ello se ve si aumenta o reduce las probabilidades que se vuelvan a repetir, en cambio en los incentivos los individuos aprenden el valor negativo o positivo de cada cosa que se realiza.

La motivación intrínseca para Ajello (2003) se caracteriza por la satisfacción personal que experimentan las personas al lograr algo que se propusieron como un reto personal, este crecimiento conlleva al individuo a sentirse pleno, ya que considera que está logrando cumplir lo propuesto, es decir sabe de lo que es capaz y las cosas que puede lograr siempre y cuando los realice con alegría y entusiasmo, es importante que a cada logro se le reconozca con algún reconocimiento por parte de las instituciones donde laboral. Asimismo esto hace que el ser humano se proponga a superar cada reto que se le presente a lo largo de su vida. Por otro lado, la motivación trascendente, según Pérez (1996) lo describe como aquel placer que se siente al ver a otra persona realizando sus metas de manera exitosa, por ejemplo, cuando ayuda a los consumidores a resolver los problemas. Este tipo de motivación es aquella que no solo se busca estar satisfecho internamente o externamente, sino que va más allá de uno mismo, es ver como otros también pueden ayudar. Por lo tanto es muy importante que los individuos sientan esa satisfacción viendo a sus compañeros lograr sus metas. También se dice que esta no radica tanto dentro del individuo, sino que está más enfocada en su entorno de la persona.

### **Modelo antropológico de Juan Antonio Pérez López**

Pérez (1996) considera que todo tipo de cambio en el interior de las personas forma parte de la formación continua que han obtenido a raíz de la práctica. Estos cambios en su aprendizaje pueden ser significativos siempre y cuando el individuo aprenda de forma positiva. Y para distinguir los tipos de acciones que cada ser humano presenta el autor plantea tres tipos de motivos que se dan a consecuencia o como resultado de la acción de cada

persona.

En su teoría considera a tres tipos de motivos, donde indica un estudio de motivación más completa de las cuales se detallan a continuación para un mayor alcance de cada uno de ellos.

**Extrínsecos:** es un motivo que busca la satisfacción externa de la persona, es decir el ser humano aspira tener una remuneración de acorde a las actividades que el realiza para la organización y a la vez ser reconocido por cada logro que realiza por el bienestar de la empresa.

**Intrínsecos:** este motivo es aquella que nace desde el interior del ser humano, aquí lo que se busca es la superación personal, la persona está satisfecha con las actividades que desempeña, cada tarea lo hace con amor, porque ama lo que hace, su único objetivo crecer y aprender cada día.

**Trascendentes:** Aquí se busca el crecimiento común, no solo en lo personal, sino en los demás compañeros del trabajo, es decir investiga que el éxito obtenido sea deseado por todos los involucrados, en este motivo no existen una retribución personal, sino la satisfacción de todos sus compañeros.

### **Materiales y métodos**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, según Hernández & Mendoza (2018) lo describe como el método que emplea a la estadística, los números y el conteo a fin de recolectar y analizar los datos obtenidos de una muestra donde se realizó dicho estudio, con ello conlleva a contestar las interrogantes que se plantearon al principio con el fin de dar respuestas a las hipótesis que se plantearon, la investigación es de tipo aplicada pues se centra en resolver un problema en específico, asimismo fue de nivel descriptiva para Hernández et al. (2014) indican que su propósito es evaluar o recopilar información, ya sea de forma independiente o en conjunto, acerca de las variables en cuestión. En cuanto al diseño y corte fue no experimental, debido a que las variables utilizadas en esta investigación son sacadas de la realidad y no han sido manipuladas deliberadamente y es de manera transversal, porque se realiza en un determinado periodo de tiempo.

La población objetiva para ser estudiada está compuesta por las 4 principales chicharronerías de la provincia de Chota. Estos restaurantes cumplen con adecuada accesibilidad física y cuentan con la correcta infraestructura para brindar servicio a los comensales a continuación, se detalla:

**Tabla 1***Establecimientos*

<b>Restaurantes</b>	<b>Nº de trabajadores</b>
Chicharronería Huambo Río	12
Chicharronería El Coso	11
Chicharronería Conga Blanca	12
Chicharronería La Curva	10
Total	45

*Nota:* Elaboración propia

Para la selección de la muestra en esta investigación, se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia, incluyendo a todos los trabajadores de las cuatro principales chicharronerías seleccionadas. Aunque se incluye a todos los trabajadores de estas empresas, no se estudia a toda la población de trabajadores en restaurantes de la provincia de Chota. La elección de estos trabajadores en particular se basa en su accesibilidad y disponibilidad para participar en el estudio, lo que caracteriza el enfoque de muestreo no probabilístico por conveniencia.

**Tabla 2***Colaboradores por establecimiento*

<b>Restaurantes/ Cargo</b>	<b>Nº de trabajadores</b>
Chicharronerías Huambo Río	
Administrador	1
Cocinero	2
Ayudante de cocina	4
Mozos	5
Chicharronerías El Coso	
Administrador	1
Cajero	1
Cocinero	2
Ayudante de cocina	3
Mozos	4

---

Chicharronerías Conga Blanca	
Administrador	1
Cajero	1
Cocinero	2
Ayudante de cocina	4
Mozos	3
Chicharronerías La Curva	
Administrador /cajero	1
Cocinero	2
Ayudante de cocina	3
Mozos	4

---

*Nota:* Elaboración propia

La técnica empleada en la investigación fue la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario que es el más usado para recolectar datos y fue validada por expertos, cabe recalcar que, se empleó una escala para determinar el nivel de importancia de cada enunciado, mediante el escalamiento tipo Likert donde 1 no es importante y 5 muy importante.

La encuesta se realizó en 4 días corridos en diferentes horarios según la disponibilidad de tiempo que tenía cada establecimiento. La recolección de los datos se realizó de forma presencial, por ello se hizo uso de 45 hojas donde estaba impreso la encuesta para repartir a cada uno de los colaboradores que trabaja en los establecimientos tomados como población objetiva y que ellos lo respondan según el nivel de importancia que consideren en cada ítems planteado en la encuesta.

Para el análisis de datos se emplearon el programa SPSS versión 26 y Excel versión 16. La confiabilidad se evaluó mediante el Alfa de Cronbach, y los valores obtenidos fueron:

**Tabla 3***Análisis de fiabilidad*

Variable/dimensiones	Nº	Alfa de Cronbach	Fiabilidad
Motivación	24	0.864	Alta
Extrínseca	8	0.743	Alta
Intrínseca	9	0.996	Alto
Trascendente	7	0.992	Alto

*Nota:* Datos obtenidos IBM SPSS Statistics 26

El primer cálculo muestra la variable motivación con un total de 0.864 teniendo una fiabilidad alta los siguientes tres cálculos son de las dimensiones de la variable en general, las cuales muestran una fiabilidad alta.

**Resultados**

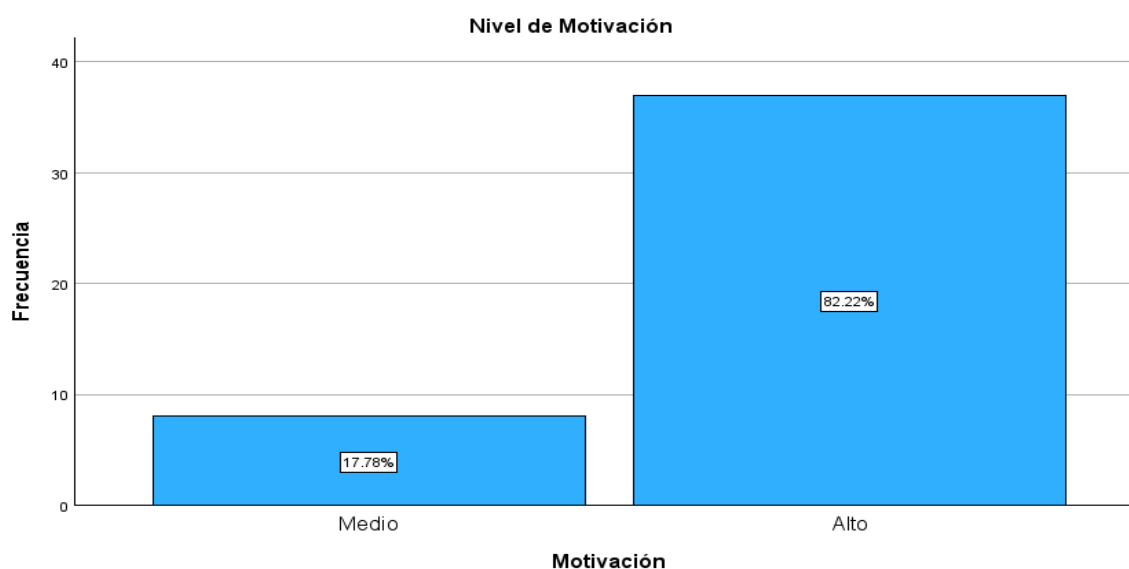
Se empleó un enfoque de baremación que permite establecer rangos para clasificar la variable "Motivación" y sus dimensiones en niveles como Bajo, Medio y Alto. Este procedimiento estadístico implicó la identificación de los valores mínimo y máximo de las puntuaciones obtenidas a través de la suma de las respuestas de los participantes. Posteriormente, se calculó el rango, que representa la diferencia entre el valor máximo y el valor mínimo, lo cual proporciona una medida de la dispersión de las puntuaciones. Este rango se dividió en intervalos equidistantes utilizando la fórmula de amplitud, donde se definió un número fijo de niveles ( $k = 3$ ). De este modo, se establecieron puntos de corte específicos que permitieron categorizar las puntuaciones de manera clara y objetiva. Luego, se utilizó el software SPSS para realizar el análisis estadístico de los datos, facilitando la implementación del procedimiento de baremación establecido para clasificar la variable "Motivación" y sus dimensiones. Con esta herramienta, se llevaron a cabo análisis descriptivos que proporcionaron una visión clara de la distribución de las puntuaciones clasificadas en niveles de Bajo, Medio y Alto. Además, se generaron gráficos y tablas que ilustraron los resultados como se detallan a continuación:

**Tabla 4**

*Nivel de motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	8	17.8	17.8	17.8
Alto	37	82.2	82.2	100.0
Total	45	100.0	100.0	

*Nota:* Datos obtenidos IBM SPSS Statistics 29



*Figura 1.* Nivel de motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022

Se evidencia en la figura 1 que del total de colaboradores (45) de las principales chicharronerías de Chota, el 82.2% (37) presenta un alto nivel de motivación, mientras que el 17.8% (8) muestra una motivación media.

**Tabla 5**

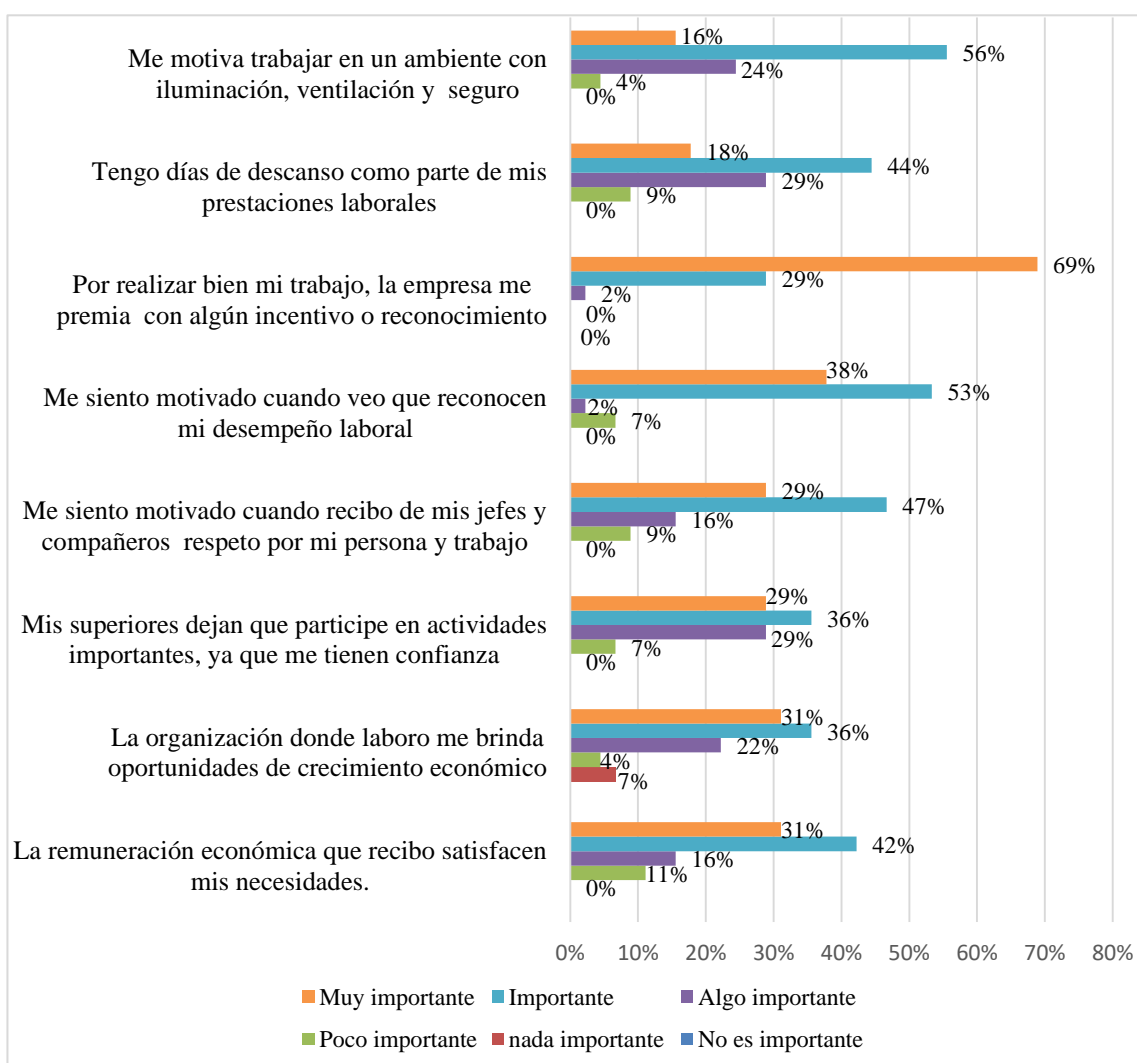
*Nivel de motivación extrínseca en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	7	15.6	15.6	15.6
Alto	38	84.4	84.4	100.0
Total	45	100.0	100.0	

*Nota:* Datos obtenidos IBM SPSS Statistics 29

**Figura 2.**

*Nivel de motivación extrínseca en los colaboradores*



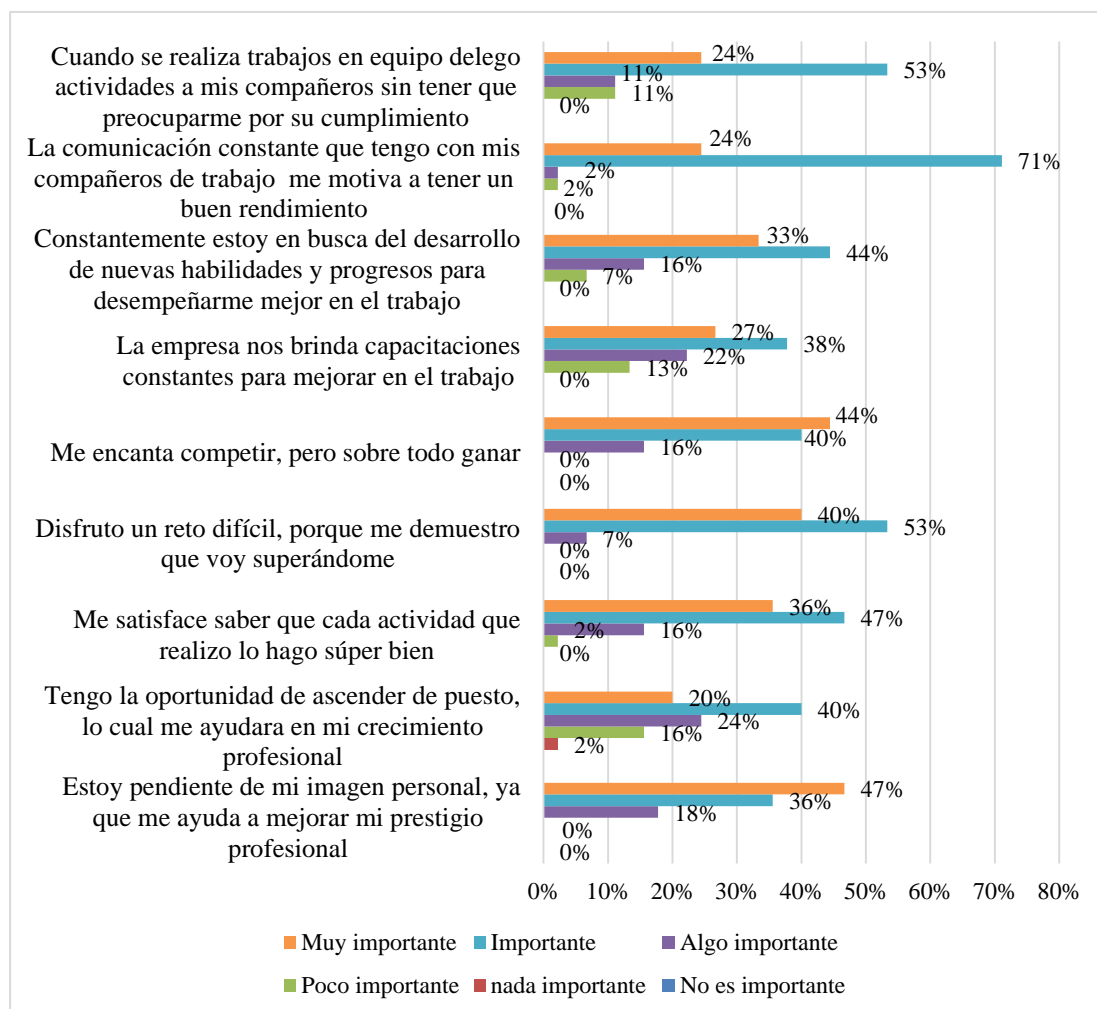
El gráfico sobre motivación extrínseca revela que el 68.8% (31) de los colaboradores encuestados se sienten motivados cuando las empresas reconocen su buen desempeño en el trabajo. Además, el 55.5% (25) se siente incentivado al trabajar en un entorno que ofrece buena iluminación, ventilación y medidas de seguridad, al mismo tiempo el 53.3% (24) desempeñan bien sus funciones cuando las compañías reconocen su desempeño laboral, mientras que el 46.6% (21) se sienten motivados cuando reciben respeto por parte de su jefe y compañeros de trabajo, luego el 44.4% (20) consideran importante tener días de descanso como parte de sus prestaciones laborales, además para el 42.2% (19) la remuneración económica que recibe de satisfacer con sus necesidades, también , para el 35.5%(17) es importante que sus superiores confíen en su persona, de igual modo el 35.5% (17) de los encuestados mencionaron que es importante que la empresa les genere oportunidades de crecimiento económico, en resumen de todos los criterios de motivación extrínseca el ítems que más destaca por la importancia que le dan los colabores es que la empresa les premie con algún incentivo o reconocimiento por desarrollar bien sus funciones.

**Tabla 6**

*Nivel de motivación intrínseca en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	6	13.3	13.3	13.3
Alto	39	86.7	86.7	100.0
Total	45	100.0	100.0	

*Nota:* Datos obtenidos IBM SPSS Statistics 29

**Figura 3.***Nivel de motivación intrínseca*

En el gráfico de motivación intrínseca se muestra que el 71.1% (32) de colaboradores encuestados consideran importante tener buena comunicación con sus compañeros de trabajo, esto les permite tener un mejor rendimiento dentro de la organización fomentando un buen clima laboral mediante la participación de sus integrantes. El 53.3% (24) indican que cuando realizan trabajos en equipo delegan actividades sin tener que preocuparse por su cumplimiento, igualmente disfrutan cumplir con retos difíciles porque les ayuda a superarse, cabe recalcar que el 46.6% (21) se sienten bien cuando realizan sus actividades correctamente y a su vez están pendientes de su prestigio profesional a través de su imagen personal. El 44.4% (20) se enfocan en desarrollar nuevas habilidades para que puedan competir y poder desempeñarse de manera eficiente, así mismo el 40% (18) se encuentran satisfechos cuando la empresa brinda línea de carrera, por lo tanto para el 37.7% (17) consideran importante recibir capacitaciones por parte de la empresa, resumiendo que en la dimensión de motivación intrínseca de todos los ítems considerados el que más destaca según los

colaborares encuestados es tener una constante comunicación con sus compañeros de trabajo.

**Tabla 7**

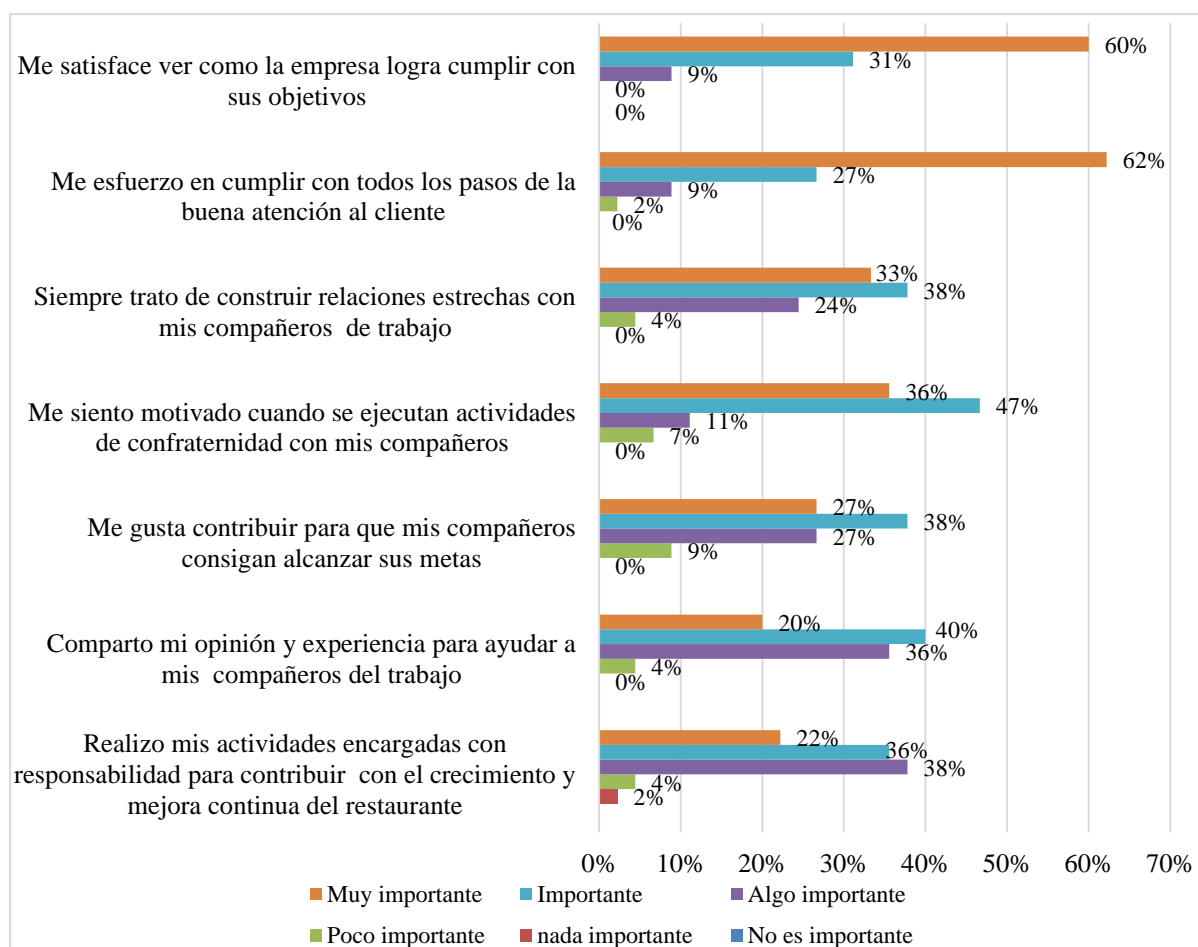
*Nivel de motivación trascendente en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022*

	Frecuenci a	Porcentaje Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	12	26.7	26.7	26.7
Alto	33	73.3	73.3	100.0
Total	45	100.0	100.0	

*Nota:* Datos obtenidos IBM SPSS Statistics 29

**Figura 4.**

*Nivel de motivación trascendente*



En la figura de motivación trascendente se observa que para un 89% (40) de encuestados es importante cumplir con los pasos de la buena atención al cliente, asimismo el 11 % (5) lo consideran algo y poco importante. Con un porcentaje de 60% (27) la figura exhibe que para los colaboradores es fundamental que la empresa alcance sus objetivos, y además, el 46.6% (21) aprecia disponer de tiempo para compartir con sus compañeros. El 40% (18) comparte sus opiniones y experiencias para generar enseñar a sus colegas, igualmente el 37.7% (17) genera un ambiente amigable, así mismo apoyan a sus compañeros a alcanzar sus metas y consideran algo importante cumplir con sus obligaciones para el crecimiento y mejora continua del restaurante.

### **Discusión**

Para la presente investigación, se evaluaron tres factores motivacionales, siguiendo lo propuesto por Pérez López (1996) quien sostuvo que cada individuo cuenta con una escala interna de preferencias y busca satisfacer sus necesidades a través de las percepciones que obtiene en el marco de las diversas interacciones disponibles. La motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías se encuentra en un nivel medio y alto, observándose que hay ciertos factores en los que se debe mejorar como se explicara a continuación.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar el nivel de motivación laboral, logrando evidenciar que la motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías se encuentra en un nivel medio y alto. Se obtuvo como resultado que el 82.2% de los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota tienen una alta motivación laboral, mientras que el 17.8% muestra una motivación media, estos resultados revelan que la mayoría de los colaboradores se sienten motivados al desempeñar sus funciones en cada establecimiento. Esto coincide con los hallazgos de Husna et al. (2020), donde se observó que el 80.4% de los encuestados experimentaron una alta motivación laboral debido a que el empleador les proporciona los procedimientos necesarios para mejorar su desempeño, como son capacitaciones, condiciones de trabajo que les garantiza la comodidad mediante ambientes ventilados para evitar cualquier riesgo contra la salud, programas de incentivos y turnos fijos. Por lo tanto, se comprueba lo señalado por Alonso (1992) cuando un individuo presenta emociones y siente orgullo de sus logros, por lo tanto las emociones van a depender de lo muy importante sea la actividad realizada por los individuos, por ello es de mucha relevancia que las personas estén motivadas emocionalmente para que la actividad que desarrolle se vea reflejada en actos positivos para

la institución. Por otra parte, Kadek, et al. (2019) demostró que la motivación es esencial para optimizar el rendimiento de los colaboradores y concluye que los colaboradores motivados, rinden mucho más ejecutando las actividades que tienen a cargo porque se sienten satisfechos en su puesto de trabajo y esto contribuye a que lo realicen con mayor eficacia y permita que se sienta menos estresado y perciben un mejor clima en el entorno laboral. En comparación con el trabajo de Velázquez et al. (2022) manifestaron que los meseros se sienten motivados cuando la empresa reconoce sus necesidades les da incentivos o reciben elogios de sus superiores esto les alienta a desarrollar nuevas habilidades y estimulan el interés en trabajos que antes no les interesaba. Es por ello, que Araúz et al. (2019), como evidencias obtenidas de su investigación revelaron factores clave que afectan la motivación de los empleados, tales como el reconocimiento laboral y el salario, destacando que, si no se abordan, pueden impactar negativamente en la rotación y el sentido de pertenencia. Como se puede apreciar, los estudios coinciden con la investigación recalando que es importante motivar al personal para que acuda con entusiasmo a su puesto de trabajo.

En el primer objetivo específico se identificó el grado de motivación extrínseca entre los colaboradores de las principales chicharronerías en la provincia de Chota, donde se muestra que el 68.8% (31) de los colaboradores encuestados, se sienten motivados cuando las empresas reconocen el buen desenvolvimiento en sus funciones, así mismo el 55.5% (25) les motiva laborar en un lugar con iluminación, ventilación y seguro de peligros, al mismo tiempo el 53.3% (24) desempeñan bien sus funciones cuando las compañías reconocen su desempeño laboral. En contraste con los resultados obtenidos, Gazca, et al. (2020) mostraron que el 62% de los trabajadores afirma contar con el respeto hacia sus necesidades económicas por parte de la empresa, la cual les ofrecen, salarios acorde a las horas y funciones desarrolladas. Asimismo, comparando los resultados obtenidos en esta dimensión de nivel de motivación extrínseca, en los estudios realizados por Husna, et al. (2020) y Araúz, et al. (2019) afirmaron que los empleados perciben una buena remuneración salarial, mostrando un alto grado de preferencia al ambiente empresarial. En este sentido, Lao & Mae (2021) evidencian en su estudio que la motivación extrínseca de los colaboradores, caracterizada por un buen salario, lealtad hacia la organización, reconocimiento y seguridad en el trabajo. Por lo tanto, se considera que, respecto a esta dimensión en los trabajos desarrollados y en la presente investigación lo que más priorizan los empleados es recibir una remuneración económica, sin embargo, la en mi investigación los empleados también consideran importante poder trabajar en ambientes seguros y libre de peligros.

En cuanto al objetivo específico en el cual se identificó el nivel de motivación intrínseca

en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota donde, el 71.7% de los encuestados manifiestan una comunicación efectiva con sus compañeros, y el 53.3% (24) indican que cuando realizan trabajos en equipo delegan actividades sin tener que preocuparse por su cumplimiento, igualmente disfrutan cumplir con retos difíciles porque les ayuda a superarse, en relación a los resultados obtenidos, la presente investigación el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores encuestados considera importante tener buena comunicación con sus compañeros de trabajo, lo cual les permite tener un mejor rendimiento dentro de la organización fomentando un buen clima laboral mediante la participación de sus integrantes. Al comparar estos resultados con la investigación de Ngoc, et al. (2020) determinó que el ambiente de trabajo de una empresa está definido por la capacidad que tienen los trabajadores de realizar actividades en equipo, así como la adquisición de conocimientos que complementen el desarrollo profesional. Así como también, en el estudio de Araúz, et al. (2019), expresaron que los empleados poseen un mayor rendimiento, siendo desempeñados en los trabajos en equipo, y esto constituye un compromiso por obtener mejores resultados dentro de la empresa. En relación a los resultados obtenidos, con los estudios realizados por autores como Gazca, et al. (2020) y Shakil (2020) coincidieron que el 74% de los trabajadores se sienten totalmente satisfechos en el entorno laboral, desarrollando actividades en equipo ya que consideran que les permite cumplir fácilmente con los objetivos o metas propuestas de las organizaciones y beneficia las habilidades sociales de cada integrante. Dentro de esta investigación el 37.7% (17) de colaboradores encuestados destacan la importancia de ser incluidos en los programas de capacitación. Al igual que la investigación de Lao & Mae (2021) menciona que la motivación intrínseca de los colaboradores se caracteriza por el desarrollo de un plan de capacitaciones permanente, así como la identificación de la misión y valores. Por su parte Husna, et al. (2020) destacan las excelentes relaciones que poseen los colaboradores, sin importar los distintos puestos de trabajo en el que se encuentren ejerciendo. Mientras que, en la presente investigación se obtuvo que el 44.4% (20) se enfocan en desarrollar nuevas habilidades para que puedan competir y poder desempeñarse de manera eficiente, así mismo el 40% (18) se encuentran satisfechos cuando la empresa brinda línea de carrera.

Así mismo, como objetivo específico se identificó el nivel de motivación trascendente en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota, donde el 89% de los encuestados resaltan la importancia de los procesos de atención al cliente, el 60% indican que los objetivos y metas deben ser cumplidos en las empresas, el 40% intercambian conocimientos y opiniones con sus compañeros, y el 37.7% apoyan a sus compañeros para la

mejora continua de los restaurantes, evidentemente se muestra que las organizaciones si se responsabilizan por el colaborador, así como por el trato al cliente, ya que se debe cumplir ciertas funciones y llevar a cabo procedimientos según las políticas de la organización. Tal como lo señalan en la investigación realizadas por Araúz, et al. (2019), donde mostraron que la organización se responsabiliza por el desarrollo personal de los colaboradores, siendo corroborado en un sistema evaluación, cuyo valor arrojado de 35.37% se obtuvo a través del indicador de logros, dentro del rango comprendido entre 30 y 40. En lo que respecta a los estudios desarrollados por Husna, et al. (2020), destacó que la motivación trascendente de los empleados dependen de sus capacidades para mejorar los servicios de atención, adecuándose a las necesidades y apreciación positiva de los clientes en un restaurante. Mientras que en el estudio realizados por Shakil (2020), se demostró que los trabajadores presentan un nivel medio y bajo en los procesos de toma de decisiones en el entorno laboral. Por su parte Pérez López (1996) lo describe a la motivación trascendente como el placer que se siente al ver a otra persona realizando sus metas de manera exitosa. Este tipo de motivación es aquella que no solo se busca estar satisfecho internamente o externamente, sino que va más allá de uno mismo, es ver como otros también pueden ayudar.

### **Conclusiones**

Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

Los empleados de las principales chicharronerías de la provincia de Chota presentan un alto nivel de motivación, con un 82.2% de los encuestados manifestando satisfacción con las acciones realizadas por los restaurantes para mantenerlos motivados y satisfechos. Respecto a la motivación extrínseca, se notó que el 84.4% (37) de los colaboradores encuestados presenta un nivel alto, mientras que el 15.6% (7) tiene un nivel medio. Esto refleja la percepción de que los establecimientos reconocen su desempeño laboral premiándolos con incentivos o reconocimientos cuando realizan su trabajo de manera sobresaliente.

En la motivación intrínseca, se ha observado que el 86.7% (39) de los colaboradores exhiben un alto nivel, mientras que el 13.3% (5) posee un nivel medio. Los encuestados valoran la importancia de mantener una comunicación efectiva con sus compañeros de trabajo, ya que esto les permite optimizar su desempeño en la organización y fomentar un ambiente laboral positivo a través de la participación activa de todos los miembros y el establecimiento de una comunicación efectiva.

En lo que respecta a la motivación trascendente, se ha identificado que el 73.3% (32) de

los colaboradores encuestados demuestra un nivel alto, mientras que el 26.7% (12) presenta un nivel medio. Esto refleja su dedicación a seguir los pasos necesarios para ofrecer una excelente atención al cliente, lo que favorece el cumplimiento de los objetivos y planes en las chicharronerías.

### **Recomendaciones**

De acuerdo al contexto identificado en las chicharronerías y posteriormente detallado en cada una de las encuestas, la investigadora emite las siguientes recomendaciones:

Las áreas administrativas de las chicharronerías deben fomentar el incremento de los niveles de motivación de los colaboradores a través de la difusión de mensajes positivos, pausas activas, desarrollo de algún tipo de entretenimiento o momento de relajación dentro de las instalaciones.

A las áreas administrativas de los establecimientos de estudio, en concordancia con los jefes, implementar un proceso de mejora salarial para aquellos colaboradores que se desenvuelvan de manera competitiva, incluyendo el establecimiento de bonificaciones para los que aprobaron su nivel de desempeño de manera satisfactoria.

Implementar planes de capacitación constante para los colaboradores de las distintas áreas del restaurante basados en sus habilidades y conocimientos, siendo una oportunidad para el crecimiento profesional y mejora del rendimiento laboral, esto va permitir que los miembros del equipo se sientan seguros de que saben cada paso de sus procesos y puedan tener un buen desempeño en sus funciones encargadas.

A los colaboradores de las organizaciones, deben mejorar la comunicación efectiva con sus compañeros, a fin de apoyar, distribuir y cumplir con las actividades laborales asignadas por sus jefes superiores, y así mejorar los niveles de productividad en los restaurantes.

Realizar dinámicas de integración laboral, las chicharronerías deben darse un tiempo dentro de sus actividades para realizar dinámicas entre sus colaboradores como la dinámica de trabajo en equipo, dinámica de generar ideas, dinámica de resolución de problemas, dinámica para comprender a los compañeros, dinámica de juego de roles, entre otras esto va permitir promover las modificaciones necesarias para aumentar la productividad y mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores, en el cierre de cada dinámica se debe revisar lo aprendido y explicar a los miembros de tu equipo la utilidad de estas actividades en su entorno laboral. De este modo los colaboradores serán conscientes de las razones por las que hicieron ese ejercicio.

Capacitar al administrador de cada chicharronería en temas sobre recursos humanos, esto

le va permitir ser mejor líder y poder encargarse de entrenar a personal mediante cursos, talleres, charlas y foros, asimismo velar por la imagen corporativa de los establecimientos. Mediante del sentimiento de pertenencia de los colaboradores y su buen trato.

## Referencias

- Ajello, A. M. (2003). La motivación para aprender. En C. Pontecorvo (Coord.). *Manual de psicología de la educación*, 251-271.
- Alonso, J. (1992). *¿Que es lo mejor para motivar a mis alumnos?* Universidad Autónoma/Instituto de ciencias de la comunicación, Madrid:.
- Araúz, A., Dí, M., Gonzáles, M., & Vásquez, Y. (2019). Evaluación y análisis de los indicadores de motivación laboral aplicado al personal operativo de restaurantes de comida rápida. *Revista Académica del Centro de Estudios de Postgrado*, 3(1), 16-29. Obtenido de [https://redib.org/Record/oai\\_articulo2530042-evaluaci%C3%B3n-y-analisis-de-los-indicadores-de-motivacion-laboral-aplicado-al-personal-operativo-de-restaurantes-de-comida-rapida](https://redib.org/Record/oai_articulo2530042-evaluaci%C3%B3n-y-analisis-de-los-indicadores-de-motivacion-laboral-aplicado-al-personal-operativo-de-restaurantes-de-comida-rapida)
- Calle, M. (2021). *La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017*. Recuperado el 22 de Octubre de 2022, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-99932021000200217](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000200217)
- Castro, G. (2017). *Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial*. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.311-333>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Ferdinand, L., & Noelah, M. (2021). Motivation and Commitment among Casual Dining Restaurant Employees in Batangas. *Asia Pacific Journal of Management and Sustainable Development*, 41-51.
- Gazca, L., Zárate, X., & Mota, A. (2020). Estudios de motivación de colaboradores en las medianas empresas de la ciudad de Xalapa, México. *Gestión Organizaciones y Negocios*, 7(2), 1-12. doi:<https://doi.org/10.22579/23463910.207>
- Hariato, E., Budi, L., & Amboningtyas, D. (2020). The effect of competency and work environment on work satisfaction through work motivation. *Journal of Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran*, 1(1), 1-14.
- Harter, e. (2002). "Business Unit Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement and Business outcomes a Meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 268-279.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). México: McGRAW-HILL.

- Hinojosa, C. (2010). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. *PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS EDUCATIVAS*.
- Husna, N., Hung, D., Wadhiah, N., Syazreeza, R., Alissa, N., Pandey, S., . . . Pandey, R. (2020). How Organizational Management Affect Employees' Motivation and Service Quality: A Study of Kentucky Fried Chicken (KFC). *International journal of applied bussines and international management*, 5(2), 73-81. Obtenido de <https://ejournal.aibpm.org/index.php/IJABIM/article/view/860/819>
- Kadek, N., Ni, W., & Ni, P. (2019). The Effect of Stress and Working Environment on Employee Performance through Motivation Mediation: A Case Study on International Restaurant in Badung Bali. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagadith*, 6(1), 22-30. Obtenido de <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha>
- Khoiriani, A. (2021). Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Rumah Makan di Kota Wisata Yogyakarta, Indonesia. *International Journal Administration, Business & Organization*, 2(1), 31-43. Obtenido de <https://ijabo.a3i.or.id/>
- Lao, F., & Mae, N. (2021). Motivation and Commitment among Casual Dining Restaurant Employees in Batangas. *Asia Pacific Journal of Management and Sustainable Development*, 9(2), 41-52. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/358480700\\_Motivation\\_and\\_Commitment\\_among\\_Casual\\_Dining\\_Restaurant\\_Employees\\_in\\_Batangas?enrichId=rgreq-070dd86fdb07f9da13406263d86778c8-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzM1ODQ4MDcwMDtBUzoXMTIxNzI4OD E4MzQ4MDM0QDE2NDQ0](https://www.researchgate.net/publication/358480700_Motivation_and_Commitment_among_Casual_Dining_Restaurant_Employees_in_Batangas?enrichId=rgreq-070dd86fdb07f9da13406263d86778c8-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzM1ODQ4MDcwMDtBUzoXMTIxNzI4OD E4MzQ4MDM0QDE2NDQ0)
- Martos, C. (2020). *Los 9 Tipos de Motivación según la Psicología (con Ejemplos)*. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <https://www.lifeder.com/tipos-de-motivacion/>
- Méndez, A. (2020). *Motivación según autores*. Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>
- Ngoc, M., Phuong, T., & N, T. .. (2020). The impacts of human resource management practices on employees' motivation and loyalty. *Management Science Letters*, 1(10), 2673-2682. doi:10.5267/j.msl.2020.3.025
- Pérez López, J. A. (1996). *Introducción a la Dirección de Personas: organización humana*. Piura- Perú: Universidad de Piura.

- Pérez López, J. A. (2011). EL PODER...¿PARA QUE? *Cuadernos Empresa y Humanismo*(22), 1-19. Obtenido de <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/3660/1/Cuaderno029.pdf>
- Shakil, H. (2020). The Effect of Leadership and Motivation on Employees Satisfaction: Evidence from Mirpur Division AJ&K in Restaurant Sector. *International Journal of Management Progress*, *1*(1), 10-21.  
doi:<https://doi.org/https://doi.org/10.35326/ijmp.v1i1.407>
- Valencia Rodriguez , M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entremado*, *1*(2), 15.
- Velázquez Serna, J. Á., Montes de Oca Estrada, A. R., & Pérez Jaimes, A. (2022). Employee motivation of employees in a restaurant organization in the municipality of Tenancingo, Mexico. *RILCO DS: Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, *4*(32), 1-10. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8754987>
- Vroom , v. (19964). *Work and motivation* . New York: Wiley.

## Anexos

## Anexo 1 . Matriz de Operalización

Variable	Definición conceptual	dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Motivación Laboral	Es cuando el ser humano realiza una acción para satisfacer sus necesidades. Para ello se estudiará el modelo antropológico propuesto por el español Juan Antonio Pérez López	Extrínseca	Jornal, sueldo	Encuesta	Cuestionario Escala tipo Likert
			Estabilidad, confianza		
			Apología o elogios de los jefes		
			Excelente ambiente laboral		
		Intrínseca	Superarse como persona		
			Satisfacción por los objetivos logrados		
			Formación, nuevas experiencias, aprendizajes		
			Eficiente, independiente		
		Trascendente	Crecimiento de la empresa		
			Compañeros		
			Clientes		
			Logros, objetivos		

**Anexo 2. Matriz de Consistencia**

Problema de investigación	Objetivo principal	Variables	
¿Cuál es el nivel de motivación en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022?	Determinar el nivel de motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022	<b>Motivación Laboral</b>	
	Objetivos Específicos	Dimensiones	Indicadores
	-Identificar la motivación extrínseca en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022 -Identificar la motivación intrínseca en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022 -Identificar la motivación trascendente en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022	_ Motivación extrínseca _ Motivación intrínseca _ motivación trascendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jomal, sueldo</li> <li>• Estabilidad, confianza</li> <li>• Reconocimiento en el trabajo</li> <li>• Excelente ambiente Físico laboral</li> <li>• Superarse como persona</li> <li>• Satisfacción por los objetivos logrados</li> <li>• Formación, nuevas experiencias, aprendizajes</li> <li>• Eficiente, independiente</li> <li>• Crecimiento y mejora continua de la empresa</li> <li>• Relación con los compañeros</li> <li>• Servicio de atención a los clientes</li> <li>• Logros y objetivos</li> </ul>
<b>Metodología</b>			
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> No experimental	<b>Población:</b> Cuatro principales restaurantes de la provincia de Chota <b>Muestra:</b> 45 colaboradores de los 4 restaurantes <b>Muestreo:</b> muestreo no probabilístico en razón que se determinó tomar como muestra a todos los trabajadores de los 4 principales restaurantes	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario <b>Procedimiento y procesamiento de datos</b> Programa SPSS, Excel	

**Anexo 3. Cartas de aceptación de las chicharronerías**

Chota, 18 de mayo de 2022

**Carta N° 016-2022- USAT- EAHT****Señora:****Mgtr: Yesenia Aylén Serruto Perea****Directora:****Administración Hotelera y de Servicios Turísticos****Presente.-****Asunto:** Recabar información para elaborar trabajo de investigación

Reciba nuestro cordial saludo por medio de la presente aceptamos a la Srta. Vidarte Farro Lisset; con código 181TD77192 Y DNI 71626063. Para que pueda realizar su trabajo de investigación en la Chicharronería Huambo Río Ubicado en el Km 168-169 Salida Chota a Bambamarca. Le brindamos toda la información necesaria.

ATENTAMENTE

  
**BILLY LOZANO VERA**

Gerente/Propietario



Chota, 20 de mayo de 2022

**Carta N° 014-2022- USAT- EAHT**

**Señora:**

**Mgtr: Yesenia Aylén Serruto Perea**

**Directora:**

**Administración Hotelera y de Servicios Turísticos**

**Presente.-**

**Asunto:** Recabar información para elaborar trabajo de investigación

Reciba nuestro cordial saludo por medio de la presente aceptamos a la Srta. Vidarte Farro Lisset; con código 181TD77192 Y DNI 71626063. Para que pueda realizar su trabajo de investigación en la Chicharronería El Coso ubicado en Jr. José Osoreo 137 frente al parque el Toro . Le brindamos toda la información necesaria.

ATENTAMENTE

**LUZDINA DIAZ ESTELA**

Gerente/Propietaria

**CHICHARRONERÍA CONGA BLANCA**

Chota, 18 de mayo de 2022

**Carta N° 013-2022- USAT- EAHT****Señora:****Mgtr: Yesenia Aylén Serruto Perea****Directora:****Administración Hotelera y de Servicios Turísticos****Presente.-****Asunto:** Recabar información para elaborar trabajo de investigación

Reciba nuestro cordial saludo por medio de la presente aceptamos a la Srta. Vidarte Farro Lisset; con código 181TD77192 Y DNI 71626063. Para que pueda realizar su trabajo de investigación en la Chicharronería Conga Blanca ubicado en la carretera salida Chota a Bambamarca. Le brindamos toda la información necesaria.

ATENTAMENTE

**NELVA ELIZABETH ZALDAÑA GUEVARA**

Gerente/Propietaria

**CHICHARRONERÍA LA CURVA**

Chota, 20 de mayo de 2022

**Carta N° 015-2022- USAT- EAHT****Señora:****Mgtr: Yesenia Aylen Sèrruto Perea****Directora:****Administración Hotelera y de Servicios Turísticos****Presente.-****Asunto:** Recabar información para elaborar trabajo de investigación

Reciba nuestro cordial saludo por medio de la presente aceptamos a la Srta. Vidarte Farro Lisset; con código 181TD77192 Y DNI 71626063. Para que pueda realizar su trabajo de investigación en la Chicharronería La Curva ubicado en la salida Chota a Bambamarca. Le brindamos toda la información necesaria.

ATENTAMENTE

  
**JOSE NEPTALI MUÑOZ IRIGOIN**

Gerente/Propietario

*Ubicación: Carreta salida Chota \_ Bambamarca*

#### Anexo 4. Documentos de validación por expertos



#### Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, **Rafael Camilo Girón Córdova**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos, titulado "**Motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022**", elaborado por el estudiante, **Lisset Vidarte Farro**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 12 de Mayo de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rafael Camilo Girón Córdova', written over a horizontal line.

Girón Córdova, Rafael Camilo  
Firma del experto

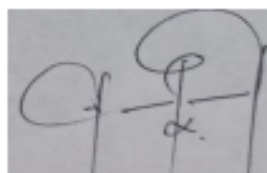
**Nombre de experto:** Mgtr. Rafael Camilo Girón Córdova  
**Cargo actual:** Docente universitario del Área de Talento Humano del Dpto de CC.EE. - USAT

### Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, **Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos, titulado **“Motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022”**, elaborado por el estudiante, **Lisset Vidarte Farro**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, día de mes de 2021.



---

Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar

**Nombre de experto:** Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar  
**Cargo actual:** Docente USAT



### Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, **Jhonny Alberto Inga Ramírez**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos, titulado "**Motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022**", elaborado por el estudiante, **Lisset Vidarte Farro**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 11 de Mayo del 2022.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "J.A. Inga", is written over a horizontal line.

Inga Ramírez, Jhonny Alberto  
Firma

**Nombre de experto:** Mg. Jhonny Alberto Inga Ramírez  
**Cargo actual:** Docente Universitario



### Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe Mgtr. **Roberto Manuel Anchorena Roggeroni**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos, titulado **“Motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022”**, elaborado por el estudiante, **Lisset Vidarte Farro**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 09 de mayo de 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Roberto M. Anchorena R.", is written over a light gray rectangular background.

Mgtr. Roberto Manuel Anchorena Roggeroni

**Nombre de experto:** Mgtr. Roberto Manuel Anchorena Roggeroni  
**Cargo actual:** Docente por horas FFCCEE



### **Constancia de validación por juicio de expertos**

Quien suscribe, **Gonzalo Andres Amaro Saldarriaga**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos, titulado **“Motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharroneras de la provincia de Chota 2022”**, elaborado por el estudiante, **Lisset Vidarte Farro**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 26 de mayo de 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "G. Amaro S.", is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Apellidos y Nombres del Juez experto  
Firma

**Nombre de experto:** Mg. Gonzalo Andres Amaro Saldarriaga  
**Cargo actual:** Docente USAT

## Anexo 5. Instrumento de recolección de datos



Instrumento de recolección de datos

Buenos días/ Buenas tardes

Mi nombre es Lisset Vidarte Farro, estudiante de la carrera de Administración Hotelera y Servicios Turísticos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La siguiente encuesta tiene como objetivo Determinar el nivel de motivación laboral en los colaboradores de las principales chicharronerías de la provincia de Chota 2022, le agradeceré su colaboración para responder al siguiente cuestionario, comprometiéndome a guardar absoluta confidencialidad de sus respuestas pues son de carácter estrictamente académico.

Preguntas generales:

Sexo:

Local de trabajo (marque con un aspa)

Chicharronería Huambo Rio	Chicharronería Conga Blanca	Chicharronería El Coso	Chicharronería La Curva
------------------------------	--------------------------------	---------------------------	----------------------------

A continuación hay una lista de enunciados que una persona puede confiar en obtener a través de su trabajo. Responda los enunciados según el nivel de importancia que usted considere.

No es importante	Poco importante	Algo importante	Importante	Muy importante
------------------	-----------------	-----------------	------------	----------------

Enunciados	1	2	3	4	5
Cobro un sueldo por el desempeño en la empresa					
La remuneración económica que recibo satisfacen mis necesidades					
La organización donde laboro me brinda oportunidades de crecimiento económico.					
Por realizar bien mi trabajo, la empresa me premia con algún incentivo o reconocimiento					
Mis superiores dejan que participe en actividades importantes, ya que me tienen confianza.					
Me siento motivado cuando recibo de mis jefes y compañeros respeto por mi persona y trabajo.					
Me motiva trabajar en un ambiente con iluminación, ventilación y seguro					
Tengo días de descanso como parte de mis prestaciones laborales					
Estoy pendiente de mi imagen personal, ya que me ayuda a mejorar mi prestigio profesional					
Me siento motivado cuando veo que reconocen mi desempeño laboral					
Tengo la oportunidad de ascender de puesto, lo cual me ayudara en mi crecimiento profesional.					
Me satisface saber que cada actividad que realizo lo hago súper bien					
Disfruto un reto difícil, porque me demuestro que voy superándome					
Me encanta competir, pero sobre todo ganar.					

La empresa nos brinda capacitaciones constantes para mejorar en el trabajo					
Constantemente estoy en busca del desarrollo de nuevas habilidades y progresos para desempeñarme mejor en el trabajo.					
Realizo mis actividades encargadas con responsabilidad para contribuir al crecimiento de la empresa					
Cuando se realiza trabajos en equipo delego actividades a mis compañeros sin tener que preocuparme por su cumplimiento					
La comunicación constante que tengo con mis colegas me motiva a tener un buen rendimiento.					
Aporto mis opiniones y experiencias para ayudar a mis compañeros de trabajo					
Me gusta colaborar para que mis compañeros logren alcanzar sus metas.					
Me siento motivado cuando se ejecutan actividades de confraternidad con mis compañeros.					
Acostumbro a construir relaciones estrechas con mis compañeros de trabajo					
Me esfuerzo en cumplir con todos los pasos de la buena atención al cliente					
Me satisface ver como la empresa logra cumplir con sus objetivos					

**¡Muchas gracias por su participación!**

**Anexo 6.** *Alfa de cronbach*

*Análisis de fiabilidad*

Variable/dimensiones	Nº	Alfa de Cronbach	Fiabilidad
Motivación	24	0.864	Alta
Extrínseca	8	0.743	Alta
Intrínseca	9	0.996	Alto
Trascendente	7	0.992	Alto