

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**FACTORES MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE MCDONALD'S, TIENDA CHICLAYO,
2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Autor

KARINA PAOLA ROJAS SOSA

Asesor

WILLY ROLANDO ANAYA MORALES

<https://orcid.org/0000-0003-4474-2674>

Chiclayo, 2022

**FACTORES MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MCDONALD'S,
TIENDA CHICLAYO, 2019**

PRESENTADA POR:

KARINA PAOLA ROJAS SOSA

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

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Rafael Camilo Girón Cordova

PRESIDENTE

Valicha Cuadra Morales

SECRETARIO

Willy Rolando Anaya Morales

VOCAL

Dedicatoria

A mi Dios y mi Padre celestial a quien amo y sirvo de todo corazón, quien está conmigo en todo momento, fortaleciéndome cada día para seguir adelante con el cumplimiento de este paso importante en mi vida.

A mis queridos padres Carlos y Francisca, mi hijo Carlos David, mis queridas hermanas Karla, Julissa, Lilitiana y a mis amigos que siempre me apoyaron para seguir adelante, animándome todo el tiempo durante el desarrollo profesional y personal. Gracias por su amor y afecto que hacen de mí una mujer feliz.

Karina Rojas Sosa

Agradecimientos

A mis docentes de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo por todas las enseñanzas académicas y personales que me han otorgado, por el tiempo que han invertido en mí para volverme más capaz en el desarrollo de mi vida profesional.

A McDonald's por haber creído en mí y mis capacidades como profesional, por darme las mejores oportunidades que he podido tener en mi vida y por permitirme seguir a cargo del mejor equipo de colaboradores que un líder puede tener.

Karina Rojas Sosa

2 tesis Rojas

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 2 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 3% |
| 3 | repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 5 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | docplayer.es Fuente de Internet | 1% |
| 7 | Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante | 1% |
| 8 | repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 9 | repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet | |

Índice

Resumen

Abstract

| | |
|--|-----------|
| I. Introducción | 11 |
| II. Marco Teórico | 16 |
| 2.1. Antecedentes | 16 |
| 2.2. Bases Teórico Científicas..... | 27 |
| III. Metodología | 32 |
| 3.1. Enfoque, Tipo y Nivel de Investigación..... | 32 |
| 3.2. Diseño de Investigación | 32 |
| 3.3. Población, Muestra y Muestreo..... | 33 |
| 3.4. Criterio de Selección | 33 |
| 3.5. Operacionalización de Variables..... | 33 |
| 3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 35 |
| 3.7. Procedimientos | 40 |
| 3.8. Plan de Procesamientos y Análisis de Datos..... | 40 |
| 3.9. Matriz de Consistencia | 42 |
| 3.10. Consideraciones Eticas | 43 |
| IV. Resultados..... | 44 |
| 4.1. Análisis Descriptivo de la Realidad Sociodemográfica en los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 44 |
| 4.2. Análisis Descriptivo de la Motivación Laboral en los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 48 |
| 4.3. Análisis descriptivo del Desempeño Laboral en los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 52 |
| 4.4. La Motivación laboral y su Relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019 | 57 |
| 4.5. Comprobación de la Hipótesis sobre la Relación de la Motivación laboral con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 62 |
| V. Discusión | 63 |
| VI. Conclusiones | 66 |
| VII. Recomendaciones | 67 |
| Referencias Bibliográficas..... | 68 |
| Anexos | 71 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Criterios para la evaluación del desempeño. | 31 |
| Tabla 2. Operacionalización de las variables..... | 34 |
| Tabla 3. Confiabilidad de los instrumentos. | 36 |
| Tabla 4. Prueba de KMO y Bartlett de la dimensión Motivación intrínseca. | 36 |
| Tabla 5. Prueba de KMO y Bartlett de la dimensión Motivación extrínseca. | 37 |
| Tabla 6. Prueba de KMO y Bartlett de la dimensión Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos. | 37 |
| Tabla 7. Prueba de KMO y Bartlett de la dimensión Comportamiento..... | 37 |
| Tabla 8. Prueba de KMO y Bartlett de la dimensión Metas y resultados..... | 38 |
| Tabla 9. Varianza total explicada..... | 38 |
| Tabla 10. Matriz de componente rotado. | 39 |
| Tabla 11. Matriz de consistencia. | 42 |
| Tabla 12. Análisis descriptivo sobre el sexo de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 44 |
| Tabla 13. Análisis descriptivo sobre la edad de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 45 |
| Tabla 14. Análisis descriptivo sobre el nivel educativo de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 45 |
| Tabla 15. Análisis descriptivo sobre la experiencia laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 46 |
| Tabla 16. Análisis descriptivo sobre el tipo de contrato de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 47 |
| Tabla 17. Análisis descriptivo sobre el cargo de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 47 |
| Tabla 18. Análisis de respuestas múltiples sobre la Motivación extrínseca de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 48 |
| Tabla 19. Análisis de respuestas múltiples sobre la Motivación intrínseca de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 49 |
| Tabla 20. Análisis de respuestas múltiples sobre la Motivación laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 50 |

| | |
|---|----|
| Tabla 21. Análisis descriptivo de la Motivación Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 52 |
| Tabla 22. Análisis de respuestas múltiples sobre las Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 53 |
| Tabla 23. Análisis de respuestas múltiples sobre el Comportamiento de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 54 |
| Tabla 24. Análisis de respuestas múltiples sobre las Metas y resultados de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 55 |
| Tabla 25. Análisis de respuestas múltiples sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 56 |
| Tabla 26. Análisis descriptivo del Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 57 |
| Tabla 27. Factores de la Motivación Laboral influyentes en el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | 59 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1.</i> Jerarquía de las necesidades de Maslow..... | 28 |
| <i>Figura 2.</i> Análisis descriptivo sobre el sexo de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 44 |
| <i>Figura 3.</i> Análisis descriptivo sobre la edad de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 45 |
| <i>Figura 4.</i> Análisis descriptivo sobre el nivel educativo de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 46 |
| <i>Figura 5.</i> Análisis descriptivo sobre la experiencia laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 46 |
| <i>Figura 6.</i> Análisis descriptivo sobre el tipo de contrato de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 47 |
| <i>Figura 7.</i> Análisis descriptivo sobre el cargo de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 48 |
| <i>Figura 8.</i> Análisis de respuestas múltiples sobre la Motivación extrínseca de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 49 |
| <i>Figura 9.</i> Análisis de respuestas múltiples sobre la Motivación intrínseca de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 50 |
| <i>Figura 10.</i> Análisis de respuestas múltiples sobre la Motivación Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 51 |
| <i>Figura 11.</i> Análisis de respuestas múltiples sobre las Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 53 |
| <i>Figura 12.</i> Análisis de respuestas múltiples sobre el Comportamiento de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 54 |
| <i>Figura 13.</i> Análisis de respuestas múltiples sobre las Metas y resultados de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 55 |
| <i>Figura 14.</i> Análisis de respuestas múltiples sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 56 |
| <i>Figura 15.</i> Dispersión de la Motivación Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 60 |
| <i>Figura 16.</i> Correlación múltiple de Spearman sobre la Motivación Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019..... | 61 |

Resumen

La motivación laboral es uno de los principales factores influyentes en el desempeño laboral de los trabajadores. Mejorar los niveles de motivación ayudan a incrementar el desempeño de los colaboradores en sus actividades diarias. La presente investigación se realizó con el objetivo de Determinar cuál es la relación que existe entre motivación laboral y su relación con el desempeño laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019, mediante una investigación de nivel descriptivo – correlacional y diseño no experimental aplicado a una muestra censal a 30 colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019. Se empleó la técnica de encuesta con instrumento cuestionario, uno sobre Motivación Laboral y otro para el Desempeño Laboral, ambos con escala de Likert. Para el análisis de datos se empleó el programa SPSS 23 para la confección de tablas, figuras y el análisis de correlación de Spearman. Se concluye que, existe relación directa o positiva entre la Motivación Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019 con un $Rho = 0.563$ (correlación positiva moderada) y $p = 0.0012$ (altamente significativo).

Palabras clave: McDonald's, motivación, desempeño.

JEL: M12, M54, L66

Abstract

Job motivation is one of the main influential factors in the work performance of workers. Improving levels of motivation helps to increase the performance of employees in their daily activities. The present investigation was carried out with the objective of determining what is the relationship that exists between work motivation and its relationship with the work performance of McDonald's Collaborators, Chiclayo store, in 2019, through a descriptive - correlational level research and non-experimental design applied to a census sample of 30 employees of McDonald's, Chiclayo store, in 2019. The survey technique was used with a questionnaire instrument, one on Labor Motivation and another for Labor Performance, both with a Likert scale. For the data analysis, the SPSS 23 program was used for the preparation of tables, figures and the Spearman correlation analysis. It is concluded that there is a direct or positive relationship between the Work Motivation and the Work Performance of McDonald's collaborators, Chiclayo store, in 2019 with a $Rho = 0.563$ (moderate positive correlation) and $p = 0.0012$ (highly significant).

Keywords: McDonald's, motivation, performance.

JEL: M12, M54, L66

I. Introducción

En la administración del talento humano, la motivación laboral y el desempeño laboral, son aspectos considerados en toda institución pública o privada, para el desarrollo de las actividades diarias. En la vida laboral, mejorar los niveles de estas variables constituyen un reto para las gerencias y administraciones públicas y privadas; lograr la eficiencia y eficacia de los colaboradores es una tarea que se realiza constantemente para llegar a las metas organizacionales. Además, existe una competencia por el personal mayor calificado, motivado y de desempeño superior, pues son ideales para el desarrollo institucional.

Sin embargo, conseguir o formar a los mejores colaboradores para una institución es una tarea muy complicada, pues el potencial de cada empleado puede verse opacado por la falta de motivación laboral, que finalmente genera que el desempeño laboral de un grupo disminuya, al no cumplirse correctamente los objetivos o labores de una persona. Generalmente, la falta de motivación de un empleado se genera por condiciones laborales inadecuadas o por debajo de la expectativa del personal.

En McDonald's, tienda Chiclayo, se cuentan con 30 Colaboradores (personal de las áreas Cocina, Servicio y Centros de Postre (CDP)), que son escogidos mediante un proceso de selección, cumpliendo con los requisitos de: tener una edad entre 19 y 21 años, universitarios del I a III ciclo de una carrera profesional, sin/con experiencia profesional.

McDonald's ofrece a sus trabajadores un paquete de beneficios laborales y sociales para mantenerlos motivados en sus labores. Los sueldos para los colaboradores es de 415 para los Part-time (24 horas semanales) y 930 para los Full time (48 horas semanales). Son colocados en planilla desde el primer día, cuentan con gratificaciones en julio y diciembre, seguro de ESSALUD, un día de descanso para los Full Time (5 Colaboradores), la

posibilidad de elegir sus horarios laborales según sus horarios de estudio y se les ofrece línea de carrera (con la posibilidad de ascender a Entrenador, Gerente de área, Gerente de turno y Gerente de negocio) luego de demostrar sus destrezas y méritos.

McDonald's les brinda el programa 360, que consta de un día al año en el cual se organiza una Fiesta de Fin de Año, Reuniones por Navidad, paseo, actividades deportivas y concursos, Family Day. A los mejores empleados se les regala Mc Points, que son cupones que da el gerente del área, que pueden canjearse vía internet en su Página Máximo Desafío, por premios, como pulseras, audífonos, parlantes, pines entre otros productos.

Existe el reconocimiento al mejor Colaboradores de cada área (Cocina y Servicio Cdp's) por parte de la empresa, reconocimiento al mejor Colaboradores de cada labor (Pollero, Backing, freidor de papas, Torre de bebidas, entrega de producto OAT, iniciador, ensamblador, parrillero, entre otros), por parte de la gerencia de negocios de la tienda. También, se premia al Colaborador del mes, quien cumple con los estándares de la empresa a nivel operativo, es proactivo, además premian al Colaboradores Asistencia Perfecta, quién debe de tener la mejor puntualidad, presencia, aseo y desempeño; este se hace merecedor de un incentivo económico y un combo de su preferencia, pagado por la empresa.

Además, la gerencia convoca mensualmente a una Rap Session, que son reuniones de Colaboradores, utilizadas para que cada Colaboradores exprese su contento o necesidades que tiene con la empresa y de expresar algunas observaciones que pueda tener con otros Colaboradores, con su trabajo o con sus Gerentes de turno.

A los Colaboradores se les otorga un tiempo de refrigerio de media hora para los Part time y 1 hora para los Full time y un break o menú que consta de un Combo (hamburguesa, papas y bebida) ; adicionalmente un McFlurry (helado más grande) a criterio de la gerencia para los Colaboradores que cumplan con los objetivos dados por su gerente en el día.

La empresa brinda uniforme completo, menos calzado antideslizante (que debe conseguir cada Colaboradores obligatoriamente), el cual se renueva según la necesidad de cada Colaboradores y las políticas de la empresa sobre el tiempo de uso. McDonald's, distingue a los Entrenadores de los Colaboradores, con una gorra característica, que dice "Entrenador".

Existen dentro de McDonald's, concursos internos como ¿Cuál es tu pasión?, El mejor Meme del año, Cuéntanos tu Historia, entre otros, que sirven para que los Colaboradores obtengan premios y regalos, mientras se divierten junto con otros compañeros. Todos estos concursos han sido ganados por la tienda Chiclayo de McDonald's, por ello, actualmente tienen un Play Station 4, el cual, pueden usar en sus horas libres.

En caso de enfermedad o del fallecimiento de un familiar, los Colaboradores reciben permisos para poder afrontar la situación que les afecta en el momento.

La gerencia, emite todos los comunicados necesarios a los Colaboradores por medio de un grupo de Whatsapp, debido a que, es un medio rápido de informarlos y que determinaron que el correo electrónico no es ideal para la comunicación por la inactividad de los jóvenes en esta herramienta.

A pesar de estos beneficios y regalos que otorga McDonald's, en la tienda Chiclayo, la gerencia percibe una desmotivación por la mayoría de los Colaboradores a la hora de realizar sus actividades. Solo en reuniones realizadas por dicha gerencia, se puede apreciar la alegría de los Colaboradores por trabajar en McDonald's.

El desempeño de los Colaboradores es medido según el tiempo de atender un pedido del cliente. Por ejemplo, una Cajita Feliz no debe demorar en ser despachado más de un minuto y medio; el tiempo promedio aceptable de despachar un pedido es de tres minutos y medio, según políticas de la empresa, pues el rubro es de comida rápida. Aun así, el tiempo

de despacho promedio en la tienda Chiclayo es de 3.5 a 5 minutos. Además, se enfrentan problemas de impuntualidad e inasistencia de los Colaboradores.

Una encuesta reciente, realizada por la gerencia a los Colaboradores de la tienda Chiclayo, determinó que ellos buscan ser reconocidos, a pesar de que no tienen los méritos necesarios. También, buscan aparentar puestos en los que no se desempeñan, desean tener el gorro de Entrenador sin merecerlo, no les gusta recibir órdenes, desean más permisos de los que la ley contempla. Muchas de las cosas que desean estos jóvenes Colaboradores son triviales y absurdas, como el permiso para faltar al trabajo por fallecimiento de una mascota.

La rotación de personal en la tienda Chiclayo de McDonald's es baja. Del 2017 al 2019 se han retirado 9 empleados (2 por embarazo, 3 por poco desempeño, 4 por voluntad propia al terminar su carrera). Han entrado en este mismo periodo 9 nuevos Colaboradores.

Para solucionar este problema, se plantea estudiar la relación de los factores motivacionales y el desempeño laboral de los Colaboradores de la tienda Chiclayo de McDonald's, a fin de que la gerencia establezca políticas que mejore estas variables en sus empleados, empleando la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo en el 2019?

El problema se respondió mediante la siguiente hipótesis: Existe una relación positiva entre la Motivación laboral y su desempeño laboral en los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019.

En la investigación, se planteó como objetivo general: Determinar cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales en el desempeño laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019. Además, se necesita de los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de motivación laboral de los Colaboradores de McDonald's,

tienda Chiclayo, en el 2019; Determinar el nivel de desempeño laboral en los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019.

La presente investigación presenta un interés científico, basado en la importancia de determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, por tratarse de jóvenes universitarios susceptibles a padecer problemas por desmotivación y desempeño laboral; además que, están al servicio de un público o clientes exigentes, en un mercado competitivo.

Esta investigación, es necesaria y relevante desde un punto de vista práctico, pues permitirá estudiar el problema planteado mediante las teorías sobre la motivación laboral y el desempeño laboral en los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, a fin de plantear una solución.

La importancia social de la investigación se desarrolla en el beneficio que tendrá la tienda Chiclayo de McDonald's e instituciones privadas del rubro, al establecer mejoras para mantener motivado a su personal y aumentando su desempeño.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales.

López (2015), en la tesis de maestría denominada *“Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa Carabobo”*, se estableció como objetivo de analizar la motivación como factor que influye en el trabajo docente en la unidad educativa Carabobo utilizando la teoría de la motivación de Maslow y la teoría de la comunicación de Horacio Andrade, en una investigación descriptiva, no experimental y transversal, con una muestra de 23 docentes; se aplicó una encuesta de 27 ítems con escala de Likert, dando como resultado que, existió una alta desmotivación laboral que afecta directamente en el desempeño de los docentes; se recomendó promover y liderar el recurso humano, favorecer la comunicación, para el desarrollo institucional, la calidad y productividad educativa.

Sum (2015), en la tesis de pregrado titulada *“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”*, con el objetivo de determinar el efecto de la motivación en el desempeño de los gerentes de empresas de alimentos en el Distrito 1 de Quetzaltenango, se estableció un diseño descriptivo, con base en el censo, se utilizaron pruebas psicométricas para determinar los niveles de motivación, y cuestionarios para determinar los niveles de desempeño laboral, y se midió a 34 personas mediante escalas de Likert. Sum (2015) observó que los compañeros de trabajo están muy motivados y su desempeño es favorable para la mayoría de los empleados, lo que indica que la motivación afecta el desempeño laboral.

Enríquez (2014), en la tesis de maestría denominada “*Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*”, con el objetivo de establecer si el nivel de motivación laboral explica el desempeño de los trabajadores del Instituto de la Visión en México, para lo cual se estableció una investigación cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, aplicada y transversal, mediante la aplicación de dos cuestionarios para el desempeño (48 ítems) y la motivación (19 ítems), dando como resultado que el nivel de motivación es un predictor del nivel de desempeño de un empleado. El análisis de regresión reveló que la variable nivel de motivación explicó el 41,4% de la varianza de la variable dependiente del nivel de desempeño. El valor de R^2 corregido es igual a 0,414. Asimismo, un valor de F igual a 116.2 y un valor de p igual a 0.00 nos permiten determinar que existe un efecto lineal positivo y significativo.

Chiang y Ojera (2011), en el artículo científico “*Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*”, se analiza la relación entre la variable satisfacción laboral y productividad e informa sobre un total de 264 trabajadores de la Feria de la Libertad de Chile. Se tomó una muestra correspondiente al 60% del total, correspondiente a 158 individuos. Se utilizó un instrumento con 54 ítems, la primera parte recoge información general de los encuestados; segundo, recopila información sobre ventas y salarios promedio para determinar la productividad de los empleados; el final evalúa la satisfacción laboral. Una buena gestión puede contribuir positivamente a la competitividad de las ferias libres. Se encontró que las dimensiones de satisfacción laboral general, satisfacción con la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas trabajadas por día. Otra dimensión importante en el estudio fue la satisfacción con el entorno físico, que tuvo una correlación estadísticamente significativa con los salarios diarios y mensuales.

Mata (2009), en la tesis de pregrado denominada *“Investigar la funcionalidad de la motivación (reconocimientos), para un mejor desempeño y rendimiento del personal en la atención al público de la cadena KFC”*, se estableció como objetivo conocer que tan importante es para los empleados del KFC que existan desempeño laboral. Se aplicó una investigación descriptiva a una población de 406 empleados y muestra de 78 colaboradores, a través de una encuesta. Se concluye que, la mayoría de colaboradores se sienten motivados con su trabajo, debido a la estabilidad laboral y reconocimientos que la empresa otorga. Además, la política de KFC, levanta la autoestima de sus colaboradores reconociendo su esfuerzo, demostrando que se reconoce el trabajo bien realizado, resaltando la oportunidad y espontaneidad al momento de realizar el reconocimiento.

García, Barbero, Ávila y García (2003), en el artículo científico titulado *“La motivación laboral de los jóvenes en su primer empleo”*, con el objetivo de determinar los que factores motivan a los colaboradores en su primer empleo, con interés en los jóvenes que, por diversas razones, ven la necesidad de salir del sistema reglado y buscan la formación profesional como alternativa para poder integrarse en la sociedad. Se realizó un estudio entre estudiantes de formación profesional de la provincia de Cádiz a partir de la asunción de factores propios del propio puesto de trabajo (internos) y factores ajenos al entorno laboral (externos). Para lograr su objetivo se utilizó un cuestionario sobre motivación psicosocial, el cual se contrastó con respuestas a preguntas que reflejaban la satisfacción laboral, llegando a la conclusión de que los aspectos externos al trabajo motivan más para conseguir el primer empleo mediante programas de trabajo y la educación.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Cueva (2018), en la tesis de pregrado denominada *“Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bembos de Javier”*

Prado, 2018”, con el objetivo de estudiar la motivación de la teoría de McClelland para los colaboradores de la tienda Bembos de Javier Prado, empleando como instrumento el cuestionario, en un estudio mixto, no experimental, descriptivo – correlacional. Se concluye que existe una relación directa y negativa entre la motivación de McClelland y el desempeño laboral, debido a un nivel bajo de motivación laboral que influye en el desempeño laboral bajo de los colaboradores.

Domínguez (2018), en la tesis de pregrado titulada “*Motivación y desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del distrito de Independencia, 2017*”, con el objetivo de determinar si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral entre los empleados del restaurante Las Canastas en el distrito de Independencia, 2017, estableció una investigación aplicada, no experimental, correlacional y transversal, mediante el uso de un cuestionario con escala de Likert y aplicado a una muestra de 28 colaboradores; al procesar los datos con el programa SPSS 23. Los resultados muestran que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.817$) y un valor $p \leq 0.000$. Conclusión, cuanto mayor es la motivación, mejores son los resultados del trabajo.

Canchari (2017), en la tesis de maestría denominada “*Motivación laboral y desempeño laboral en docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2016*”, con el objetivo de determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica, aplicó una metodología correlacional y no experimental. La población constó de 18 docentes. Para seleccionar unidades de la población, se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Se encontró que el 61,1% de los docentes están altamente motivados, el 33,3% son excelentes y el 5,6% son buenos. El 66,7% de los docentes se

desempeñó bien, el 22,2% fue bueno y el 11,1% normal. El 33,3% de los profesores de la Escuela de Enfermería tienen excelente satisfacción laboral y esfuerzo laboral, el 22,2% de los profesores tienen buena satisfacción laboral y esfuerzo laboral, y el 5,6% de los profesores tienen buena satisfacción laboral y esfuerzo laboral. Es claro que existe una correlación entre la motivación laboral y el desempeño laboral para los docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Fernández (2017), en la tesis de pregrado denominada “*Motivación Laboral en el Fast Food Pizza Hut en San Isidro 2017*”, con el objetivo de medir el nivel de motivación laboral en la fast food Pizza Hut de San Isidro, en el año 2017, se aplicó una metodología aplicada, descriptiva, transversal y no experimental, a una muestra censal de 32 trabajadores, con recolección de datos a través de un cuestionario y luego un análisis estadístico con SPSS 23, observándose que, el 91% de los empleados de la empresa indicaron alta motivación laboral, y concluyeron que Pizza Hut partía de un enfoque de necesidades (desde el poder, la pertenencia y el logro).

Alegre, Huamantínco, Santos y Sotil (2014), en la tesis de magíster titulada “*Compromiso organizacional de los millennials en el sector hotelero: caso Hotel Hilton*”, con el objetivo de determinar el nivel de Compromiso Organizacional de los Millennials y los Factores que Afectan el Nivel de Compromiso Utilizando el Ejemplo de un Conocido Hotel en Lima. El estudio se realizó utilizando una estrategia denominada fenomenología para recopilar información y profundizar en el análisis del compromiso organizacional millennial mediante un diseño no experimental mixto, transversal, descriptivo, exploratorio. La recolección de datos se llevó a cabo de mayo a junio de 2018. Se concluyó que, el compromiso organizacional de los millennials fue principalmente emocional y fue consistente con lo recolectado en las herramientas cualitativas, identificando factores como evaluación de

oportunidades de promoción, características como el gusto o pasión por el trabajo y horas extraordinarias. Se identificaron cinco factores que influyen en el compromiso: (a) desarrollo profesional, (b) liderazgo, (c) cultura organizacional, (d) ambiente de trabajo y (e) motivación, siendo los más importantes la cultura organizacional, el desarrollo profesional y el liderazgo.

Rivera (2014), en la tesis de pregrado titulada *“Uso de las Teorías Motivacionales de Herzberg y McClelland para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa J.E Construcciones Generales S.A.”*, con el objetivo de usar las Teorías Motivacionales de Herzberg y McClelland, para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa J.E Construcciones Generales S.A., se estableció un diseño descriptivo mediante la aplicación de una encuesta tipo cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa. Rivera (2014), concluye que, los aspectos motivadores tangibles más destacados son los incentivos financieros y el reconocimiento; los aspectos motivadores intangibles más destacados son la superación personal y el desarrollo de la personalidad; los factores motivadores intrínsecos más destacados son el reconocimiento y la necesidad de logro; los factores externos son el nivel de pago, las condiciones de trabajo y las condiciones de trabajo del supervisor inmediato y el respeto que existe en el ambiente de trabajo (cuya ausencia puede afectar negativamente la motivación y el desempeño de los gerentes).

2.1.3. Antecedentes locales.

Silva (2018), en la tesis de doctorado titulada *“La Capacitación de Recursos Humanos, la Motivación para el Trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los Docentes Universitarios: Caso Región Lambayeque”*, con el fin de determinar en qué medida la formación profesional y la motivación laboral influyen en el desempeño docente de los docentes universitarios de la región Lambayeque, se empleó un diseño correlacional,

mediante la aplicación de 2 encuestas tipo cuestionario, se observó que, la formación laboral y la motivación por el trabajo influyen de manera directa, positiva y significativa en el desempeño de la labor docente.

Burga y Wiese (2018), en la tesis de maestría denominada “*Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*”, con el objetivo de describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque, se empleó una investigación cuantitativa, descriptiva, mediante una encuesta aplicada a una muestra censal de 17 trabajadores de la empresa agroindustrial Frutos Tropicales del Norte SA, del distrito de Motupe; al analizar los resultados con Microsoft Excel 2013 y SPSS 24, se obtuvo que existe una relación moderadamente significativa ($r = 0,604$) entre la motivación y los indicadores de desempeño. Esto quiere decir que con buena motivación influye en los buenos resultados de sus socios en el ámbito administrativo. La alta motivación también permite a las empresas lograr resultados laborales suficientes en términos de productividad y eficiencia.

Benavides y Chung (2017), en la tesis de pregrado titulada “*Propuesta de mejora del nivel motivacional para el personal de las áreas banca personas y banca empresas del Banco Interamericano de Finanzas oficina 620 Chiclayo-2015*”, con el objetivo de establecer los niveles de motivación para empleados del Banco Interamericano de Finanzas, Chiclayo - 2015, se basaron en la teoría del factor dual de Herzberg para formular de mejora motivacional, aplicando un estudio mixto, con una encuesta tipo cuestionario aplicado con escala de Likert a una muestra censal de 21 trabajadores. Se concluye que, respecto a la motivación laboral de los empleados de banca personal y corporativa, la mayoría de los empleados sienten motivación intrínseca y la proporción de motivación extrínseca es

relativamente baja. Según las variables motivacionales de Herzberg, el 61% se encuentra en un nivel alto.

Díaz (2011), en la tesis de pregrado titulada “*Relación entre la motivación laboral y la satisfacción al cliente en la empresa Sigdelo S.A – Pizza Hut Chiclayo, 2011*”, con el objetivo de determinar el grado de relación entre la motivación laboral y la satisfacción del cliente; se estableció una investigación descriptiva – correlacional, aplicando un cuestionario sobre motivación a 23 colaboradores y un cuestionario sobre satisfacción a 37 clientes de la empresa, ambos cuestionarios con escala de Likert. Se concluye que, existe relación directa y positiva entre los factores la motivación laboral y la satisfacción del cliente por el servicio recibido.

2.1.4. Antecedentes de la empresa.

Alfaro, Chávez y Rodríguez (2016), en la tesis de magíster denominada “*Plan estratégico para McDonald's 2008-2010*”, se estableció como objetivo formular un plan estratégico para McDonald's a desarrollarse del 2008 al 2010, donde emplean una propuesta de valores, donde mencionan que los valores de McDonald's influirán en la cultura y el entorno de la empresa. Se buscarán personas que tengan pasión por el servicio, buscando la empatía con los demás. La organización reflexiona, analiza y valora las consecuencias de sus actuaciones con respecto a la sociedad.

Cubas, Peredo y Salvattecí (2016), en la tesis de magíster titulada “*Plan estratégico McDonald's 2008-2010*”, con el objetivo de desarrollar el plan estratégico para la corporación McDonald's, mencionan que, McDonald's es muy fuerte, por el modelo que tiene y ha desarrollado durante más de cincuenta años. La propuesta fue fortalecer la incorporación del triple resultado: rentabilidad, cuidado del medio ambiente y responsabilidad social. Para

ello, se propuso el lanzamiento de la plataforma saludable McGreen, que estará en línea con las nuevas tendencias.

Delgado, Flores y Ninahuanca (2016), en la tesis de magíster denominada “*Plan estratégico para McDonald’s Perú: gestión de una cadena de suministros sostenible 2008-2010*”, con el objetivo de desarrollar un Plan Estratégico para McDonald’s Perú, en base al caso de McDonald’s Corporation: gestión de una cadena de suministros sostenible, plantea entre sus estrategias evaluaciones de desempeño esporádicas a todos los colaboradores y talleres motivacionales que busquen la identificación de los empleados con la empresa; además, mencionan que, el área de RRHH de McDonald's en Perú se caracteriza por atraer talento y mejorar la carrera de los socios. Tratan de enriquecer la empresa a través de capacitaciones constantes, preparando personas para trabajar en diferentes áreas (cocina, caja, etc.). Después de evaluar su desempeño, son promovidos. Gran parte del trabajo lo realiza la motivación de los empleados, el ambiente de trabajo, los eventos deportivos, etc. Reducir la rotación de personal (que es alta) ya que la mayoría de los colaboradores son estudiantes universitarios que asumen estos roles de manera temporal. Su interés por un buen ambiente laboral les ha llevado a participar en las evaluaciones que realiza Great Place to Work desde hace varios años.

Córdova, Huamán y Ramos (2016), en la tesis de magíster titulada “*Plan estratégico para McDonald’s Corporation 2008-2010*”, con el de objetivo proponer un plan estratégico para la corporación McDonald’s para el período 2008-2010. Se propone hacer más atractivo el proceso de reclutamiento, selección y empleo en cuanto a comunicación, materiales utilizados, información sobre los empleados de McDonald's. Las políticas de remuneración deben considerar estándares de remuneración basados en el desempeño y contribución de los

empleados. La rotación de personal que degrada el servicio al cliente y al personal debe medirse y controlarse.

Cotrina, Muñoz y Villar (2016), en la tesis de magíster denominada "*Plan estratégico para McDonald's*", con el objetivo de desarrollar un plan estratégico para lograr los objetivos comerciales e impulsar las operaciones para lograr las capacidades necesarias para que McDonald's continúe creciendo y liderando el mercado de comida rápida, convirtiéndose así en una empresa sostenible, económica, social y ambientalmente, más allá de 2007. Observaron que, McDonald's tiene programas de aprendizaje estandarizados en cada país, diseñados para desarrollar carreras desde los trabajos más básicos hasta puestos gerenciales. Hasta la fecha, la Universidad de Hamburgo ha formado a más de 300.000 empleados y la empresa ha sido reconocida como Great Place to Work en más de 22 países. El salario de los empleados de la empresa es más alto que el promedio de empresas similares en la ciudad, pero todavía se considera un salario bajo. Esto último significa que la empresa corre el riesgo de una alta rotación del personal operativo, ya sea en sus propios restaurantes o franquiciados sobre los que tiene un control más limitado. También hay una falta de motivación para influir en el servicio al cliente.

Castillo, Soto y Rodríguez (2016), en la tesis de magíster titulada "*Plan estratégico de McDonald's 2008-2010*", con el objetivo de desarrollar estrategias generales y funcionales de marketing, recursos humanos, responsabilidad social corporativa, operativas, financieras y de evaluación para el período 2008-2010 con el fin de solucionar los problemas identificados en la empresa.. Castillo, Soto y Rodríguez (2016), mencionan que, la desmotivación de los empleados existe porque se les paga menos, a pesar de que son promedio en comparación con la industria. El enfoque 24/7 conduce a una alta participación comercial y una mayor carga de trabajo y estrés (ventas por empleado versus industria). Plantearon un plan de inducción y

motivación para los empleados y desarrollo de líderes como parte de una estrategia que permitan mejorar el posicionamiento de la marca, disminuir la rotación del personal, reducir el tiempo de atención y mantener liderazgo como marca global.

Celis, Cheng y De La Cuadra (2015), en la tesis de magíster denominada “*Desarrollo de plan estratégico para McDonald’s Europa (2008-2010)*”, con el objetivo de mantener un crecimiento sostenible y socialmente responsable a lo largo de la cadena de valor del servicio europeo con los máximos beneficios para accionistas, empleados y clientes, se propone un plan de acción para aumentar la motivación de los empleados, pues, durante los años 1996-2002, se produjo una pérdida fuerte en las ventas por el descuido en la calidad de atención y motivación del personal, priorizando solo el crecimiento económico de la empresa. Celis, Cheng y De La Cuadra (2015), proponen que la propuesta para el área de Recursos Humanos se basará en: Continuar incorporando una cultura de responsabilidad social en toda la organización, fortalecer la gestión del talento a nivel regional europeo y Premiar las mejores ideas posibles para la implementación del desarrollo sostenible. Con la propuesta planteada, buscan identificar personal con talento, a través de un grado de cumplimiento de 70% mediante evaluaciones de desempeño y *feedback* aplicado cada cuatro meses a los colaboradores, para aplicar propuestas de mejora del rendimiento.

Mori y Orosco (2015), en la tesis de pregrado titulada “*Propuesta de mejora del nivel motivacional, basado en la teoría de McClelland, para los colaboradores de McDonald’s - Chiclayo para el año 2015*”, se estableció como objetivo generar una propuesta para mejorar el nivel motivacional basado en la teoría de McClelland. Para lograr las metas planteadas se diagnosticó el nivel de motivación de los colaboradores, se utilizó como herramienta de medición la “Escala de Motivación de Steers y Braunstein”. La encuesta utilizada se basó en los desarrollos teóricos de David McClelland y fue elaborada según la técnica de Likert. La

principal conclusión de este artículo es que el nivel de motivación de los colaboradores de McDonald's en Chiclayo es alto. Las recomendaciones obtenidas apuntan a mejorar los indicadores que se encuentran en un nivel normal o incluso bajo con el fin de optimizar la motivación general de los empleados de McDonald's en Chiclayo.

2.2. Bases Teórico Científicas

2.2.1. Motivación.

La motivación es una característica psicológica humana que aporta en el compromiso personal; es un proceso que mantiene un comportamiento individual orientado al cumplimiento de objetivos planteados (Roussel, 2000; citado en López, 2005).

Se considera que la motivación es el estado psicológico de un individuo causado por diversas variables que interactúan con factores internos y externos que rodean el entorno en el que se desenvuelve un individuo en una sociedad determinada. Las organizaciones son responsables de aumentar los factores para mantener la motivación de los empleados, pero los empleados también son responsables de realizar adecuadamente las tareas asignadas. La motivación es un problema complejo que intenta diagnosticar y satisfacer las necesidades de las personas que trabajan en las organizaciones (Vargas y Estrada, 2013).

2.2.1.1. *La teoría de la jerarquía de las necesidades.*

Maslow propone que las personas están motivadas por el deseo de satisfacer sus propias necesidades (pulsión intrínseca), identificando una jerarquía de cinco necesidades, que van desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades superiores de realización personal. Las cinco necesidades son las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de relación, las necesidades de estima y las necesidades de autorrealización (figura 1) (López, 2005).

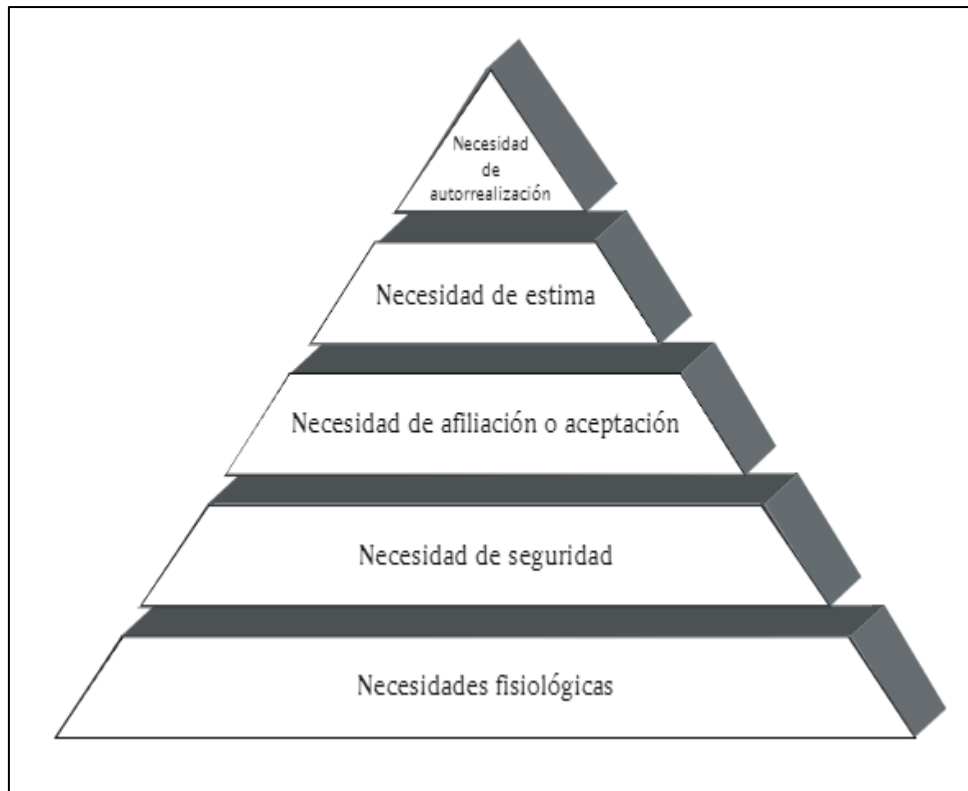


Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Maslow.

Fuente: López, 2005.

2.2.1.2. La teoría de McClelland.

Según McClelland (1961) las personas tienen tres motivaciones: la necesidad de logro, la necesidad de pertenencia y la necesidad de poder. Algunos autores han argumentado que estas necesidades tienen una motivación social porque se aprenden inconscientemente como resultado de una exposición positiva al medio ambiente. Con esto en mente, su importancia radica en que hacen que las personas se comporten de maneras que afectan seriamente el desempeño en muchos trabajos y tareas (Naranjo, 2009; citado en Araya y Pedreros, 2009).

Por las razones anteriores, las personas con alta necesidad de logro se esfuerzan por diferenciarse haciendo las cosas bien y disfrutan de las situaciones en las que pueden asumir responsabilidades. Además, las personas con una alta necesidad de poder intentan controlar a

los demás y conseguir lo que quieren. Las personas con una alta necesidad de pertenencia tienden a interesarse y reflexionar sobre la calidad de sus relaciones (Santrock, 2002; citado en Araya y Pedreros, 2009).

2.2.1.3. *La teoría de Alderfer o teoría ERC.*

Monroy y Sáez (2012), mencionan que Clayton Alderfer creó la teoría ERG basada en la jerarquía de necesidades de Maslow, que establece que hay tres grupos básicos de necesidades: supervivencia, relación y crecimiento. La existencia se refiere a la provisión de las necesidades básicas para la existencia material, incluidas las necesidades fisiológicas y las necesidades de seguridad según las considera Maslow. Una relación es un deseo humano constante de mantener una relación. Las necesidades sociales y de estatus requieren alguna interacción con otras personas para ser satisfechas y están relacionadas con lo que Maslow llama el componente externo de las necesidades sociales y de estima. En última instancia, el crecimiento es un deseo interno de desarrollo personal que incluye un componente interno de respeto y las cualidades que conlleva la autorrealización. La principal diferencia con la teoría de Maslow es que en este caso se entiende que más de una necesidad puede estar activa al mismo tiempo, y si se suprime la satisfacción de las necesidades superiores, aumenta el nivel de deseo de satisfacer las necesidades inferiores.

2.2.1.4. *Tipos de motivación.*

Motivación intrínseca. Esta motivación existe cuando una persona centra sus intereses en los estudios o el trabajo, mostrando siempre superación e individualidad en la realización de sus metas, deseos y objetivos. Definidas como actividades realizadas para el disfrute y satisfacción de aprender, explorar o tratar de comprender algo nuevo. Aquí hay varias construcciones relacionadas, como exploración, curiosidad, objetivos de aprendizaje,

inteligencia intrínseca y motivación intrínseca para aprender (Chiavenato, 1998; citado en Vargas y Estrada, 2013).

Motivación extrínseca. Esta motivación existe cuando una persona intenta un trabajo no porque le guste el puesto, sino porque ofrece ventajas (Chiavenato, 1998; citado en Vargas y Estrada, 2013).

Según Chiavenato (1998), citado en Vargas y Estrada (2013), la motivación extrínseca se da por las siguientes recompensas:

- Retorno económico: su uso efectivo requiere al menos lo siguiente: deben verse claramente como lo suficientemente grandes como para justificar el esfuerzo adicional requerido para completar la tarea. Deben ser vistos como un resultado directo de la misión deseada, seguidos incidentalmente y, en última instancia, considerados justos por la mayoría de los miembros.
- Promoción o ascenso: encuentran varias dificultades porque los criterios de promoción de los líderes organizacionales no se adecuan al comportamiento más efectivo en la organización, sino que se enfocan en criterios como idoneidad, antigüedad, apego a reglas, etc.
- Reconocimiento y recompensas sociales: deben estar íntimamente relacionados con el desempeño de los empleados para ser recompensas extrínsecas efectivas. Los supervisores y gerentes deben evitar la falta de equidad o "injusticia" al otorgar este tipo de refuerzo y utilizarlo caso por caso.

2.2.2. Desempeño.

Es el conjunto de conductas laborales que realizan los empleados en el desempeño de sus funciones; también llamado desempeño laboral o mérito laboral. También se considera

desempeño el desarrollo de las tareas y actividades de los empleados en relación con los estándares y metas esperadas por la organización. El desempeño es una combinación del conocimiento y la experiencia que tienen los empleados al realizar sus tareas, las actitudes y el compromiso de los empleados y los resultados de productividad o los resultados obtenidos (Rodríguez, 2011; citado en Canchari, 2017).

2.2.2.1. *Evaluación del desempeño.*

La evaluación del desempeño es una evaluación sistemática del desempeño de cada persona en relación con sus acciones, metas y resultados a alcanzar, sus habilidades y potencial de desarrollo. Es un proceso utilizado para juzgar o evaluar el valor, el conocimiento y las habilidades de una persona, pero lo más importante, su contribución al negocio de la organización (Chiavenato, 2009; citado en Vargas y Estrada, 2013).

Según Chiavenato (2009), citado en Morgan (2015), los principales criterios para la evaluación del desempeño laboral son: Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos, Comportamientos, Metas y Resultados (tabla 1).

Tabla 1.
Criterios para la evaluación del desempeño.

| Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos | Comportamiento | Metas y resultados |
|--|-----------------------|--------------------------------|
| Conocimiento del puesto | Desempeño de la tarea | Cantidad de trabajo |
| Concomimiento del negocio | Espíritu de equipo | Calidad de trabajo |
| Puntualidad | Relaciones humanas | Atención al cliente |
| Asiduidad | Cooperación | Satisfacción del cliente |
| Lealtad | Creatividad | Reducción de costos |
| Honestidad | Liderazgo | Rapidez en las soluciones |
| Presentación personal | Hábitos de seguridad | Reducción de desperdicios |
| Buen juicio | Responsabilidad | Ausencia de accidentes |
| Capacidad de realización | Actitud e iniciativas | Mantenimiento del equipamiento |
| Capacidad de situaciones | Personalidad | Cumplimiento de los plazos |
| Facilidad para aprender | Soltura | Enfoque en los resultados |

Fuente: Chiavenato, 2009; citado en Morgan, 2015.

III. Metodología

3.1. Enfoque, Tipo y Nivel de Investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, pues se busca medir y evidenciar estadísticamente, mediante la aplicación de un modelo preestablecido, el nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo.

El tipo de la investigación es aplicada, porque se busca probar una teoría y solucionar un problema. No se necesitó crear teorías o variables; así, se aplicarán variables o teorías creadas por otros autores para ser aplicadas a la realidad sobre la motivación y desempeño laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo.

El nivel de la investigación es correlacional; por ende, se midió la relación de los factores motivacionales (extrínsecos e intrínsecos) y el desempeño laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, se buscó que tal correlación se estadísticamente significativa.

3.2. Diseño de Investigación

La investigación fue no experimental; esto es, las variables no fueron manipuladas, ni se necesitó de la experimentación para observar y modificar el problema. Se analizó y observó el problema de los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, como se presenta en la realidad. La investigación fue de corte transversal; esto es, los datos obtenidos sobre el problema de los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, fueron registrados en un momento de tiempo.

Finalmente, la investigación fue prospectiva: A partir de los resultados obtenidos, se propuso un cambio para mejorarlos factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

La población correspondió a todos los colaboradores de la tienda de Lambayeque. La muestra, fue de 30 colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019, considerando la muestra se optó por censar a todos los colaboradores. Se llevó a cabo un muestreo no probabilístico de selección razonada, por el investigador, dado que la población de análisis es identificable.

3.4. Criterio de Selección

Para ser seleccionado en la investigación fue necesario ser colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo.

3.5. Operacionalización de Variables

En la tabla 2 se observa la operacionalización de las variables.

Tabla 2.
Operacionalización de las variables.

| Tipo | Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores |
|---------------|--------------------|--|---|--|
| Independiente | Motivación laboral | Fuerzas de un colaborador que podría influir en el desempeño laboral | Motivación extrínseca | Reconocimiento Valoración Promoción laboral Utilidades Incentivos Felicitación Estabilidad laboral Evaluación Equidad Objetivos de la organización Trabajo en equipo Capacitación |
| | | | Motivación intrínseca | Expectativas personales Descubrimiento de talentos Objetivos personales Incitativa/ creatividad Superación Responsabilidad Empatía Aceptación Pertenencia |
| Dependiente | Desempeño laboral | Comportamiento de un colaborador para alcanzar los objetivos y metas propuestos. | Habilidades/ capacidades/ necesidades/ rasgos | Conocimiento del trabajo Concomimiento del negocio Puntualidad Asiduidad Lealtad Honestidad Presentación personal Buen juicio Capacidad de situaciones Facilidad para aprender Conocimiento del puesto |
| | | | Comportamiento | Desempeño de la tarea Espíritu de equipo Relaciones humanas Cooperación Creatividad Liderazgo Hábitos de seguridad Responsabilidad Actitud e iniciativas Personalidad Soltura |
| | | | Metas y resultados | Cantidad de trabajo Calidad de trabajo Atención al cliente Satisfacción del cliente Reducción de subterfugios Ausencia de accidentes Mantenimiento del equipamiento Cumplimiento de los plazos Enfoque en los resultados |

Fuente: Elaboración propia.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la obtención de información cuantitativa sobre la Motivación laboral (Motivación extrínseca y Motivación intrínseca) y Desempeño laboral (Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos, Comportamiento, Metas y resultados) de los colaboradores de McDonald's, Chiclayo, se empleó la técnica de encuesta, el cual, para el análisis de resultados empleó un instrumento tipo cuestionario con estructura de ítems cerrada. Se elaboraron dos cuestionarios con 58 componentes en total, los primeros seis conformadas por aspectos sociodemográficos (Sexo, Edad, Nivel académico, Experiencia laboral, Tipo de contrato, Cargo) y los últimos 52 componentes construidos para dos dimensiones sobre Motivación laboral (Motivación Intrínseca y Motivación Extrínseca) y tres dimensiones sobre Desempeño laboral (Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos, Comportamiento, Metas y resultados).

El objetivo del cuestionario es determinar la relación existente entre la Motivación Laboral y el Desempeño Laboral en los colaboradores de McDonald's, Chiclayo, elaborados con una escala de Likert de 5 puntos, que permitió ajustar la información sobre las variables en estudio y sus dimensiones, los cuales fueron:

Para la Motivación Laboral (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo / ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Para Desempeño laboral: (1) Totalmente malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Totalmente bueno.

3.6.1. Confiabilidad del instrumento.

Según la tabla 3, los instrumentos construidos fueron confiables en cada uno de sus dimensiones al obtener a nivel general un Alpha de Cronbach de 0.952 (Muy elevada o

Excelente), lo que demuestra la compatibilidad de los instrumentos para el estudio de las dimensiones.

Tabla 3.
Confiabilidad de los instrumentos.

| Variable / Dimensión | Alfa de Cronbach | Interpretación |
|--|------------------|-------------------------|
| Motivación Laboral | 0.932 | Elevada |
| Motivación Intrínseca | 0.873 | Muy buena |
| Motivación Extrínseca | 0.895 | Muy buena |
| Desempeño Laboral | 0.926 | Elevada |
| Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos | 0.808 | Buena |
| Comportamiento | 0.879 | Muy buena |
| Metas y resultados | 0.806 | Buena |
| A nivel general | 0.952 | Muy elevada o excelente |

Fuente: Elaboración propia.

3.6.2. Análisis de la multidimensionalidad de la variable motivación laboral.

Según la tabla 4, en el análisis de KMO, la dimensión Motivación intrínseca tienen un valor de adecuación de muestreo de 0.544 (bajo), y la prueba de esfericidad de Barlett arroja una significancia inferior a 0.05 que demuestra una alta correlación entre sus componentes.

Tabla 4.
Prueba de KMO y Bartlett de la dimensión Motivación intrínseca.

| | |
|---|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | 0.544 |
| Aprox. Chi-cuadrado | 182.085 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | gl |
| | 66 |
| | Sig. |
| | 0.000 |

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 5, en el análisis de KMO, la dimensión Motivación extrínseca tienen un valor de adecuación de muestreo de 0.647 (mediocre), y la prueba de esfericidad de Barlett arroja una significancia inferior a 0.05 que demuestra una alta correlación entre sus componentes.

Tabla 5.
Prueba de KMO y Bartlett de la dimensión Motivación extrínseca.

| | |
|---|---------------------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | 0.647 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado |
| | gl |
| | Sig. |
| | 110.908 |
| | 36 |
| | 0.000 |

Fuente: Elaboración propia.

3.6.3. Análisis de la multidimensionalidad de la variable desempeño laboral.

Según la tabla 6, en el análisis de KMO, la dimensión Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos tienen un valor de adecuación de muestreo de 0.420 (inaceptable), y la prueba de esfericidad de Barlett arroja una significancia inferior a 0.05 que demuestra una alta correlación entre sus componentes. Se puede explicar el valor KMO, inaceptable, pues esta dimensión contempla distintos indicadores que son de alta variabilidad, pero, al ser también altamente correlacionales, se puede emplear para la investigación.

Tabla 6.
Prueba de KMO y Bartlett de la dimensión Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos.

| | |
|---|---------------------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | 0.420 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado |
| | gl |
| | Sig. |
| | 129.070 |
| | 55 |
| | 0.000 |

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 7, en el análisis de KMO, la dimensión Comportamiento tienen un valor de adecuación de muestreo de 0.647 (bajo), y la prueba de esfericidad de Barlett arroja una significancia inferior a 0.05 que demuestra una alta correlación entre sus componentes.

Tabla 7.
Prueba de KMO y Bartlett de la dimensión Comportamiento.

| | |
|---|---------------------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | 0.517 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado |
| | gl |
| | Sig. |
| | 115.916 |
| | 55 |
| | 0.000 |

Fuente: Elaboración propia.

Según la tabla 8, en el análisis de KMO, la dimensión Metas y resultados tienen un valor de adecuación de muestreo de 0.723 (mediano), y la prueba de esfericidad de Barlett

arroja una significancia inferior a 0.05 que demuestra una alta correlación entre sus componentes.

Tabla 8.

Prueba de KMO y Bartlett de la dimensión Metas y resultados.

| | | |
|---|------|--------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | 0.723 |
| Aprox. Chi-cuadrado | | 77.539 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | gl | 36 |
| | Sig. | 0.000 |

Fuente: Elaboración propia.

3.6.4. Validez del constructo: convergente.

Según la tabla 9, los componentes 1 (pregunta 1) al 13 (pregunta 13) tienen autovalores superiores a 1.

Tabla 9.

Varianza total explicada.

| Componente | Autovalores iniciales | | | Sumas de cargas al cuadrado de la extracción | | | Sumas de cargas al cuadrado de la rotación | | |
|------------|-----------------------|---------------|-------------|--|---------------|-------------|--|---------------|-------------|
| | Total | % de varianza | % acumulado | Total | % de varianza | % acumulado | Total | % de varianza | % acumulado |
| I1D1P1 | 17.898 | 34.419 | 34.419 | 17.898 | 34.419 | 34.419 | 9.483 | 18.236 | 18.236 |
| I1D1P2 | 5.089 | 9.787 | 44.206 | 5.089 | 9.787 | 44.206 | 5.987 | 11.514 | 29.751 |
| I1D1P3 | 4.709 | 9.057 | 53.262 | 4.709 | 9.057 | 53.262 | 5.082 | 9.773 | 39.524 |
| I1D1P4 | 4.392 | 8.446 | 61.709 | 4.392 | 8.446 | 61.709 | 4.574 | 8.797 | 48.320 |
| I1D1P5 | 3.932 | 7.561 | 69.270 | 3.932 | 7.561 | 69.270 | 4.076 | 7.838 | 56.158 |
| I1D1P6 | 2.959 | 5.690 | 74.960 | 2.959 | 5.690 | 74.960 | 3.683 | 7.082 | 63.241 |
| I1D1P7 | 2.147 | 4.129 | 79.088 | 2.147 | 4.129 | 79.088 | 3.256 | 6.261 | 69.502 |
| I1D1P8 | 1.939 | 3.728 | 82.817 | 1.939 | 3.728 | 82.817 | 3.247 | 6.245 | 75.747 |
| I1D1P9 | 1.819 | 3.499 | 86.315 | 1.819 | 3.499 | 86.315 | 2.641 | 5.079 | 80.826 |
| I1D1P10 | 1.657 | 3.187 | 89.502 | 1.657 | 3.187 | 89.502 | 2.260 | 4.347 | 85.173 |
| I1D1P11 | 1.397 | 2.686 | 92.188 | 1.397 | 2.686 | 92.188 | 1.992 | 3.832 | 89.004 |
| I1D1P12 | 1.102 | 2.120 | 94.308 | 1.102 | 2.120 | 94.308 | 1.957 | 3.764 | 92.768 |
| I1D2P13 | 1.004 | 1.930 | 96.238 | 1.004 | 1.930 | 96.238 | 1.804 | 3.470 | 96.238 |
| I1D2P14 | 0.801 | 1.541 | 97.779 | | | | | | |
| I1D2P15 | 0.580 | 1.115 | 98.894 | | | | | | |
| I1D2P16 | 0.319 | 0.614 | 99.508 | | | | | | |
| I1D2P17 | 0.256 | 0.492 | 100.000 | | | | | | |
| I1D2P18 | 2.142E-15 | 4.119E-15 | 100.000 | | | | | | |
| I1D2P19 | 1.565E-15 | 3.010E-15 | 100.000 | | | | | | |
| I1D2P20 | 1.467E-15 | 2.821E-15 | 100.000 | | | | | | |
| I1D2P21 | 1.240E-15 | 2.385E-15 | 100.000 | | | | | | |
| D1D3P22 | 1.067E-15 | 2.052E-15 | 100.000 | | | | | | |
| D1D3P23 | 9.823E-16 | 1.889E-15 | 100.000 | | | | | | |
| D1D3P24 | 9.209E-16 | 1.771E-15 | 100.000 | | | | | | |
| D1D3P25 | 8.491E-16 | 1.633E-15 | 100.000 | | | | | | |
| D1D3P26 | 8.014E-16 | 1.541E-15 | 100.000 | | | | | | |
| D1D3P27 | 7.017E-16 | 1.349E-15 | 100.000 | | | | | | |
| D1D3P28 | 6.413E-16 | 1.233E-15 | 100.000 | | | | | | |
| D1D3P29 | 5.283E-16 | 1.016E-15 | 100.000 | | | | | | |
| D1D3P30 | 4.012E-16 | 7.716E-16 | 100.000 | | | | | | |
| D1D3P31 | 3.925E-16 | 7.548E-16 | 100.000 | | | | | | |
| D1D3P32 | 3.057E-16 | 5.879E-16 | 100.000 | | | | | | |
| D1D4P33 | 1.816E-16 | 3.493E-16 | 100.000 | | | | | | |
| D1D4P34 | 8.792E-17 | 1.691E-16 | 100.000 | | | | | | |
| D1D4P35 | 3.240E-17 | 6.231E-17 | 100.000 | | | | | | |
| D1D4P36 | -5.592E-18 | -1.075E-17 | 100.000 | | | | | | |
| D1D4P37 | -3.254E-17 | -6.257E-17 | 100.000 | | | | | | |
| D1D4P38 | -1.058E-16 | -2.035E-16 | 100.000 | | | | | | |
| D1D4P39 | -1.399E-16 | -2.690E-16 | 100.000 | | | | | | |
| D1D4P40 | -1.981E-16 | -3.810E-16 | 100.000 | | | | | | |
| D1D4P41 | -3.267E-16 | -6.282E-16 | 100.000 | | | | | | |
| D1D4P42 | -3.858E-16 | -7.420E-16 | 100.000 | | | | | | |
| D1D4P43 | -4.713E-16 | -9.064E-16 | 100.000 | | | | | | |

| | | | |
|---------|------------|------------|---------|
| D1D5P44 | -4.854E-16 | -9.335E-16 | 100.000 |
| D1D5P45 | -5.120E-16 | -9.847E-16 | 100.000 |
| D1D5P46 | -6.326E-16 | -1.217E-15 | 100.000 |
| D1D5P47 | -7.302E-16 | -1.404E-15 | 100.000 |
| D1D5P48 | -8.176E-16 | -1.572E-15 | 100.000 |
| D1D5P49 | -1.119E-15 | -2.151E-15 | 100.000 |
| D1D5P50 | -1.472E-15 | -2.830E-15 | 100.000 |
| D1D5P51 | -2.062E-15 | -3.966E-15 | 100.000 |
| D1D5P52 | -3.482E-15 | -6.696E-15 | 100.000 |

Fuente: Elaboración propia.

3.6.5. Validez del constructo: divergente.

Según la tabla 10, los primeros 13 componentes (preguntas) de los cuestionarios, explicaron el 96.24 % de los autovalores mayores a 1 de la varianza total.

Tabla 10.
Matriz de componente rotado.

| Dimensión | Componente | Componente | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Motivación Intrínseca | Reconocimiento | -0.13 | 0.69 | 0.23 | -0.01 | -0.12 | 0.30 | -0.23 | -0.45 | 0.14 | -0.05 | 0.08 | 0.14 | 0.00 |
| | Valoración | 0.56 | 0.49 | 0.15 | -0.02 | 0.08 | 0.03 | 0.17 | -0.01 | -0.09 | -0.20 | 0.00 | 0.50 | 0.13 |
| | Promoción laboral | 0.28 | 0.69 | 0.31 | -0.10 | -0.12 | 0.11 | -0.14 | -0.07 | 0.01 | 0.15 | -0.08 | 0.38 | -0.14 |
| | Utilidades | 0.60 | 0.39 | 0.25 | 0.07 | -0.30 | 0.06 | 0.07 | 0.05 | -0.08 | -0.02 | 0.43 | 0.22 | 0.16 |
| | Incentivos | 0.75 | 0.29 | 0.07 | 0.14 | -0.26 | 0.06 | 0.00 | 0.09 | -0.22 | -0.15 | 0.35 | 0.12 | 0.08 |
| | Felicitación | 0.57 | 0.14 | -0.32 | 0.48 | -0.07 | 0.11 | 0.26 | -0.01 | -0.10 | 0.23 | 0.09 | 0.11 | 0.33 |
| | Estabilidad laboral | 0.12 | 0.06 | 0.01 | -0.16 | 0.91 | 0.00 | -0.20 | -0.09 | 0.17 | -0.11 | 0.14 | -0.03 | 0.02 |
| | Evaluación | 0.43 | 0.73 | -0.10 | 0.00 | 0.31 | 0.16 | -0.19 | 0.09 | 0.25 | 0.07 | -0.04 | 0.04 | -0.15 |
| | Equidad | 0.80 | 0.28 | 0.06 | 0.02 | 0.36 | -0.21 | -0.01 | 0.15 | 0.06 | -0.16 | -0.08 | 0.14 | 0.00 |
| | Objetivos de la organización | 0.81 | 0.40 | 0.21 | -0.07 | 0.13 | 0.14 | 0.01 | 0.13 | 0.01 | -0.02 | 0.10 | 0.25 | -0.03 |
| Trabajo en equipo | 0.82 | 0.21 | 0.07 | -0.02 | 0.30 | -0.10 | 0.05 | 0.22 | -0.18 | -0.16 | -0.14 | -0.10 | -0.01 | |
| Capacitación | 0.64 | -0.08 | 0.08 | 0.13 | 0.02 | -0.02 | -0.18 | 0.47 | 0.27 | 0.06 | 0.33 | 0.00 | -0.24 | |
| Motivación Extrínseca | Expectativas personales | 0.49 | 0.44 | 0.42 | -0.02 | -0.12 | 0.06 | -0.08 | 0.17 | 0.01 | 0.05 | 0.50 | -0.13 | -0.02 |
| | Descubrimiento de talentos | 0.23 | 0.83 | -0.13 | -0.01 | 0.08 | 0.29 | 0.06 | -0.03 | -0.16 | 0.07 | 0.31 | 0.03 | 0.01 |
| | Objetivos personales | 0.41 | 0.78 | 0.19 | 0.22 | 0.04 | -0.23 | -0.04 | 0.11 | 0.09 | 0.03 | -0.06 | -0.12 | -0.10 |
| | Incitativa/ creatividad | 0.21 | 0.86 | -0.09 | 0.07 | 0.15 | -0.29 | 0.10 | 0.16 | 0.11 | -0.04 | -0.04 | 0.00 | 0.16 |
| | Superación | 0.07 | 0.70 | 0.10 | 0.42 | 0.22 | 0.17 | 0.01 | 0.40 | 0.04 | -0.10 | 0.15 | 0.00 | 0.19 |
| | Responsabilidad | 0.56 | 0.39 | -0.06 | 0.40 | -0.01 | 0.05 | 0.40 | 0.19 | 0.17 | 0.01 | 0.24 | -0.09 | -0.15 |
| | Empatía | 0.79 | 0.03 | 0.04 | 0.06 | -0.02 | -0.08 | 0.09 | 0.01 | 0.34 | 0.03 | 0.27 | -0.01 | -0.04 |
| | Aceptación | 0.15 | 0.05 | 0.23 | 0.27 | 0.21 | 0.06 | -0.20 | -0.24 | 0.37 | 0.20 | 0.72 | -0.02 | 0.05 |
| Pertenencia | 0.23 | 0.33 | 0.43 | 0.50 | 0.16 | 0.15 | 0.10 | 0.24 | -0.06 | 0.05 | 0.46 | -0.20 | 0.08 | |
| Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos | Conocimiento del trabajo | 0.05 | 0.14 | 0.10 | 0.88 | 0.05 | 0.20 | 0.02 | -0.04 | 0.21 | 0.02 | 0.02 | 0.00 | -0.04 |
| | Concomimiento del negocio | 0.21 | 0.10 | 0.05 | 0.05 | 0.33 | 0.67 | 0.42 | -0.01 | -0.06 | -0.15 | 0.00 | 0.16 | 0.29 |
| | Puntualidad | 0.50 | 0.08 | 0.60 | 0.11 | 0.09 | -0.28 | 0.42 | 0.11 | 0.03 | 0.18 | 0.03 | -0.01 | -0.17 |
| | Asiduidad | 0.22 | 0.11 | 0.78 | 0.44 | 0.13 | 0.16 | -0.04 | 0.10 | -0.05 | 0.13 | 0.09 | 0.10 | 0.05 |
| | Lealtad | -0.08 | -0.12 | 0.51 | -0.01 | 0.11 | -0.40 | -0.08 | 0.18 | 0.42 | 0.48 | 0.04 | 0.24 | -0.03 |
| | Honestidad | -0.03 | 0.18 | 0.17 | 0.21 | 0.05 | -0.25 | -0.06 | 0.12 | 0.84 | 0.09 | 0.10 | 0.10 | -0.11 |
| | Presentación personal | -0.07 | 0.05 | 0.30 | 0.23 | -0.10 | -0.02 | -0.26 | 0.07 | 0.13 | 0.84 | 0.12 | 0.11 | 0.09 |
| | Buen juicio | -0.11 | -0.16 | 0.85 | -0.21 | -0.19 | -0.06 | -0.20 | 0.02 | 0.10 | 0.15 | 0.00 | 0.20 | 0.12 |
| | Capacidad de situaciones | -0.17 | 0.12 | 0.23 | 0.15 | 0.08 | 0.38 | -0.02 | 0.12 | -0.24 | 0.24 | 0.10 | 0.02 | 0.76 |
| | Facilidad para aprender | 0.23 | 0.25 | 0.81 | 0.16 | 0.13 | 0.05 | 0.19 | 0.12 | 0.13 | 0.01 | 0.25 | 0.03 | 0.11 |
| Conocimiento del puesto | 0.49 | 0.29 | 0.40 | -0.12 | 0.23 | -0.11 | 0.55 | 0.05 | 0.16 | -0.21 | -0.21 | -0.08 | -0.05 | |
| Comportamiento | Desempeño de la tarea | 0.33 | 0.26 | 0.44 | 0.47 | -0.24 | -0.21 | -0.13 | 0.04 | 0.06 | 0.33 | -0.08 | -0.30 | 0.14 |
| | Espíritu de equipo | 0.26 | -0.09 | 0.36 | 0.18 | 0.09 | -0.12 | 0.01 | 0.71 | 0.18 | 0.01 | -0.07 | 0.13 | 0.41 |
| | Relaciones humanas | 0.08 | -0.11 | -0.01 | 0.79 | 0.09 | -0.05 | -0.04 | 0.01 | 0.29 | 0.34 | 0.16 | 0.28 | 0.17 |
| | Creatividad | 0.39 | 0.16 | 0.55 | 0.23 | 0.03 | 0.50 | 0.33 | 0.22 | -0.01 | 0.04 | 0.03 | -0.06 | -0.16 |
| | Cooperación | 0.15 | 0.16 | 0.19 | 0.24 | 0.15 | 0.17 | 0.02 | 0.22 | 0.18 | 0.28 | -0.04 | 0.78 | -0.02 |
| | Liderazgo | 0.11 | 0.00 | 0.17 | 0.57 | 0.43 | 0.36 | 0.19 | 0.06 | -0.16 | -0.18 | 0.00 | 0.46 | 0.07 |
| | Hábitos de seguridad | 0.79 | 0.19 | 0.15 | 0.29 | 0.18 | 0.32 | -0.10 | -0.11 | -0.01 | 0.17 | -0.09 | 0.07 | -0.14 |
| | Responsabilidad | 0.40 | 0.10 | 0.24 | 0.20 | 0.76 | -0.05 | 0.09 | 0.24 | 0.13 | 0.16 | 0.03 | 0.08 | -0.06 |
| | Actitud e iniciativas | 0.20 | 0.09 | 0.02 | 0.24 | 0.39 | 0.47 | 0.13 | 0.31 | 0.57 | 0.11 | 0.08 | -0.08 | 0.09 |
| | Personalidad | 0.48 | 0.27 | 0.29 | 0.14 | 0.36 | 0.40 | 0.10 | 0.30 | 0.40 | -0.02 | 0.07 | 0.00 | 0.05 |
| Soltura | 0.01 | 0.13 | -0.14 | 0.32 | 0.88 | 0.05 | 0.13 | 0.06 | -0.08 | -0.02 | -0.09 | 0.13 | 0.03 | |
| Metas y resultados | Cantidad de trabajo | 0.80 | 0.10 | 0.08 | 0.24 | 0.19 | 0.12 | 0.30 | 0.20 | -0.09 | 0.26 | -0.06 | -0.07 | -0.07 |
| | Calidad de trabajo | 0.55 | 0.07 | 0.18 | 0.28 | 0.40 | 0.02 | 0.45 | 0.37 | 0.08 | 0.07 | -0.06 | -0.06 | -0.10 |
| | Atención al cliente | 0.43 | -0.09 | 0.38 | 0.15 | -0.18 | 0.47 | 0.45 | 0.25 | 0.02 | 0.12 | 0.09 | 0.19 | 0.18 |
| | Satisfacción del cliente | 0.25 | -0.07 | 0.31 | 0.01 | -0.01 | 0.29 | 0.54 | 0.33 | -0.40 | 0.38 | 0.01 | 0.05 | 0.06 |
| | Reducción de subterfugios | -0.05 | -0.19 | -0.13 | 0.03 | -0.07 | 0.00 | 0.92 | 0.05 | -0.03 | -0.25 | -0.07 | 0.05 | 0.00 |
| | Ausencia de accidentes | -0.16 | 0.03 | -0.09 | 0.10 | -0.09 | 0.93 | -0.16 | -0.05 | -0.13 | -0.01 | 0.05 | 0.10 | 0.11 |
| | Mantenimiento del equipamiento | 0.22 | 0.27 | 0.10 | -0.03 | 0.02 | 0.10 | 0.17 | 0.88 | 0.10 | 0.10 | -0.04 | 0.12 | -0.06 |
| | Cumplimiento de los plazos | 0.40 | -0.03 | 0.21 | 0.64 | 0.25 | -0.08 | 0.10 | 0.44 | -0.13 | 0.04 | 0.12 | 0.00 | -0.23 |
| | Enfoque en los resultados | 0.41 | 0.20 | -0.01 | 0.41 | 0.13 | -0.22 | 0.03 | 0.15 | -0.23 | 0.37 | 0.03 | 0.10 | -0.55 |

Fuente: Elaboración propia.

3.7. Procedimientos

En primer lugar, se realizó la revisión literaria para construir una relación que se pueda emplear entre la variable independiente, la Motivación laboral (motivación extrínseca e intrínseca) y la variable dependiente, el Desempeño laboral (Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos, Comportamiento, Metas y resultados) en los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019.

Después, se construyó la operacionalización de las variables, con los indicadores que se midió de la variable independiente, la Motivación laboral (motivación extrínseca e intrínseca) y la variable dependiente, el Desempeño laboral (Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos, Comportamiento, Metas y resultados).

Luego, se confeccionó los cuestionarios sobre motivación laboral y desempeño laboral, en base a los indicadores que se establecen en la operacionalización de las variables. Finalmente, se ejecutó los cuestionarios en la población establecida por los 34 Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019.

3.8. Plan de Procesamientos y Análisis de Datos

A partir de los datos recolectados sobre la motivación laboral y desempeño laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019, se confeccionó una base de datos en Microsoft Excel, se promedió los resultados y se confeccionará tablas y gráficos del diagnóstico de la población sobre sus niveles de motivación laboral y desempeño laboral que presentan.

Luego, se realizó con el programa SPSS 25 un análisis de correlación de Spearman. Se observó si la motivación laboral extrínseca o intrínseca influyen o tienen relación con el

desempeño laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, interpretando los valores del coeficiente de correlación y de la probabilidad (p). según como se detalla a continuación:

Para los coeficientes de correlación de Spearrman

De -0.9 a 1.00: Correlación negativa muy alta.

De -0.71 a 0.90: Correlación negativa alta.

De -0.41 a 0.70: Correlación negativa moderada.

De -0.21 a 0.40: Correlación negativa baja

De 0.00 a 0.20: Correlación negativa prácticamente nula.

De 0.00 0.20: Correlación positiva prácticamente nula.

De 0.20 a 0.40: Correlación positiva baja.

De 0.41 a 0.70: Correlación positiva moderada.

De 0.71 a 0.90: Correlación positiva alta.

De 0.91 a 1.00: Correlación positiva muy alta.

Para los valores de la probabilidad (p):

$P > 0.05$: No significativo.

$P < 0.05$ pero > 0.01 : Significativo

$P < 0.01$ pero > 0.001 : Altamente significativo.

$P < 0.001$: Muy altamente significativo

3.9. Matriz de Consistencia

En la tabla 11 se observa la matriz de consistencia.

Tabla 11.
Matriz de consistencia.

| Título | Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|--|--|---|--|--|--|
| Factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019. | ¿Cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo en el 2019? | General: Determinar cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales en el desempeño laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019. | Existe una relación positiva entre la Motivación laboral y su desempeño laboral en los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019. | Variable independiente: Motivación laboral | Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: No experimental |
| | | Específicos: -Determinar el nivel de motivación laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019. -Determinar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019. | Variable dependiente: Desempeño laboral | Población: 35 colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo en el 2019 Muestra: La investigación será censal, no aplica una muestra. | |

Fuente: Elaboración propia.

3.10. Consideraciones Éticas

Con la finalidad de proteger la integridad de cada colaborador, los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios no fueron vinculados a datos personales para su ejecución. Así, luego del análisis estadístico, solo se describió el nivel de motivación y desempeño laboral general de los colaboradores sin relacionar los resultados con alguno de ellos.

IV. Resultados

4.1. Análisis Descriptivo de la Realidad Sociodemográfica en los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019

Según la tabla 12 y figura 2, existe una paridad de género entre los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo al 2019, pues 50 % de colaboradores son hombres y 50 % mujeres.

Tabla 12.
Análisis descriptivo sobre el sexo de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Sexo | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Hombre | 15 | 50.00% |
| Mujer | 15 | 50.00% |
| Total | 30 | 100.00% |

Fuente: Elaboración propia.

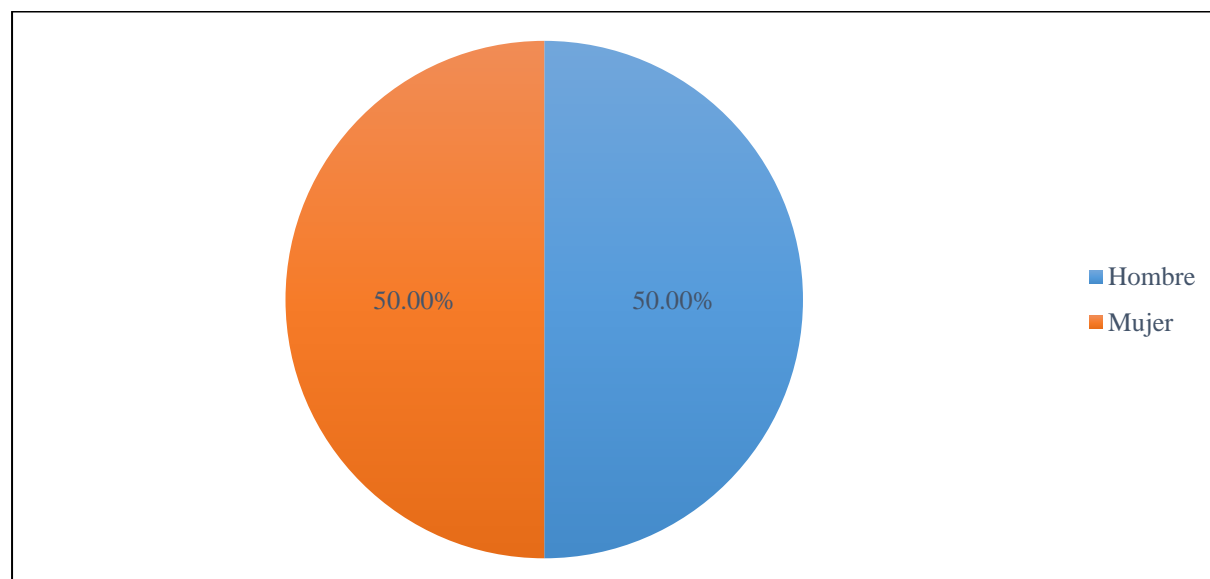


Figura 2. Análisis descriptivo sobre el sexo de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

Según la tabla 13 y figura 3, el 86.67 % de colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo al 2019 tiene una edad comprendida en un rango de 19 a 23 años, siendo más frecuente los 22 años de edad con 23.33 %. Además, 13.33% de colaboradores tiene una edad de 24 a 35 años.

Tabla 13.

Análisis descriptivo sobre la edad de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Edad | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| 19 | 6 | 20.00% |
| 20 | 6 | 20.00% |
| 21 | 4 | 13.33% |
| 22 | 7 | 23.33% |
| 23 | 3 | 10.00% |
| 24 | 1 | 3.33% |
| 25 | 1 | 3.33% |
| 28 | 1 | 3.33% |
| 35 | 1 | 3.33% |
| Total | 30 | 100.00% |

Fuente: Elaboración propia.

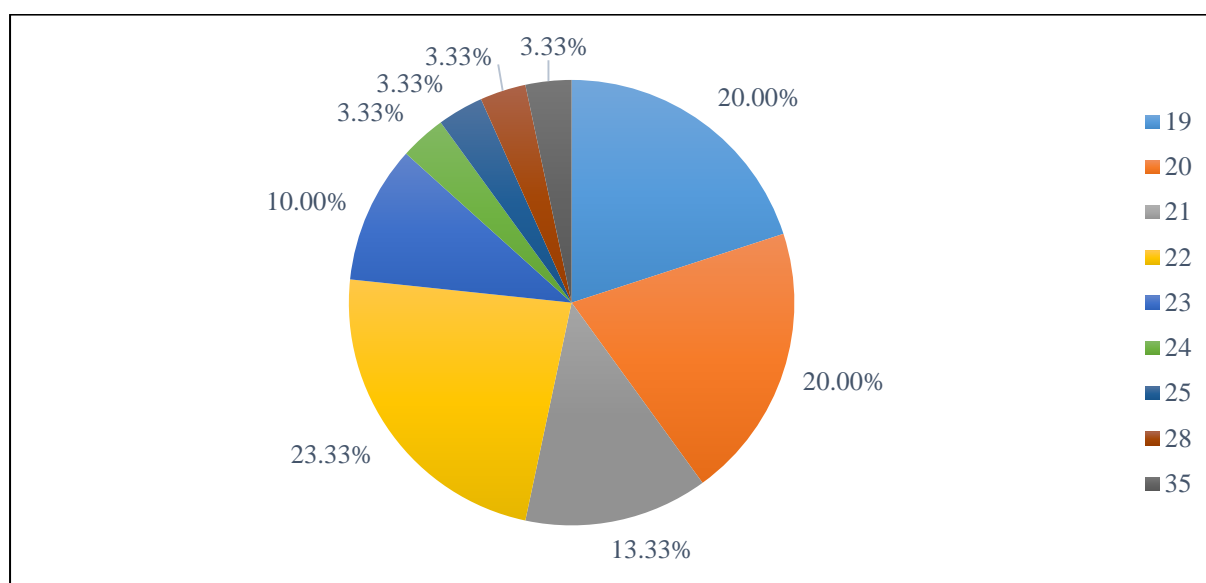


Figura 3. Análisis descriptivo sobre la edad de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

Según la tabla 14 y figura 4, un 90 % de colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo al 2019 tienen un nivel educativo técnico o universitario trunca / en curso, seguidos de un 6.67 % con una instrucción secundaria o menos y 3.33 % con educación técnica o universitaria completa.

Tabla 14.

Análisis descriptivo sobre el nivel educativo de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Nivel educativo | Frecuencia | Porcentaje |
|--|-------------------|-------------------|
| Secundaria o menos | 2 | 6.67% |
| Técnica o universitaria completa | 1 | 3.33% |
| Técnica o universitaria trunca / en curso | 27 | 90.00% |
| Total | 30 | 100.00% |

Fuente: Elaboración propia.

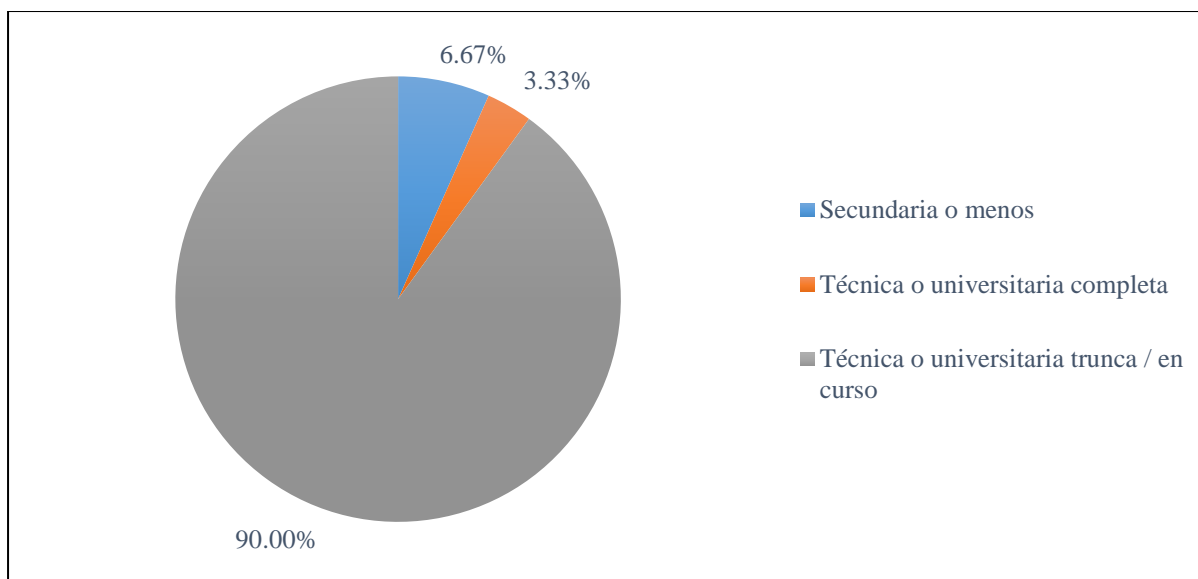


Figura 4. Análisis descriptivo sobre el nivel educativo de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

Según la tabla 15 y figura 5, el 96.67 % de colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo al 2019 tienen una experiencia laboral de 1 a 5 años y el 3.33 % posee una experiencia de 5 a 10 años.

Tabla 15.

Análisis descriptivo sobre la experiencia laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Experiencia laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|----------------|
| 1 a 5 años | 29 | 96.67% |
| 5 a 10 años | 1 | 3.33% |
| Total | 30 | 100.00% |

Fuente: Elaboración propia.

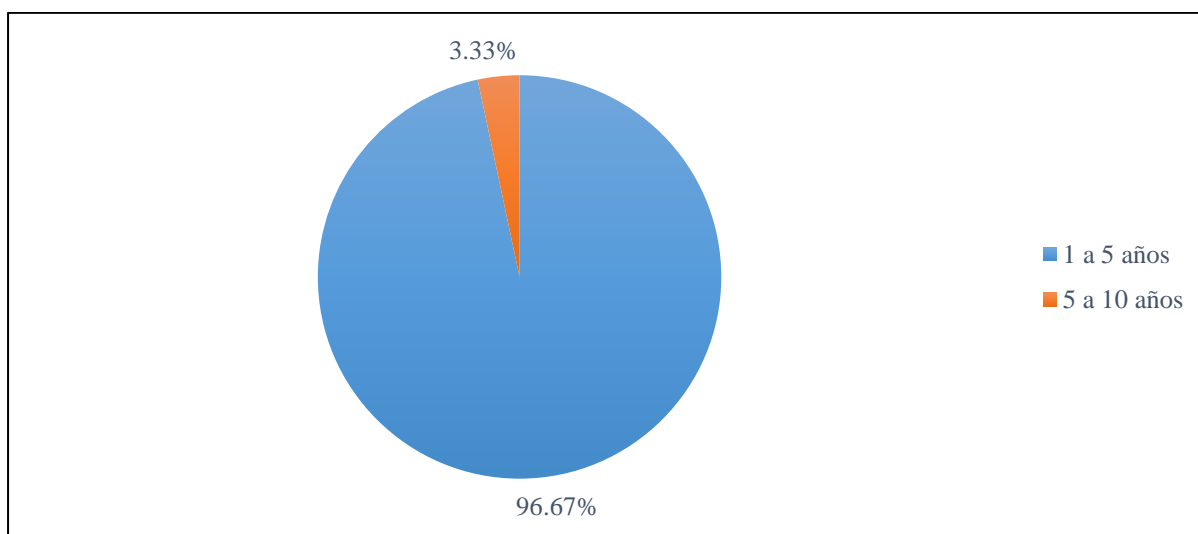


Figura 5. Análisis descriptivo sobre la experiencia laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

Según la tabla 16 y figura 6, entre los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el año 2019, un 73.33 % posee un tipo de contrato Part time y un 26.67 % trabaja de forma Full time.

Tabla 16.
Análisis descriptivo sobre el tipo de contrato de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Tipo de contrato | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|----------------|
| Full time | 8 | 26.67% |
| Part time | 22 | 73.33% |
| Total | 30 | 100.00% |

Fuente: Elaboración propia.

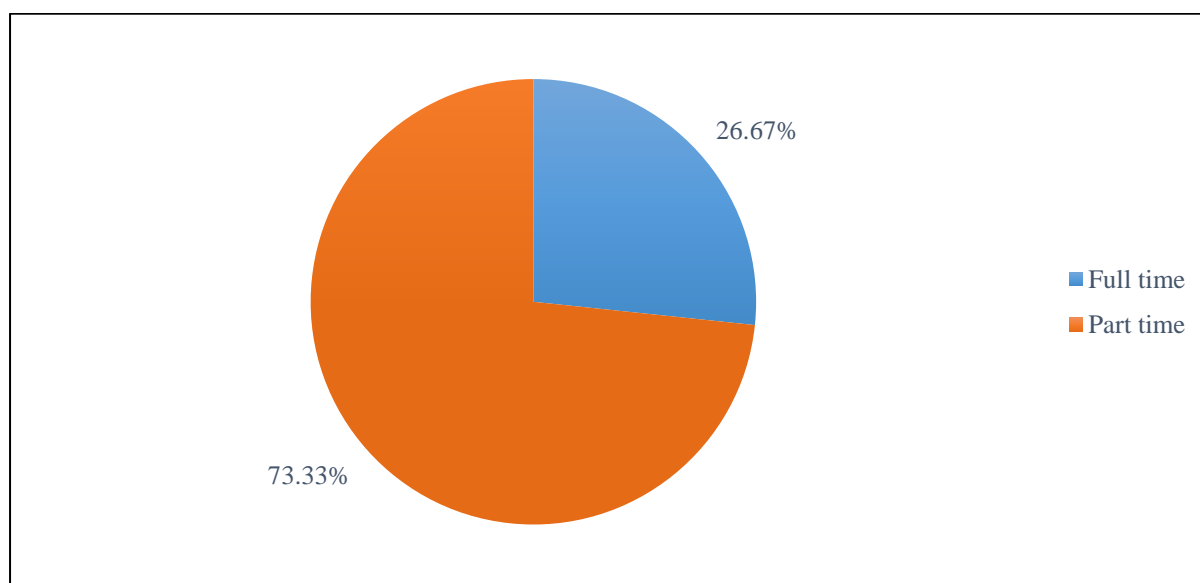


Figura 6. Análisis descriptivo sobre el tipo de contrato de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

Según la tabla 17 y figura 7, el 93.33 % de colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo al 2019 tienen el cargo de Crew y el 6.67 % se desempeña como Crew Entrenador.

Tabla 17.
Análisis descriptivo sobre el cargo de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Tipo de contrato | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|----------------|
| Crew | 28 | 93.33% |
| Crew Entrenador | 2 | 6.67% |
| Total | 30 | 100.00% |

Fuente: Elaboración propia.

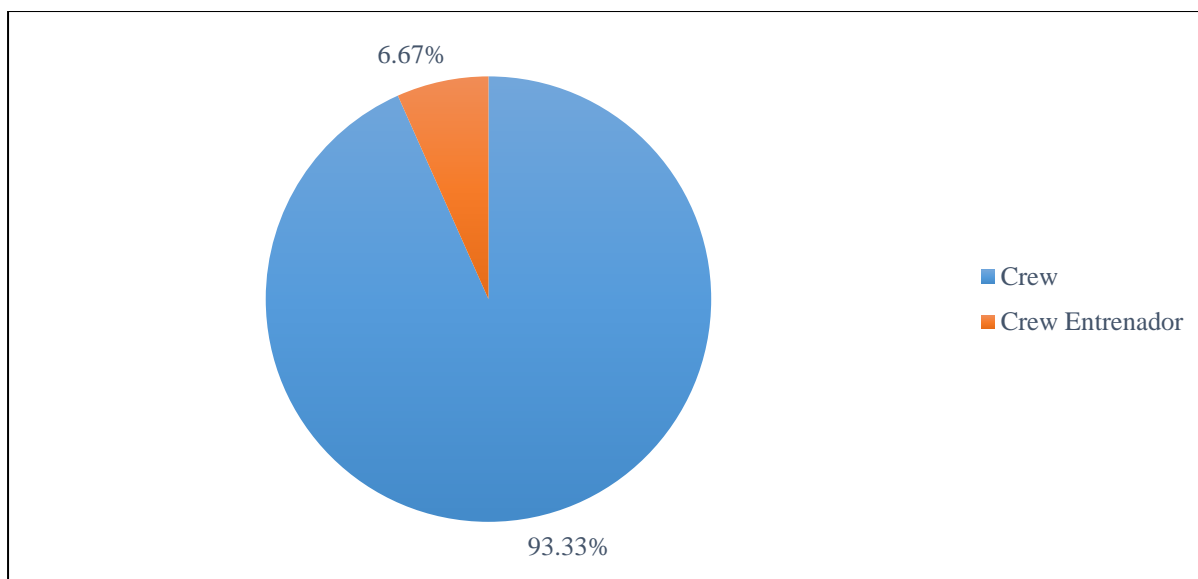


Figura 7. Análisis descriptivo sobre el cargo de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

4.2. Análisis Descriptivo de la Motivación Laboral en los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019

Según la tabla 18 y figura 8, el análisis de respuestas múltiples realizado sobre los componentes de la dimensión Motivación extrínseca, demuestran que los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo al 2019 consideran en un 42.78 % estar De acuerdo y 24.44 % Totalmente de acuerdo, es decir un 67.22 % de colaboradores tienen un nivel de motivación extrínseca con la cual están De acuerdo a Totalmente de acuerdo; además, 32.78 % de colaboradores tienen niveles de Motivación extrínseca con la que se sienten de Totalmente en desacuerdo hasta Ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

Tabla 18.

Análisis de respuestas múltiples sobre la Motivación extrínseca de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Ítem | Respuestas | | Porcentaje de casos |
|----------------------------------|------------|----------------|---------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | |
| Totalmente en desacuerdo | 15 | 4.17% | 50.00% |
| En desacuerdo | 13 | 3.61% | 43.33% |
| Ni de acuerdo / ni en desacuerdo | 90 | 25.00% | 300.00% |
| De acuerdo | 154 | 42.78% | 513.33% |
| Totalmente de acuerdo | 88 | 24.44% | 293.33% |
| Total | 360 | 100.00% | 1200.00% |

Fuente: Elaboración propia.

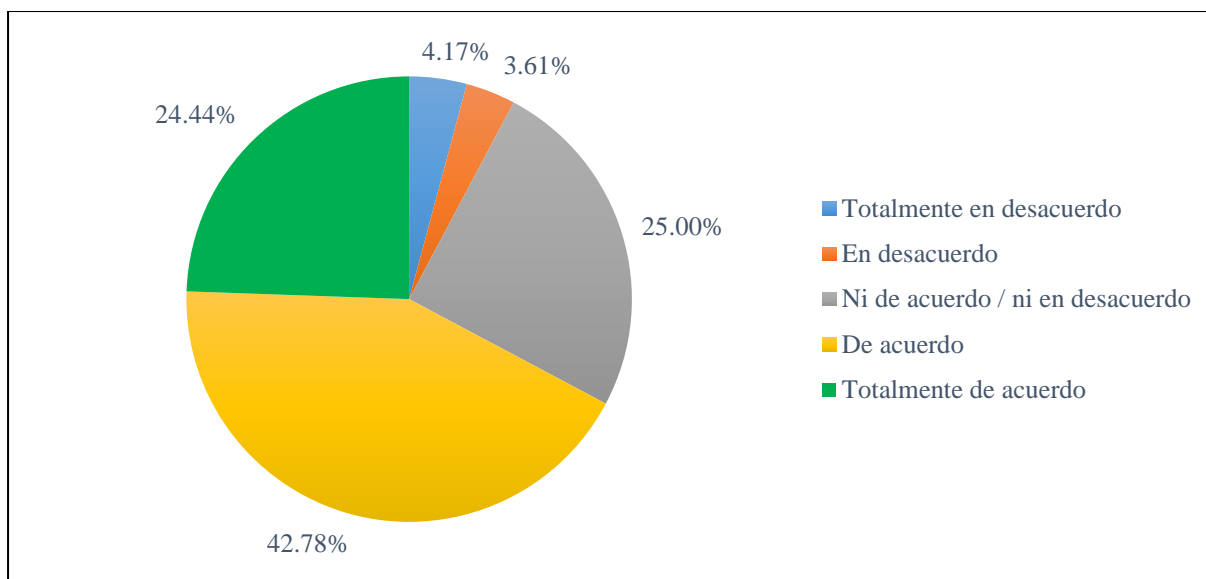


Figura 8. Análisis de respuestas múltiples sobre la Motivación extrínseca de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

Según la tabla 19 y figura 9, el análisis de respuestas múltiples aplicado a los componentes de la dimensión Motivación intrínseca, comprueba que los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo al 2019 consideran en un 50.00 % estar De acuerdo y 25.93 % Totalmente de acuerdo, es decir un 75.93 % de colaboradores tienen un nivel de motivación intrínseca con la cual están De acuerdo a Totalmente de acuerdo; además, 24.07 % de colaboradores tienen niveles de Motivación intrínseca con la que se sienten de En desacuerdo hasta Ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

Tabla 19.

Análisis de respuestas múltiples sobre la Motivación intrínseca de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Ítem | Respuestas | | Porcentaje de casos |
|---|------------|------------|---------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | |
| En desacuerdo | 8 | 2.96% | 26.67% |
| Ni de acuerdo / ni en desacuerdo | 57 | 21.11% | 190.00% |
| De acuerdo | 135 | 50.00% | 450.00% |
| Totalmente de acuerdo | 70 | 25.93% | 233.33% |
| Total | 270 | 100.00% | 900.00% |

Fuente: Elaboración propia.

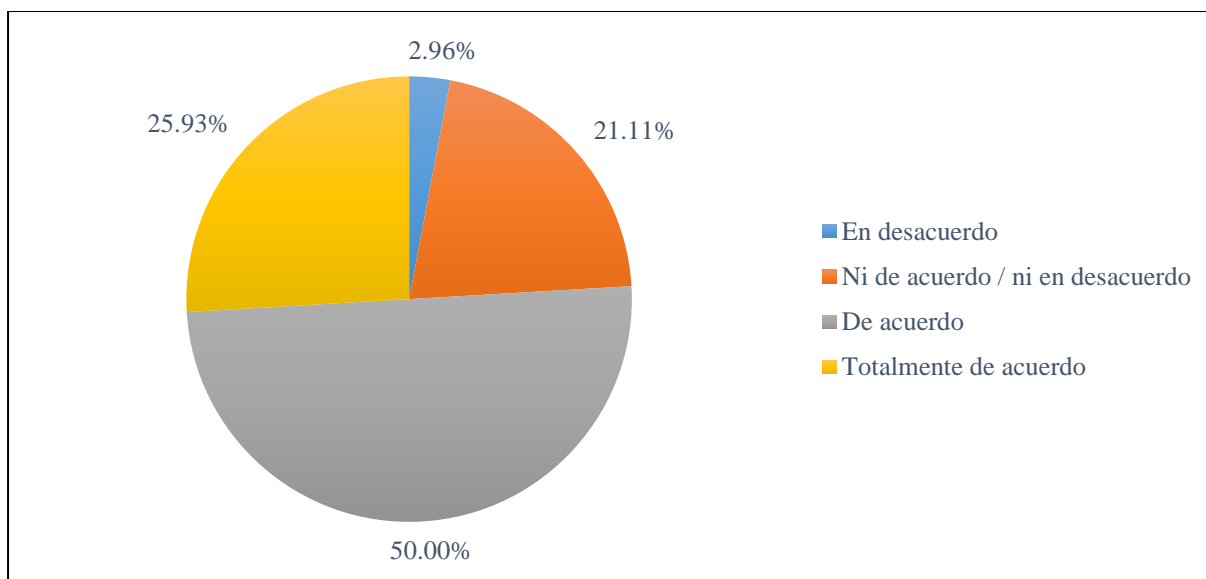


Figura 9. Análisis de respuestas múltiples sobre la Motivación intrínseca de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

Según la tabla 20 y figura 10, el análisis de respuestas múltiples realizado sobre los componentes de la variable Motivación laboral, demuestran que los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo al 2019 consideran en un 45.87 % estar De acuerdo y 25.08 % Totalmente de acuerdo, es decir un 70.95 % de colaboradores tienen un nivel de Motivación laboral con la cual están De acuerdo a Totalmente de acuerdo; además, 29.05 % de colaboradores tienen niveles de Motivación laboral con la que se sienten de Totalmente en desacuerdo hasta Ni de acuerdo / ni en desacuerdo.

Tabla 20.

Análisis de respuestas múltiples sobre la Motivación laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Ítem | Respuestas | | Porcentaje de casos |
|----------------------------------|------------|---------------|---------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | |
| Totalmente en desacuerdo | 15 | 2.38% | 50.0% |
| En desacuerdo | 21 | 3.33% | 70.0% |
| Ni de acuerdo / ni en desacuerdo | 147 | 23.33% | 490.0% |
| De acuerdo | 289 | 45.87% | 963.3% |
| Totalmente de acuerdo | 158 | 25.08% | 526.7% |
| Total | 630 | 100.0% | 2100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

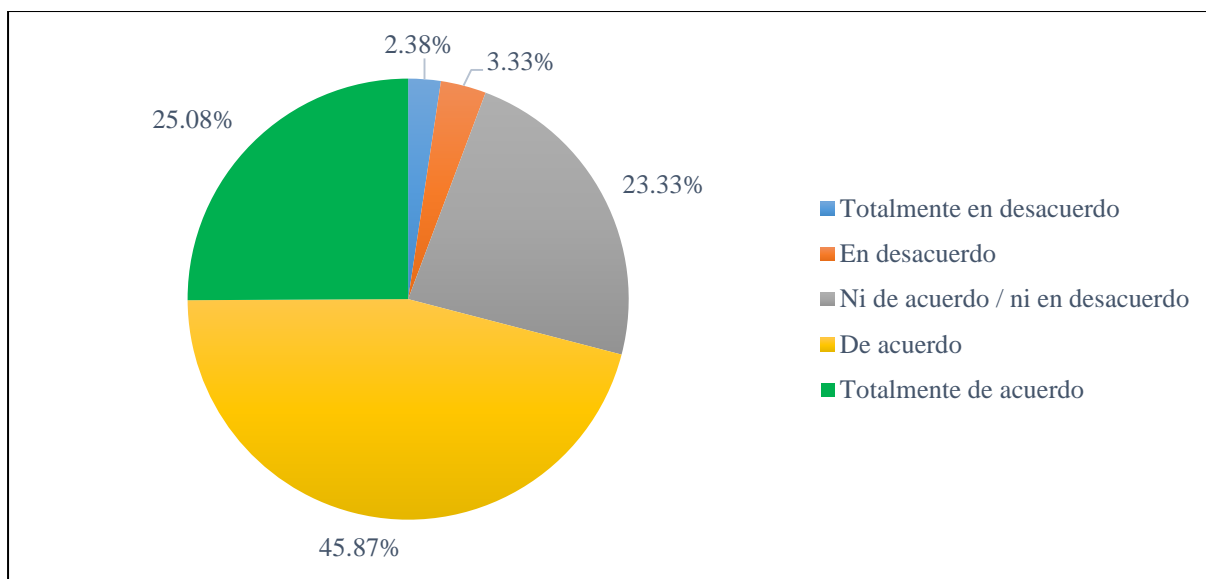


Figura 10. Análisis de respuestas múltiples sobre la Motivación Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

Según la tabla 21, los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo en el 2019 tienen una Motivación extrínseca promedio de 3.8 ± 0.1 (De acuerdo), una Motivación intrínseca promedio de 3.99 ± 0.1 (De acuerdo) y una Motivación Laboral promedio de 3.89 ± 0.09 (De acuerdo).

Tabla 21.
Análisis descriptivo de la Motivación Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Variable / Dimensión / Indicador | Mínimo | Máximo | Media | |
|----------------------------------|-------------|----------|-------------|--------------|
| Reconocimiento | 3 | 5 | 4 | ±0.14 |
| Valoración | 2 | 5 | 3.87 | ±0.15 |
| Promoción laboral | 2 | 5 | 4.17 | ±0.15 |
| Utilidades | 1 | 5 | 3.07 | ±0.25 |
| Incentivos | 1 | 5 | 3.43 | ±0.21 |
| Felicitación | 2 | 5 | 3.87 | ±0.13 |
| Estabilidad laboral | 3 | 5 | 4.17 | ±0.14 |
| Evaluación | 1 | 5 | 3.9 | ±0.18 |
| Equidad | 1 | 5 | 3.7 | ±0.18 |
| Objetivos de la organización | 3 | 5 | 4.13 | ±0.12 |
| Trabajo en equipo | 1 | 5 | 3.67 | ±0.21 |
| Capacitación | 1 | 5 | 3.6 | ±0.17 |
| Motivación Extrínseca | 2.83 | 5 | 3.8 | ±0.1 |
| Expectativas personales | 3 | 5 | 3.77 | ±0.13 |
| Descubrimiento de talentos | 2 | 5 | 3.93 | ±0.14 |
| Objetivos personales | 2 | 5 | 3.8 | ±0.15 |
| Incitativa/ creatividad | 2 | 5 | 4 | ±0.16 |
| Superación | 2 | 5 | 4.07 | ±0.14 |
| Responsabilidad | 3 | 5 | 4.03 | ±0.12 |
| Empatía | 2 | 5 | 3.97 | ±0.16 |
| Aceptación | 2 | 5 | 4.1 | ±0.15 |
| Pertenencia | 3 | 5 | 4.23 | ±0.09 |
| Motivación Intrínseca | 2.89 | 5 | 3.99 | ±0.1 |
| Motivación Laboral | 2.86 | 5 | 3.89 | ±0.09 |

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Análisis descriptivo del Desempeño Laboral en los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019

Según la tabla 22 y figura 11, el análisis de respuestas múltiples aplicado a los componentes de la dimensión Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos, comprueba que los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo al 2019, tiene un desempeño Bueno en un 47.58 % y Totalmente bueno en 34.24 %, es decir un 81.82 % de colaboradores tienen un desempeño laboral sobre sus Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos de Bueno a Totalmente bueno; además, 18.18 % de colaboradores tienen un desempeño laboral sobre sus Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos en un rango de Totalmente malo hasta Regular.

Tabla 22.

Análisis de respuestas múltiples sobre las Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Ítem | Respuestas | | Porcentaje de casos |
|-------------------------|------------|------------|---------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | |
| Totalmente malo | 1 | 0.30% | 3.33% |
| Malo | 3 | 0.91% | 10.00% |
| Regular | 56 | 16.97% | 186.67% |
| Bueno | 157 | 47.58% | 523.33% |
| Totalmente bueno | 113 | 34.24% | 376.67% |
| Total | 330 | 100.00% | 1100.00% |

Fuente: Elaboración propia.

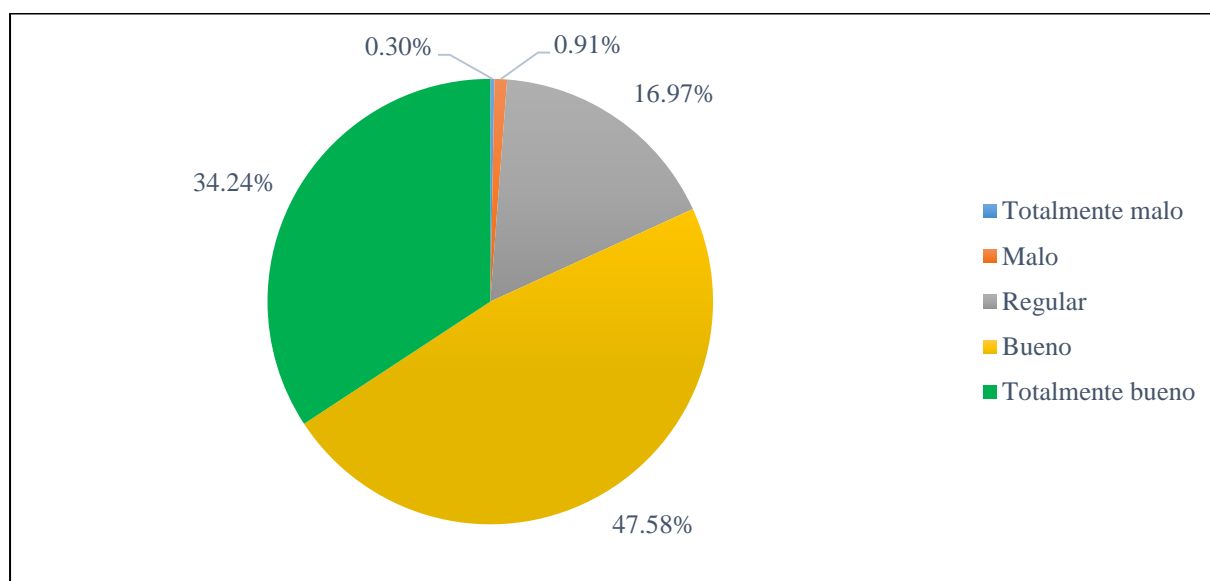


Figura 11. Análisis de respuestas múltiples sobre las Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

Según la tabla 23 y figura 12, el análisis de respuestas múltiples aplicado a los componentes de la dimensión Comportamiento, comprueba que los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo al 2019, tiene un desempeño Bueno en un 48.79 % y Totalmente bueno en 31.82 %, es decir un 80.61 % de colaboradores tienen un desempeño laboral sobre su Comportamiento de Bueno a Totalmente bueno; además, 19.39 % de colaboradores tienen un desempeño laboral sobre su Comportamiento en un rango de Malo hasta Regular.

Tabla 23. *Análisis de respuestas múltiples sobre el Comportamiento de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.*

| Ítem | Respuestas | | Porcentaje de casos |
|-------------------------|------------|------------|---------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | |
| Malo | 7 | 2.12% | 23.33% |
| Regular | 57 | 17.27% | 190.00% |
| Bueno | 161 | 48.79% | 536.67% |
| Totalmente bueno | 105 | 31.82% | 350.00% |
| Total | 330 | 100.00% | 1100.00% |

Fuente: Elaboración propia.

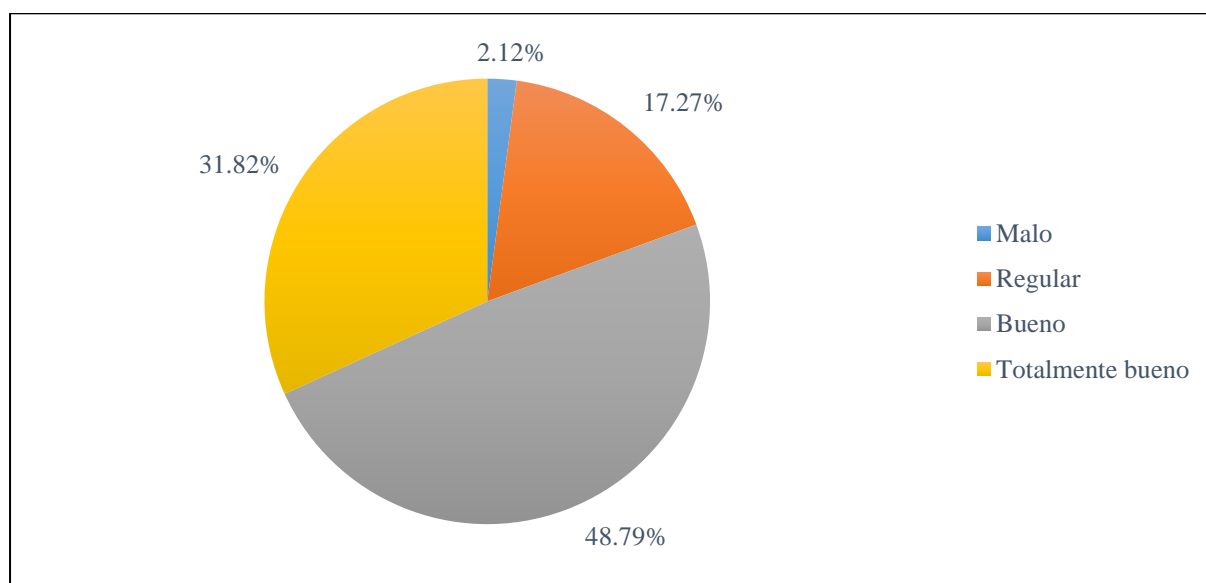


Figura 12. *Análisis de respuestas múltiples sobre el Comportamiento de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.*

Según la tabla 24 y figura 13, el análisis de respuestas múltiples aplicado a los componentes de la dimensión Metas y resultados, comprueba que los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo al 2019, tiene un desempeño Bueno en un 56.30 % y Totalmente bueno en 24.07 %, es decir un 80.37 % de colaboradores tienen un desempeño laboral sobre sus Metas y resultados de Bueno a Totalmente bueno; además, 19.63 % de colaboradores tienen un desempeño laboral sobre sus Metas y resultados en un rango de Totalmente malo hasta Regular.

Tabla 24. *Análisis de respuestas múltiples sobre las Metas y resultados de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.*

| Ítem | Respuestas | | Porcentaje de casos |
|-------------------------|------------|------------|---------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | |
| Totalmente malo | 2 | 0.74% | 6.67% |
| Malo | 8 | 2.96% | 26.67% |
| Regular | 43 | 15.93% | 143.33% |
| Bueno | 152 | 56.30% | 506.67% |
| Totalmente bueno | 65 | 24.07% | 216.67% |
| Total | 270 | 100.00% | 900.00% |

Fuente: Elaboración propia.

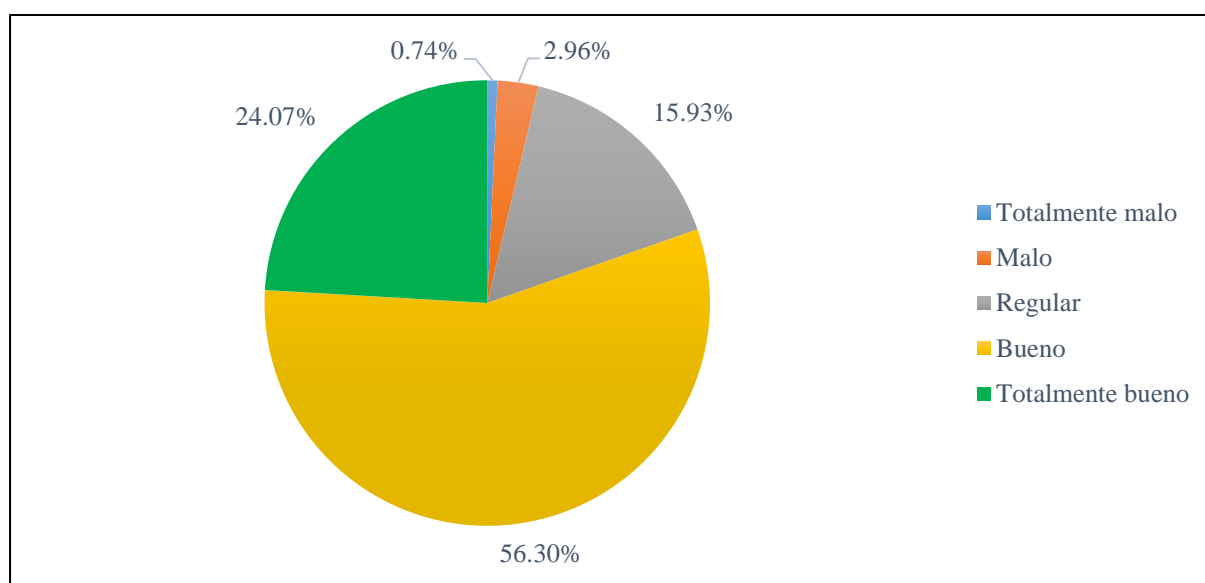


Figura 13. *Análisis de respuestas múltiples sobre las Metas y resultados de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.*

Según la tabla 25 y figura 14, el análisis de respuestas múltiples aplicado a los componentes de la variable Desempeño Laboral, comprueba que los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo al 2019, tiene un desempeño Bueno en un 50.54 % y Totalmente bueno en 30.43 %, es decir un 80.97 % de colaboradores tienen niveles de Desempeño laboral de Bueno a Totalmente bueno; además, 19.03 % de colaboradores tienen niveles de Desempeño laboral en un rango de Totalmente malo hasta Regular.

Tabla 25. Análisis de respuestas múltiples sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Ítem | Respuestas | | Porcentaje de casos |
|-------------------------|------------|------------|---------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | |
| Totalmente malo | 3 | 0.32% | 10.0% |
| Malo | 18 | 1.94% | 60.0% |
| Regular | 156 | 16.77% | 520.0% |
| Bueno | 470 | 50.54% | 1566.7% |
| Totalmente bueno | 283 | 30.43% | 943.3% |
| Total | 930 | 100.0% | 3100.0% |

Fuente: Elaboración propia.

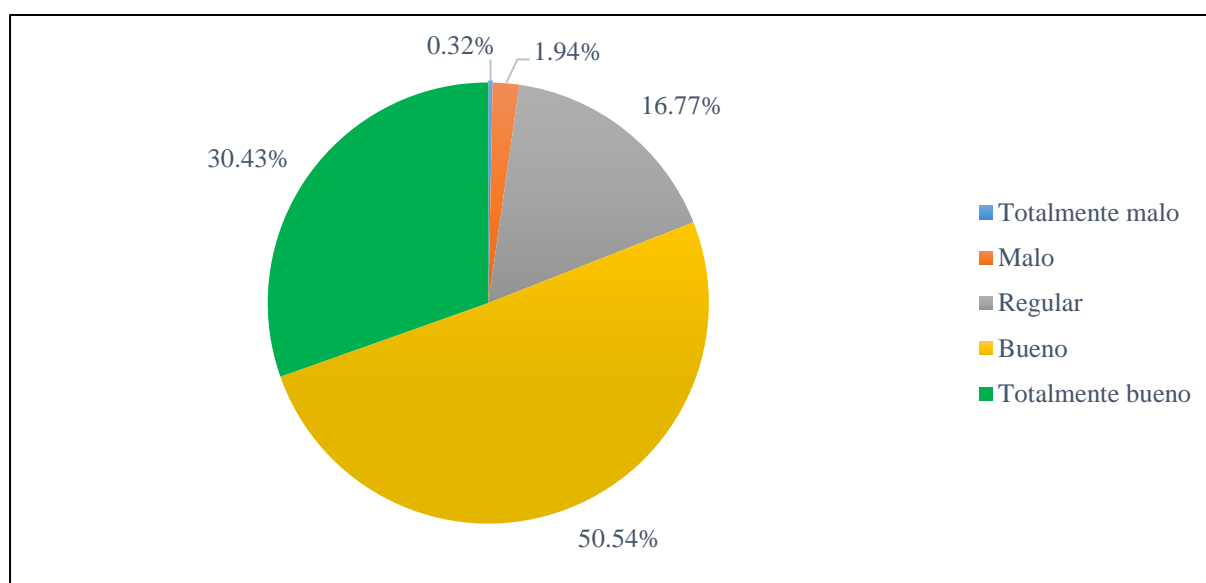


Figura 14. Análisis de respuestas múltiples sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

Según la tabla 26, los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo en el 2019 tienen un Desempeño Laboral promedio de 4.08 ± 0.08 (Totalmente bueno), conformado por sus dimensiones Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos con una media de 4.15 ± 0.10 (Totalmente bueno), Comportamiento con un promedio de 4.10 ± 0.09 (Totalmente bueno) y Metas y resultados con un promedio de 4.00 ± 0.08 (Bueno).

Tabla 26. *Análisis descriptivo del Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.*

| Variable / Dimensión / Indicador | Mínimo | Máximo | Media | |
|---|---------------|---------------|--------------|--------------|
| Conocimiento del trabajo | 3 | 5 | 4.00 | ±0.12 |
| Concomimiento del negocio | 3 | 5 | 3.97 | ±0.13 |
| Puntualidad | 1 | 5 | 3.60 | ±0.18 |
| Asiduidad | 3 | 5 | 4.00 | ±0.12 |
| Lealtad | 3 | 5 | 4.37 | ±0.11 |
| Honestidad | 3 | 5 | 4.50 | ±0.11 |
| Presentación personal | 3 | 5 | 4.27 | ±0.14 |
| Buen juicio | 3 | 5 | 4.20 | ±0.12 |
| Capacidad de situaciones | 3 | 5 | 4.23 | ±0.12 |
| Facilidad para aprender | 3 | 5 | 4.33 | ±0.14 |
| Conocimiento del puesto | 3 | 5 | 4.13 | ±0.13 |
| Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos | 3.00 | 5.00 | 4.15 | ±0.10 |
| Desempeño de la tarea | 3 | 5 | 4.00 | ±0.14 |
| Espíritu de equipo | 2 | 5 | 3.93 | ±0.14 |
| Relaciones humanas | 2 | 5 | 4.07 | ±0.18 |
| Creatividad | 3 | 5 | 3.87 | ±0.12 |
| Cooperación | 2 | 5 | 4.13 | ±0.13 |
| Liderazgo | 2 | 5 | 4.10 | ±0.15 |
| Hábitos de seguridad | 2 | 5 | 4.20 | ±0.14 |
| Responsabilidad | 3 | 5 | 4.17 | ±0.12 |
| Actitud e iniciativas | 3 | 5 | 4.13 | ±0.13 |
| Personalidad | 2 | 5 | 4.30 | ±0.14 |
| Soltura | 3 | 5 | 4.23 | ±0.11 |
| Comportamiento | 3.18 | 5.00 | 4.10 | ±0.09 |
| Cantidad de trabajo | 3 | 5 | 4.00 | ±0.11 |
| Calidad de trabajo | 3 | 5 | 4.23 | ±0.11 |
| Atención al cliente | 4 | 5 | 4.33 | ±0.09 |
| Satisfacción del cliente | 1 | 5 | 4.23 | ±0.15 |
| Reducción de subterfugios | 1 | 5 | 3.33 | ±0.19 |
| Ausencia de accidentes | 2 | 5 | 3.87 | ±0.14 |
| Mantenimiento del equipamiento | 3 | 5 | 3.80 | ±0.11 |
| Cumplimiento de los plazos | 2 | 5 | 4.03 | ±0.13 |
| Enfoque en los resultados | 3 | 5 | 4.17 | ±0.12 |
| Metas y resultados | 3.11 | 5.00 | 4.00 | ±0.08 |
| Desempeño Laboral | 3.21 | 5.00 | 4.08 | ±0.08 |

Fuente: Elaboración propia.

4.4. La Motivación laboral y su Relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019

Según la tabla 27 y figura 16, mediante una correlación bivariada de Spearman se demostró que la Motivación Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019, tiene una relación directa sobre el Desempeño Laboral, con un coeficiente de correlación de 0.563 (correlación positiva moderada) y un valor de $p = 0.0012$ (altamente significativo); la dimensión de la Motivación Laboral con mayor relación sobre el Desempeño Laboral fue *Motivación extrínseca* con un coeficiente de correlación de 0.61

(correlación positiva moderada) y un $p = 0.0003$ (muy altamente significativo), principalmente por sus componentes *Equidad*, *Capacitación*, *Evaluación* y *Trabajo en equipo*. La dimensión Motivación Intrínseca tuvo una menor relación sobre el Desempeño Laboral con un coeficiente de correlación de 0.408 (correlación positiva baja) y un valor de $p = 0.251$ (sin significancia).

Según la figura 15 y la figura 16, la motivación laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019, está relacionada positivamente por su dimensión Motivación Extrínseca con un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.902 (correlación positiva alta) y un p valor de 0.0000 (muy altamente significativo); la Motivación Intrínseca registró un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.868 (correlación positiva alta) y un p valor de 0.0000 (muy altamente significativo) sobre la Motivación Laboral, siendo su relacionada de forma directa. Además, el Desempeño Laboral, está explicado mayormente por su dimensión *Comportamiento* con un valor correlacional de Spearman de 0.946 (correlación positiva muy alta), seguido por la dimensión *Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos* con 0.876 (correlación positiva alta) y *Metas y resultados* con 0.789 (correlación positiva alta), todas con p valor de 0.0000 (muy altamente significativo)

Tabla 27. Factores de la Motivación Laboral influyentes en el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

| Componente / Dimensión / Variable | Motivación Extrínseca | | Motivación Intrínseca | | Motivación Laboral | | Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos | | Comportamiento | | Metas y resultados | | Desempeño Laboral | |
|---|-----------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|--|--------|-----------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|
| | Coefficiente de correlación | P | Coefficiente de correlación | p | Coefficiente de correlación | p | Coefficiente de correlación | P | Coefficiente de correlación | p | Coefficiente de correlación | p | Coefficiente de correlación | p |
| Reconocimiento | 0.453* | 0.0119 | 0.342 | 0.0647 | 0.483** | 0.0069 | 0.196 | 0.3000 | 0.164 | 0.3862 | 0.274 | 0.1432 | 0.248 | 0.1865 |
| Valoración | 0.411* | 0.0242 | 0.578** | 0.0008 | 0.558** | 0.0013 | 0.300 | 0.1076 | 0.396* | 0.0304 | 0.309 | 0.0965 | 0.411* | 0.0241 |
| Promoción laboral | 0.617** | 0.0003 | 0.493** | 0.0056 | 0.670** | 0.0001 | 0.424* | 0.0197 | 0.342 | 0.0641 | 0.432* | 0.0170 | 0.372* | 0.0427 |
| Utilidades | 0.652** | 0.0001 | 0.298 | 0.1101 | 0.538** | 0.0021 | 0.314 | 0.0914 | 0.385* | 0.0358 | 0.294 | 0.1148 | 0.275 | 0.1413 |
| Incentivos | 0.489** | 0.0061 | 0.545** | 0.0018 | 0.590** | 0.0006 | 0.353 | 0.0558 | 0.140 | 0.4598 | -0.073 | 0.7010 | 0.132 | 0.4866 |
| Felicitación | 0.508** | 0.0041 | 0.498** | 0.0051 | 0.634** | 0.0002 | 0.392* | 0.0321 | 0.276 | 0.1397 | 0.250 | 0.1832 | 0.334 | 0.0710 |
| Estabilidad laboral | 0.412* | 0.0237 | 0.459* | 0.0108 | 0.492** | 0.0057 | 0.470** | 0.0087 | 0.333 | 0.0718 | 0.345 | 0.0620 | 0.427* | 0.0185 |
| Evaluación | 0.739** | 0.0000 | 0.311 | 0.0938 | 0.584** | 0.0007 | 0.609** | 0.0004 | 0.593** | 0.0006 | 0.377* | 0.0401 | 0.552** | 0.0015 |
| Equidad | 0.792** | 0.0000 | 0.525** | 0.0029 | 0.700** | 0.0000 | 0.589** | 0.0006 | 0.776** | 0.0000 | 0.590** | 0.0006 | 0.681** | 0.0000 |
| Objetivos de la organización | 0.674** | 0.0000 | 0.477** | 0.0077 | 0.718** | 0.0000 | 0.596** | 0.0005 | 0.450* | 0.0127 | 0.371* | 0.0437 | 0.478** | 0.0076 |
| Trabajo en equipo | 0.711** | 0.0000 | 0.338 | 0.0679 | 0.582** | 0.0007 | 0.438* | 0.0156 | 0.574** | 0.0009 | 0.445* | 0.0138 | 0.528** | 0.0027 |
| Capacitación | 0.446* | 0.0134 | 0.372* | 0.0429 | 0.376* | 0.0406 | 0.465** | 0.0096 | 0.635** | 0.0002 | 0.632** | 0.0002 | 0.628** | 0.0002 |
| Motivación Extrínseca | 1.000 | | 0.636** | 0.0002 | 0.902** | 0.0000 | 0.579** | 0.0008 | 0.657** | 0.0001 | 0.563** | 0.0012 | 0.610** | 0.0003 |
| Expectativas personales | 0.346 | 0.0612 | 0.740** | 0.0000 | 0.556** | 0.0014 | 0.304 | 0.1025 | 0.326 | 0.0788 | 0.303 | 0.1040 | 0.364* | 0.0482 |
| Descubrimiento de talentos | 0.369* | 0.0445 | 0.668** | 0.0001 | 0.540** | 0.0021 | 0.266 | 0.1555 | 0.248 | 0.1869 | 0.280 | 0.1342 | 0.253 | 0.1780 |
| Objetivos personales | 0.409* | 0.0248 | 0.723** | 0.0000 | 0.597** | 0.0005 | 0.415* | 0.0227 | 0.312 | 0.0937 | 0.212 | 0.2618 | 0.362* | 0.0495 |
| Incitativa / creatividad | 0.501** | 0.0048 | 0.836** | 0.0000 | 0.679** | 0.0000 | 0.421* | 0.0206 | 0.422* | 0.0201 | 0.254 | 0.1749 | 0.390* | 0.0330 |
| Superación | 0.580** | 0.0008 | 0.643** | 0.0001 | 0.668** | 0.0001 | 0.238 | 0.2063 | 0.109 | 0.5668 | -0.022 | 0.9073 | 0.075 | 0.6943 |
| Responsabilidad | 0.511** | 0.0039 | 0.692** | 0.0000 | 0.677** | 0.0000 | 0.456* | 0.0113 | 0.367* | 0.0463 | 0.434* | 0.0167 | 0.416* | 0.0223 |
| Empatía | 0.687** | 0.0000 | 0.792** | 0.0000 | 0.819** | 0.0000 | 0.332 | 0.0729 | 0.338 | 0.0677 | 0.325 | 0.0801 | 0.352 | 0.0566 |
| Aceptación | 0.506** | 0.0043 | 0.581** | 0.0008 | 0.642** | 0.0001 | 0.409* | 0.0250 | 0.443* | 0.0143 | 0.390* | 0.0332 | 0.457* | 0.0112 |
| Pertenencia | 0.224 | 0.2345 | 0.504** | 0.0046 | 0.413* | 0.0234 | 0.441* | 0.0146 | 0.272 | 0.1459 | 0.067 | 0.7248 | 0.331 | 0.0742 |
| Motivación Intrínseca | 0.636** | 0.0002 | 1.000 | | 0.868** | 0.0000 | 0.438* | 0.0155 | 0.397* | 0.0298 | 0.308 | 0.0980 | 0.408* | 0.0251 |
| Motivación Laboral | 0.902** | 0.0000 | 0.868** | 0.0000 | 1.000 | | 0.578** | 0.0008 | 0.572** | 0.0010 | 0.484** | 0.0067 | 0.563** | 0.0012 |
| Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos | 0.579** | 0.0008 | 0.438* | 0.0155 | 0.578** | 0.0008 | 1.000 | | 0.780** | 0.0000 | 0.511** | 0.0039 | 0.876** | 0.0000 |
| Comportamiento | 0.657** | 0.0001 | 0.397* | 0.0298 | 0.572** | 0.0010 | 0.780** | 0.0000 | 1.000 | | 0.763** | 0.0000 | 0.946** | 0.0000 |
| Metas y resultados | 0.563** | 0.0012 | 0.308 | 0.0980 | 0.484** | 0.0067 | 0.511** | 0.0039 | 0.763** | 0.0000 | 1.000 | | 0.789** | 0.0000 |
| Desempeño Laboral | 0.610** | 0.0003 | 0.408* | 0.0251 | 0.563** | 0.0012 | 0.876** | 0.0000 | 0.946** | 0.0000 | 0.789** | 0.0000 | 1.000 | |

Fuente: Elaboración propia.

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01; *. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

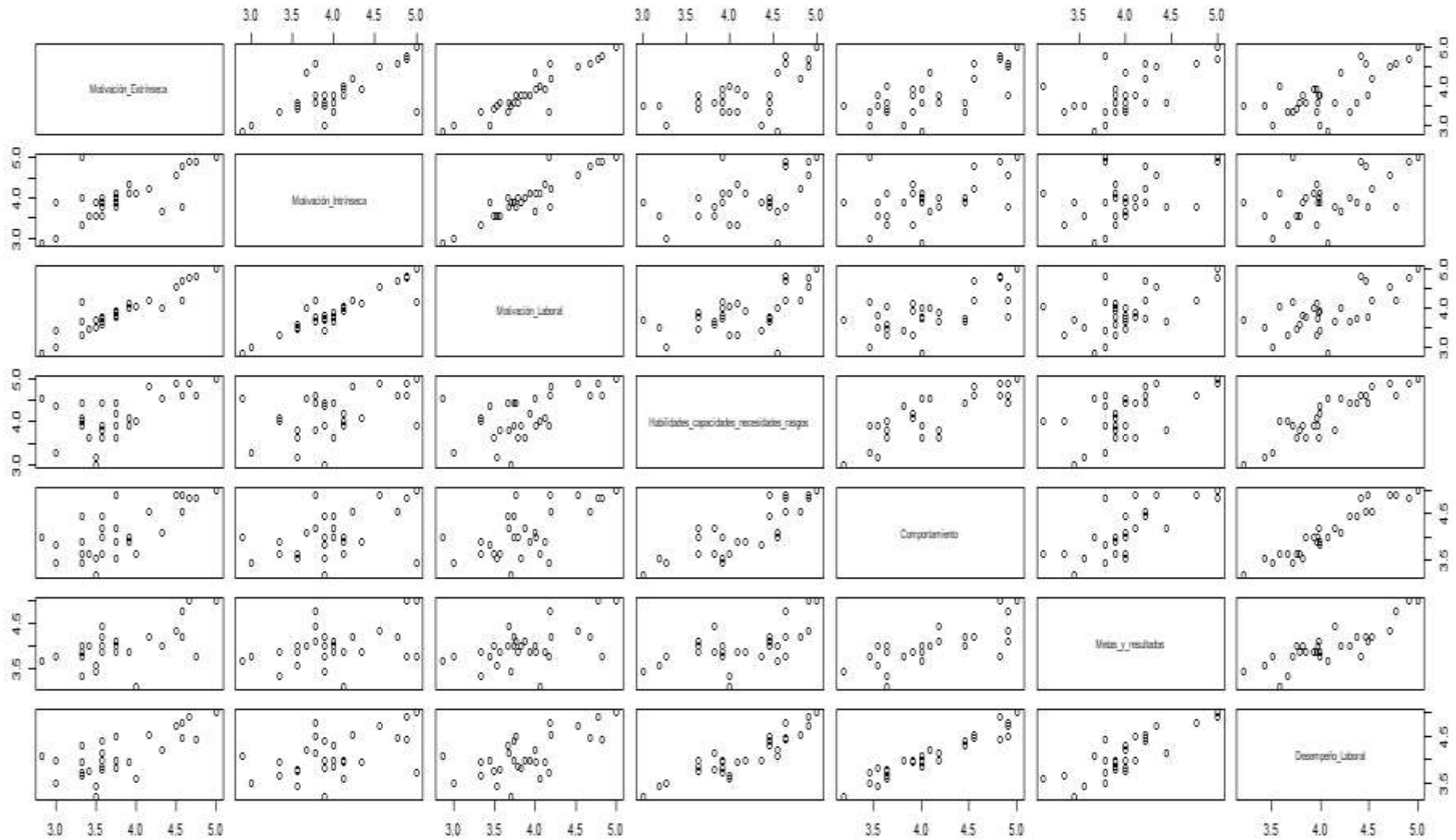


Figura 15. Dispersión de la Motivación Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

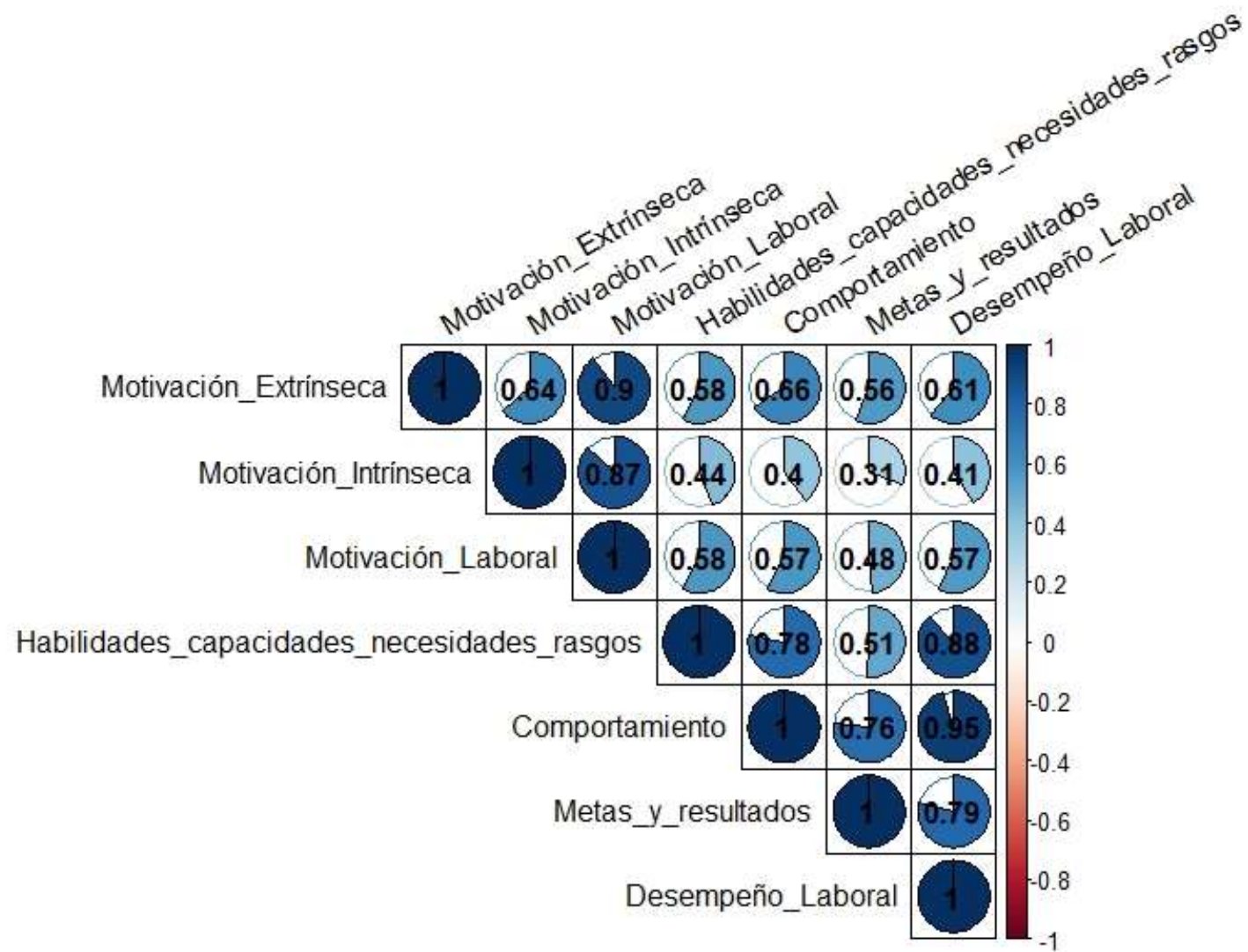


Figura 16. Correlación múltiple de Spearman sobre la Motivación Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019.

4.5. Comprobación de la Hipótesis sobre la Relación de la Motivación laboral con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, 2019

Según el problema planteado: *¿Cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo en el 2019?*, se propuso una respuesta según la hipótesis: *Existe una asociación entre la Motivación laboral y su desempeño laboral en los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019.*

Según el objetivo general *Determinar cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales en el desempeño laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019*, se cumplió con el objetivo al evidenciar que la hipótesis está relacionada con los resultados de la tabla 27 y figuras 15 y 16, donde se observa, mediante la prueba de correlación bivariada de Spearman con un valor de probabilidad (p) de 0.0012 (altamente significativo), que comprueba que existe una relación directa entre la Motivación Laboral y el Desempeño Laboral con un valor de correlación de Spearman de 0.563 (correlación positiva moderada).

V. Discusión

Según el objetivo específico *Determinar el nivel de motivación laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019*, se establece en los resultados de las tablas 20 y 21 demuestra que el nivel de motivación laboral entre los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019, es de 3.89 ± 0.09 (De acuerdo), además, existe un nivel de motivación alta, caracterizada por un 70.95 % de colaboradores con un porcentaje de resultados de la motivación laboral con la que se sienten De acuerdo a Totalmente de acuerdo con los componentes estudiados de la Motivación Extrínseca y Motivación Intrínseca. Además, los componentes de la Motivación Extrínseca los que han demostrado mayores niveles de motivación laboral entre los colaboradores. Estos resultados son similares a los obtenidos por Mata (2009), en la tesis denominada "*Investigar la funcionalidad de la motivación (reconocimientos), para un mejor desempeño y rendimiento del personal en la atención al público de la cadena KFC*", mediante un estudio aplicado a una población con características muy parecidas a la del ámbito de estudio de esta investigación, demuestra que, los colaboradores de KFC, en mayor frecuencia se sienten motivados con su empleo por componentes como la estabilidad laboral y reconocimientos recibidos dentro de la institución, siendo estos elementos fundamentales en la motivación extrínseca. Basados en la teoría de la motivación extrínseca de Chiavenato (1993), citado en Vargas y Estrada (2013), la motivación laboral extrínseca está explicando que los colaboradores tienen buenos niveles de motivación por los beneficios que brinda McDonald's, considerando que son mayormente jóvenes de 19 a 23 años, con estudios técnicos o superiores trancos o en curso.

Según el objetivo específico *Determinar el nivel de desempeño laboral en los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019*, los resultados de la tabla 25 y 26 demuestran que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda

Chiclayo, en el 2019, es de 4.08 ± 0.08 (Muy de acuerdo), además, existe un nivel de motivación alta, caracterizada por un 80.97 % de colaboradores con un porcentaje de resultados de la motivación laboral Bueno a Totalmente bueno de acuerdo con los componentes estudiados de las Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos, Comportamiento y Metas y Resultados. Estos resultados demuestran la aplicación del plan estratégico presentada en Delgado, Flores y Ninahuanca (2016), en la tesis "*Plan estratégico para McDonald's Perú: gestión de una cadena de suministros sostenible 2008-2010*", donde se menciona la utilidad del área de recursos humanos para la búsqueda del mejor talento mediante una captación constante y enriquecida de colaboradores, siendo en su mayoría estudiantes universitarios, que según su desempeño son promovidos a mejores cargos y condiciones laborales, luego de una evaluación de su desempeño, evitando la rotación de personal, que en el 2016, era alta. Además, Chiavenato (2009), citado en Vargas y Estrada (2013), la evaluación del desempeño de los colaboradores de McDonald's, se debe realizar de forma individual considerando el cargo desempeñado, sus competencias y el potencial que muestra dentro de la institución, de esta forma se puede estimar el valor, competencias y excelencia del colaborador frente a la organización McDonald's.

Según el objetivo general *Determinar cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales en el desempeño laboral de los Colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019*, la tabla 27 demuestra que existe una relación directa entre la Motivación Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019, confirmada mediante el método de correlación de Spearman con un valor de correlación de 0.563 (correlación positiva moderada) con un $p = 0.0012$ (altamente significativo), donde la Motivación Extrínseca tiene mayor relación entre la Motivación Laboral y el Desempeño laboral. Estos resultados tienen características muy similares a los obtenidos por Domínguez (2018) en la tesis "*Motivación y desempeño laboral del personal*

del restaurant Las Canastas del distrito de Independencia, 2017”, quien aplicó una correlación positiva alta entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurant Las Canastas, Independencia, en el 2017, por lo cual será válido mencionar que el aumento de niveles de motivación laboral influirán en el incremento de los niveles de desempeño laboral en los colaboradores de McDonald’s, tienda Chiclayo. Debido a que los niveles de motivación intrínseca de los colaboradores de McDonald’s, tienda Chiclayo, en el 2019, son inferiores a sus niveles de motivación extrínseca, se puede apostar el incremento de los elementos de la motivación según la teoría de Alderfer o teoría ERC citados por Monroy y Saez (2012), que menciona el deseo intrínseco del crecimiento profesional de un colaborador mediante elementos de la autorrealización y la estima individual, que satisface las necesidades de bajo nivel, incrementándolas, reprimiendo algunas necesidades extrínsecas.

VI. Conclusiones

Los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019, registraron un nivel de motivación laboral caracterizado por estar relacionado positivamente por la Motivación Extrínseca y la Motivación Intrínseca calculado mediante una correlación múltiple de Spearman con Coeficiente de 0.902 (correlación positiva muy alta) y 0.868 (correlación positiva alta), muy altamente significativo en ambos. Además, la motivación de los colaboradores está en el 70.95 % de casos De acuerdo a Totalmente de acuerdo según los indicadores de la Motivación Laboral estudiados, con un promedio de 3.89 ± 0.09 (De acuerdo), una Motivación extrínseca promedio de 3.8 ± 0.1 (De acuerdo) y una Motivación intrínseca promedio de 3.99 ± 0.1 (De acuerdo).

Los niveles de Desempeño Laboral en los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019, se caracterizan por estar en el 80.97 % de casos en un rango comprendido de Bueno a Totalmente bueno con una media de 4.08 ± 0.08 (Totalmente bueno), conformado por sus dimensiones Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos con una media de 4.15 ± 0.10 (Totalmente bueno), Comportamiento con un promedio de 4.10 ± 0.09 (Totalmente bueno) y Metas y resultados con un promedio de 4.00 ± 0.08 (Bueno). Además, el Desempeño Laboral está relacionado de forma positiva con muy alta significancia por sus dimensiones Habilidades / capacidades / necesidades / rasgos, Comportamiento, Metas y resultados con Coeficiente de 0.876 (correlación positiva alta), 0.946 (correlación positiva muy alta) y 0.789 (correlación positiva alta), respectivamente.

Finalmente, se determinó que, en los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019, la Motivación Laboral tiene una relación directa con el Desempeño Laboral y una influencia altamente significativa calculada por una correlación de Spearman positiva moderada con (Coeficiente) $Rho = 0.563$ y $p = 0.0012$.

VII. Recomendaciones

Se debe continuar con las investigaciones sobre la relación o influencia de la Motivación Laboral y otros factores que puedan incidir en el Desempeño Laboral de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo, en el 2019, por ser una población que puede estar afectada por elementos externos e internos de la empresa y cuyos rendimientos pueden no ser los esperados por insatisfacciones, perjudicando la adecuada atención a los clientes. Además de establecer mejoras en la política de McDonald's, tienda Chiclayo, para aumentar los niveles de Motivación Intrínseca, para de esta manera pueda tener mejor influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores sin necesidad de tener que mejorar las condiciones salariales y beneficios laborales.

Debido a que la motivación extrínseca es lo que más está relacionado con el desempeño de los colaboradores de McDonald's, tienda Chiclayo y que por el tipo de negocio y de las actividades que se realizan, es inviable proponer mejoras salariales pues ya se tienen remuneraciones salariales de acuerdo al mercado, entonces, se puede realizar un proyecto de mejora continua con métodos de agilidad Lean para mejorar en aspectos como la capacidad individual, el sentido de logro, aprendizaje y crecimiento, estimular el trabajo, promoción y la sensación de ser parte del logro.

Referencias Bibliográficas

- Alegre, J.M., Huamantínco, M.N., Santos, C. y Sotil, G. (2014). *Compromiso organizacional de los millennials en el sector hotelero: caso Hotel Hilton* (tesis de magíster). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Alfaro, L.I., Chávez, G.J. y Rodríguez, G.E.S. (2016). *Plan estratégico para McDonald's 2008-2010* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Araya, L. y Pedreros, M. (2009). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista Ciencias Sociales*, 142, 45-61. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15333870004>
- Benavides, A.Z. y Chung, K.M.L. (2017). *Propuesta de mejora del nivel motivacional para el personal de las áreas banca personas y banca empresas del Banco Interamericano de Finanzas oficina 620 Chiclayo-2015* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Burga, G. y Wiese, S.J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque* (tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Canchari, Y.E. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2016* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Castillo, E., Soto, M. y Rodríguez, M. (2016). *Plan estratégico de McDonald's 2008-2010* (tesis de magíster). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Celis, R., Cheng, A.E. y De La Cuadra, R.Y. (2015). *Desarrollo de plan estratégico para McDonald's Europa (2008-2010)* (tesis de magíster). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Chiang, M.M. y Ojeda, J.F. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. Recuperado de: <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/136/136>
- Córdova, C.E., Huamán, L.M.C. y Ramos, R.J.G.I. (2016). *Plan estratégico para McDonald's Corporation 2008-2010*(tesis de magíster). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Cotrina, G.J., Muñoz, C.H. y Villar, V.M. (2016). *Plan estratégico para McDonald's* (tesis de magíster). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Cueva, S.R. (2018). *Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bambos de Javier Prado, 2018* (tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

- Cubas, C., Peredo, M. y Salvattecí, J. (2016). *Plan estratégico McDonald's 2008-2010* tesis de magíster). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Delgado, E., Flores, G.M. y Ninahuanca, S.C. (2016). *Plan estratégico para McDonald's Perú: gestión de una cadena de suministros sostenible 2008-2010* (tesis de magíster). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Díaz, S.P. (2011). *Relación entre la motivación laboral y la satisfacción al cliente en la empresa Sigdelo S.A – Pizza Hut Chiclayo, 2011* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Domínguez, M. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del distrito de Independencia, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Enríquez, P.C. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México* (tesis de maestría). Universidad de Morelos, Morelos, México.
- Fernández, J.B. (2017). *Motivación Laboral en el Fast Food Pizza Hut en San Isidro 2017* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- García, M.A., Barbero, M.I., Ávila, I. y García, M.A. (2003). La motivación laboral de los jóvenes en su primer empleo. *Psicothema*, 15(1), 109-113. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1031>
- López, D. (2015). *Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa Carabobo* (tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Bárbula, Venezuela.
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
- Mata, D. (2009). *Investigar la funcionalidad de la motivación (reconocimientos), para un mejor desempeño y rendimiento del personal en la atención al público de la cadena KFC* (tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Quito, Ecuador.
- Monroy, A. y Sáez, G. (2012). *Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte*. Recuperado de: <https://www.efdeportes.com/efd164/las-teorias-sobre-la-motivacion-y-el-deporte.htm>
- Morgan, J. (2015). *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura*. Recuperado de: <https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Mori, N.C. y Orosco, Y.D.C. (2015). *Propuesta de mejora del nivel motivacional, basado en la teoría de McClelland, para los colaboradores de McDonald's - Chiclayo para el año*

- 2015 (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Rivera, R.J. (2014). *Uso de las Teorías Motivacionales de Herzberg y McClelland para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa J.E Construcciones Generales S.A.* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Lima, Perú.
- Silva, E.A. (2018). *La Capacitación de Recursos Humanos, la Motivación para el Trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los Docentes Universitarios: Caso Región Lambayeque* (tesis de doctorado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Perú.
- Sum, M.I. (2015). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Vargas y Estrada (2013). *La Motivación y el Desempeño laboral en la entidad financiera CrediScotia – Tarma* (tesis pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma, Perú.

Anexos

Anexo 1.

Cuestionario sobre motivación laboral.



ENCUESTA PARA DETERMINAR LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MCDONALD'S, TIENDA CHICLAYO.

Como estudiante de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo estoy realizando una encuesta para mi trabajo de tesis sobre Motivación y Desempeño Laboral. Le solicito su colaboración y se lo agradezco de antemano, asegurándole el anonimato de sus respuestas.

Para comenzar, marque con una X las casillas o complete según corresponda.

1. Sexo: Hombre Mujer
2. Edad: _____
3. ¿Cuál es su nivel académico?
 Secundaria o menos Técnica o universitaria trunca / en curso
 Técnica o universitaria completa Posgrado
4. ¿Cuántos años de experiencia laboral tiene?
 1 a 5 años 5 a 10 años 10 a 20 años más de 20 años
5. Tipo de contrato: Full time Part time
6. ¿Qué cargo tiene? _____

Motivación laboral

Primero, marque con una X la casilla que usted considere sobre los aspectos de motivación en la institución en la que desempeña su trabajo, considerando que:

| | |
|---|----------------------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo |
| 2 | En desacuerdo |
| 3 | Ni de acuerdo / ni en desacuerdo |
| 4 | De acuerdo |
| 5 | Totalmente de acuerdo |

| ¿Estas motivado con tu trabajo según...? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| El Reconocimiento por parte de tus superiores | | | | | |
| La Valoración de tu trabajo | | | | | |
| La Promoción laboral | | | | | |
| Las Utilidades recibidas | | | | | |
| Los Incentivos económicos | | | | | |
| La Felicitación por tu desempeño | | | | | |
| La Estabilidad laboral | | | | | |
| La Evaluación de tu desempeño | | | | | |
| La Equidad de oportunidades | | | | | |
| Los Objetivos de la organización | | | | | |
| El Trabajo en equipo | | | | | |
| La Capacitación recibida | | | | | |

| ¿Estas motivado con tu trabajo según...? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Tus Expectativas personales | | | | | |
| El Descubrimiento de talentos dentro de la empresa | | | | | |
| Tus Objetivos personales | | | | | |
| La Incitativa / creatividad que tienes | | | | | |
| La Superación que esperas | | | | | |
| La Responsabilidad de tu cargo | | | | | |
| La Empatía con tus compañeros | | | | | |
| La Aceptación en el equipo | | | | | |
| La Pertenencia con la empresa | | | | | |

Anexo 2.

*Cuestionario sobre desempeño laboral.***Desempeño laboral**

Finalmente, marque con una X la casilla que usted considere sobre los aspectos el desempeño en la institución en la que trabaja.

| | |
|---|------------------|
| 1 | Totalmente malo |
| 2 | Malo |
| 3 | Regular |
| 4 | Bueno |
| 5 | Totalmente Bueno |

| ¿Qué nivel de desempeño laboral tienes según...? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| El Conocimiento del trabajo | | | | | |
| El Conocimiento del negocio | | | | | |
| La Puntualidad en tu trabajo | | | | | |
| La Constancia de tus actividades | | | | | |
| La Lealtad a la empresa | | | | | |
| La Honestidad en tu labor | | | | | |
| La Presentación personal | | | | | |
| El Buen juicio con las personas | | | | | |
| La Comprensión de las situaciones | | | | | |
| La Capacidad para aprender | | | | | |
| El Conocimiento del puesto | | | | | |
| El Desempeño de la tarea | | | | | |
| El Espíritu de equipo | | | | | |
| Las Relaciones con tus compañeros | | | | | |
| La Creatividad en tu puesto | | | | | |
| El Trabajo en equipo | | | | | |
| El Liderazgo en tu equipo | | | | | |
| Los Hábitos de seguridad en tus actividades | | | | | |
| La Responsabilidad con tus tareas | | | | | |
| La Actitud e iniciativas en tu puesto | | | | | |
| La Personalidad que muestras en tu trabajo | | | | | |
| La Soltura que tienes en tus actividades | | | | | |
| La Cantidad de trabajo que ejecutas | | | | | |
| La Calidad de trabajo que realizas | | | | | |
| La Atención al cliente que ofreces | | | | | |
| La Satisfacción al cliente que generas | | | | | |
| La reducción de subterfugios (engaños) para excusarte | | | | | |
| La Ausencia de accidentes en tus actividades | | | | | |
| El Mantenimiento del equipamiento que maniobras | | | | | |
| El Cumplimiento de los plazos que te proponen | | | | | |
| El Enfoque en los resultados que obtienes | | | | | |

Muchas gracias por su participación.