



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta de un programa de reconocimiento para incrementar la motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, 2024”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Álvarez Aspajo, Kevin Paul - Administración y Dirección de Negocios

Portella Huaman, Jose Christian - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Quijano Araníbar, Iván Ernesto

LIMA, PERÚ

2024

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesor(a)

Quijano Aranibar, Iván Ernesto

Miembros del jurado

Chávez Rivas, Cybill Andrea

Ricra Mayorca, Juan Manuel

Vidal Gutiérrez, David

DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jose Christian Portella Huaman identificado(a) con DNI N° 72472435 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr Ivan Ernesto Quijano Aranibar, identificado con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

Yo, Kevin Paul Álvarez Aspajo identificado(a) con DNI N° 72041565 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr Ivan Ernesto Quijano Aranibar, identificado con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-0003-2264-1186.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado **“Propuesta de un programa de reconocimiento para incrementar la motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, 2024”**
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 19 % de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 18 de Diciembre del 2024.

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Jose Christian	Portella Huaman	72472435		
Kevin Paul	Álvarez Aspajo	72041565		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Ivan Ernesto	Quijano Aranibar	45144294		

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, por ser nuestro motor y motivo constante en la realización de nuestros objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a nuestro asesor Iván Quijano por su gran apoyo a lo largo de esta investigación, también en especial a nuestros familiares quienes han sido parte fundamental para hacer realidad esta tesis.

INDICE TEMATICO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD.....	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
INDICE TEMATICO	7
INDICE DE TABLAS	11
INDICE DE FIGURAS.....	13
RESUMEN.....	15
ABSTRACT	17
INTRODUCCIÓN.....	19
I. Información General	22
1.1. Título del Proyecto.....	22
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	22
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada.....	22
1.4. Alcance de la solución	24
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación	25
2.1. Planteamiento del problema	25
2.1.1. Problemas de investigación	25
2.1.1.1. Problema general	25
2.1.1.2. Problemas específicos.....	26
2.2. Justificación	26
2.2.1. Justificación teórica	26
2.2.2. Justificación metodológica.....	26
2.2.3. Justificación práctica.....	26
2.3. Marco referencial	27
2.3.1. Antecedentes de investigación	27
2.3.1.1. Antecedentes nacionales	27
2.3.1.2. Antecedentes internacionales	29
2.3.2. Marco teórico.....	31

2.3.2.1.	Motivación	31
2.3.2.1.1.	Definición de motivación	31
2.3.2.1.2.	Tipos de motivación	32
2.3.2.1.2.1.	Motivación Intrínseca.....	32
2.3.2.1.2.1.1.	Interés en realizar sus actividades.....	32
2.3.2.1.2.1.2.	Crecimiento profesional.....	33
2.3.2.1.2.1.3.	Autodeterminación	33
2.3.2.1.2.1.4.	Eficiencia en cumplir las actividades	34
2.3.2.1.2.2.	Motivación Extrínseca.....	34
2.3.2.1.2.2.1.	Reconocimiento social.....	34
2.3.2.1.2.2.2.	Aprendizaje	35
2.3.2.1.3.	Importancia de motivación	36
2.3.2.1.4.	Características de motivación	36
2.3.3.	Glosario de términos.....	37
2.4.	Resumen ejecutivo	40
2.5.	Características técnicas o atributos del proyecto	41
2.6.	Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas	42
2.7.	Objetivo general y específicos: propósito del proyecto	42
2.7.1.	Objetivo general	42
2.7.2.	Objetivos específicos.....	43
2.8.	Componente del proyecto.....	43
2.8.1.	Programa de Reconocimiento	43
2.9.	Resultados generales: componente del proyecto	43
2.9.1.	Resultados del Programa de Reconocimiento	43
2.10.	Plan de actividades del proyecto	43
2.11.	Metodología del proyecto	44
2.11.1.	Hipótesis de investigación	45
2.11.1.1.	Hipótesis general	45
2.11.1.2.	Hipótesis específicas	45
2.11.2.	Operacionalización de variables	45
2.11.2.1.	Variable: Motivación.....	45
2.11.3.	Enfoque de investigación.....	46
2.11.4.	Tipo de investigación	46
2.11.5.	Diseño de investigación.....	46
2.11.6.	Niveles de investigación	46
2.11.7.	Población.....	47
2.11.8.	Muestreo y muestra	47

2.11.9. Técnica e instrumentos de recolección de datos	47
2.11.9.1. Técnicas de recolección de datos.....	47
2.11.9.2. Instrumentos de recolección de datos	48
2.11.10. Validez.....	48
III. Estimación del costo del proyecto	49
3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación	49
IV. Resultado de investigación.....	51
4.1. Análisis de resultados descriptivos	51
4.1.1. Dimensión: Motivación intrínseca	51
4.1.1.1. Indicador: Interés en realizar sus actividades.....	52
4.1.1.2. Indicador: Crecimiento profesional.....	56
4.1.1.3. Indicador: Autodeterminación	60
4.1.1.4. Indicador: Eficiencia en cumplir actividades	62
4.1.2. Dimensión: Motivación extrínseca	63
4.1.2.1. Indicador: Reconocimiento social.....	64
4.1.2.2. Indicador: Aprendizaje	68
V. Sustento del Mercado	70
5.1. Alcance esperado del mercado.....	70
5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial	71
5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio	72
5.3.1. Diagnóstico situacional	73
5.3.2. Propuesta de valor	74
5.3.3. Fuentes de ingresos	74
5.3.4. Canales de distribución	75
5.3.5. Estrategia de penetración en el mercado.....	75
5.3.6. Actividades productivas propias y externas	76
5.3.7. Alianzas.....	76
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	77
6.1. Conclusiones	77
6.1.1. Conclusiones generales	77
6.1.2. Conclusiones específicas	77
6.1.2.1. Conclusión específica 1	77
6.1.2.2. Conclusión específica 2	77
6.2. Recomendaciones.....	78
6.2.1. Recomendaciones generales	78
6.2.2. Recomendaciones específicas	78
6.2.2.1. Recomendación específica 1	78

6.2.2.2.	Recomendación específica 2	78
6.2.2.3.	Recomendación específica 3	78
VII.	Referencias bibliográficas	79
VIII.	Anexos	82
8.1.	Informe Turnitin	82
8.2.	Registro de impacto y resultados.....	83
8.3.	Matriz de consistencia	84
8.4.	Matriz de operacionalización de variables	85
8.5.	Instrumentos de recolección de datos.....	86
8.6.	Validación de expertos	87

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Atributos del programa de reconocimiento</i>	41
Tabla 2	<i>Programa de reconocimiento</i>	42
Tabla 3	<i>Niveles y valores de validez</i>	49
Tabla 4	<i>Estimación de costos necesarios para programa de reconocimiento</i>	49
Tabla 5	<i>Estimación de costos necesarios para el Implementar Programa de Reconocimientos</i>	50
Tabla 6	<i>Dimensión 1: Factor Intrínseco</i>	51
Tabla 7	<i>Pregunta 1: Las tareas que desempeño están alineadas con mi rol.</i>	52
Tabla 8	<i>Pregunta 2: Me siento satisfecho(a) con las actividades y tareas asignadas a mi puesto.</i>	53
Tabla 9	<i>Pregunta 3: Los resultados de mi trabajo influyen significativamente en la vida o bienestar de otras personas.</i>	54
Tabla 10	<i>Pregunta 4: Mi puesto implica un alto nivel de responsabilidad</i>	55
Tabla 11	<i>Pregunta 5: Las tareas que realizo me permiten desarrollar mis habilidades.</i>	56
Tabla 12	<i>Pregunta 6: Recibo retroalimentación o críticas constructivas para mejorar en mi trabajo.</i>	57
Tabla 13	<i>Pregunta 7: Existen igualdad de oportunidades para realizar línea de carrera dentro de la empresa</i>	58
Tabla 14	<i>Pregunta 8: Me proporcionan la formación/capacitación necesaria para mi desarrollo personal y profesional</i>	59
Tabla 15	<i>Pregunta 9: Tengo libertad para realizar mi trabajo según mi propio criterio</i>	60
Tabla 16	<i>Pregunta 10: Mi puesto incluye tareas variadas y/o desafiantes</i>	61

Tabla 17	<i>Pregunta 11: Cumpla con el horario establecido y soy puntual</i>	62
Tabla 18	<i>Dimensión 2: Motivación extrínseca.....</i>	63
Tabla 19	<i>Pregunta 12: Recibo reconocimiento por el trabajo que realizo</i>	64
Tabla 20	<i>Pregunta 13: Mi jefe se preocupa por mi salud física y mental.....</i>	65
Tabla 21	<i>Pregunta 14: Mi jefe inmediatamente me comunica si mi trabajo está bien o si hay áreas a mejorar.</i>	66
Tabla 22	<i>Pregunta 15: Estoy satisfecho(a) con los incentivos y recompensas que recibo</i>	67
Tabla 23	<i>Pregunta 16: Se me proporcionan los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo</i>	68
Tabla 24	<i>Variable: Motivación</i>	69
Tabla 25	<i>Contexto de mercado</i>	71
Tabla 26	<i>Clientes potenciales.....</i>	72
Tabla 27	<i>Análisis FODA</i>	73

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Tendencia del crecimiento económico de la industria Fast Food.....</i>	23
Figura 2	<i>Programación de proyecto</i>	44
Figura 3	<i>Dimensión 1: Factor Intrínseco.....</i>	51
Figura 4	<i>Pregunta 1: Las tareas que desempeño están alineadas con mi rol.....</i>	52
Figura 5	<i>Pregunta 2: Me siento satisfecho(a) con las actividades y tareas asignadas a mi puesto.....</i>	53
Figura 6	<i>Pregunta 3: Los resultados de mi trabajo influyen significativamente en la vida o bienestar de otras personas.....</i>	54
Figura 7	<i>Pregunta 4: Mi puesto implica un alto nivel de responsabilidad.....</i>	56
Figura 8	<i>Pregunta 5: Las tareas que realizo me permiten desarrollar mis habilidades.....</i>	57
Figura 9	<i>Pregunta 6: Recibo retroalimentación o críticas constructivas para mejorar en mi trabajo.....</i>	57
Figura 10	<i>Pregunta 7: Existen igualdad de oportunidades para realizar línea de carrera dentro de la empresa</i>	58
Figura 11	<i>Pregunta 8: Me proporcionan la formación/capacitación necesaria para mi desarrollo personal y profesional</i>	59
Figura 12	<i>Pregunta 9: Tengo libertad para realizar mi trabajo según mi propio criterio.....</i>	60
Figura 13	<i>Pregunta 10: Mi puesto incluye tareas variadas y/o desafiantes</i>	61
Figura 14	<i>Pregunta 11: Cumpla con el horario establecido y soy puntual</i>	63
Figura 15	<i>Dimensión 2: Motivación extrínseca.....</i>	63
Figura 16	<i>Pregunta 12: Recibo reconocimiento por el trabajo que realizo</i>	64
Figura 17	<i>Pregunta 13: Mi jefe se preocupa por mi salud física y mental</i>	65

Figura 18 *Pregunta 14: Mi jefe inmediatamente me comunica si mi trabajo está bien o si hay áreas a mejorar.* 66

Figura 19 *Pregunta 15: Estoy satisfecho(a) con los incentivos y recompensas que recibo 67*

Figura 20 *Pregunta 16: Se me proporcionan los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo. 68*

Figura 21 *Variable: Motivación 69*

RESUMEN

El factor humano es una pieza principal en cada operación, en tal sentido, mantenerlos motivados laboralmente influirá en el crecimiento de la empresa. Desde la pandemia causada por el COVID 19, las organizaciones empezaron a darle mayor importancia sus empleados generando que estén satisfechos con sus puestos y creando una atmosfera laboral saludable. Nuestro país a nivel Latinoamérica es uno de los más bajos en cuanto a índice de satisfacción laboral, en tal sentido, las empresas tratan de generar nuevas estrategias para poder incrementar el compromiso de sus colaboradores hacia la empresa. La presente investigación tiene como objetivo principal determinar si es factible implementar un programa de reconocimiento para poder aumentar la motivación de los trabajadores y lograr un buen clima laboral, mejorando el desempeño y la productividad de los trabajadores del Fast Food ubicado en Miraflores, 2024.

Se aplicará un enfoque de estudio cuantitativo, con un método de análisis descriptivo. La población de estudio serán los colaboradores de las cadenas alimenticias ubicadas en el distrito de Miraflores y la muestra será los colaboradores de uno de los locales de una conocida franquicia de comida rápida, ubicado en el distrito de Miraflores; a los cuales se les aplicará una encuesta para determinar el nivel de motivación que tienen actualmente. Según los resultados obtenidos a través del cuestionario realizado a la muestra de 7 colaboradores, se identificó que estos se encuentran insatisfechos por varias razones, entre ellas se encuentran el poco reconocimiento que reciben, la falta de incentivos o la poca preocupación por parte de sus jefes directos en su bienestar.

Para mejorar esta situación, la cual es muy desfavorable para la empresa porque genera un bajo clima laboral y un alto índice de rotación, se buscará implementar un programa de reconocimientos, el cual pueda invertir la situación actual del restaurante al satisfacer las necesidades de autorrealización de los empleados al demostrar que su trabajo sí es valorado.

Se concluye que sí es factible realizar un programa de reconocimiento el cual pueda aumentar el índice de motivación de los trabajadores en una empresa de Fast Food del distrito de Miraflores en el año 2024, y que mejorar los factores intrínsecos y extrínsecos ayudarán a tener un gran impacto en la satisfacción de estos, mejorando su rendimiento laboral.

Palabras claves: factores motivacionales, motivación laboral, organización, recursos humanos.

ABSTRACT

The human factor is a main piece in each operation, in this sense, keeping them motivated at work will influence the growth of the company. Since the pandemic caused by COVID 19, organizations began to give more importance to their employees, ensuring that they are satisfied with their jobs and creating a healthy work atmosphere. Our country in Latin America is one of the lowest in terms of job satisfaction index, in this sense, companies try to generate new strategies to increase the commitment of their collaborators towards the company.

The main objective of this research is to determine if it is feasible to design an action plan to increase the motivation of workers and achieve a good work environment, improving the performance and productivity of workers at the Fast Food located in Miraflores, 2024. A quantitative study approach will be applied, with a descriptive analysis method. The study population will be the collaborators of the food chains located in the district of Miraflores and the sample will be the collaborators of one of the locations of a well-known fast food franchise, located in the district of Miraflores; to whom a survey will be applied to determine the level of motivation they currently have.

According to the results obtained through the questionnaire carried out on the sample of 7 employees, it was identified that they are dissatisfied for several reasons, among them are the little recognition they receive, the lack of incentives or the little concern on the part of their direct bosses on their well-being. To improve this situation, which is very unfavorable for the company because it generates a low work environment and a high turnover rate, we

will seek to implement a recognition program, which can reverse the current situation of the restaurant by satisfying the self-realization needs of employees by demonstrating that their work is valued.

It is concluded that it is feasible to carry out a recognition program which can increase the motivation index of workers in a Fast Food company in the Miraflores district in the year 2024, and that improving the intrinsic and extrinsic factors will help to have a great impact on their satisfaction, improving their work performance.

Keywords: motivational factors, work motivation, organization, human resources.

INTRODUCCIÓN

Un componente importante que afecta la satisfacción y el desempeño de los trabajadores en cada empresa es la motivación laboral. En el contexto de una empresa de Fast Food en el distrito de Miraflores, este estudio tiene como objetivo desarrollar un Programa de reconocimiento para incrementar la motivación de los trabajadores, con el fin de determinar los factores que afectan en su desempeño y bienestar. Las dos principales dimensiones de la motivación son los factores intrínsecos, que están relacionados con los intereses personales y el crecimiento profesional, y los factores extrínsecos, que incluyen cosas como el reconocimiento social y las oportunidades de aprendizaje. El estudio se centra en comprender cómo estos factores afectan la motivación de los empleados dentro de una empresa Fast Food.

La rotación de empleados y la insatisfacción laboral son problemas comunes en el sector de comida rápida, que afectan el servicio al cliente y la rentabilidad del negocio. La motivación tiene un papel fundamental que garantiza un buen ambiente de trabajo productivo, donde los empleados se sienten valorados y comprometidos con la empresa.

A pesar de la importancia de estos factores, muchos estudios se centran más en el análisis del desempeño sin profundizar en cómo los factores intrínsecos y extrínsecos impactan a los trabajadores a nivel personal y profesional. La falta de La motivación puede generar desinterés, baja productividad y alta rotación de personal, lo que puede afectar negativamente la eficiencia operativa. Por ello, se mencionará ideas para abordar esta

problemática y proponer estrategias que puedan aumentar la motivación de los trabajadores.

Motivar a los empleados es fundamental para aumentar no sólo la productividad sino también la satisfacción laboral y la lealtad. En los negocios de Fast Food, donde la interacción con los clientes y el trabajo en equipo son esenciales, contar con empleados motivados es un elemento que puede aumentar significativamente la calidad del servicio. Con este estudio la empresa podrá diseñar e implementar un plan de acción específico y práctico para fomentar un ambiente de trabajo que motive a los empleados.

Por todo lo mencionado, se pretende diseñar un Programa de Reconocimiento para Aumentar la Motivación de los Trabajadores en una Empresa Fast Food del Distrito de Miraflores.

Por consiguiente, la presente investigación se ha organizado en VI capítulos:

En el capítulo I, se presenta la Información General del proyecto, es decir, proporciona la introducción al tema de investigación, explicando el contexto y los elementos importantes que se relacionan con la motivación laboral.

En el capítulo II, se presenta la descripción de la investigación, el cual contempla: marco teórico, el planteamiento del problema, y las justificaciones teórica, metodológica y práctica.

En el capítulo III, se presenta estimación del costo del proyecto, el cual estimaría los costos asociados con implementar un programa de reconocimiento para mejorar la motivación laboral.

En el capítulo IV, se presenta el resultado de investigación, donde se detalla los resultados obtenidos a través de la técnica de recolección de datos empleada. Se realizará

la interpretación de cada pregunta, así como las interpretaciones de la variable estudiada y sus dimensiones.

En el capítulo V, se presenta el sustento del Mercado, donde se detalla el impacto del plan de acción dentro del contexto laboral y el sector de Fast Food. También se detalla cual es el mercado objetivo y potencial y la estrategia de distribución y penetración.

En el capítulo VI, se presentan las conclusiones, las cuales detallan los hallazgos clave de la investigación y las recomendaciones para que la empresa pueda mejorar el índice de motivación de los trabajadores.

Finalmente, se exponen las referencias y los anexos, donde se contemplan los instrumentos contruidos y validados para cumplir los objetivos propuestos.

I. Información General

1.1. Título del Proyecto

Propuesta de un programa de reconocimiento para incrementar la motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, 2024.

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

El área estratégica de desarrollo prioritario está orientada a la línea de investigación “Hábitat y Desarrollo Humano”, porque esta investigación tiene como objetivo determinar si es necesario el desarrollar una propuesta que busque incrementar el nivel de motivación de los trabajadores de una empresa Fast Food ubicada en el distrito de Miraflores, mejorando varios aspectos que generen insatisfacción en ellos.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

El mercado de comida rápida en Perú está en crecimiento constante, esto es debido varios factores; como el incremento de la renta per cápita, el aumento en la demanda de comida lista para el consumo, o la tendencia a comprar de manera online, la cual ha tenido un crecimiento exponencial desde la época de pandemia.

Según Hernández (2024), en una nota periodística menciona que la actividad de restaurantes en cuanto a servicio de comidas y bebidas está registrando un incremento del 4.67% en junio del presente año basándose en una encuesta realizada

por el INEI, siendo las cadenas de Fast Food y el delivery son las que tuvieron mayor alcance y alza en cuanto a ventas y desarrollo económico, considerándose este negocio uno de los más competitivos en el mercado.

En un estudio realizado por Arbaiza, Cánepa, Cortéz y Lévano (2014) para la Universidad ESAN, se menciona que, para el año 2021, este sector tomaría un gran impulso debido a que el panorama de consumo en los hogares va a cambiar gracias a transformaciones demográficas, de actitud, ingresos y percepción. (p.26). Dicho pronóstico ha demostrado ser cierto pues el sector de comida rápida ha ido creciendo cada año y se espera que para el 2032 tenga una tasa de crecimiento anual mayor.

La presente investigación se aplicará en a un local perteneciente al rubro alimenticio de comida rápida, ubicado en el sector terciario de las actividades económicas en nuestro país, este se encuentra ubicado en el distrito de Miraflores y presenta un nivel de afluencia de clientes variables de estratos medio y medio alto.

Figura 1

Tendencia del crecimiento económico de la industria Fast Food.



Fuente: Tomado de informe de expertos (2024)

1.4. Alcance de la solución

Con el aumento de la demanda y la creciente competitividad en el sector de la comida rápida, los restaurantes de este rubro han elevado las exigencias hacia sus colaboradores para garantizar un servicio y productos de calidad hacia sus clientes. Sin embargo, estas prácticas pueden resultar agotadoras, generando un ambiente laboral tenso y provocando insatisfacción entre los trabajadores.

En este contexto, se erigirá una empresa de comida rápida ubicado dentro de un centro comercial con alta afluencia de clientes, cuyo objetivo principal es ofrecer un servicio de calidad como diferenciación competitiva frente a otros establecimientos de la misma cadena. En este restaurante se ha identificado un bajo nivel de motivación entre los empleados, lo que podría estar relacionado con factores como la falta de reconocimientos e incentivos, el escaso interés de los jefes por el bienestar de los colaboradores, y la deficiencia de los equipos que se les brinda, entre otros aspectos.

La presente investigación se centrará determinar la viabilidad de proponer una solución que abarque los problemas identificados para poder reforzar la motivación y el bienestar de los colaboradores, tales como, programas de reconocimiento y recompensas que valoren el esfuerzo y desempeño de los trabajadores, mejora en la comunicación entre jefes y empleados y mejoras en infraestructura y equipos garantizando que sean funcionales y adecuados. Cada uno de estos aspectos se evaluará específicamente en el restaurante en mención, de igual forma los resultados podrían servir como base para aplicar mejoras similares en otros establecimientos del rubro alimenticio.

II. Descripción de la investigación aplicada o innovación

2.1. Planteamiento del problema

Desde hace años, las empresas, para ser competitivas en el mercado, han puesto gran parte de su esfuerzo en el talento humano. Esto es porque se ha logrado demostrar que, para poder alcanzar sus objetivos como organización, no es suficiente con solo enfocarse en cumplir los procedimientos al pie de la letra, dejando de lado a los verdaderos actores detrás del cumplimiento de estos.

Grandes corporaciones, como pequeños negocios, saben que mantener a sus empleados en un entorno satisfactorio es de vital importancia para que estos últimos realicen un trabajo que no solo los beneficia económicamente, sino que también ética y moralmente. De esta forma, no solo son reconocidas como exitosas, también se dan a conocer como excelentes lugares para trabajar y crecer profesionalmente.

Sin embargo, hay empresas que no tienen cien por ciento claro el cómo hallar la estabilidad que desean, sin dejar desatendido, lo que actualmente es considerado el capital más importante dentro de su organización. Uno de los principales retos a los que se enfrentan las organizaciones es el cómo mantener un buen nivel de motivación y satisfacción laboral en los colaboradores.

2.1.1. Problemas de investigación

2.1.1.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, 2024?

2.1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de motivación intrínseca de los trabajadores en una empresa de Fast Food del distrito de Miraflores durante el 2024?
- ¿Cuál es el nivel de motivación extrínseca de los trabajadores en una empresa de Fast Food del distrito de Miraflores durante el 2024?

2.2. Justificación

2.2.1. Justificación teórica

El estudio se fundamenta en teorías de motivación laboral, como las de Herzberg, que destacan la importancia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción y rendimiento de los empleados. La investigación explora cómo un programa de reconocimiento puede mejorar estos aspectos en empresas de Fast Food. (Madero, 2020).

2.2.2. Justificación metodológica

El objetivo de este estudio es seleccionar y aplicar herramientas adecuadas para medir los niveles de motivación en una empresa de Fast Food en Miraflores, 2024; empleando instrumentos precisos, como la encuesta, para recopilar datos sobre factores motivacionales. Además, busca analizar la relación entre estos factores y el desempeño laboral (Flores, 2019).

2.2.3. Justificación práctica

La baja productividad y la alta rotación de personal son dos problemas graves que pueden derivar de la baja motivación de los trabajadores de comida rápida del distrito de Miraflores. El objetivo de esta investigación es proponer

estrategias efectivas para impulsar el nivel motivacional de los trabajadores, con el objetivo de mejorar el compromiso, la satisfacción y el desempeño de estos, y reducir las tasas de ausentismo y rotación.

2.3. Marco referencial

2.3.1. Antecedentes de investigación

2.3.1.1. Antecedentes nacionales

Ocaña (2023) en su investigación “Liderazgo transformacional y motivación de los trabajadores de la oficina Angamos Este BBVA - Miraflores, 2023”, cuyo objetivo es proponer un plan de mejora desde el liderazgo transformacional para así mejorar la motivación de los trabajadores de oficina Angamos Este, Miraflores 2023. Para ello utilizó el diseño de investigación no experimental, de tipo aplicativa, de nivel correlacional. Su población está formada por 11 colaboradores de la oficina Angamos Este, Miraflores. Los instrumentos utilizados fueron encuesta de tipo Likert dirigida a los colaboradores a través de un cuestionario de 11 preguntas realizado mediante formulario online y entrevista dirigida a la gerencia de la oficina Angamos Este, Miraflores. Se concluye que, la aplicación del estilo del liderazgo transformacional es esencial para mejorar la motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores de la oficina Angamos Este, Miraflores.

Aguirre y Pérez (2023) en su investigación “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de seguridad privada, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación existente entre de la motivación y el desempeño laboral de los agentes de seguridad en la empresa de seguridad y resguardo privado. Para lo cual, la presente investigación fue de carácter cuantitativo tipo aplicada, nivel correlacional, método explicativo y

diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 142 personas pertenecientes a la sede almenara de la empresa en mención. Según el diseño, la estadística utilizada en el presente estudio fue la descriptiva e inferencial. Se hizo uso del coeficiente Rho de Spearman, el cual es un coeficiente muy utilizado para correlaciones; con los cuales nos dio como nivel de significancia $p < 0.05$, por lo cual aceptamos la hipótesis alterna, la cual nos dio un resultado de Rho de Spearman de 0,684, se concluye que las variables la motivación y el desempeño laboral tienen una correlación positiva media.

Velásquez (2022) en su investigación “Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao - 2021”, su objetivo es determinar la relación la entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración de una institución del Estado. Por ello, la investigación presenta un enfoque cuantitativo, aplicado no experimental de carácter transversal, con método de estudio correlacional, ya que se busca conocer la relación de dos variables y fue aplicado a 52 colaboradores del área de administración. De acuerdo con los resultados, se concluye que, existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral entre los colaboradores de la institución del Estado. Además, el estudio demuestra que la motivación intrínseca se relaciona directamente con la responsabilidad de los colaboradores y con la evaluación de desempeño, asimismo, la motivación extrínseca se relaciona directamente con la productividad.

Retamozo y Ortega (2023) en su investigación “La motivación y desempeño laboral en trabajadores de la Dirección General de Trabajo del MTPE 2023”, cuyo objetivo es identificar la presencia de una asociación entre la motivación y el desempeño laboral en trabajadores de la Dirección General

de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Por lo cual, Se trabajó en base a una investigación cuantitativa-correlacional; la población es conformada por 100 empleados, pero se aplicó una muestra excluyente para no alterar los resultados; para obtener los datos se aplicaron dos instrumentos que fueron los cuestionarios siendo validado por tres expertos y obteniendo una confiabilidad determinada por Alfa de Cronbach 0.917. De los resultados de reprocesar los datos se ha podido verificar que está presente una correlación moderada al presentarse un coeficiente R de Pearson de 0.495*** y demás con un p valor de 0.001 lo cual significa estadísticamente una asociación positiva entre ambas variables. Se concluye que, se presenta una asociación directa entre la motivación y el desempeño laboral en trabajadores de la Dirección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

2.3.1.2. Antecedentes internacionales

Mera-Cedeño y Zambrano-Montesdeoca (2021) en su investigación “Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí” cuyo objetivo fue analizar la motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí en Ecuador. Se realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional cuyo diseño es no experimental transversal. La población que constituye la investigación es de 150 servidores públicos y la muestra está compuesta por 108 empleados. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluye que, era necesario que la organización tomara todas las medidas posibles para mejorar ambas variables, ya que esto crearía un entorno óptimo para el desarrollo profesional de los empleados y el éxito organizacional.

López (2021) en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede de Guayaquil”. El objetivo principal de la investigación fue determinar en qué medida el clima organizacional afecta el desempeño laboral del personal administrativo de dicha universidad. La autora utilizó un método analítico, descriptivo, exploratorio y correlacional y tiene un diseño transversal. La autora utilizó la encuesta como herramienta de recolección de datos, la cual se realizó entre el personal de este centro de trabajo, representando una muestra de 52 empleados. Asimismo, se concluye que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad. Por otro lado, sugiere que es importante informar a los empleados de diferentes sectores administrativos sobre los resultados obtenidos a nivel de empresa durante un período determinado, para mejorar el clima organizacional.

Ibarra (2021) en su investigación “Generación millennial como fuerza de trabajo mayoritaria: Su motivación laboral e intención de permanencia”, cuyo objetivo es analizar si existe relación entre la motivación laboral y la intención de permanencia en los trabajadores millennials mexicanos. Se partió de la teoría de Herzberg. Se aplicaron 17 de las 19 subescalas del Inventario de factores de motivación y de higiene de Contreras (2016) y un cuestionario de variables sociodemográficas y laborales de elaboración propia, utilizando la herramienta de formularios de Google. Se obtuvo una muestra total de 274 trabajadores no independientes millennials mexicanos. Los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis de nivel descriptivo, correlacional e inferencial (Kerlinger y Lee, 2022), con ayuda del programa estadístico SPSS v.20. Además, se concluye que los trabajadores millennials que tienen una motivación interna y además están satisfechos con factores que dependen de

la organización, del puesto y de las relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo tenderán a permanecer dentro de la misma organización.

Ríos y Rivera (2021) en su investigación “Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en una empresa prestadora de servicios de aseo en el Municipio de Bello en el año 2021” cuyo objetivo es analizar la influencia de la motivación en el desempeño de un grupo de trabajadores de una empresa prestadora de servicios de aseo del municipio de Bello. La presente investigación usa la metodología de cuantitativa para describir la influencia de la motivación laboral sobre el desempeño laboral de 18 participantes del área administrativa de una empresa prestadora de servicios de aseo de la ciudad de Bello, Antioquia. Para tal propósito se contrastaron los resultados del Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) y la evaluación del desempeño de los colaboradores con el fin de identificar relaciones e influencias de la motivación sobre el desempeño laboral. Se concluye de esta manera con la presente investigación que existe influencia de la motivación en el desempeño de los 18 colaboradores del área administrativa de la empresa prestadora de servicios de aseo de la ciudad de Bello, Antioquia, en tanto se encuentra una relación existente entre los resultados de los factores motivacionales arrojados por el cuestionario CMT y las evaluaciones de desempeño.

2.3.2. Marco teórico

2.3.2.1. Motivación

2.3.2.1.1. Definición de motivación

Cuando hablamos de motivación, nos referimos a los factores internos o externos que influyen en el comportamiento de un individuo para iniciarlo,

guiarlo o mantenerlo. Según Pairó y Prieto (2002), la motivación es un proceso psicológico que está vinculado a la magnitud, dirección y persistencia de la conducta. Por otro lado, Robbins (2009) afirma que la motivación es el proceso que describe la fuente, la dirección (indicador), la intensidad y la persistencia del esfuerzo de un individuo hacia una tarea en particular. Quevedo (2022) describe la motivación como el conjunto de fuerzas que impulsan a los seres humanos: necesidades, deseos y expectativas".

2.3.2.1.2. Tipos de motivación

En general, la motivación puede clasificarse como intrínseca o extrínseca dependiendo de la fuente de motivación percibida por el individuo.

Motivación intrínseca: Según Deci y Ryan (2000), las personas que están intrínsecamente motivadas tienden a experimentar un mayor nivel de satisfacción y bienestar, lo que se traduce en un mejor rendimiento, está motivada por los propios deseos del individuo de satisfacer sus necesidades, alcanzar la autorrealización y/o volverse más decidido a su manera, sin tener en cuenta la validación externa o la recompensa.

Motivación extrínseca: Esta, se origina más allá de la persona inmediata, y se basa en la expectativa de recibir una recompensa, ya sea tangible o no. Según Maslow (1943), se define como el impulso que lleva a un individuo a realizar una acción como resultado de una recompensa o incentivo externo.

2.3.2.1.2.1. Motivación Intrínseca

2.3.2.1.2.1.1. Interés en realizar sus actividades

Esta expresión denota el entusiasmo o el impulso que motiva a

alguien a esforzarse en el trabajo o en su profesión. El interés laboral puede estar determinado por factores como el salario, el reconocimiento, los logros, las relaciones con los colegas, la adaptación o importancia del trabajo y las necesidades personales. Según Deci y Ryan (2000), cuando las personas están intrínsecamente motivadas, experimentan un sentido de autonomía y competencia, lo que aumenta su compromiso con la actividad.

2.3.2.1.2.1.2. Crecimiento profesional

El crecimiento profesional es el proceso de mejora continua de las habilidades, conocimientos y capacidades de los trabajadores a través del desarrollo profesional continuo. Al hacerlo, pueden progresar en sus carreras y alcanzar sus metas y aspiraciones profesionales. Además, implica en ir más allá de las habilidades y conocimientos adquiridos en la educación formal. El objetivo es explorar y mejorar sus conocimientos y habilidades en su lugar de trabajo y entorno profesional.

Este puede ser un elemento crucial del proceso de trabajo para muchos trabajadores, que desean desarrollar sus habilidades y conocimientos técnicos además de su crecimiento profesional o personal. La investigación de Deci y Ryan (2000), el crecimiento profesional está estrechamente vinculado a la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas de competencia y autonomía.

2.3.2.1.2.1.3. Autodeterminación

Deci y Ryan (2000) señalan que cuando las personas experimentan autonomía, son más propensas a involucrarse en actividades por el mero placer que les proporcionan, lo que aumenta su motivación intrínseca. La autodeterminación es un concepto psicológico crucial en la orientación

profesional que ayuda a los profesionales a comprender su propia identidad y entorno, tomar decisiones mediante la resolución de problemas, el desarrollo del liderazgo, y establecer objetivos y logros para alcanzarlos a través del autoaprendizaje, la autorregulación y/o el auto refuerzo que no nace de una fuerza externa, si no de uno mismo.

2.3.2.1.2.1.4. Eficiencia en cumplir las actividades

La eficiencia laboral se refiere a la capacidad de un empleado para realizar actividades laborales de manera eficiente con un mínimo de tiempo, dinero y esfuerzo. Por otro lado, la eficiencia de un trabajador se determina por la utilización que hace de los recursos disponibles para lograr un buen resultado, por último, la eficiencia en el lugar de trabajo es un factor crucial tanto para el éxito de un individuo como para el normal funcionamiento y crecimiento de la organización.

Deci y Ryan (2000) también consideran que cuando los empleados sienten que son competentes en sus tareas y logran resultados satisfactorios, experimentan un aumento en su motivación interna. En tal sentido, la eficiencia es utilizar los recursos de forma eficiente para lograr buenos resultados.

2.3.2.1.2.2. Motivación Extrínseca

2.3.2.1.2.2.1. Reconocimiento social

El reconocimiento social es un aspecto fundamental de nuestro bienestar, especialmente el psicológico. El enfoque no se centra únicamente en ser aceptado por los demás, sino en lograr el reconocimiento de nuestras fortalezas únicas, que son la base de la autoestima.

Además de dar confianza personal, el reconocimiento social es un importante aliado de la productividad, especialmente en el trabajo. Un trabajador que se siente integrado con el resto de los empleados y valorado es un profesional más motivado, dispuesto a invertir más en las tareas que se le encomiendan.

De acuerdo con lo mencionado por Hegel (2003), cualquier sujeto se constituye como ser social viable únicamente a través de la experiencia del reconocimiento.

2.3.2.1.2.2.2. Aprendizaje

Pérez (2001) define el aprendizaje como los procesos subjetivos de captación, incorporación, retención y utilización de la información que el individuo recibe en su intercambio continuo con el medio.

Anderson (2001) considera que el aprendizaje es un mecanismo por el cual los organismos pueden adaptarse a un ambiente cambiante. Knowles (2001) expresa que el aprendizaje es en esencia un cambio producido por la experiencia, distinguiendo entre el aprendizaje como producto, como proceso y como función.

Para generalizar, el aprendizaje es el proceso de construir nuevos conocimientos y desarrollar habilidades entre las personas de una organización. A medida que una empresa gana experiencia, también debe apoyar el desarrollo gradual de las habilidades de sus trabajadores a lo largo del tiempo.

Durante este proceso, se debe establecer una base de

conocimientos integral que abarque todas las áreas que puedan mejorar las operaciones comerciales de la empresa. Por ejemplo, aprender más sobre el cliente o crear procesos comerciales más eficientes.

Además, en este proceso se debe incentivar la creación de conocimiento a través de estrategias definidas y almacenarlas en plataformas de conocimiento para que cada empleado de la empresa pueda acceder a estas de una manera práctica y sencilla.

2.3.2.1.3. Importancia de motivación

La motivación es el motivo por el cual alguien toma una decisión o realiza una actividad; este sentimiento puede ayudar a actuar y alcanzar las metas propuestas. Asimismo, fomenta sentimientos de productividad, autorrealización y autonomía.

Según Cerón (2015) La motivación constituye una parte esencial en la vida de cada individuo. Todo lo que se requiere es un entorno que posibilite a la persona desarrollar su potencial y sentirse motivada.

2.3.2.1.4. Características de motivación

- Es un fenómeno psicológico interno. No se puede medir ni observar directamente, sino que se estudia a través de las conductas que provoca y los resultados obtenidos.
- Es compleja. Integra aspectos cognitivos, emocionales y sociales. Por ejemplo, la motivación para estudiar una carrera puede estar impulsada por una aspiración personal o un mandato familiar.
- Es intencional. Tiene como objetivo alcanzar una meta u objetivo previamente establecido. Por ejemplo, vender más, producir más o aprender

un idioma.

- Generar un comportamiento activo o persistente. Implica enfocar la energía hacia una meta. Por ejemplo, entrenamiento para mejorar el rendimiento deportivo.
- Genere confianza. Plantearse nuevos retos y alcanzar metas renueva la confianza en uno mismo. Por ejemplo, iniciar un nuevo negocio puede ayudarlo a descubrir nuevas fortalezas.
- Se retroalimenta. Esto mueve el comportamiento en una determinada dirección y, para lograr resultados positivos, crea entusiasmo por ese comportamiento. Por ejemplo, aprender ciertas letras motiva a los niños a leer palabras.
- Es diferente de la presión. Es un estímulo positivo, diferente a sentirse obligado a hacer algo. Por ejemplo, en un entorno laboral, fijarse una meta clara a corto plazo genera una sensación de logro que motiva el esfuerzo.

2.3.3. Glosario de términos

Mejora continua: La mejora es el proceso de mejorar continuamente los procesos, productos y personas a través del análisis continuo del desempeño y las oportunidades de mejora incremental. Al analizar y ajustar los procesos, una empresa puede ahorrar tiempo y ofrecer un producto o servicio de mejor calidad en general.

Según la AENOR (2018), la mejora continua consiste en que la organización debe incrementar de forma constante la conveniencia, idoneidad y eficacia de los

Sistemas de Gestión, considerando la investigación relevante y las mejores prácticas.

Aspiraciones profesionales: También llamadas autorrealización, son las ambiciones y objetivos que una persona tiene en mente para su futura carrera. Pueden ir desde ascensos y aumentos salariales hasta el desarrollo de nuevas habilidades, cambios en los roles asignados o incluso cambios de carrera por completo. De acuerdo con Maslow (1943), la autorrealización constituye un proceso de crecimiento personal que alude a la búsqueda de la plenitud y el logro de máximo potencial en la existencia. Él la consideraba como la necesidad más relevante dentro de su jerarquía de necesidades humanas, ubicándola en la cúspide de la Pirámide de Maslow.

Adaptación: Es una habilidad blanda que permite que un individuo sea flexible y se adapte fácilmente a los cambios que pueda encontrarse en el desempeño de su trabajo.

Ramírez, Herrera y Herrera (2003), la definen como la habilidad intelectual y emocional necesaria para responder de manera apropiada y coherente a las demandas del entorno, ajustando el comportamiento conforme a éste.

Autorregulación: Implica ser capaz de controlar las emociones y la conducta de forma adecuada. Esto incluye resistir reacciones altamente emocionales, calmarse y poder ajustar las expectativas.

Zimmerman (2000) menciona que la autorregulación constituye un proceso conformado por pensamientos autogenerados, emociones y acciones que se planifican y adaptan de manera cíclica con el fin de alcanzar los objetivos personales.

Auto refuerzo: Esta expresión implica una estricta adhesión al principio de no restar importancia a nuestras acciones positivas ni exagerar nuestras creencias negativas. Se trata de no restar importancia a lo bueno que hacemos sin sobrevalorar ni exagerar nuestros errores percibidos. De acuerdo con Riso (2012), el acto de auto reforzamiento se define como la práctica de otorgarse premios, reservarse tiempo para sí mismo, demostrarse afecto y cultivar el amor propio a través de elogios y estímulos.

Integración: Implica reunir todos los aspectos de una entidad para lograr un objetivo compartido. Según Münch (2014), la integración abarca la función a través de la cual el administrador selecciona y provee de los recursos necesarios para implementar decisiones previamente acordadas y ejecutar los planes establecidos.

Conocimiento técnico: Poseer y demostrar todos los conocimientos, experiencia y habilidades teóricas y prácticas requeridas para la correcta ejecución de tareas, lo que permite abordar eficazmente los problemas y desafíos asociados con las tareas. Grosso (2014) afirma que el conocimiento técnico está muy sobrevalorado. Esta situación puede derivar de que este tipo de conocimiento depende jerárquicamente de la mera experiencia y la ciencia, y no agrega valor a la plenitud humana.

Intrínseco: Generalmente denota algo que es particular o esencial a algo, es decir, aquello que es inmutable o inseparable de un objeto o circunstancia. Según Deci y Ryan (2000), cuando las personas están intrínsecamente motivadas, experimentan un sentido de autonomía y competencia, lo que aumenta su compromiso con la actividad.

Extrínseco: Los atributos, cualidades o rasgos que no son inherentes al objeto, persona, elemento o entidad pero que están vinculados a él. son rasgos individuales adquiridos del otro lado, de una fuente externa. Según Maslow (1943), se define como el impulso que lleva a un individuo a realizar una acción como resultado de una recompensa o incentivo externo.

Rotación de personal: Es la tasa que mide el abandono laboral, esto puede indicar problemas con la motivación o satisfacción laboral. García Sehweret, (1987) define la rotación como la relación existente entre el número de empleados que se incorporan y aquellos que cesan sus labores en la organización durante un periodo de tiempo específico.

Satisfacción laboral: Grado por el cual los trabajadores se sienten contentos del trabajo realizado, lo cual impacta en su rendimiento y fidelidad hacia la organización. Según Shaun (1998), la satisfacción laboral se define como el conjunto de sentimientos favorables que manifiestan los miembros de una organización respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución.

Incentivos: Estrategias utilizadas por las organizaciones para recompensar a sus trabajadores por su desempeño laboral. Según Krugman (2018), un incentivo es todo aquello que motiva a una persona a hacer algo.

2.4. Resumen ejecutivo

Título: Propuesta de un programa de reconocimiento para incrementar la motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, 2024 **Procedencia:** Tesis de bachiller por San Ignacio de Loyola – Escuela ISIL. **Objetivo:** Se busca conocer cuál es el nivel de motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, 2024 para poder aumentar la

motivación de los trabajadores y lograr un buen clima laboral, mejorando el desempeño y la productividad de los trabajadores. **Metodología:** Mediante un cuestionario para determinar el nivel motivacional del personal. **Resultados:** Se logro determinar que el nivel de satisfacción de los colaboradores es bajo y no se sienten motivados a realizar sus funciones. **Conclusión:** Es factible el desarrollo de un programa de reconocimiento plan de acción el cual incremente el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores mejorando los factores intrínsecos y extrínsecos, resultando en un posible incremento en la productividad.

2.5. Características técnicas o atributos del proyecto

Tabla 1

Atributos del programa de reconocimiento

Atributos	Descripción
¿Es fácil de usar?	Si, porque es se usará una plataforma de fácil acceso y navegación
¿Es confiable?	Si, porque se utilizará una plataforma oficial, verificada y respaldada
¿Es seguro?	Si, porque se utilizaran servidores verificados que no pongan en peligro los datos personales
¿Es preciso?	Si, se va a realizar mediciones constantes para determinar las mejoras en el clima laboral
¿Es rápido?	Si, porque la plataforma a usar tendrá accesos directos de fácil redireccionamiento
¿Se puede personalizar?	Si, porque se irá desarrollando de acuerdo con los resultados obtenidos

Fuente: Elaboración propia.

En conclusión, la implementación de un programa de reconocimiento adecuadamente estructurado y adaptado a las características de los trabajadores de una empresa de Fast Food, tiene el potencial de incrementar la motivación, optimizar el desempeño laboral y a largo plazo, contribuir con el éxito de la empresa.

2.6. Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas

Tabla 2
Programa de reconocimiento

Características	Frecuencia		Diversidad de reconocimiento	Visibilidad de reconocimiento
	de reconocimien to			
Programa de reconocimiento	Semanal		Diploma	Publicación en periódico mural y reconocimiento en reuniones de equipo
Empleado del mes	Mensual		Bono monetario y días libre	Publicación en redes sociales de la empresa

Fuente: Elaboración propia.

En conclusión, el programa de reconocimiento es apropiado para las empresas que desean un reconocimiento constante, para mantener la motivación laboral.

2.7. Objetivo general y específicos: propósito del proyecto

2.7.1. Objetivo general

Conocer cuál es el nivel de motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, 2024

2.7.2. Objetivos específicos

- Conocer cuál es el nivel de motivación intrínseca de los trabajadores en una empresa de Fast Food del distrito de Miraflores durante el 2024.
- Conocer cuál es el nivel de motivación extrínseca de los trabajadores en una empresa de Fast Food del distrito de Miraflores durante el 2024.

2.8. Componente del proyecto

2.8.1. Programa de Reconocimiento

Elaboración de criterios para el reconocimiento.

Informar sobre el Programa a los trabajadores.

Poner a prueba la operatividad del Programa.

Seguimiento y Valoración del impacto del Programa.

2.9. Resultados generales: componente del proyecto

2.9.1. Resultados del Programa de Reconocimiento

Mejora en la motivación de los trabajadores

Implementación de un sistema de reconocimiento

Manual de procedimientos para el nuevo programa.

Evaluación del seguimiento y valoración del impacto del programa

2.10. Plan de actividades del proyecto

Figura 2

Programación de proyecto

N°	Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del resumen e introducción.												
2	Desarrollo del problema, objetivos e hipótesis de investigación.												
3	Redacción de la justificación de la investigación												
4	Desarrollo de los antecedentes de investigación, marco teórico y glosario de términos.												
5	Desarrollo de la metodología												
6	Identificar las herramientas de recolección de datos.												
7	Descripción del público objetivo (población y muestra).												
8	Desarrollar el procesamiento y análisis de las herramientas de recolección.												
9	Elaboración del diagnóstico situacional.												
10	Elaboración del sustento de mercado.												
11	Redacción de las conclusiones y recomendaciones.												
12	Sustentación ante un jurado externo.												

Fuente: Elaboración propia.

2.11. Metodología del proyecto

2.11.1. Hipótesis de investigación

2.11.1.1. Hipótesis general

Esta investigación no requiere hipótesis, debido a que es un estudio descriptivo donde no se busca conocer la relación entre variables o su causalidad.

2.11.1.2. Hipótesis específicas

Esta investigación no requiere hipótesis, debido a que es un estudio descriptivo donde no se busca conocer la relación entre variables o su causalidad.

2.11.2. Operacionalización de variables

2.11.2.1. Variable: Motivación

Definición conceptual: La motivación es un proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de la persona para el logro de un objetivo. La motivación varía tanto entre diferentes individuos y se relaciona específicamente con el esfuerzo para alcanzar objetivos organizacionales. Por tanto, es una de las principales influencias en el comportamiento relacionado con el trabajo. (Robbins & Judge, 2009)

Definición operacional: El plan de acción para aumentar la motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food, Lima 2024, consta de las siguientes dimensiones: Intrínseca (ITEM 1 - 11) e Extrínseca (ITEM 12 - 16). Para medir esta única variable, se utilizará un cuestionario sobre evaluación del nivel de motivación en los trabajadores, con una escala de medición ordinal y presenta un

total de 16 ítems con formato de respuesta tipo Likert de 5 niveles (Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre).

2.11.3. Enfoque de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, según Hernández et al. (2014) es una metodología de investigación que se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos para establecer pautas y probar una teoría sobre la variable motivación.

2.11.4. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, pues se procederá a realizar un análisis de los datos recolectados con el objetivo es buscar una solución a una problemática específico. Según Baena (2017) una investigación aplicada plantea problemas en concreto, los cuales requieren soluciones específicas.

2.11.5. Diseño de investigación

Esta es una investigación no experimental de corte transversal porque no se van a manipular la variable motivación, además, los datos van a ser recolectados una única vez. Estos solamente se van a observar y agrupar estadísticamente para su posterior análisis. De acuerdo con Navarro y Jiménez (2017), este diseño es puramente observacional y no existe manipulación de las variables ni de los datos, los cuales son recolectados y posteriormente analizados.

2.11.6. Niveles de investigación

Se está realizando una investigación de nivel descriptivo porque se procede a describir la variable motivación y sus dimensiones, intrínseca y extrínseca. Con esto se busca explicar sus características y la importancia de esta.

Según Hernández et al. (2014), la investigación descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice.

A su vez, escribe tendencias de un grupo o población.

2.11.7. Población

El local cuenta con una población total de 10 trabajadores, los cuales están divididos en 2 categorías: equipo gerencial y equipo operativo (servicio y producción). En esta investigación solamente se estará estudiando a estos colaboradores pertenecientes al equipo operativo. Para Cárdenas (2018), la población es el conjunto de personas que comparten características y son unidades de análisis para una investigación de estudio.

2.11.8. Muestreo y muestra

Para Cárdenas (2018), la muestra es una porción o un número reducido tomado de una población. Para esta investigación se estará utilizando una muestra de estudio no probabilística, porque la selección y número de los participantes será decidida por nosotros. Además, de tipo por conveniencia, debido a que la selección se realiza en base a la disponibilidad y accesibilidad de los colaboradores (Ñaupas Paitán et al. ,2023),

Por lo tanto, la muestra de estudio está conformada por los 7 trabajadores del equipo operativo de un Fast Food de la sede de Miraflores, 2024.

2.11.9. Técnica e instrumentos de recolección de datos

2.11.9.1. Técnicas de recolección de datos

Para el presente proyecto, la técnica que se utilizó es la encuesta, esta se aplicó de manera virtual por medio WhatsApp, la cual nos permitió identificar la

problemática de la falta de motivación de 7 trabajadores de una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, durante el año 2024.

2.11.9.2. Instrumentos de recolección de datos

En cuánto el instrumento que se utilizó en el presente proyecto fue un cuestionario. Para aplicar esta herramienta realizamos las preguntas correspondientes de acuerdo con la variable y sus dimensiones.

Este instrumento tiene preguntas cerradas con escala ordinal de 5 niveles tipo Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre). Asimismo, se consolidó las preguntas a través de la herramienta tecnológica de Google, Formularios de Google y aplicamos la encuesta a 7 personas, quienes son trabajadores de una empresa de Fast Food del distrito de Miraflores del año 2024.

Posteriormente, llevamos a cabo un proceso de agrupación y análisis de las preguntas por dimensiones y de manera individual, con el fin de obtener una comprensión más profunda de los datos recopilados.

2.11.10. Validez

Se aplicó la validez por juicio de expertos, es decir se recurrió a la opinión de un especialista en metodología de la investigación para evaluar el cuestionario con base en criterios como claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia, ver Anexo 7.5.

Los resultados del juicio de expertos han sido comparados con los valores y niveles de la validez, ver Tabla 3.

Tabla 3

Niveles y valores de validez

Niveles	Valores
Excelente	81-100%
Muy bueno	61-80%
Bueno	41-60%
Regular	21-40%
Deficiente	0-20%

Nota. Elaboración propia.

Por consiguiente, el instrumento para medir la motivación tiene un nivel de validez bueno, dado que el valor obtenido es de 51%, ver Anexo 7.5.

III. Estimación del costo del proyecto

3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación

Tabla 4

Estimación de costos necesarios para programa de reconocimiento

Naturaleza del Gasto	Descripción	Cantidad	Precio Unitario (S/.)	Precio Total (S/.)
Personal	Asesor(a)	1	S/.0.00	S/.0.00
Bienes	Material bibliográfico (libros, artículos, recursos)	10	S/.50.00	S/.500.00
	Papel bond	200	S/.0.03	S/.6.00
	Impresiones	200	S/.0.10	S/.20.00
	CD	4	S/.1.00	S/.4.00
	USB	1	S/.28.00	S/.28.00
	Fichas bibliográficas	100	S/.0.10	S/.10.00
	Marcadores	5	S/.2.00	S/.10.00
Servicios	Movilidad	20	S/.1.50	S/.30.00
	Fotocopias	200	S/.0.05	S/.10.00
	Anillado	10	S/.5.00	S/.50.00
	Wi-Fi	1	S/.2.00	S/.20.00

RESUMEN

Personal	S/. 0.00
Bienes	S/.578.00
Servicios	S/.110.00
TOTAL	S/.688.00

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa en la Tabla, que los costos se distribuyen principalmente en 2 categorías, como bienes y servicios. En cuanto los bienes se considera una inversión en Material bibliográfico, papel bond y fotocopias y en servicios, lo necesario para entrevistas o reuniones relacionadas con la investigación.

En conclusión, la distribución de los costos es parte importante para que el proyecto pueda realizarse dentro de lo establecido.

Tabla 5

Estimación de costos necesarios para el Implementar Programa de Reconocimientos

Naturaleza del Gasto	Descripción	Cant.	Precio Unitario (S/.)	Precio Total (S/.)
Servicios	Implementación del programa de reconocimiento	1	S/.500.00	S/.500.00
	Reconocimiento semanal	52	S/.10.00	S/.520.00
	Capacitación del personal para el programa	1	S/.250.00	S/.250.00
Bienes	Diplomas para reconocimiento mensual (12 meses)	12	S/.30.00	S/.360.00
	Material promocional (carteles, banners, recursos visuales)	3	S/.40.00	S/.120.00
	Medios de comunicación	1	S/.250.00	S/.250.00

RESUMEN

Servicios	S/.1,270.00
Bienes	S/.730.00
TOTAL	S/2,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Para el presente proyecto de investigación, tomamos en cuenta la siguiente naturaleza de gastos: Servicios que incluyen la implementación del programa de reconocimiento, reconocimiento de personal y la capacitación del personal que llevara a cabo el programa. Para los bienes se considera los diplomas mensuales de forma anual y los materiales promocionales que mostraran el programa hacia los trabajadores. Estos gastos permitirán la implementación y sostenibilidad del programa, que busca mejorar la motivación y reducir la rotación de personal en la empresa.

IV. Resultado de investigación

4.1. Análisis de resultados descriptivos

4.1.1. Dimensión: Motivación intrínseca

Tabla 6

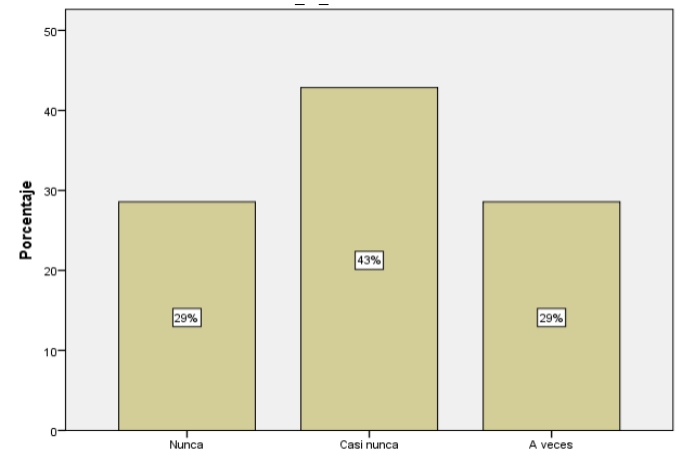
Dimensión 1: Factor Intrínseco

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	29%	29%	29%
	Casi nunca	3	43%	43%	71%
	A veces	2	29%	29%	100%
	Total	7	100%	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Dimensión 1: Factor Intrínseco



Nota. Elaboración propia

Se observa que la mayoría de los trabajadores (71%) evidencian una gran falta de motivación en el ámbito intrínseco; mientras el 29% de trabajadores consideran que a veces reciben este tipo de estímulos. Por lo tanto, los trabajadores no sienten una fuerte conexión o satisfacción con sus funciones, las realizan de manera mecánica y sin encontrar gratificación en ellas.

4.1.1.1. Indicador: Interés en realizar sus actividades

Tabla 7

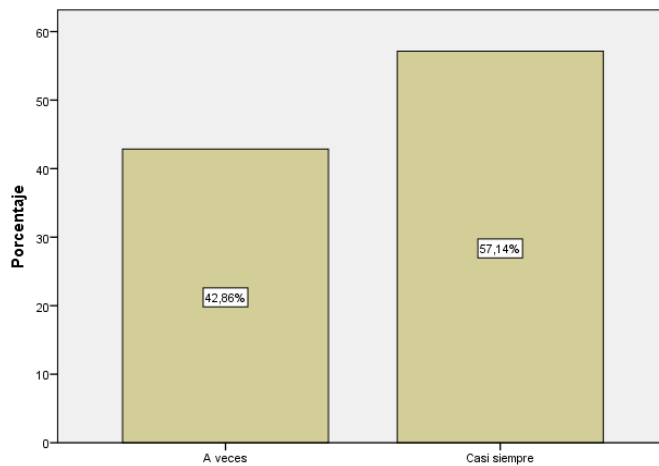
Pregunta 1: Las tareas que desempeño están alineadas con mi rol.

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	43%	43%	43%
Válidos Casi siempre	4	57%	57%	100%
Total	7	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Pregunta 1: Las tareas que desempeño están alineadas con mi rol.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 7 y la Figura 4, se observa que solamente 4 de los colaboradores afirman que las tareas que les asignan casi siempre están vinculadas a sus roles dentro de la organización, mientras que los otros 3 indican que a veces. Además, ninguno manifiesta que todas las tareas que realizan pertenecen exclusivamente a los roles a los que se les asignó cuando ingresaron.

Tabla 8

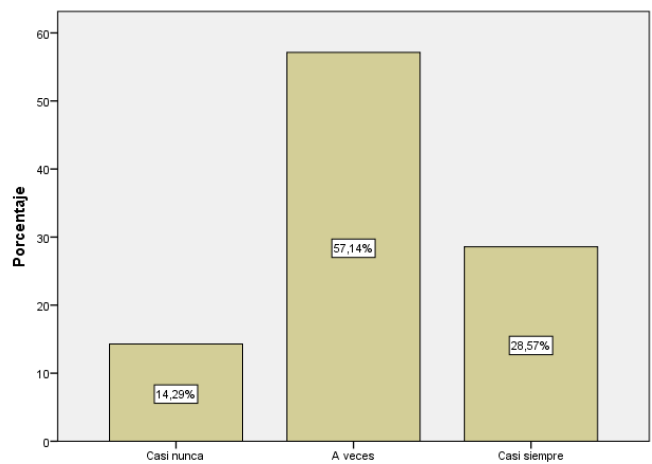
Pregunta 2: Me siento satisfecho(a) con las actividades y tareas asignadas a mi puesto.

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	14%	14%	14%
A veces	4	57%	57%	71%
Casi siempre	2	29%	29%	100%
Total	7	100%	100%	

Nota. Elaboración propia

Figura 5

Pregunta 2: Me siento satisfecho(a) con las actividades y tareas asignadas a mi puesto.



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 8 y la Figura 5, el 57% de los trabajadores es neutral con respecto a su satisfacción con las tareas que se les asignan. Sin embargo, se observa que uno de ellos casi nunca está de acuerdo con las tareas anteriormente mencionadas. Esto quiere decir que este colaborador muestra una alta disconformidad con las actividades que realiza cuando tiene que trabajar.

Tabla 9

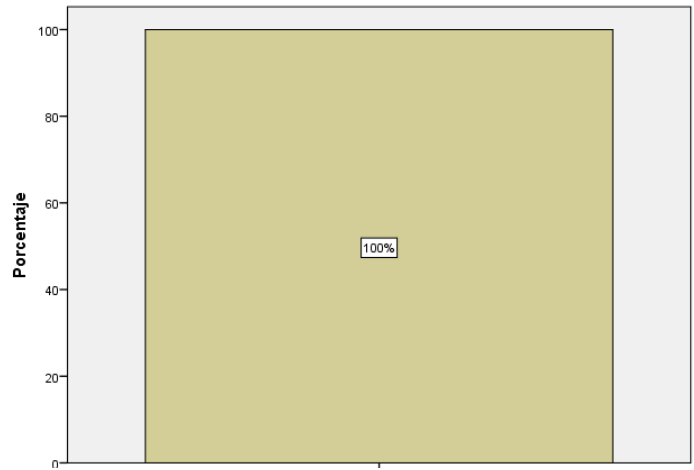
Pregunta 3: Los resultados de mi trabajo influyen significativamente en la vida o bienestar de otras personas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		(f)	(%)	válido	acumulado
Válido	A veces	7	100%	100%	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Pregunta 3: Los resultados de mi trabajo influyen significativamente en la vida o bienestar de otras personas.



Fuente: Elaboración propia

Según se observa en la Tabla 9 y la Figura 6, todos los colaboradores me muestran neutrales con respecto a si sienten que su trabajo influye en la vida de otras personas. Este resultado sugiere que ellos están conscientes que el tipo de rubro al que pertenecen, el de comida rápida, no es 100% saludable y que muchas veces puede ser perjudicial para la salud alimenticia.

Tabla 10

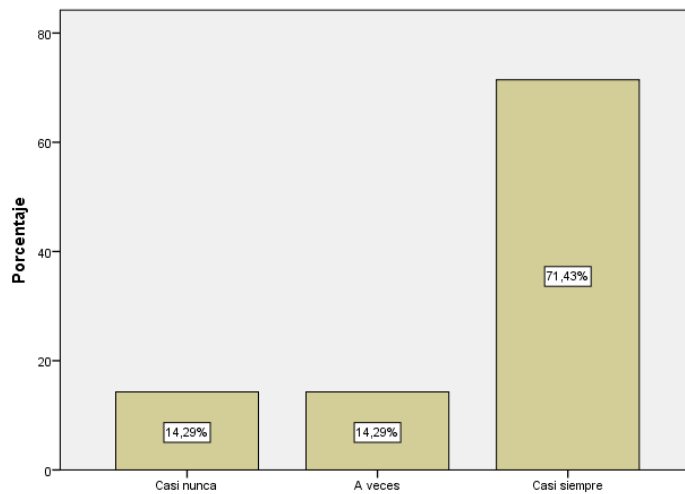
Pregunta 4: Mi puesto implica un alto nivel de responsabilidad

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	14%	14%	14%
	A veces	1	14%	14%	29%
	Casi siempre	5	71%	71%	100%
	Total	7	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Pregunta 4: Mi puesto implica un alto nivel de responsabilidad



Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la Tabla 10 y la Figura 7 indican que el 71% de los colaboradores que trabajan en este local sienten que tienen una gran responsabilidad al momento de realizar sus funciones. Esto es debido a que, al pertenecer al rubro alimenticio, se sienten responsables de la salud de sus clientes, pues trabajan con productos susceptibles a perecer.

4.1.1.2. Indicador: Crecimiento profesional

Tabla 11

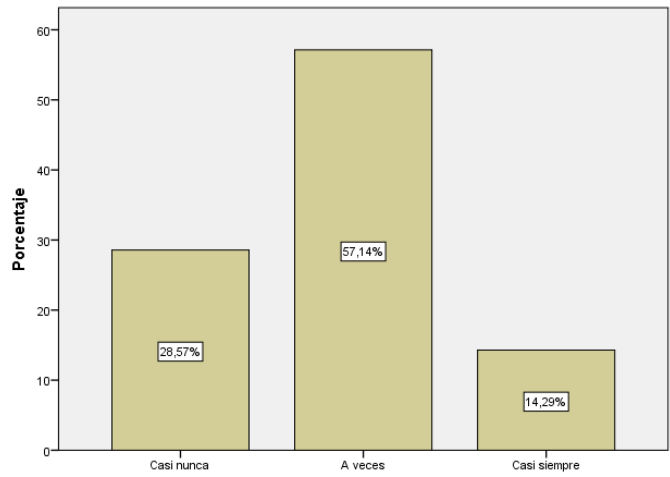
Pregunta 5: Las tareas que realizo me permiten desarrollar mis habilidades.

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi nunca	2	29%	29%	29%
A veces	4	57%	57%	86%
Casi siempre	1	14%	14%	100%
Total	7	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Pregunta 5: Las tareas que realizo me permiten desarrollar mis habilidades.



Fuente: Elaboración propia

Los resultados que exponen la Tabla 11 y la figura 8, indican que un acumulado del 86% de los miembros que trabajan en este restaurante no sienten que ese trabajo les permita desarrollar plenamente sus habilidades. Esto puede ser debido a que sus roles dentro de la organización no estén alineados en gran medida a sus metas personales y que el trabajo es solo un pequeño escalón para lograrlas.

Tabla 12

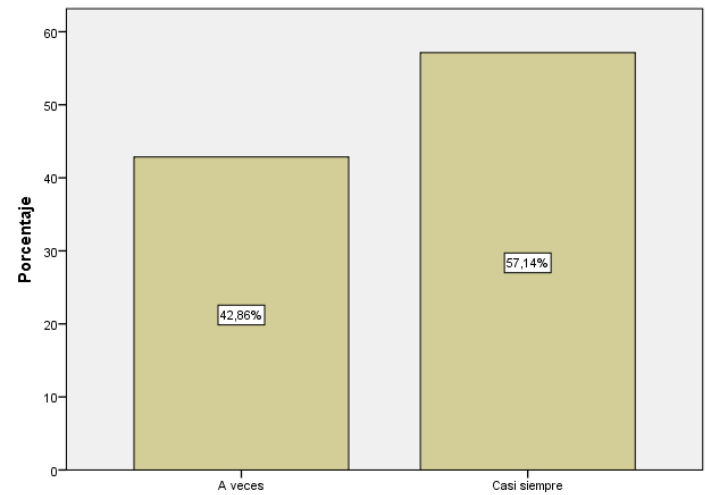
Pregunta 6: Recibo retroalimentación o críticas constructivas para mejorar en mi trabajo

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	43%	43%	43%
Válidos Casi siempre	4	57%	57%	100%
Total	7	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Pregunta 6: Recibo retroalimentación o críticas constructivas para mejorar en mi trabajo



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 12 y Figura 9 se observan que las críticas constructivas o feedback son una práctica que se destaca en varias ocasiones, ya sea de parte de sus jefes directos o de sus compañeros de mayor antigüedad. Esto es de gran ayuda para los colaboradores al momento de desarrollar sus capacidades.

Tabla 13

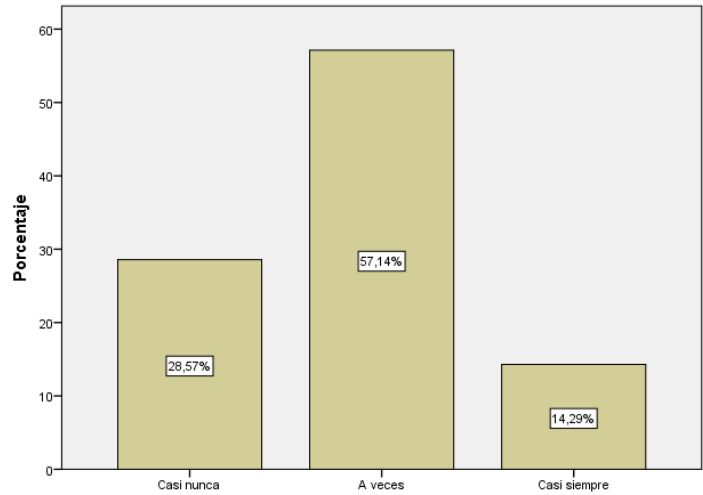
Pregunta 7: Existen igualdad de oportunidades para realizar línea de carrera dentro de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	(f)	(%)	válido	acumulado
Válidos	Casi nunca	2	29%	29%
	A veces	4	57%	86%
	Casi siempre	1	14%	100%
	Total	7	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Pregunta 7: Existen igualdad de oportunidades para realizar línea de carrera dentro de la empresa



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la Tabla 13 y Figura 10 indican que el 57% de los trabajadores de dicho restaurante se muestran neutrales ante las oportunidades de línea de carrera. Sin embargo, 2 de ellos no sienten que se les den las mismas oportunidades. Esto puede ser debido a que sientan que existe algún tipo de parcialidad, así como prejuicios y/o estancamientos.

Tabla 14

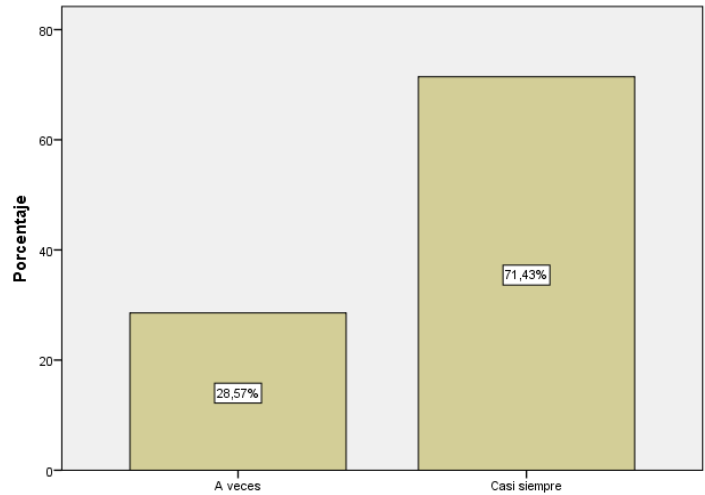
Pregunta 8: Me proporcionan la formación/capacitación necesaria para mi desarrollo personal y profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	(f)	(%)	válido	acumulado
A veces	2	29%	29%	29%
Válidos Casi siempre	5	71%	71%	100%
Total	7	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Pregunta 8: Me proporcionan la formación/capacitación necesaria para mi desarrollo personal y profesional



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 14 y la Figura 11 el 71% de los trabajadores del restaurante indica que ha recibido una capacitación plena para realizar sus labores, mientras que el resto sienten que dichas capacitaciones suelen ser esporádicas o no las han recibido en su totalidad.

4.1.1.3. Indicador: Autodeterminación

Tabla 15

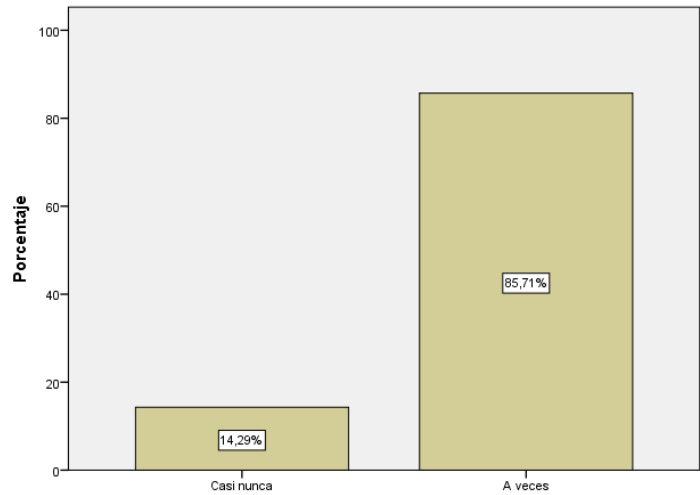
Pregunta 9: Tengo libertad para realizar mi trabajo según mi propio criterio

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	14%	14%	14%
Válidos A veces	6	86%	86%	100%
Total	7	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Pregunta 9: Tengo libertad para realizar mi trabajo según mi propio criterio



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 15 y Figura 12 indican que los trabajadores pueden sentirse muy presionados al momento de ejercer sus funciones, ya sea por protocolos internos o procesos estrictos. Pues, el trabajar con alimentos suele ser muy delicado, y un mal manejo de estos puede provocar algún daño a la salud de los consumidores.

Tabla 16

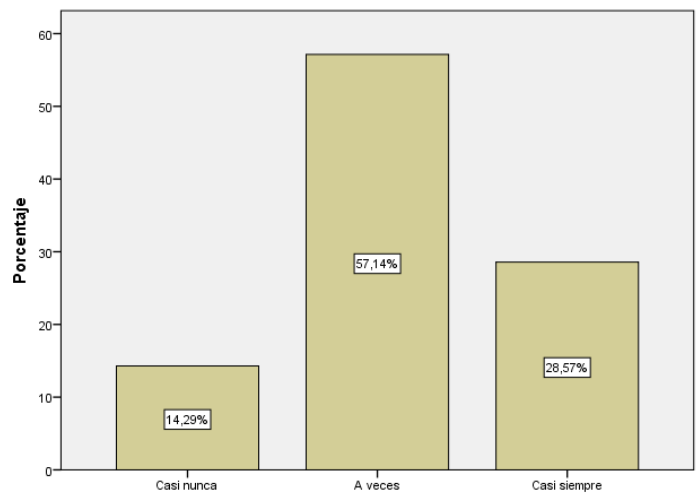
Pregunta 10: Mi puesto incluye tareas variadas y/o desafiantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	(f)	(%)	válido	acumulado
Casi nunca	1	14%	14%	14%
A veces	4	57%	57%	71%
Casi siempre	2	29%	29%	100%
Total	7	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Pregunta 10: Mi puesto incluye tareas variadas y/o desafiantes



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 16 y Figura 13 muestra que la mayoría de los colaboradores se muestra indiferente ante la dificultad de sus tareas, ya sea porque no presentan un gran desafío o sean actividades rutinarias a las cuales se encuentran acostumbrados.

4.1.1.4. Indicador: Eficiencia en cumplir actividades

Tabla 17

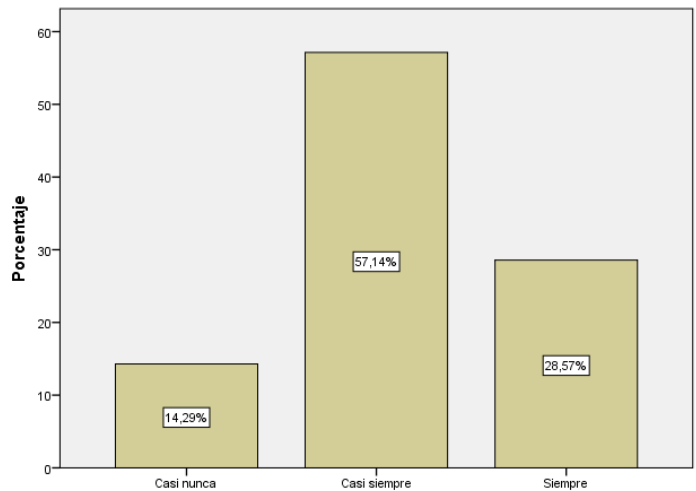
Pregunta 11: Cumpló con el horario establecido y soy puntual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	(f)	(%)	válido	acumulado
Válidos	Casi nunca	1	14%	14%
	Casi siempre	4	57%	71%
	Siempre	2	29%	100%
	Total	7	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Pregunta 11: Cumplimiento con el horario establecido y soy puntual



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la Tabla 17 y Figura 14 muestran que casi todos se sienten muy comprometidos con la puntualidad y el cumplimiento de sus horarios. Esto estaría ligado a que cada uno realiza la marcación de su entrada y salida durante su jornada, la cual está relacionada con sus pagos al final de cada periodo laboral.

4.1.2. Dimensión: Motivación extrínseca

Tabla 18

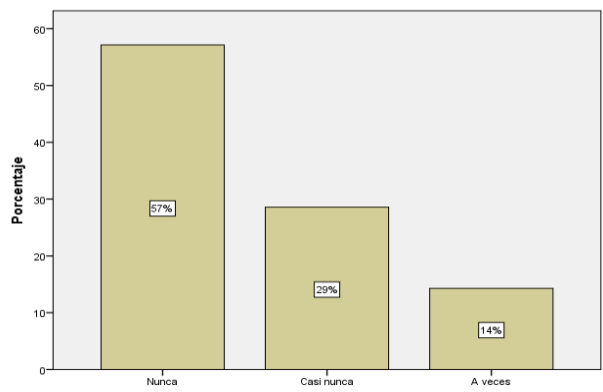
Dimensión 2: Motivación extrínseca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj	Porcentaje
	(f)	(%)	e válido	acumulado
Válidos	Nunca	4	57%	29%
	Casi nunca	2	29%	43%
	A veces	1	14%	29%
	Total		100%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Dimensión 2: Motivación extrínseca



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa que la mayoría de los colaboradores (86%) consideran que no reciben un estímulo externo adecuado que los motive en sus quehaceres; mientras el 14% afirma que a veces reciben un estímulo de este tipo. Por lo tanto, los trabajadores tienen menos interés en alcanzar los objetivos generando un ambiente menos competitivo.

4.1.2.1. Indicador: Reconocimiento social

Tabla 19

Pregunta 12: Recibo reconocimiento por el trabajo que realizo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		(f)	(%)	válido	acumulado
	Casi nunca	4	57%	57%	57%
Válidos	A veces	3	43%	43%	100%
	Total	7	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

Pregunta 12: Recibo reconocimiento por el trabajo que realizo

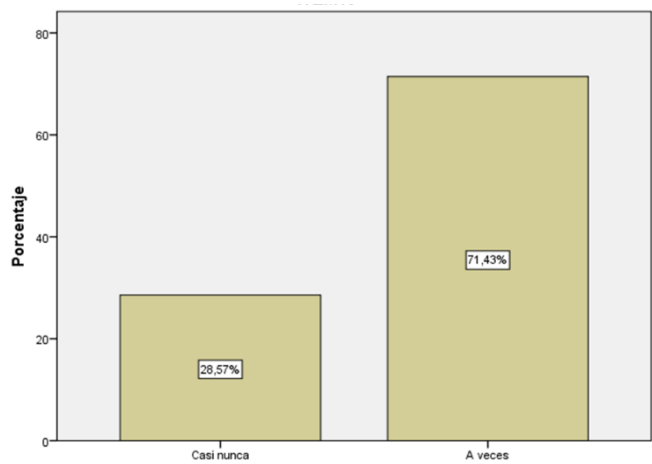


Tabla 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		(f)	(%)	válido	acumulado
Válidos	Casi nunca	2	29%	29%	29%
	A veces	5	71%	71%	100%
	Total	7	100%	100%	

Figura 17

65



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 20 y Figura 17 se aprecia que en muchas ocasiones el jefe directo no demuestra un interés adecuado al estado de los colaboradores, desatendiendo en varias oportunidades sus necesidades y provocando que estos últimos estén descontentos con esa actitud por parte de la persona que debería guiarlos.

Tabla 21

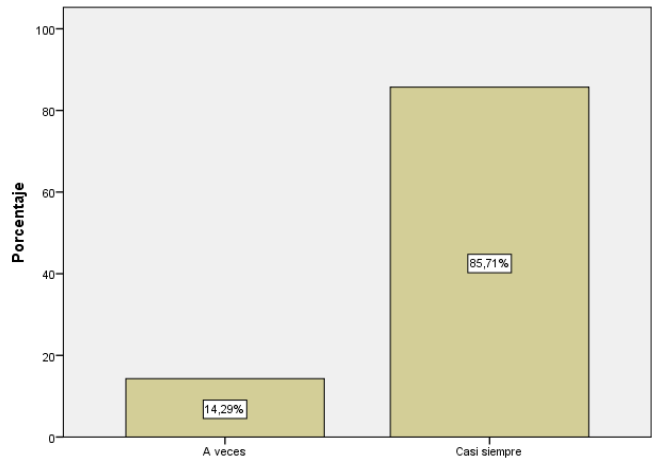
Pregunta 14: Mi jefe inmediatamente me comunica si mi trabajo está bien o si hay áreas a mejorar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		(f)	(%)	válido	acumulado
Válidos	A veces	1	14%	14%	14%
	Casi siempre	6	86%	86%	100%
	Total	7	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

Pregunta 14: Mi jefe inmediatamente me comunica si mi trabajo está bien o si hay áreas a mejorar.



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 21 y Figura 18 indican que los encargados están pendientes del trabajo que realizan los colaboradores. Estos resultados reafirman que el feedback es importante para el desarrollo personal y profesional de cada miembro de la empresa. Sin embargo, hay un colaborador que siente que no se le presta demasiada atención, pues dicho feedback hacia este no es constante.

Tabla 22

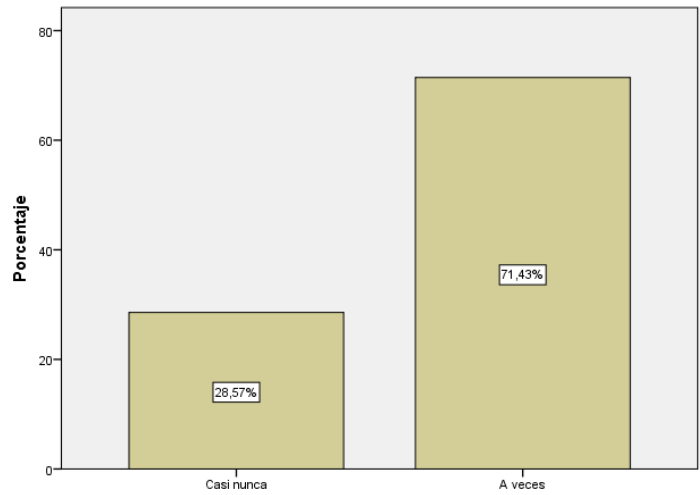
Pregunta 15: Estoy satisfecho(a) con los incentivos y recompensas que recibo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	(f)	(%)	válido	acumulado
Casi nunca	2	29%	29%	29%
Válidos A veces	5	71%	71%	100%
Total	7	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Pregunta 15: Estoy satisfecho(a) con los incentivos y recompensas que recibo



Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la Tabla 22 y Figura 19 muestran que el personal no se encuentra conforme con los incentivos que se les brinda, ya sea porque sienten que no sean suficientes o porque tengan conocimientos de los brindados por otras sedes a sus trabajadores.

4.1.2.2. Indicador: Aprendizaje

Tabla 23

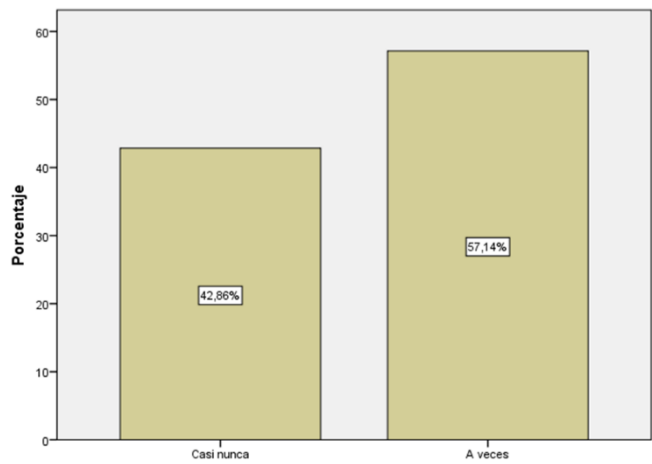
Pregunta 16: Se me proporcionan los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo

	Frecuencia (f)	Porcentaj e (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulad o
Casi nunca	3	43%	43%	43%
Válidos A veces	4	57%	57%	100%
Total	7	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 20

Pregunta 16: Se me proporcionan los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 23 y Figura 20, se puede inferir que los utensilios y equipos con los que se trabajan no son los adecuados, se encuentran en mal estado o presentan fallas en su funcionamiento. Esto puede generar incomodidad en los colaboradores a los cuales se les indica que hagan bien su trabajo, pero tienen ciertas dificultades debido a estos.

Tabla 24

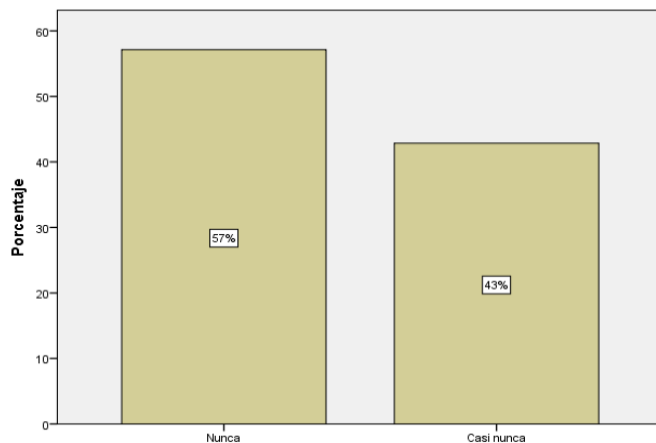
Variable: Motivación

		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	4	57%	57%	57%
Válidos	Casi nunca	3	43%	43%	100%
	Total	7	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 21

Variable: Motivación



Fuente: Elaboración propia

Se observa que, el 57% de trabajadores nunca están motivados en la empresa de Fast Food; mientras el 43% casi nunca manifestó estar motivado. En consecuencia, existe baja productividad y compromiso con su trabajo, incrementando el índice de ausentismo y rotación de personal.

V. Sustento del Mercado

5.1. Alcance esperado del mercado

La propuesta de mejora tiene como objetivo tratar una problemática vinculada a la baja motivación de los empleados en una empresa de comida rápida ubicada en el distrito de Miraflores, Lima. El propósito del proyecto, mediante la puesta en marcha de un sistema eficaz de reconocimiento, es incrementar la motivación, el compromiso y la productividad de los trabajadores, aportando de esta manera a un entorno de trabajo más positivo y cooperativo.

Este proyecto tiene un alcance inicialmente local, iniciando con su puesta en marcha en la empresa de Fast Food. Se espera que el sistema de reconocimiento alcance los resultados generales previstos, como el incremento en la motivación de los trabajadores, un incremento en la eficacia de las tareas laborales, y un entorno laboral más armónico. Además, se elaborará un manual de procedimientos donde orientará la puesta en marcha y operación del nuevo programa, garantizando su efectividad y

viabilidad a largo plazo. Además, se realizará una evaluación de seguimiento para medir el efecto del programa, garantizando que los resultados sean evaluados y modificados conforme se requiera.

Si el programa evidencia su eficacia en incrementar la motivación de los empleados y fortalecer la cultura de la organización, se pronostica que este modelo de reconocimiento pueda ser replicado en otras empresas del sector en el distrito de Miraflores y en otras zonas de Lima. Esto posibilitaría que más compañías obtengan ventajas de un programa que mejora el desempeño y el bienestar de sus trabajadores, aportando de esta manera a la mejora global del sector Fast Food en la zona.

A largo plazo, si los resultados son favorables y sostenibles, el programa podría extenderse a nivel nacional, replicando en empresas de todo el país que se encuentren con retos parecidos en términos de motivación de sus empleados. Incluso, gracias al éxito evidenciado, el modelo de reconocimiento podría ser modificado para su uso en mercados globales, en compañías de otras naciones que buscan soluciones novedosas para incentivar a su personal, ampliando la influencia del programa a nivel mundial.

5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial

La investigación estará orientada a los colaboradores de uno de los locales de una conocida empresa de Fast Food ubicado en el distrito de Miraflores, tomando en cuenta solamente los puestos operativos de las áreas de producción y servicio.

Tabla 25

Contexto de mercado

Elementos	Descripción
Competidores	McDonald's y KFC
Proveedores	Cencosud – Sodimac
Canales de venta	El canal principal de venta para el sector fast food es el tradicional (análogo)
Estrategias de publicidad	Principalmente se enfocan en redes sociales (Instagram, Facebook, TikTok) para campañas de marketing digital dirigidas a jóvenes y adultos

Fuente: Elaboración propia

La investigación estará orientada a los colaboradores de uno de los locales de una conocida empresa de Fast Food ubicado en el distrito de Miraflores, tomando en cuenta solamente los puestos operativos de las áreas de producción y servicio.

Tabla 26

Clientes potenciales

Elementos	Descripción
Industria	Restaurantes Fast Food
Tipo de empresa	Empresa grande
Ingresos por ventas	+ S/ 20,000 semanales por local
Cantidad de trabajadores	10 trabajadores
Ubicación de la empresa y sedes	Distrito de Miraflores, sede Miraflores.

Fuente: Elaboración propia

A largo plazo se busca replicar el programa de reconocimiento a las demás sedes de la empresa que cuenten con problemas similares.

5.3. Descripción de la propuesta de innovación o del modelo de negocio

5.3.1. Diagnóstico situacional

Tabla 27

Análisis FODA

Análisis	Descripción
Fortalezas	Los trabajadores muestran un compromiso constante con la puntualidad. Los jefes directos brindan retroalimentación a los colaboradores. Los colaboradores demuestran un alto sentido de responsabilidad con las funciones que se les asignan.
Oportunidades	Implementar un plan de reconocimiento, para mejorar la moral y el compromiso de los colaboradores Mejorar los equipos y recursos, para aumentar la eficiencia de cada proceso de trabajo Aumentar las oportunidades de línea de carrera dentro de la empresa.
Debilidades	Se observa una falta de autonomía en los roles asignados. Se observa una falta de interés de los colaboradores en continuar con sus roles dentro de la empresa. Los jefes directos han dejado el bienestar de colaboradores desatendido. Hay una falta de crecimiento profesional dentro de la empresa. Se puede observar una escasez de incentivos por parte de los jefes directos de la muestra. Hay una falta de cultura de reconocimiento hacia los colaboradores por su esfuerzo en varias oportunidades
Amenazas	Se evidencia una falta de la cultura organizacional en el local estudiado. Falta de motivación de los trabajadores para realizar sus funciones. Crecimiento de competidores dentro del rubro que pueden atraer talento con mejores propuestas laborales.

Fuente: Elaboración propia

5.3.2. Propuesta de valor

Se propondrá un programa de reconocimiento, el cual proporcionará al restaurante un ambiente laboral mucho más positivo y satisfactorio. Este programa buscará solucionar el inconveniente de la baja motivación del personal y su elevada rotación. Mediante el reconocimiento, los trabajadores experimentarán la sensación de que su trabajo es apreciado, esto se reflejará en un incremento en sus niveles de satisfacción, así como en un incremento en su productividad. Al satisfacer la demanda de la empresa de conservar el talento humano y potenciar la productividad, estableciendo un sistema de reconocimiento apropiado, la empresa no solo mantendrá a sus trabajadores, sino que también aumentará su dedicación y rendimiento, lo cual a largo plazo les favorecerá en su estabilidad y su éxito organizacional.

5.3.3. Fuentes de ingresos

Los clientes potenciales estarán dispuestos a pagar por un programa de reconocimiento, ya que este método ayudará a generar un entorno de trabajo positivo, incrementa la satisfacción de los trabajadores y, por ende, potencia la permanencia del personal. A pesar de que en la actualidad las compañías pueden estar pagando por sistemas de reconocimiento no estructurados o informales, estos no consiguen producir el efecto esperado. Los pagos por estos programas generalmente se efectúan mediante presupuestos destinados al bienestar en el trabajo o dentro de los costos generales de recursos humanos, con financiación anual o en trimestres. Las empresas tendrían la opción de abonar a través de planes de pago anuales o por contrato, manteniendo el gasto dentro de su presupuesto de recursos humanos, y algunas también podrían elegir pagar en partes durante la implementación del programa.

5.3.4. Canales de distribución

Los clientes suelen interactuar mediante medios digitales como correos electrónicos y plataformas de mensajería instantánea, donde pueden obtener información detallada sobre el programa de reconocimiento, formular preguntas y agendar reuniones. Además, aprecian las reuniones en línea o exposiciones en línea, donde pueden obtener más información sobre el funcionamiento del programa de forma interactiva. El medio de comunicación más efectivo es el correo electrónico, dado que posibilita el envío de datos precisos y personalizados, además simplifica un seguimiento apropiado con la empresa interesada. No cabe duda de que el método más eficiente es la utilización de redes sociales y correos electrónicos, dado que demandan una inversión mínima en recursos humanos y logísticos, a diferencia de otros canales más formales como las reuniones presenciales.

5.3.5. Estrategia de penetración en el mercado

Se conseguirá que las empresas obtengan el programa de reconocimiento a través de presentaciones en línea, demostraciones interactivas y testimonios de otras empresas que hayan puesto en marcha el programa con éxito, demostrando las ventajas en cuanto a la permanencia de los empleados y la mejora del entorno de trabajo. Principalmente, se empleará publicidad en línea, mediante campañas en redes sociales, publicidad en plataformas digitales y envíos de correos electrónicos, llegando a los encargados de recursos humanos y directivos de las empresas de Fast Food.

5.3.6. Actividades productivas propias y externas

Las tareas requeridas para la propuesta comprenden el diseño e implementación del programa de reconocimiento laboral, que incluye la elaboración de recursos informativos, la organización de eventos en línea o en persona, y la formación de líderes de recursos humanos para llevar a cabo el programa de manera eficiente en la compañía. Para comercializar el servicio, se realizarán acciones como presentaciones en línea, la elaboración de testimonios y ejemplos de éxito que evidencien las ventajas del programa, y campañas de marketing digital mediante redes sociales y correo electrónico para captar la atención de las empresas interesadas. Para la relación con el cliente, se llevarán a cabo asesoramientos a medida, se proporcionará un servicio de atención al cliente para esclarecer interrogantes y se promoverá la elaboración de encuestas de retroalimentación con el fin de perfeccionar de manera constante el programa. Las acciones para generar ingresos contemplarán la comercialización directa del programa de reconocimiento y la opción de diseñar paquetes a medida de acuerdo con las demandas de la empresa, con pagos anuales o por fases de implementación.

5.3.7. Alianzas

Nuestros proveedores más importantes incluirán plataformas de comunicación digital, como empresas que ofrezcan herramientas de videoconferencia, encuestas en línea y aplicaciones para la gestión de reconocimientos laborales. Además, se buscarán proveedores de contenidos formativos y consultoras especializadas en recursos humanos que brinden materiales educativos y capacitación a los líderes empresariales para implementar el programa. En cuanto a nuestras actividades clave, contaremos con el apoyo de consultoras de recursos humanos que nos ayudarán a personalizar y adaptar el programa de reconocimiento a las necesidades específicas de cada empresa. También formaremos alianzas con

asociaciones empresariales y gremios del sector de Fast Food, los cuales pueden facilitarnos el acceso a empresas y promover el programa a través de sus redes.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

6.1.1. Conclusiones generales

Se concluye que el nivel de motivación es bajo en los trabajadores en una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, 2024; debido a múltiples factores como son la falta de interés por parte del jefe directo, la pobre cultura de reconocimientos, la ausencia de buenos incentivos y dificultades en las funciones por parte de los equipos.

6.1.2. Conclusiones específicas

6.1.2.1. Conclusión específica 1

Se concluye que el nivel de **motivación intrínseca** de los trabajadores en una empresa de fast food del distrito de Miraflores durante el 2024, es muy bajo considerando factores como la insatisfacción, la falta de crecimiento personal y el poco desarrollo de habilidades.

6.1.2.2. Conclusión específica 2

Se concluye que el nivel de **motivación extrínseca** de los trabajadores en una empresa de fast food del distrito de Miraflores durante el 2024, es bajo considerando factores como la falta de reconocimiento, carencia de recompensas y las malas condiciones laborales

6.2. Recomendaciones

6.2.1. Recomendaciones generales

Se recomienda implementar la propuesta de reconocimiento de los logros de los trabajadores para aumentar sus niveles de motivación, se debe establecer un plan de acción que se abarque los factores intrínsecos y/o extrínsecos.

6.2.2. Recomendaciones específicas

6.2.2.1. Recomendación específica 1

Se recomienda implementar la propuesta de reconocimiento donde se brinde capacitaciones, feedback y delegación de tareas de forma continua para lograr incrementar la motivación y cada trabajador sienta que es valorado y capaz de lograr lo encomendado.

6.2.2.2. Recomendación específica 2

Se recomienda manejar la propuesta de reconocimiento que se adecue a cada meta lograda por cada trabajador, para que, de esta manera sienta que es reconocido por su esfuerzo y objetivos logrados.

6.2.2.3. Recomendación específica 3

Se recomienda promover el crecimiento profesional dentro de la empresa, brindando más oportunidades de desarrollo mediante capacitaciones, nuevos puestos, que permita ver su crecimiento constante sintiéndose valorados.

VII. Referencias bibliográficas

- Aguirre, K., Pérez, S. (2024). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de seguridad privada, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM <https://hdl.handle.net/20.500.12672/23536>
- Anderson, J. (2001). *Aprendizaje y memoria. Un enfoque integral*. México: Mc Graw
- Arbaiza, L., Cánepa, M., Cortez, O., Lévano, G. (2014). Análisis prospectivo del sector de comida rápida en Lima: 2014-2030. Ediciones ESAN, 43
- Asociación Española de Normalización y Certificación. AENOR (2018). Organizaciones educativas
- Baena, G., (2017). Metodología de la Investigación (3ra ed.). Grupo Editorial Patria.
- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. Berlín: trAndeS - Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina.
- Cerón, J. (2015). La Importancia de la Motivación en las Empresas. Universidad Militar Nueva Granada.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). *The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268
- García Sehweret, P. (1987). *El salario, sus aspectos sociopsicológicos*. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Grosso, C. P. (2014). El conocimiento técnico (y la cultura tecnocrática moderna). *Prudentia Iuris*, 77.
- Hegel, G. (2003). *Fenomenología del espíritu*. Madrid: Fondo de Cultura Económica
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill Education.

- Ibarra, D. (2021). *Generación millennial como fuerza de trabajo mayoritaria: Su motivación laboral e intención de permanencia*. [Tesis de título, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio UNAM <https://ru.dgb.unam.mx/handle/20.500.14330/TES01000812844>
- Knowles, M. (2001). *Andragogía. El aprendizaje de los adultos*. México: Oxford.
- Krugman, Paul. 2018. «*Understanding Incentives in Economics: 5 Common Types of Economic Incentives*», MasterClass, acceso el 12 de mayo de 2020,
- Likert R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*.
- López, A (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la universidad politécnica salesiana sede Guayaquil*. (Tesis de maestría). Universidad politécnica salesiana, Guayaquil, Ecuador
- Maslow, A.H. (1943). "A Theory of Human Motivation". In *Psychological Review*, 50 (4), 430-437. Washington, DC: American Psychological Association.
- Mera-Cedeño, L. A., & Zambrano-Montesdeoca, J. L. (2021). Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí. *Dominio De Las Ciencias*, 7(5), 498–508. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i5.2264>
- Münch, L. (2014). *Administración, Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2da ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. doi:ISBN: 9786073227001
- Navarro, E. y Jiménez, E. (2017). *Fundamentos de la Investigación y la Innovación Educativa*. UNIR Editorial.
- Ocaña, A. (2023). *Liderazgo transformacional y motivación de los trabajadores de la oficina Angamos Este BBVA - Miraflores, 2023* [Tesis Bachiller, Instituto San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional del Instituto San Ignacio de Loyola <https://repositorio.isil.pe/handle/123456789/1038>
- Peiró, J. M., & Prieto, F. (2002). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid.

- Pérez, L. (2001). Estrategias de aprendizaje, género y rendimiento académico. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxia e Educacion* 7 (5):203-216.
- Quevedo, F. (2022). Plan de acción “Motivación” para el fortalecimiento de la motivación laboral de los docentes de una universidad privada en Lima.
- Ramírez, M., Herrera, F. y Herrera, I. (2003). *¿Qué ocurre con la adaptación y el rendimiento académico de los alumnos, en un contexto educativo pluricultural?* En: Revista Iberoamericana de Educación. Universidad de Granada.
- Retamozo, E., Ortega, K. (2023). *La motivación y desempeño laboral en trabajadores de la Dirección General de Trabajo del MTPE 2023*. [Tesis de título, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional UTP <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/9155>
- Riso, W. (2012) *Ama y no sufras: cómo disfrutar plenamente de la vida en pareja*. Océano.
- Rivera, D., Rios, S. (2021). *Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en una empresa prestadora de servicios de aseo en el Municipio de Bello en el año 2021* [Tesis de título, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repository Uniminuto <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/15599>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson Educación/Prentice Hall.
- SHAUN, S. (1998) *Satisfacción Laboral*. México. Editorial Trillas.
- Velásquez, V. (2022). *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao – 2021* [Tesis Título, Universidad de Lima]. Repositorio U. Lima <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16198>
- Zimmerman, B.J. (2000). Attaining self-regulation: A social cognitive perspective. En M. Boekaerts, P.R. Pintrich y M. Zeidner (Eds.), *Handbook of self-regulation* (pp. 13-40)

VIII. Anexos

8.1. Informe Turnitin

JOSE CHRISTIAN PORTELLA HUAMAN

TESIS - Propuesta de un programa de reconocimiento para incrementar la motivación de los trabajadores en una ...

 Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::30163:417975859

Fecha de entrega

20 dic 2024, 8:02 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

20 dic 2024, 8:11 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS - Propuesta de un programa de reconocimiento para incrementar la motivación de los tra....docx

Tamaño de archivo

1.4 MB

64 Páginas

13,628 Palabras

82,913 Caracteres

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

16%  Fuentes de Internet

2%  Publicaciones

16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Kevin Paul Álvarez Aspajo
(Autor)



Jose Portella Huaman
(Autor)



Ivan Ernesto Quijano Aranibar (Asesor)

8.2. Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación o tesis

“Propuesta de un programa de reconocimiento para incrementar la motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, 2024”

Integrantes:

Álvarez Aspajo Kevin Paul

Portella Huaman Jose Christian

Asesor: Ivan Ernesto Quijano Aranibar

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

Impacto Social: Un programa de reconocimiento que valore el esfuerzo de los trabajadores puede tener un impacto directo en la calidad de vida laboral, reduciendo el estrés y mejorando el ambiente de trabajo.

Mejorar la motivación laboral puede contribuir a aumentar la permanencia de los trabajadores, que también crea una mayor estabilidad laboral dentro de la empresa.

Impacto Económico: La baja rotación de personal reduce los costos asociados con la contratación y formación de nuevos empleados.

La motivación laboral también influye en la satisfacción del cliente, lo que puede traducirse en un aumento de las ventas y, por ende, mayores ingresos.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Los resultados obtenidos muestran que el nivel de motivación de los trabajadores en la empresa de Fast Food es bajo. El bajo nivel de motivación tanto intrínseca como extrínseca observado en la investigación evidencia la necesidad urgente de implementar un programa de reconocimiento que valore los esfuerzos de los trabajadores, ofrezca oportunidades de crecimiento profesional, y mejore las condiciones laborales. Este programa no solo contribuiría a reducir la rotación de personal, sino que también mejoraría el clima laboral y la productividad de la empresa.

8.3. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Plan de acción para aumentar la motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, 2024.					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable: Motivación Dimensiones: - Motivación Intrínsecas - Motivación Extrínsecas	Enfoque: Cuantitativo. Tipo de investigación: Aplicada. Diseño de investigación: No experimental de corte transversal Nivel de investigación: Descriptivo Técnica: Encuesta Virtual/digital. Instrumento: Cuestionario.	Población: 10 trabajadores de una empresa de Fast Food de la sede Miraflores Muestra: 07 trabajadores de una empresa de Fast Food, del distrito de Miraflores
¿Cuál es el nivel de motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, 2024?	Conocer cuál es el nivel de motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food del distrito de Miraflores, 2024	No requiere hipótesis.			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cuál es el nivel de motivación intrínseca de los trabajadores en una empresa de Fast Food del distrito de Miraflores durante el 2024?	Conocer cuál es el nivel de motivación intrínseca de los trabajadores en una empresa de Fast Food del distrito de Miraflores durante el 2024.	No requiere hipótesis.			
¿Cuál es el nivel de motivación extrínseca de los trabajadores en una empresa de Fast Food del distrito de Miraflores durante el 2024?	Conocer cuál es el nivel de motivación extrínseca de los trabajadores en una empresa de Fast Food del distrito de Miraflores durante el 2024.				

8.4. Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN													
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICION	I	ESCALA				
									1	2	3	4	5
Motivación	La motivación es un proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de la persona para el logro de un objetivo. La motivación varía tanto entre diferentes individuos y se relaciona específicamente con el esfuerzo para alcanzar objetivos organizacionales. Por tanto, es una de las principales influencias en el comportamiento relacionado con el trabajo. (Robbins & Judge, 2009)	El plan de acción para aumentar la motivación de los trabajadores en una empresa Fast Food, Lima 2024, consta de las siguientes dimensiones: Intrínseca (ITEM 1 - 11) e Extrínseca (ITEM 12 - 16)	Intrínseca	Interés en realizar sus actividades.	1	Las tareas que desempeño están alineadas con mi rol.	ORDINAL	CUESTIONARIO	Nunca	Casí nunca	A veces	Casí siempre	Siempre
					2	Me siento satisfecho(a) con las actividades y tareas asignadas a mi puesto.							
					3	Los resultados de mi trabajo influyen significativamente en la vida o bienestar de otras personas.							
					4	Mi puesto implica un alto nivel de responsabilidad.							
				Crecimiento profesional	5	Las tareas que realizo me permiten desarrollar al máximo mis habilidades.							
					6	Recibo retroalimentación o críticas constructivas para mejorar en mi trabajo.							
					7	Existe igualdad de oportunidades para realizar línea de carrera dentro de la empresa.							
					8	Me proporcionan la formación/capacitación necesaria para mi desarrollo personal y profesional.							
				Autodeterminación	9	Tengo libertad para realizar mi trabajo según mi propio criterio.							
					10	Mi puesto incluye tareas variadas y/o desafiantes							
			Extrínseca	Eficiencia en cumplir las actividades	11	Cumplo con el horario establecido y soy puntual.							
					12	Recibo reconocimiento por el trabajo que realizo							
				Reconocimiento social	13	Mi jefe se preocupa por mi salud física y mental.							
					14	Mi jefe inmediatamente me comunica si mi trabajo está bien o si hay áreas a mejorar.							
					15	Estoy satisfecho(a) con los incentivos y recompensas que recibo.							
				Aprendizaje	16	Se me proporcionan los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo.							

8.5. Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO

¡Hola! Somos Jose Christian Portella Huaman y Kevin Paul Álvarez Aspajo, estudiantes de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estamos realizando una investigación de Pregrado titulada: **“Plan de acción para aumentar la motivación de los trabajadores en una empresa de Fast Food del distrito de Miraflores, 2024.** Por lo tanto, se solicita leer cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y contestar marcando con un aspa (X) o cruz (+) en las alternativas establecidas.

La duración de la encuesta es menor a **3 minutos**. Además, es completamente anónima, por lo que no le pediremos datos personales. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad, por ello le pedimos sinceridad al contestar.

¡Muchas gracias por su tiempo!

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Las tareas que desempeño están alineadas con mi rol.					
2	Me siento satisfecho(a) con las actividades y tareas asignadas a mi puesto.					
3	Los resultados de mi trabajo influyen significativamente en la vida o bienestar de otras personas.					
4	Mi puesto implica un alto nivel de responsabilidad.					
5	Las tareas que realizo me permiten desarrollar mis habilidades.					
6	Recibo retroalimentación o críticas constructivas para mejorar en mi trabajo.					
7	Existen igualdad de oportunidades para realizar línea de carrera dentro de la empresa.					
8	Me proporcionan la formación/capacitación necesaria para mi desarrollo personal y profesional.					
9	Tengo libertad para realizar mi trabajo según mi propio criterio.					
10	Mi puesto incluye tareas variadas y/o desafiantes					
11	Cumplo con el horario establecido y soy puntual.					
12	Recibo reconocimiento por el trabajo que realizo					
13	Mi jefe se preocupa por mi salud física y mental.					
14	Mi jefe inmediatamente me comunica si mi trabajo está bien o si hay áreas a mejorar.					
15	Estoy satisfecho(a) con los incentivos y recompensas que recibo.					
16	Se me proporcionan los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo.					

Muchas gracias

8.6. Validación de expertos



FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución	Instrumento	Autor(es)
Mg. Ivan Ernesto Quijano Aranibar	Docente en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente e Investigador RENACYT en el Instituto San Ignacio de Loyola.	Cuestionario	JOSE CHRISTIAN PORTELLA HUAMAN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Indicadores	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			X		
4. Organización	Existe una organización lógica.			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico científicos			X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones			X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			X		

III. OPINION DE APLICACIÓN

- ☒ Aplicable
- ☐ Aplicable después de corregir
- ☐ No aplicable

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

51% BUENO

V. DATOS DEL EXPERTO

DNI	ORCID	COD. INVESTIGADOR RENACYT	Celular
45144294	https://orcid.org/0000-0003-2264-1186	P0130610	+51 956 202 509

Lugar y fecha: Lima, 23 de agosto de 2024.

QUIJANO ARANIBAR IVAN ERNESTO
DNI: 45144294