

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



La motivación laboral y el desempeño laboral, Hotel Costa del Inka, Nuevo
Chimbote, 2021

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en
Administración

Autora

Peralta Vites, Narda Faviola

Asesor

Luján Torres, Jorge Alejandro

Código ORCID 0000-0001-7194-2917

Chimbote – Perú

2021

1. PALABRAS CLAVE:

Tema	Motivación laboral, desempeño laboral
Especialidad	Administración
Líneas de investigación	Código OCDE Gestión de Talento Humano Motivación laboral, desempeño laboral 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y negocios Negocios y Management

KEYWORDS:

Topic	Job motivation, job performance
Specialty	Adminitration
Line of research	OCDE Code Human Talent Management Work motivation, work performance 5. Social Sciences 5.1 Economy and business Business and Management

**2. La motivación laboral y el desempeño laboral, Hotel Costa del Inka, Nuevo
Chimbote, 2021.**

3. RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

La metodología que se empleó El tipo de investigación corresponde a un estudio no experimental, de enfoque cuantitativo; con diseño descriptivo, correlacional transversal. Se aplicó como técnica una encuesta y como instrumento de investigación un cuestionario debidamente estructurado. La población estuvo conformada por los 18 trabajadores de la microempresa Hotel Costa del Inka; la muestra por ser consistente y representativa fue también el total de trabajadores.

En el presente estudio se determinó que, la motivación laboral, existe se relaciona significativamente en el desempeño laboral, en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021. De acuerdo al nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.041 > 0.05$); es decir, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

4. ABSTRACT

The present research study aimed to know the relationship between work motivation and work performance in the workers of the Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

The methodology used is: The type of research corresponds to a non-experimental study, with a quantitative approach; with descriptive, cross-correlational design. A survey was applied as a technique and a properly structured questionnaire as a research instrument. The population was made up of 18 workers from the Hotel Costa del Inka microenterprise; The sample, being consistent and representative, was also the total number of workers.

In the present study, it was determined that work motivation exists and is significantly related to work performance in the workers of the Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021. According to the level of significance, it is less than 0.05 ($0.041 > 0,05$); that is, we accept the alternative hypothesis and reject the null hypothesis.

Índice

1. PALABRAS CLAVE:.....	i
2. La motivación laboral y el desempeño laboral, Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.....	iii
3. RESUMEN.....	iii
4. ABSTRACT	iv
5. Introducción	1
5.1 Antecedentes y Fundamentación científica.....	1
5.2 Justificación	24
5.3 Problema	24
5.4 Conceptuación y operacionalización de las variables	25
5.5 Hipótesis:.....	32
5.6 Objetivos:.....	32
6 Metodología del Trabajo	32
6.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	32
6.2 Procesamiento y análisis de la información	34
7 Resultados	34
7.1 Descripción de resultados	34
7.2. Contrastación de Hipótesis.....	38
8 Análisis y Discusión.....	45
9 Conclusiones y Recomendaciones.....	49
9.1 Conclusiones	49
9.2 Recomendaciones	50
10 Agradecimiento	551
11 Referencias Bibliográficas	52
12. Anexos y apéndices.....	55
Anexos 02	56
APENDICES.....	59
Apéndice 01.....	59
Apéndice 02.....	59

Apéndice 03	60
Apéndice 04	60
Apéndice 05	61
Apéndice 06	61
Apéndice 07	62

Índice de Tablas

Tabla 01: Análisis de la motivación laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021	34
Tabla 02: Dimensión: Factores Extrínsecos.	35
Tabla 03: Dimensión: Factores Intrínsecos.	35
Tabla 04: Dimensión: Capacidades.	36
Tabla 05: Dimensión: Calidad de trabajo.	36
Tabla 06: Dimensión: Responsabilidad	37
Tabla 07: Determinación del nivel del desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote	37
Tabla 08: Determinación de cómo se relaciona la motivación laboral con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote.	38
Tabla 09: Determinación de cómo se correlaciona la motivación laboral con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote.	39
Tabla 10: Definición de los factores intrínsecos y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote	40
Tabla 11: Definición de los factores extrínsecos y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote	41
Tabla 12: Identificación de los factores extrínsecos y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka	42
Tabla 13: Identificación de los factores extrínsecos y la correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.....	43

Índice de Figuras

Figura 01: Diagrama de dispersión de cómo se correlaciona la motivación laboral con el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021	40
Figura 02: Diagrama de dispersión de los factores intrínsecos y la correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.	42
Figura 03: Diagrama de dispersión de los factores extrínsecos y la correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.	44

5. Introducción

5.1 Antecedentes y Fundamentación científica

5.1.1 Antecedentes

Según Zans, (2016), concluyó que el ambiente empresarial actual en la FAREM, es un ambiente de mayor aliento, emoción y entusiasmo, así como indiferencia y alejamiento en menor proporción, es por lo que se toma en cuenta entre medio bueno y malo, mejorar el entorno empresarial va incidir positivamente en el desenvolvimiento laboral de los profesores.

Según Centurión, (2017), en su tesis los resultados muestran que tanto el estímulo como el desenvolvimiento son excelentes en la organización, la necesidad de éxito en la empresa se expresa con frecuencia, la necesidad de energía es frecuente con un 26,7% y la necesidad de asociación con un 53,4 % dijo. estupendo. En conclusión, se puede demostrar que existe una interacción eficiente entre las dos constantes al considerar que se encontró una correlación igual a 0.875.

Según Reátegui, (2017), Por lo tanto, se halla una influencia entre el estímulo laboral en el desenvolvimiento laboral de los empleados del colegio.

De igual manera Capcha, (2018), concluye: existe un nexo directo e importante entre la motivación y el desempeño de los vigilantes nocturnos en la Ciudad de Santiago, en 2018. Esto se evidencia en el coeficiente de correlación de Rho Spearman $r = 0.814$ y el nivel de significancia de 0.000 es menor que la región crítica de 0,05

También, Oros, (2019), concluye: en comparación con la mayoría de los docentes encuestados, el 87,50% respondió que casi siempre estaba motivado y el 12,50% a veces estaba motivado y comprometido con el desempeño laboral, la mayoría dijo que 62,50 es la respuesta que 'casi siempre tienen un desempeño laboral óptimo, y el 6,25% de las respuestas son siempre eficientes en el trabajo y el 31,25%, en ocasiones, un rendimiento laboral óptimo.

De acuerdo, Pareja, (2016), define que se halla una fuerte relación entre incentivos y desempeño laboral.

Según, Chavarry, (2016), En su tesis, concluyo ser favorables, lo que significa que los empleados de Hidrandina tienen una motivación moderada, que es el factor básico para ayudarlos a alcanzar la eficiencia en el trabajo a través de la mejora de su desempeño en el rendimiento de la organización. Con este estudio se afirma la presunción de que la motivación afecta el desempeño laboral en la compañía de Hidrandina Chimbote en 2015.

Asimismo, Huerta, (2017), en su tesis concluyó que los factores motivacionales que afectan el desempeño laboral deben tener una correlación entre las variables, cuando hay un cambio en el nivel de motivación, habrá cambios directos significativos en el desempeño.

De acuerdo a León, (2017), En su tesis, concluye que en el sentido asintótico (bilateral) de 0.000, donde menos de 0.05, aceptan la hipótesis alternativa, donde la motivación afecta en gran manera al desempeño laboral, con una correlación significativa del 79.5% entre motivación y desempeño en el trabajo.

De otra manera, según Ghaffari, (2017), En su anunciado científico, tuvo como objetivo averiguar el influjo de las mismas variables del actual estudio en la Universidad Tecnológica de Malasia. El análisis del estudio ha mostrado que el estimulador más relevante para el desarrollando laboral es el compromiso, ya que otorga a los empleados más poder de decisión para realizar su trabajo.

De otra forma, Ahmed & Rida, (2019), En su estudio científico, verificó cuanto influyen los estímulos en el desenvolvimiento laboral de los empleados de las entidades bancarias en la ciudad de Karachi. La investigación muestra que el tipo de motivación más predominante es la extrínseca; también, los escritores indican que, aún de las remuneraciones por encima del promedio, los empleados pueden sentirse insatisfechos

cuando no se estimula la motivación intrínseca. También concluyó que cuando las personas están motivadas en su centro laboral, su desenvolvimiento laboral aumenta y cada colaborador cuenta con distintas falencias y motivaciones para ser más productivo. Por lo tanto, el excelente jefe debe saber distinguir el tipo de motivación que necesita de la motivación de sus empleados. Cabe señalar que el estudio está alineado precisamente con su objetivo de generalizar los resultados de toda la ciudad a las mismas variables de estudio.

De igual forma, Miranda, M. (2018), En su tesis, finiquitó que existe un vínculo significativo en gran manera entre la motivación para laborar a un grado genérico y el desempeño en el trabajo entre los empleados de la dependencia de obstetricia del hospital Belén en Trujillo.

Por tanto, Sánchez, E. (2017), con su tesis encontró que prevalece un nexo muy importante entre la motivación laboral y el desempeño de los gerentes en el área de provisión por parte de Empresa Guzmán Distribuciones S.A.C. de Trujillo, quien nos muestra que la motivación en el trabajo es importante para prevalecer niveles consistentes de desempeño entre los empleados de una compañía; por tanto, muestra que existe un nexo causal efectivo en las dos constantes.

Según, Perea, M. (2017), En su tesis se constató que entre la motivación laboral y los resultados laborales prevalece un nexo inmediato e influyente al asumir el valor 0,912, y para sus variables intermedias: liderazgo, igualación y corrección laboral en el trabajo, retribución en el trabajo, razón de la teoría de dirección, política de contenido del trabajo.

Finalmente, Alcalde, M. (2018), En su tesis, los resultados de la investigación demuestran que la mayoría de los trabajadores se sienten motivados mientras satisfacen sus necesidades fisiológicas, la necesidad de seguridad se vuelve predominante; así como la formación y la compensación son fundamentales para que los trabajadores realicen su trabajo de forma eficaz y logren los objetivos de la empresa.

Fundamentación Científica

Motivación:

Según Quintero, (2007), Maslow propuso la "teoría de la motivación humana", basada en una jerarquía de necesidades y motivaciones; Detecta 05 tipos de requerimientos y las toma en cuenta en gran importancia para la perduración y la estimulación. Así, cuando el ser humano alimenta su necesidad, nacen opciones que modifican o restauran su conducta; cuando una exigencia se satisface sensatamente, se activará una nueva exigencia. (Cap.14 Pág. 362-363)

De acuerdo Pérez, Méndez, Jaca (2010), Herzberg indujo la “Teoría de los dos factores”, llamada además “Teoría de la motivación y la higiene”. En este estudio, los trabajadores se ven influenciados por el regocijo, que es el resultado de la estimulación. Este factor sostiene que se puede incrementar la satisfacción individual, sin embargo, no tiene mucho efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción es causada principalmente a factores de higiene. Si hay ausencia de estos elementos o son inapropiados, generarán insatisfacción, pero tenerlos en cuenta tiene un efecto muy limitado en la satisfacción a largo plazo. (Parte I. Pág. 44-49).

McClelland, quería encontrar respuestas y mejoró la Teoría de los requerimientos, en la que detalla las emociones y exigencias que mantienen a los individuos motivados y logrados en sus carreras. De acuerdo a su estudio, la estimulación humana surge en el rastreo de suplir 03 exigencias tradicionales: la necesidad de tener éxito; busca notoriedad, desea suplir esta exigencia, el individuo progresa el anhelo de triunfo, la excelencia en su labor y novedosas obligaciones. Por lo tanto, el individuo se traza objetivos grandes para lucirse y buscar notoriedad en el resto, indicando poder realizar lo que quiera. La exigencia de mando, indica la falencia de tomar el control e intervenir en otros individuos y colectividad. (Parte III. Pag. 244).

Needs to Link, enfatiza la necesidad de ser parte de un grupo. Todos aquí están tratando de ser famosos, conectarse y ser solidarios con otros.

Chiavenato, (1999) La hipótesis de los estímulos, logra aclarar la conducta humana. La gestión teórica se basa en la conceptualización puramente económica, de acuerdo a la conducta humana, está estimulado por la averiguación del dinero, los salarios materiales y las retribuciones laborales; por lo tanto, la óptica tradicional de la gestión se basa en esta teoría ajustada (Cap.2. Pag.6-7)

Coulter (2005) para incrementar la motivación de la fuerza profesional actual, los gerentes deben considerar en la flexibilidad; Los análisis evidencian que los hombres valoran más la autonomía en su puesto que las mujeres. Se necesitan múltiples estímulos para motivar a los empleados con necesidades tan diferentes. También enfatizó que los gobiernos de los recursos humanos son esenciales. (Cap. 16. Pag. 391)

Helleriegel, Jackson y Slocum (2011), es una forma fisiológica, que ocurre cuando la potencia interior y / o exterior estimulan, direccionan o sostienen la conducta. Los empleados complacidos realizan una laboral más eficaz que los empleados no complacidos, y los colaboradores estimulados se desempeñan mejor que los menos estimulados. (Cap. 14. Pág. 458)

Robbins y Judge, (2009) en su ejemplar conducta empresarial, determina la estimulación como los procesamientos que influyen en la vehemencia, gestión y perseverancia de los esfuerzos de un sujeto para llegar a sus metas. (Cap.6.Pag 181).

Koontz y Wehrich, (2013) Argumentan que la estimulación es un vocablo genérico donde se añade a todos los estímulos, deseos, exigencias y otras fuentes similares. (Cap.14. Pag. 388).

IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN

Chiavenato, (2004) afirma que la motivación es el resultado del relacionamiento entre el individuo y las circunstancias que lo rodean. Dependiendo del contexto que la persona esté atravesando en ese entonces y como lleva su vida, habrá interacciones entre ellos y las circunstancias para motivar al individuo o no. La importancia radica en agradar

o lograr ciertas metas en el caso de una persona, en el caso de una empresa, sus metas están en torno a las metas de la compañía. Deseando lograr ello, los ejecutivos deben tener un conocimiento básico de la naturaleza humana.

LAS NECESIDADES HUMANAS BÁSICAS

La investigación de las motivaciones de la conducta propone el entendimiento de las necesidades humanas. La teoría de las relaciones humanas ha confirmado la realidad de exigencias humanas básicas. La conducta humana está determinada por causas que a menudo están más allá de la comprensión y el control humanos. Estas causales se llaman necesidades o motivaciones: consecuentes y no consecuentes que generan una definida conducta humana.

El ser humano es considerado un animal con un espectro completo de necesidades que se alternan o se manifiestan juntas o por separado. Una vez que se satisface una necesidad, aparece otra en su lugar, y así sucesivamente.

Las necesidades impulsan a la conducta humana, dotándola de guía y contenido. En el curso de su vida, el ser humano pasa por tres estados de motivación: a medida que crece; pasa por los niveles inferiores y acrecienta las necesidades de los niveles superiores. Las desigualdades particulares afectan la durabilidad, el apasionamiento y la adherencia final de todos estos grados. Siendo estos 03 etapas o niveles de estímulos competen a exigencias psíquicas, funcionales y de realización.

a) Necesidades fisiológicas:

Son exigencias básicas, importantes o existenciales, adscritas a la existencia humana, son de naturaleza innata e institucional. En el nivel inferior, las necesidades fisiológicas también están vigente en los animales. Estas necesidades requieren de satisfacción periódica. Las exigencias más importantes funcionales, son la nutrición, el descanso, la ejercitación, las relaciones sexuales, el refugio y amparo de los integrantes

y la seguridad física frente a los daños. Si una persona sufre hambruna, está buscando comida; sin embargo, cuando el individuo come con frecuencia, el hambre ya no es el motivo principal. Las necesidades fisiológicas pueden satisfacerse primero, sin afectar su conducta.

b) Necesidades psicológicas:

Son exigencias humanas provisionales. Se aprenden y se absorben a lo largo de la vida y figura un patrón de necesidades más alto y complicado que escasamente se satisface por completo. Buscar mejores satisfacciones para satisfacer estas necesidades de forma indefinida a medida que crecen y logran considerable dificultad.

Las necesidades psicológicas de mayor importancia son:

1. La exigencia de seguridad y privacidad. La exigencia de llevar a la persona a la defensa propia y protegerse de la inseguridad o la falencia. Esta exigencia lleva a una averiguación constante de calma y paz individual, mejor dicho, a una realidad de seguridad.
2. La exigencia de posesión. Esta exigencia de integrar un conjunto, conectar con personas, relacionarse con otros en un evento o en una empresa. Elton Mayo analiza la necesidad de pertenencia para interpretar la conducta grupal. Aceptación social, reconocimiento grupal, calidez humana y el deseo de ser parte de un grupo son las necesidades que hacen que las personas vivan en uno e integren a la sociedad. Dentro de un grupo social, hay la empatía y la antipatía (que provoca el distanciamiento social), dependiendo de cómo se satisfaga esta necesidad.
3. La necesidad de confianza. Viene de la autoestima y el auto respeto que cada individuo tiene en sí. Se alude a cómo se percibe y se valora a cada individuo, es decir, se la respeta y se considera.
4. Necesita cariño. Es el menester de entregar y recibir cariño, amor y afecto.

c) Necesidades de autorrealización:

Estas son las mayores exigencias, derivadas del grado formativo y pedagógico de la ciudadanía. Casi nunca están completamente satisfechos, ya que las personas buscan cada vez más una mayor gratificación y objetivos cada vez más complejos para sí mismos. La necesidad de realización personal es el fin de todas las exigencias humanas; el afán personal de ubicar su potencia y desarrollarse sin cesar.

CICLO DE LA MOTIVACIÓN

Iniciando la investigación de las interacciones humanas, se ha aplicado en las organizaciones toda una colección de estudios psíquicos de la estimulación. La conducta es resultado de la motivación. El estrés continuo conlleva al individuo a adoptar un modo de conducta con el fin de complacer más exigencias. De ahí la noción de procesos de estímulos: el cuerpo humano se encuentra en una fase de estabilidad psíquica hasta que un impulso lo perturba y nace una nueva exigencia. Esto genera que una forma de estrés sustituya la estabilidad anterior. El estrés conlleva a comportamientos o acciones para agradar una exigencia. Cuando esto se satisface, el cuerpo vuelve a su estabilidad original, hasta el momento en que se crea otro incentivo. Cada satisfacción figura una liberación de estrés.

FRUSTACIÓN Y COMPENSACIÓN

Ocasionalmente es admisible lograr el plena agrado de una necesidad, ya que pueden existir barreras u obstáculos que impidan esa exigencia. Si esto se da, aflora la desilusión que dificulta liberar el estrés existente, manteniendo un estado tenso y desequilibrado.

Asimismo, de la necesidad de ilusión o desilusión, el periodo de motivación puede tener una tercera solución: La reubicación, esto ocurre cuando la persona intenta satisfacer una necesidad que no puede satisfacerse satisfaciendo otra necesidad

complementaria o alternativa. De esta manera, satisfacer otra exigencia destierra la exigencia más relevante y aminora el error. A través de este mecanismo, todas las necesidades humanas pueden satisfacerse, reducirse o compensarse.

Cualquier necesidad insatisfecha determina la conducta; Asimismo, al no complacerse en un tiempo razonable, se convierte en fuente de desilusión. Ello puede provocar otras conductas como:

- a) Cambio de conducta. De repente y sin motivo simulado, el comportamiento de la persona desilusionada inicia a relucir desviaciones lógicas.
- b) Agresivo. Las personas frustradas pueden aumentar su grado de agresión. El estrés acumulado se puede exteriorizar corporal, oral, figuradamente y más.
- c) Respuesta emocional. El estrés prolongado debido a una necesidad insatisfecha puede causar ciertas fuera de lo normal como ansiedad, angustia, estrés, insomnio, trastornos circulatorios y digestivos, etc.
- d) Conformidad e indiferencia. El dolor por las necesidades insatisfechas puede conducir a respuestas heterogéneas, apatía y falta de disposición en el logro de metas, frustración con un mecanismo de autodefensa inconsistente.

Después la relevancia de librarse decepciones en la conducta del individuo.

TEORIA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

Herzberg, (1923) creó el estudio de 02 elementos para comentar el comportamiento de los individuos en situaciones laborales. De acuerdo a Herzberg existen dos factores guían el comportamiento del individuo:

1.- Factores higiénicos o extrínsecos.

Están presentes alrededor de las personas y comprenden las situaciones en las que realizan sus labores. Cuando la organización decide y gestiona estas situaciones, las personas no pueden controlar los factores de higiene. Los factores de higiene más

importantes son: el sueldo, beneficios complementarios, tipo de liderazgo o inspección que los trabajadores tienen de sus jefes, clima laboral en general, políticas y compromisos de la empresa, la interrelación entre los trabajadores y la empresa, normativa interna, etc.... son todas causas contextuales en el entorno de la persona. Usualmente, solo se usaban causas de higiene para motivar a los trabajadores; el trabajo se ve como desagradable y para hacer más es necesario recurrir a incentivos en el salario, supervisión, políticas corporativas libres y motivadoras; es decir, por estímulos de afuera, la persona da más a cambio de su labor.

La investigación de Herzberg encontró que, si los factores higiénicos son buenos, lo mejor que hacen es eludir el descontento de los trabajadores, y cuando incrementa la complacencia, no duran mucho. Cuando los factores higiénicos son inestables, generan insatisfacción entre los colaboradores. Dado que sus efectos están vinculados con la insatisfacción, Herzberg los nombra factores de higiene, ya que son esencialmente preventivos y preventivos, ya que solo eluden la insatisfacción, pero no crean satisfacción. Sus efectos son similares a algunas medidas de higiene: previenen infecciones o controlan los dolores de cabeza, pero no restablece su vitalidad.

2.- Factores motivacionales o factores intrínsecos.

Son los que se enlazan con el asunto del trabajo y la naturaleza de la tarea que realiza el individuo. El individuo gobierna los motivadores porque se relacionan con lo que hace y hace. Además, están relacionados con el sentimiento de crecimiento, el reconocimiento de la carrera y la autorrealización de un individuo, y están sujetas a las labores que la persona realiza en su trabajo. Por tradición, las tareas y puestos se han identificado y alineado con los orígenes de eficacia y riqueza, pero se han eliminado los desafíos y la inventiva personal. Por ello, carece de concepto psíquico para la persona que las realiza y su efecto es el "desenganche", y provocan apatía, desánimo y falta de conciencia psicológica. La influencia de los motivadores en los individuos es profunda y

constante. Cuando estos factores son importantes, generan complacencia personal. Por otro lado, cuando son precarios, nos deshacemos de ellos.

Higiene y los factores motivacionales son independientes entre sí. Las causas responsables de la satisfacción laboral de los individuos no son los mismos que los responsables de su insatisfacción, al contrario, les son completamente ajenos.

Los dos factores de Herzberg se basan en los siguientes supuestos:

- La satisfacción laboral se vale de elementos motivadores, da a conocer las acciones motivadoras de su labor.
- La insatisfacción laboral está basada en factores higiénicos, como el entorno laboral, la compensación, los beneficios, la supervisión, los colegas y el contexto general del entorno laboral.

Herzberg recomienda "enriquecimiento laboral" para suministrar una motivación constante en centro de trabajo. Este recurso incluye la sustitución de las actividades básicas y sencillas del cargo por más complicadas que aliente el desarrollo personal del colaborador, proporcionándoles estados difíciles y satisfacción laboral en este cargo. La abundancia de actividades se rige en la evolución individual y debe adaptarse a los cambios en las cualidades personales. Puede ser vertical (quitar las actividades más básicas e incrementar varias más difíciles) u horizontal (quitar las vinculadas con determinadas tareas e incrementar otras) opuestas, pero con el mismo problema).

La riqueza de la obra se suma y se mueve superiormente y por lados, ya que involucra reglas superiores o laterales y se complementan. La diversificación de actividades produce los efectos deseados, como incremento de la estimulación y productividad, disminución del absentismo (faltas escolares y retrasos en los servicios) y rotación de personal (empleados en licencia). Sin embargo, esto puede producir efectos no deseados, como una mayor ansiedad por tareas nuevas y diferentes si las experiencias iniciales fallan, un mayor conflicto entre expectativas y expectativas personales. no optar

por el enriquecimiento laboral genera un aumento de sueldo, así como una disminución de las relaciones interpersonales debido a que se concentra más en las búsquedas enriquecedoras.

TEORÍA X Y TEORÍA Y

McGregor (1971) hace una comparativa dos clases de gestión opuestas y opuestas: en un lado, la clase basada en el estudio básico, mecánico y práctico (que él llama teoría X), por lo tanto, el método apoyado en el diseño moderno, comportamiento (que él llamó teoría Y).

A.- Teoría X

Expresa concepciones tradicionales de gobernanza y se basa en conceptos erróneos e ideas engañosas sobre el comportamiento humano, a saber:

- La naturaleza humana es indulgente y perezosa: evita el trabajo o hace lo menos posible a cambio de un salario o una recompensa material.
- No son ambiciosos: no les agrada cumplir con sus deberes, les gusta ser directos y sentirse seguros a causa de esta sumisión. Especialmente, el hombre es ególatra con objetivos individuales marcados, a menudo entran en conflicto con las metas de la organización.
- Su propia naturaleza los hace resistentes al cambio, indagan su propia protección y fingen no tener peligros que los pongan en riesgo.
- La sumisión los tiene incapacitado para auto dominarse y organizarse a sí mismos: precisan dirección para liderarlos y controlarlos.
- Estos conceptos e ideas de la naturaleza humana forman parte de la Teoría X, que nota una forma de gestión rígido y autoritario que obliga a los individuos a trabajar de acuerdo con planes y estándares planificados y estructurados, con solo metas en mente. Los individuos son notados como **un mero** recurso o medio de fabricación.

De acuerdo a la teoría X, la gerencia se debe calificar por:

- Promover la organización en los bienes de la organización (salario, herramientas, máquinas e individuos) esencialmente para sus metas monetario.
- La gobernanza es el procedimiento de encaminar los logros de los individuos, como motivarlas, supervisar sus esfuerzos y ajustar su conducta para satisfacer las exigencias del negocio.
- Sin la intervención constante del gobierno, los individuos permanecerían pasivas ante las necesidades de la empresa o incluso las rechazaría. Los individuos deberán inducir, recompensar, castigar, limitar y controlar: sus funciones deben estar estereotipado y orientadas a las metas de la organización.
- Dado que los individuos están motivados por estímulos económicos (salarios), la organización debe usar los salarios como vía para recompensar (buenos trabajadores) o penalizar (trabajadores que no dan lo mejor de sí mismos) para cumplir su misión).

B.- Teoría Y:

De acuerdo con el estudio conductual, la presente idea de estructurar, está basada en conceptos e hipótesis actual, y sin aprensión con relación de índole del ser humano, a saber:

- A la gente por naturaleza no le gusta trabajar. Si cumple determinadas opciones, pudiendo ser motivo de regocijo y recompensa (si se hace de manera libre) o penalizaciones (si no cumple en la medida de lo posible). Aplicar un esfuerzo física o mental al trabajo muy natural como jugar o descansar u otra actividad. Por su naturaleza interior, los individuos no son pacientes ni resistentes a las exigencias del negocio: estos males pueden adquirirse a través de sus experiencias negativas en otros negocios.

- Por su naturaleza interior, los individuos no son pasivas ni resistentes a las necesidades del negocio: estos males pueden adquirirse a través de sus experiencias negativas en otros negocios.
- Los individuos tienen motivación, potencial de crecimiento, modelos a seguir adecuados y la capacidad de asumir responsabilidades. Los empleados deben ser autónomos y autónomos para lograr los objetivos asignados por la organización. El escrutinio de fuera y la amenaza de sanciones no son las únicas formas en que se puede ganar dedicación y compromiso para alcanzar las metas de la compañía.
- En ciertas circunstancias, el hombre promedio aprende a asumir responsabilidades, y por otro lado a buscarlas. Evitar el compromiso, la poca visión y la ansiedad excesiva por su protección propia son el resultado de la propia experiencia personal insatisfecho, por lo tanto, no son características inherentes de la raza humana en su conjunto.
- La estimulación y el innovar son notables en búsqueda de salidas a los problemas organizacionales están muy extendidas entre la gente. En la vida actual, los individuos utilizan solo una parte de sus habilidades profesionales.

Conforme a la teoría Y, el gerenciar se califica por:

Los seres humanos vienen con agentes como la motivación, potencia de desarrollarse, la aptitud de aceptar responsabilidades y la orientación conductual de acuerdo con los objetivos comerciales. Las autoridades no los emparejan con personas. La alta dirección es encargada de brindar las condiciones para que los individuos se identifiquen a sí mismas y desarrollen estos rasgos.

La labor primordial de la administración es generar las condiciones y formas de funcionamiento en una organización para que los individuos logren llegara a sus metas particulares enviando su potencial hacia las metas del negocio.

TEORÍA DE LAS NECESIDADES ADQUIRIDAS:

Daft & Marcic (2011) hace referencia a David McClelland, sugiere el estudio final que contiene datos de ciertos modelos de exigencias, son obtenidos a través de las experiencias vividas de cada persona.

Las necesidades con más comunes son tres:

1. La necesidad de éxito: desear lograr algo complicado, obtener un alto nivel de éxito, controlar tareas complejas y elevarse por encima de los demás.
2. La necesidad de vincularse: la aspiración de establecer relaciones personales, eludir conflictos y fundar amistades amorosas.
3. La necesidad de poder: el anhelo de predominar sobre el resto, ser comprometido con los demás y tener dominio también en los otros.

Robbins & Judge (2013), mencionan que, entre los muchos estudios realizados por David McClelland, se puede predecir entre la necesidad de éxito y el cumplimiento laboral: porque, en primer lugar, cuando una posición requiere demasiado compromiso, hasta que la persona tiene un alto sentido de responsabilidad. Se necesita éxito para sentirse más motivado. A menudo tienen éxito en prácticas organizacionales, como emprender con una idea de negociación y ejecutar un área independiente en una gran organización. Seguidamente, El hecho de tener mayor éxito, no necesariamente hace que un buen gerente, especialmente en las grandes organizaciones.

Las necesidades más analizadas son tres:

- Necesidad de éxito. Siendo el estímulo por distinguirse, ser exitoso en referencia a un grupo de estereotipos.
- Necesidades de asociación: es la exigencia de producir que los demás continúen de una forma que no podría lograrse con otra opción de mecanismo.
- Necesidad de dirección: es el anhelo de poseer vínculos entre personas afables y afines.

DESEMPEÑO LABORAL:

Robert, (2005) Por definición, el triunfo de una organización se vale en gran parte del desenvolvimiento laboral y el bienestar en sus empleados. Si los colaboradores se sienten cómodos, su desenvolvimiento será mejor y su productividad se acrecentará. Para garantizar un buen desempeño en el trabajo, es de vital énfasis que los colaboradores tengan claros sus deberes, los procesos a continuar, las tareas y las metas que se deben alcanzar.

Incentivar a los colaboradores en el lugar de trabajo es importante para alcanzar las metas. Los profesionales brindan una serie de estrategias para mejorar el desempeño, como recompensar los resultados, promoviendo un grato ambiente laboral e incluso asignar más responsabilidades.

Chiavenato (2000) define el desempeño, tales como actitudes observadas en los trabajadores que se relacionan con el logro de las metas organizacionales. Dice que hacer un buen trabajo es la fortaleza más importante de una compañía. El desenvolvimiento laboral en la oficina variará de colaborador a colaborador y de situación a situación, ya que dependerá de la condición que le afecte. Cada individuo puede determinar su propia relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar una determinada actividad; del mismo modo, el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y destrezas de cada persona y de cómo perciba su rol.

Quintero, Africano & Farías (2008) analizó que las organizaciones de servicios para brindar un buen servicio a sus clientes deben tener en cuenta los factores interrelacionados que tienen un impacto directo en el desenvolvimiento de los empleados, los cuales son tomados en cuenta en el estudio. Este estudio: agrado laboral, estima propia, equipo y formación de empleados.

Araujo & Guerra (2007) se refiere al desenvolvimiento laboral que se define en términos de Bojórquez, es decir, el grado en que los empleados se desempeñan para alcanzar los objetivos organizacionales dentro de un tiempo estipulado. En este sentido,

el desempeño se compone de activos tangibles, observables y medibles y otras deducciones.

Chiavenato (2002), establece que el desempeño es la efectividad de los empleados que trabajan en la organización, lo cual es fundamental para que las organizaciones y los individuos se desempeñen de manera excelente y estén satisfechos con su trabajo.

Benavides, (2002), Al concretar el desenvolvimiento laboral, lo asocia con la competencia, aceptando que, de acuerdo, que los trabajadores mejoren sus habilidades, su desenvolvimiento mejorará. Para el escritor, las competencias son “las conductas y actitudes visibles que un individuo ayuda a realizar para asumir de manera eficaz y satisfactoria sus obligaciones. También, sostiene que los análisis empresariales apuntan a girar en torno a tres índices de competencias centrales, relacionadas con la diferenciación y uso adecuado en relación a los objetivos organizacionales; Estas habilidades son: aptitud general, empleabilidad y aptitud básica.

Drucker, (2002) sugiere que se establezcan nuevos conceptos de la expresión y que las medidas de innovación y desenvolvimiento se puntualiza en términos no económicos.

Robbins, (2002) Esto aumenta el impacto del establecimiento de objetivos, lo que desencadena la conducta y mejora el rendimiento. El escritor afirma que el desenvolvimiento general es de vital importancia cuando se establecen metas difíciles, a la inversa, ocurre cuando las metas son fáciles.

En los conceptos anteriores, es claro que se asocia con alcanzar objetivos específicos de la sociedad, las cuales son necesarias para esta capacidad de sus integrantes, y así obtener los resultados satisfactorios que merecen con cada meta.

Chiavenato, (2011), nos permite saber que el desempeño está en una posición, es decir, en el comportamiento de su ocupante. Este ejercicio depende de la situación cambia de persona a persona y depende de variedad causas de la situación que lo influyen

fuertemente. La importancia de los premios y la apreciación se vale de los deseos individuales que delimita el nivel de denuedo que la persona está presta a dar y constituyen una perfecta concordancia costo-beneficio en la que la tasación del desenvolvimiento es una evaluación periódica del desenvolvimiento de una empresa. en un trabajo y su potencial de crecimiento. Cualquier estimación muy importante para incitar o evaluar el costo, la eminencia y las características de uno. Estimando a las personas que laboran en una empresa, se dan diferentes técnicas, conocidos por diferentes nombres, tales como tasación de cumplimiento, tasación de resultados, tasación de trabajadores, informes de progreso, estimación del desempeño funcional, etc. Ciertos conceptos son sustituibles. Resumiendo, la evaluación del desempeño es una idea dinámica porque las empresas continuamente estiman a los trabajadores de manera explícito o implícito.

Así mismo la estimación del desenvolvimiento es un sistema de gestión esencial en la gobernanza. Es un método para descubrir dificultades de inspección o integración de los colaboradores en la empresa según el cargo que cuente, así como desacuerdos y derroches entre empleados. tiene más potencial que las necesidades laborales, la dinámica de problemas, etc. Dependiendo de los tipos de dificultades reconocidos, la evaluación del ejercicio permite identificar y formar una norma del talento humano adaptada a las necesidades de la organización.

Elementos del desempeño laboral:

David & Newtrons (2000) valora a continuación las habilidades como componentes del desenvolvimiento en el trabajo:

- Adaptación
- Interacción
- Imaginación.
- Saberes cognitivos.
- Trabajo en grupo.
- Patrones de trabajo

- Evolución de habilidades
- Fuerzas en el bosquejo laboral.
- Acrecentar el desenvolvimiento.

Factores del desempeño laboral:

Chiavenato, (2000) da a conocer que el desenvolvimiento del individuo se mide con elementos determinados y estimados, que se detallan en factores:

- Factores de conducta: obediencia, apoyo, decisión, compromiso, firmeza, prudencia, capacidad de presentación, interés, imaginativo, habilidad de progreso.
- Factores operacionales: dominio de la labor, condiciones, precisión, trabajo en equipo, liderazgo.

Elementos que participan en este desempeño laboral:

La dinámica de la compañía, los empleados y la economía. El dinero es un factor de motivación para los empleados y debe tenerse en cuenta incluso cuando se está trabajando para lograr una meta.

Aptitud / Ambiente laboral: Sentirse cómodo en el lugar de trabajo es muy importante porque nos brinda muchas oportunidades para realizar un buen trabajo. La adaptación del empleado al puesto de trabajo incluye la integración en un puesto de trabajo en particular él o ella tiene los conocimientos, capacidades y destrezas idóneas para desempeñar ese trabajo con seguridad y, además, la persona que está estimulada y atraída por las particularidades del puesto.

Fijación de metas: Es una técnica útil para estimular a los trabajadores, ya que las metas se constituyen y deben desarrollarse durante un ciclo de tiempo, después del cual el empleado se encontrará complacido por lograr esos objetivos y retos. Estos deberían ser objetivos medibles que empoderen a los empleados, así como alcanzables.

Reconocimiento del trabajo: El reconocimiento del trabajo terminado es una de los métodos más relevantes. Los trabajadores a menudo se quejan de que cuando realizan un trabajo particularmente bueno, el jefe no se da cuenta. Por tanto, la primera consecuencia, de este comportamiento puede resultar en la pérdida inmediata incluso de los mejores trabajadores. Decirle al empleado que está haciendo un buen trabajo o hacerle ver su satisfacción con su trabajo; no solo no tiene costo, si no también lo promueve en su puesto porque se siente valorado y apreciado.

Implicación del colaborador: Si el trabajador interviene en el mando y la gestión de sus funciones, se sentirá más seguro y también se sentirá incluido en la compañía. Así como también, quien más que el empleado, para planificar porque es él quien cumple con la labor y es quien debe sugerir cambios de manera más eficiente.

Adiestramiento y progreso profesional: Los colaboradores tienen mayor motivación en su desarrollo personal y profesional, por lo que promover el adiestramiento es positivo para su desempeño y necesario para prever peligros psicosociales. Los beneficios son auto valoración, la complacencia laboral, mejor rendimiento laboral, la promoción.

Para dar un servicio óptimo a sus clientes, las empresas de servicios deben considerar factores que están interrelacionados y tienen un impacto directo en el desempeño del empleado, entre ellos:

Satisfacción laboral en el trabajo: Davis y Newstrom (1991) Da a conocer "todo lo bueno o malo", sentimientos que los colaboradores perciben de su labor, expresados en determinadas actitudes laborales", están asociados al origen del trabajo y los factores que configuran el contexto laboral: el grupo de trabajo, la dirección, el diseño organizacional y otros. Conforme estos escritores, la satisfacción laboral es un sentimiento de gozo o angustia diferente a los pensamientos, metas y deseos conductuales, estos comportamientos cooperan a los gerentes a predecir el impacto de la tarea en el comportamiento humano.

Autoestima: Otro factor a tener en cuenta, impulsado por el hecho de que es un estilo de necesidades individuales, que expresa la necesidad de alcanzar un buen puesto en la empresa, así como la intención de reconocimiento en el equipo de labor. La estima

personal es de suma importancia en las labores que permite al individuo la ocasión de evidenciar sus habilidades. En relación al continuo laboral, la estima personal es un determinante de gran realce para el progreso del trastorno depresivo, lo que significa que una alta vulnerabilidad tiende a coincidir con la expresión de muchas emociones, por lo que hay que confiar en las propias cualidades y ser flexible en situaciones de conflicto. Por tanto, esta frágil estabilidad depende de la estima personal, el rasgo de identidad que media la prosperidad o el fallo.

Las labores en grupo: es importante tomar en cuenta, que la labor que realizan los colaboradores puede aumentar si entran en comunicación directa con los usuarios a los que prestan servicios o si forman parte de un equipo, pudiendo juzgar su calidad.

Adiestramiento del colaborador: (Drovett, 1992), es un sistema de capacitación que lleva a cabo el sector de recursos humanos para que los colaboradores puedan desenvolverse en sus obligaciones de la forma más eficiente posible. Conforme a Nash, 1989, los talleres de entrenamiento generan frutos beneficiosos. El motivo de esto es brindar testimonio y contenido específicos del sitio o fomentar la copia de prototipos. El escritor sostiene que los talleres de capacitación no satisfacen las exigencias originales del cargo, las incomodidades surgen porque casi todos en la compañía sienten que no están capacitados y no conocen el procedimiento para conseguirlo.

Procedimiento de evaluación del desempeño:

Chiavenato, (2000), La valoración del desenvolvimiento laboral es una forma, un proceso, una estrategia y no el final. Es una forma de recopilación de información que se puede anotar, tratar e interiorizar para afianzar el desenvolvimiento de las personas en la organización. Al final, la valoración del desenvolvimiento laboral es un excelente medio de comunicación que funciona nivelado y derechamente dentro de la compañía. Los procedimientos más importantes tradicionales de estimación del desempeño son:

Sistema de escala gráfica: Es el proceso actual y popular de determinar el desempeño laboral, porque estima el desenvolvimiento del trabajo de los individuos a través de agentes de estimación, determinados y clasificados los precios a priori.

Usa un manual de dos accesos, donde las filas (horizontales) presenta los elementos de estima el desenvolvimiento, mientras que los soportes (verticales) dan a conocer la variación de estos elementos, previamente seleccionados para Identificar las cualidades esenciales de cada colaborador. Cada elemento se identifica con integridad, sencillez y objetividad. Cuan mayor sea la síntesis, mejor será la causa de acierto. Uno de ellos está dimensionado para denotar un rendimiento deficiente o inadecuado para un rendimiento máximo. Entre estos límites, hay tres opciones:

Escalas gráficas coherente: sistemas de ascenso en las que solo se fijan los puntos topes; Las calificaciones de rendimiento se pueden colocar en cualquier lugar a lo largo de la línea principal. Siendo que, existe un linde menor y un linde mayor para modificar el coeficiente de evaluación, que se puede realizar en cualquier punto dentro de este rango.

Escala gráfica semicoherente: como la escala continua, salvo que se incorpore los puntos medios descritos entre los puntos de límite ínfimo y límite ingente.

Escalas gráficas incoherentes: las posiciones de los marcadores son fijas y descritas previamente; los evaluadores deben elegir solo uno para evaluar el desempeño de los empleados.

Características del desempeño laboral:

Furnham, (2000), las cualidades del desenvolvimiento son correspondientes a la inteligencia, destrezas y habilidades que se espera aplicar y demostrar en el desarrollo del puesto de trabajo:

- Adaptabilidad: se refiere a mantenerse eficaz en distintos entornos y con distintas tareas, compromisos y personas.

- **Comunicación:** es a la buena aptitud de una persona para manifestar lo que piensa de buena manera tanto en grupos como particularmente. La eficiencia de adaptar el idioma o los términos según los requerimientos de los destinatarios. efectivo uso de la gramatical, organización y diseño en la comunicación.
- **Iniciación:** Es la voluntad de persuadir positivamente en los eventos para lograr una meta. Los pasos que da para lograr el objetivo van más allá de lo que se requiere.
- **Inteligencia:** Es el grado de entendimiento experto, ya sea con estudios superiores o técnicos, adquiridos en los distintos sectores ligados con su campo laboral. Cuando se queda sin capacidad, debe estar pendiente de las tendencias y desarrollos presentes en su área de especialización.
- **Trabajo en equipo:** Trabajo en equipo: es ser eficaz dentro de un equipo / grupo de trabajo para lograr las metas organizacionales, contribuir y crear un clima armonioso que dé pie al consenso.
- **Estándares de desempeño:** es ser capaz de una organización para ejecutar y superar los objetivos o estándares y para obtener datos que brinden retroalimentación y mejoren el sistema.
- **Desarrollo del talento:** se refiere a la efectividad de los integrantes de su equipo para desarrollar las habilidades y competencias mediante la planificación de labores de desarrollo efectivas vinculadas con los puestos vigentes y venideros.
- **Poder de diseño del trabajo:** es la capacidad de definir la organización y diseño más efectivo para lograr las metas. La capacidad de rediseñar el trabajo correcto para optimizar las ocasiones de innovación y acomodación para todos.
- **Acrecentar el desenvolvimiento:** es la inteligencia de proponer objetivos de ejecución/ progreso al brindar talleres formativos y evaluar objetivamente el desenvolvimiento laboral.

- Las últimas características que son tres; se suman a las indicaciones antes vistas y se aplican a los líderes de los equipos de labor que se comprometen con perspicacia, sensatez y nociones generales.

5.2 Justificación

5.2.1 Justificación Teórica

El propósito de desarrollar este estudio es brindar conocimiento sobre las formas en las que la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral, además de brindar resultados que orienten iniciativas e intervenciones económicas. Empresarial sobre cómo, a través de la motivación, se pueden lograr las metas de la organización.

5.2.2 Justificación practica

Este estudio tiene como objetivo evaluar los aspectos de la motivación laboral que afectan en el desempeño laboral, con el fin de brindar recomendaciones para que la empresa tome decisiones adecuadas, creando valor para los clientes, para el beneficio de la empresa.

5.2.3 Justificación metodológica

El desarrollo de este estudio aplicó técnicas de análisis de la motivación laboral permitirá que la empresa obtenga resultados para que sean tomados en cuenta, con respecto al desempeño laboral de sus trabajadores. Asimismo, la información proporcionada por el personal del Hotel Costa del Inka es de gran importancia ya que permitirá la comparación de la información obtenida al final de una investigación con la información proporcionada previamente.

5.3 Problema

¿Cómo se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote 2021?

5.4 Conceptuación y operacionalización de las variables

5.4.1 Definición conceptual

Motivación:

Quintero, (2007), sugiere la “Teoría de la motivación humana”, donde hace referencia de una clasificación de exigencias y elementos que alientan al individuo; esta clasificación detalla cinco estratos de exigencias y estima una jerarquía categórica creciente según la relevancia para la superación y la motivación. Viendo como el hombre va supliendo sus necesidades se originan otros cambios o modificaciones en la conducta; concluyendo que únicamente si una exigencia está considerablemente suplida, se creará otra necesidad.

Pérez, Méndez, Jaca (2010), Herzberg sugirió la “Teoría de la Motivación e Higiene”. esta teoría menciona, que los individuos se encuentran motivadas por dos elementos: el deleite, que viene a ser, el efecto de los elementos del estímulo y estos elementos cooperan en el aumento del deleite del individuo, pero tienen consecuencias sobre el descontento, es puntualmente el efecto de los factores de higiene. Si carecen de estos factores o no son los adecuados, ocasionan frustración, sin embargo, su presencia casi no tiene efecto en el descontento a largo plazo.

Chiavenato, (2014), La teoría de la motivación sugiere la explicación la forma de comportarse de los individuos. La administración científica está basada en el concepto del homo economicus, sugiriendo que el hombre se comporta en base al seguimiento de ingresos económicos, las compensaciones en su salario y materia de su labor; por lo cual, el rumbo tradicional de gerenciar está fundamentado en esa angosta hipótesis.

5.4.2 Definición operacional

La motivación laboral es un elemento que debe formar parte en la vida diaria de los colaboradores. Al hacer un trabajo, es un cambio cualitativo, así como la oportunidad para mantener un entorno confortable y proactivo.

Es clave para acrecentar la logística de la empresa y la labor en grupo de las diferentes tareas que realizan, logrando que cada miembro, se sienta satisfecho en su labor y se comprometa con la visión de la organización. Es el mejor camino para que los trabajadores se vean como pieza importante de la organización y ejecuten todo lo posible por ella.

5.4.3 Definición Conceptual de las dimensiones

Factores higiénicos o extrínsecos.

Se ubican en medio del individuo y toman las situaciones en la que desarrollan su labor. Dado que la compañía toma decisiones y gestiona esas situaciones, los individuos no poseen entrenamiento en los elementos higiénicos y los más importantes son: la remuneración, los beneficios legales, el cargo que los individuos obtienen de sus jefes, las situaciones físicas y ámbito laboral, las normas y directivas de la compañía, el ambiente, la interacción de la compañía y los colaboradores, las reglas internas, etc. Son elementos del entorno que se encuentran en el medio de la persona. Básicamente, los factores higiénicos se usaban para impulsar a los trabajadores; la labor se veía como un acto no grato y para lograr que el individuo trabajará más, era vital importancia optar por los reconocimientos y compensaciones salariales, la auditoría, las normas organizacionales y estímulos.

Los estudios de Herzberg indicaron que cuando los factores higiénicos son óptimos, logran librarse del descontento de los empleados y cuando incrementa la felicidad no permanecen mucho tiempo así.

Factores motivacionales o factores intrínsecos.

Éstos están relacionados con el puesto y las funciones que el individuo realiza. El individuo tiene el control de los factores motivacionales pues consta de lo que ejecuta. Siendo que, abarca sentimientos de incremento particular, de elogio profesional, de realización propia, y están sometidas las labores que la persona ejecuta en su trabajo. Por tradición, las funciones y los rangos estaban establecidos y organizados con el deseo que se acomodaran a los sentimientos de la eficacia y las riquezas, pero se descartaba la competencia y la inventiva. Por consiguiente, el significado psicológico que la persona desempeña era precario y la consecuencia “desmotivaba”, y generando desidia y pérdida de una razón psíquica. El producto de los elementos de estímulo en los individuos es intenso y sólido. En el tiempo que los elementos son brillantes crean gozo. Por el contrario, cuando son escasos, la acaban.

Definición conceptual

Desempeño Laboral

Robert, (2005) establece, que el triunfo de una organización es directamente proporcional al desenvolvimiento y confort de sus colaboradores. Por tanto, si los trabajadores se sienten gustosos, la productividad será mucho mejor e incrementará la producción. Es de vital importancia que los empleados tengan bien claras sus responsabilidades, todo ello para asegurar un buen desenvolvimiento laboral.

Chiavenato (2000) propone que el desenvolvimiento, como las conductas vistas en los colaboradores son importantes para alcanzar los objetivos de la empresa. Asegura que la potencia más vital con la que cuenta una compañía es un buen desempeño en el trabajo. La forma de trabajar del colaborador varía entre uno y otro, ello depende de las condiciones por lo que se ve persuadido. Cada persona es apta de definir su

costo y beneficio para darse cuenta cuán importante será desarrollar alguna labor; asimismo el afán de cada individuo, estará supeditado de las competencias de los mismos y de cómo asuma, el rol que ejerce.

Quintero, africano & Farías (2008) examinaron que las organizaciones para brindar un servicio virtuoso a sus consumidores; deben tener en cuenta las situaciones en que se encuentran relacionados y como muestran el progreso de los empleados, en la cual se tienen en cuenta para este estudio: el buen estado del empleado, estima propia, laborando en grupo y formación profesional para el colaborador.

5.4.4 Definición operacional

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores debería ser una de las prioridades diarias de las empresas. Necesitamos conocer, verificar y examinar todos los factores que pueden dar mejor resultados al trabajo. Posteriormente, es necesario realizar las mejoras oportunas, guiadas por una estrategia óptima, para así diseñar una fórmula de productividad propia.

Puede gestionar muchas cosas con vistas a un rendimiento laboral óptimo, por ejemplo, los objetivos que un empleado debe alcanzar dentro de la empresa dentro de un período de tiempo determinado. Reconocemos que el desenvolvimiento laboral tiene mucho que ver con la conducta del empleado y los frutos recabados, así como con su motivación. A mayor motivación, mejor se podrá realizar vuestro trabajo y, por lo tanto, aumentar nuestra productividad.

5.4.5 Definición Conceptual de las dimensiones

Indicadores de desempeño:

Bonnefoy & Armijo (2005) los pilares del desempeño se usan para controlar los causales del triunfo en el desarrollo de las funciones de la organización que alinea sus propósitos sobre la columna de este esquema de trabajo, siendo buena, para

analizar la mejora de los estratos de servicio, además es un soporte para la comprensión a exhaustivo de objetivos, procedimientos y rastreo de métodos.

Tareas en grupo: es importante para lograr los propósitos organizados con anterioridad en una empresa: estos propósitos deben contar con varias disciplinas, existiendo un pequeño grupo de individuos con habilidades no interpretativas involucradas con un fin común, lo que da facilidad para cumplir los objetivos planteados.

Impulsar la labor grupal, refuerza la filosofía organizacional que se equipara con colaboradores que piensan de otra manera, sin embargo, se encuentran ansiosos de cumplir las mismas metas, haciendo uso de, métodos comunes, que deben estar planteadas correctamente.

Es importante tomar criterios como:

- Directivas
- Preparación
- Gestión
- Metas claros
- Dialogo
- Supervisión

Realización: la mayor porción del estudio en conducta laboral se basa en 03 causales; estar comprometido con su labor, gusto con lo que hace y compromiso con la organización.

Compromiso en su labor:

Robbins, (2004) manifiesta que la identidad con su labor puede establecerse como un rango en que el individuo está identificado con trabajo, se involucra con él, califica su labor como importante, valora sus metas y se empeña por llevarlos a cabo

siempre. Se siente altamente comprometido con la labor que desarrolla, más que con la organización; así si el empleado se siente insatisfecho con la organización, es capaz de reconocer su buen trabajo y se esfuerza para sacar adelante su trabajo.

Comportamiento organizacional:

Robbins, (2004) establece que la conducta organizacional es el nivel en que un trabajador se asemeja con una compañía, toma en cuenta que las metas de la compañía son usuales y desea permanecer allí como uno más de la organización. Los empleados pueden sentirse insatisfechos con el trabajo que realizan, pero temporalmente, no insatisfechos con la organización en su conjunto.

Dimensiones del desempeño laboral:

1. Nieves, Nieves & Ruz (2013), El desenvolvimiento es el modo en que los colaboradores llevan a cabo su labor. Esto se analiza en medio de una revisión de desempeño, en la que los empleadores tienen en cuenta factores como las habilidades gerenciales, el tiempo, las competencias y la productividad para evaluar a cada colaborador. Las revisiones de desempeño generalmente se desarrollan cada año y pueden concluir con la elección de un colaborador para un aumento, tomar la decisión si se elige para una promoción o incluso si se elige para retirarse.

5.4.7 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN:

Variable 1: Motivación laboral.

Variable 2: Desempeño laboral.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V1 = MOTIVACIÓN LABORAL	La motivación es un proceso que genera un comportamiento en la persona, dirigido a conseguir tanto los objetivos como sus propios objetivos individuales. La motivación es aquella fuerza que impulsa al individuo a realizar una actividad o a tener un determinado comportamiento en una situación concreta. Según Chiavenato (2007)	La motivación es un proceso que genera un comportamiento e impulsa a los colaboradores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote 2021, a realizar sus actividades en una situación concreta.	Factores extrínsecos	Condiciones laborales	1
				Condición social	2
				Procedimientos de la compañía	3
				Calidad de la supervisión técnica	4
				Calidad de las relaciones interpersonales entre los compañeros.	5
				Calidad de las relaciones con los superiores.	6
			Factores intrínsecos	Logro	7
				Reconocimiento	8
				Responsabilidad	9
				Progreso	10
				El trabajo mismo	11
				La posibilidad de crecimiento	12
V2 = DESEMPEÑO LABORAL	El Desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. Según Palasí (2005)	El desempeño laboral es el valor que se le da a los colaboradores dentro del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021 según los diferentes episodios conductuales que presentan cada colaborador en un determinado periodo de tiempo.	Capacidades	Conocimiento.	13
				Habilidades	14
			Calidad del Trabajo	Productividad laboral	15
				Calidad en la labor	16
			Responsabilidad	Compromiso de la empresa	17
				Disponibilidad del trabajador	
	Independencia del trabajador	18			

5.5 Hipótesis:

H1:

La motivación laboral se relaciona significativamente en el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

H0:

La motivación laboral no se relaciona significativamente en el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

5.6 Objetivos:

5.6.1 Objetivo general

Determinar como se relaciona la motivación con el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

5.6.2 Objetivos específicos

1. Analizar la motivación laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.
2. Determinar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021
3. Definir los factores intrínsecos y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.
4. Identificar los factores extrínsecos y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

6 Metodología del Trabajo

6.1 Tipo y Diseño de Investigación

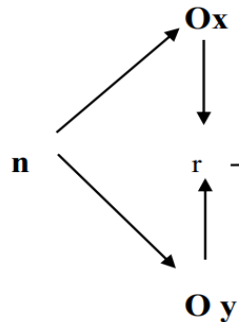
6.1.1 Tipo

Según el problema y los objetivos planteados, fue no experimental, ya que se observó y describió el comportamiento de las variables, sin afectarlas.

6.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño que se utilizó en este estudio fue: descriptivo correlacional, de corte transversal. Correlacional, porque se estableció la asociación o

relación entre las variables; y Transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento en el tiempo, sin alterar sus condiciones existentes.



DONDE:

n = Muestra

Ox = Motivación Laboral

Oy = Desempeño Laboral

r = Relación entre las dos variables

6.1.3 Población – Muestra:

Población:

La población de estudio estuvo constituida por 18 trabajadores de la empresa Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Muestra:

La muestra por ser consistente y representativa fue también el total de trabajadores.

6.1.4 Técnicas e instrumentos de investigación:

Técnicas:

Se usó una **encuesta** cuya estructura estuvo diseñada para recolectar datos de los elementos de estudio.

Instrumentos:

Se utilizó un **cuestionario** de preguntas, debidamente estructurada cuyas preguntas sirvieron para recolectar datos de las variables de estudio.

Para su validación se recurrió al “Juicio de Expertos”; y para su confiabilidad, se aplicó el Alfa de Cronbach.

6.2 Procesamiento y análisis de la información

Los datos obtenidos fueron procesados en el software SPSS, versión 23. Los resultados de ese proceso fueron tabulados, analizados e interpretados a través de tablas y figuras estadísticas debidamente estructurados; los mismos que fueron apoyados por el programa de Microsoft Excel, para su presentación. Estas figuras y tablas permitieron llegar a conclusiones y plantear las recomendaciones pertinentes.

Para efectos de determinar si existe o no relación entre las variables se aplicará la técnica de análisis estadístico del Chi Cuadrado; y para la correlación se utilizó el Tau b de Kendall.

7 Resultados

7.1 Descripción de resultados

Tabla 01

Análisis de la motivación laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

NIVEL	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	1	5,6	5,6
MEDIO	4	22,2	22,2
ALTO	13	72,2	72,2
Total	18	100,0	

INTERPRETACIÓN:

El 72,2% de los trabajadores encuestados del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote; opinan que el nivel de motivación es alto; el 22,2% opinan que tiene un nivel medio; y el 5,6% restante opinan que tiene nivel bajo.

Tabla 02

Dimensión 1: Factores extrínsecos

NIVEL	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	3	16,7	16,7
REGULAR	6	33,3	50,0
BUENO	9	50,0	100,0
Total	18	100,0	

INTERPRETACIÓN:

El 50% de los trabajadores encuestados del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote; opinan que los factores extrínsecos son buenos; y el 33,3% opinan que es regular y el 16,7% restante opinan que tienen un nivel malo.

Tabla 03

Dimensión: Factores intrínsecos

NIVEL	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	5	27,8	27,8
REGULAR	8	44,4	72,2
BUENO	5	27,8	100,0
Total	18	100,0	

INTERPRETACIÓN:

El 44,4% de los trabajadores encuestados del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote; opinaron que los factores intrínsecos tienen un nivel regular; el 27,8% opinan que tiene un nivel bueno y malo.

Table 04**Dimension: Capacidades**

NIVEL	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	5	27,8	27,8
MEDIA	3	16,7	44,4
ALTO	10	55,6	100,0
Total	18	100,0	

INTERPRETACIÓN:

El 55,6% de los trabajadores encuestados del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote; opinan las capacidades tienen un nivel alto; el 27,8% opinaron que tiene un nivel bajo; y el 16,7% restante opinaron que tiene un nivel medio.

Tabla 05**Dimensión: Calidad de trabajo**

NIVEL	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	6	33,3	33,3
REGULAR	4	22,2	55,6
BUENO	8	44,4	100,0
Total	18	100,0	

INTERPRETACIÓN:

El 44,4% de los trabajadores encuestados del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote; opinan que la calidad de trabajo tiene un nivel alto; y el 33,3% opinan que tiene un nivel malo y el 22,2% restante opinan tener un nivel regular.

Tabla 06**Dimensión: Responsabilidad**

NIVEL	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	5	27,8	27,8
MEDIO	7	38,9	66,7
ALTO	6	33,3	100,0
Total	18	100,0	

INTERPRETACIÓN:

El 38,9% de los trabajadores encuestados del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote; opinan que responsabilidad tiene un nivel medio; y el 33,3% opinan que tiene un nivel alto y el 27,8% restante opinan tener un nivel bajo.

Tabla 07

Determinación del nivel del desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

NIVEL	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	1	5,6	5,6
MEDIO	9	50,0	50,0
ALTO	8	44,4	44,4
Total	18	100,0	

INTERPRETACIÓN:

El 44,4% de los trabajadores encuestados del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote; opinan que el nivel de desempeño laboral es alto; el 50,0% opinan que tiene un nivel medio; y el 5,6 % opinan que tiene nivel bajo.

7.2. Contrastación de Hipótesis

Tabla 08

Determinación de cómo se relaciona la motivación con el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	80,400 ^a	60	,041
Razón de verosimilitudes	46,683	60	,896
Asociación lineal por lineal	3,139	1	,076
N de casos válidos	18		

a. 77 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla 08 el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.041 < 0.05$); por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula; es decir, La motivación laboral se relaciona significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Tabla 09

Determinación de cómo se correlaciona la motivación laboral con el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Correlaciones				
			MOTIVACIÓN LABORAL (agrupado)	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
Tau_b de Kendall	MOTIVACIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)		,010
		N	18	18
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	
		N	18	18

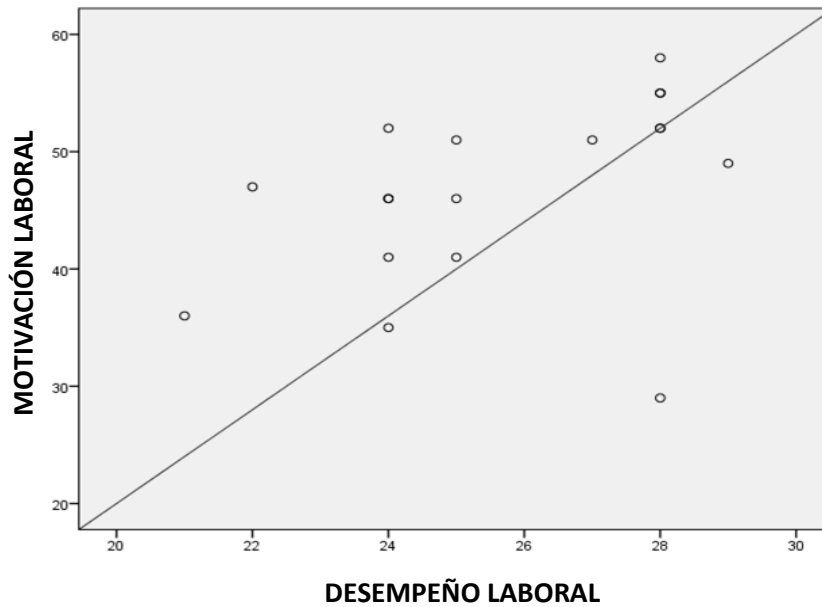
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

INTEPRETACION:

Así mismo, en la tabla 09 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.574, lo que significa que entre las variables motivación laboral y desempeño laboral, existe una correlación positiva media. Pero de acuerdo al nivel de significancia mayor al 0.05 ($0.574 > 0.05$), se puede concluir que la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

FIGURA 01

DIAGRAMA DE DISPERSION



INTEPRETACION:

Según la Figura 1, se demuestra que la correlación entre las variables de estudio: motivación laboral y desempeño laboral es positiva media; es decir, ambas se mueven en la misma dirección.

Tabla 10

Definición de los factores intrínsecos y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,800 ^a	54	,407
Razón de verosimilitudes	47,050	54	,737
Asociación lineal por lineal	2,250	1	,134
N de casos válidos	18		

a. 70 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.

INTEPRETACION:

De acuerdo a la tabla 10 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ($0.407 > 0.05$); por lo tanto, se afirma la dimensión de factores intrínsecos no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Tabla 11

Definición de los factores intrínsecos y la correlación con el desempeño laboral

Correlaciones			FACTORES INTRINSECOS	DESEMPEÑO LABORAL
	FACTORES INTRINSECOS	Coefficiente de correlación	1,000	,538*
		Sig. (bilateral)		,015
		N	18	18
Tau_b de Kendall	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,538*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	
		N	18	18

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

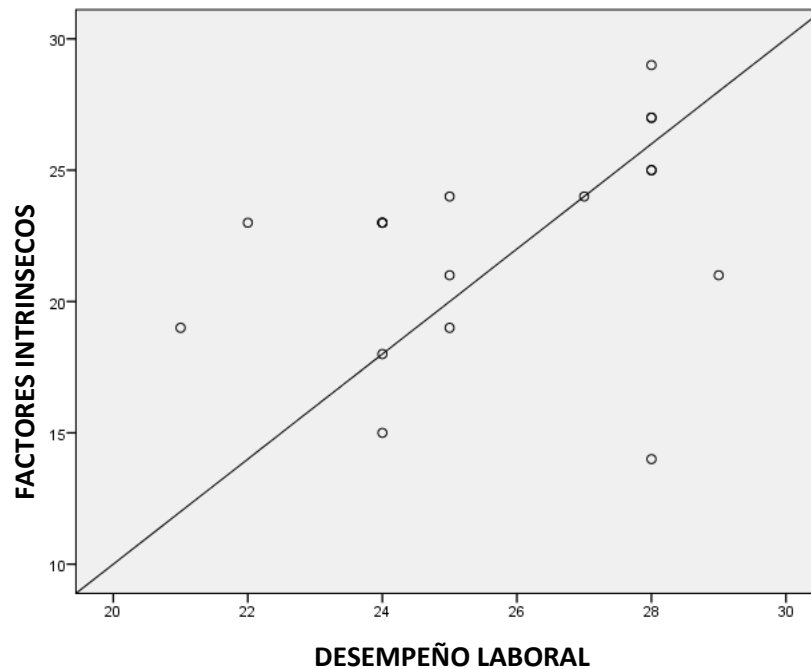
de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

INTEPRETACION:

Así mismo, en la tabla 11 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.538, lo que significa que, entre la dimensión de factores intrínsecos y desempeño laboral, existe una correlación positiva media. Pero de acuerdo al nivel de significancia mayor al 0.05 ($0.538 > 0.05$), se puede concluir que la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

FIGURA 02

DIAGRAMA DE DISPERSION



INTEPRETACION:

Según la Figura 2, se demuestra que la correlación entre la dimensión factores intrínsecos y desempeño laboral es positiva media; es decir, ambas se mueven en la misma dirección.

Tabla 12

Identificación de los factores extrínsecos y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,520 ^a	12	,214
Razón de verosimilitudes	17,128	12	,145
Asociación lineal por lineal	4,533	1	,033
N de casos válidos	18		

a. 21 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,17.

INTEPRETACION:

De acuerdo a la tabla 12 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ($0.214 > 0.05$); por lo tanto, se afirma la dimensión de factores extrínsecos no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Tabla 13

Identificación los factores extrínsecos y la correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Correlaciones				
		FACTORES EXTRINSECOS		DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	FACTORES EXTRINSECOS	Coeficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)		,010
		N	18	18
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	
		N	18	18

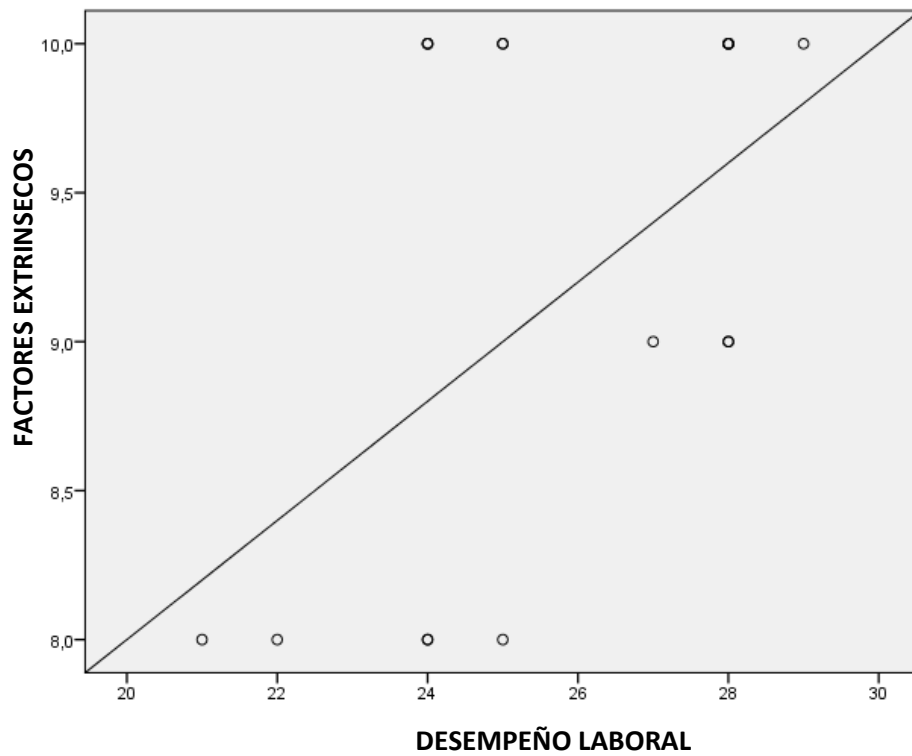
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

INTEPRETACION:

Así mismo, en la tabla 13 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.538, lo que significa que, entre la dimensión de factores extrínsecos y el desempeño laboral, existe una correlación positiva media. Pero de acuerdo al nivel de significancia mayor al 0.05 ($0.574 > 0.05$), se puede concluir que la motivación laboral no se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

FIGURA 03

DIAGRAMA DE DISPERSION



INTEPRETACION:

Según la Figura 03, se demuestra que la correlación entre la dimensión de factores extrínsecos y desempeño laboral es positiva media; es decir, ambas se mueven en la misma dirección.

8 Análisis y Discusión

Objetivo general

Determinar como se relaciona la motivación con el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

De acuerdo a la tabla 08 el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.041 > 0.05$); por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula; es decir, La motivación laboral se relaciona significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021. Estos resultados coinciden con los de Centurión (2017), se puede demostrar que existe una interacción eficiente entre las dos constantes (motivación aboral y desempeño laboral); Reátegui (2017), se halla una influencia entre el estímulo laboral en el desenvolvimiento laboral de los empleados del colegio y Capcha (2018), quien en su investigación existe un nexo directo e importante entre la motivación y el desempeño de los vigilantes nocturnos en la Ciudad de Santiago, en 2018. Según Quintero (2007), en la "teoría de la motivación humana", basada en una jerarquía de necesidades y motivaciones, el ser humano alimenta su necesidad, nacen opciones que modifican su conducta. De acuerdo a mi experiencia laboral y profesional, denoto que es necesario mantener motivado a todos los colaboradores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, de manera que se aprecie en su desenvolvimiento, las mismas que estén direccionadas al mejoramiento de su comportamiento en la institución.

Objetivos específicos 01

Analizar la motivación laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Según la tabla 01 el 72,2% de los trabajadores encuestados del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote; opinan que el nivel de motivación es alto; el 22,2% opina que tiene un nivel medio; y el 5,6% restante opinan que tiene nivel bajo. Asimismo, Huerta (2017), concluyó que los factores motivacionales que afectan el desempeño laboral deben tener una correlación entre las variables, Paz (2018) y León (2017) en sus investigaciones donde la motivación afecta en gran manera al desempeño laboral, con una correlación significativa del 79.5% entre motivación y desempeño en el trabajo. Robbins y Judge, (2009), definen en su ejemplar conducta empresarial, determina la estimulación como los procesamientos que influyen en la vehemencia, gestión y perseverancia de los esfuerzos de un sujeto para llegar a sus metas. Según mi experiencia laboral y profesional, llego a la conclusión que la motivación es un factor de vital importancia para mantener a los trabajadores del Hotel Costa del Inka Nuevo Chimbote con buen ánimo y compromiso, de manera que los lleve a cumplir con las funciones encomendadas de manera eficiente.

Objetivos específicos 02

Determinar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Según tabla 07, el 44,4% de los trabajadores encuestados del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote; opinan que el nivel de desempeño laboral es alto; el 50,0% opina que tiene un nivel medio; y el 5,6 % opinan que tiene nivel bajo. También Alcalde (2018), concluyó la formación y la compensación son fundamentales para que los trabajadores realicen su trabajo de forma eficaz y logren los objetivos de la empresa; Miranda (2018) asimismo concluyó existe un vínculo significativo en gran manera entre la motivación para laborar a un grado genérico y el desempeño en el trabajo entre los empleados de la dependencia de obstetricia del hospital Belén en Trujillo; y Sánchez (2017) en su investigación llegó a la conclusión que la motivación en el trabajo es importante para prevalecer niveles consistentes de desempeño entre los empleados de una

compañía. Robert, (2005) define, el éxito de una empresa se vale en gran parte del desenvolvimiento laboral y el bienestar en sus empleados. Para garantizar un buen desempeño en el trabajo, es de vital énfasis que los colaboradores tengan claros sus deberes, los procesos a continuar, las tareas y las metas que se deben alcanzar. De acuerdo a mi experiencia laboral y profesional, concluyo que el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, llevara a la empresa al logro de los objetivos y a la identificación de los mismos, para mantener a la empresa y al recurso humano en los estándares adecuados.

Objetivos específicos 03

Definir los factores intrínsecos y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

De acuerdo a la tabla 09 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ($0.407 > 0.05$); por lo tanto, se afirma la dimensión de factores intrínsecos no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021. De igual forma Chavarry (2016), afirmó la presunción de que la motivación afecta el desempeño laboral en la compañía de Hidrandina Chimbote en 2015.; Ghaffari (2017) según su análisis del estudio ha mostrado que el estimulador más relevante para el desenvolvimiento laboral es el compromiso, ya que otorga a los empleados más poder de decisión para realizar su trabajo. y Perea (2017), en su tesis se constató que entre la motivación laboral y los resultados laborales prevalece un nexo inmediato e influyente para sus variables intermedias: liderazgo, igualdad y corrección laboral en el trabajo, retribución en el trabajo, razón de la teoría de dirección, política de contenido del trabajo. Según Herzberg, (1923) encontró que, si los factores higiénicos son buenos, lo mejor que hacen es eludir el descontento de los trabajadores, y cuando incrementa la complacencia, no duran mucho. El individuo gobierna los motivadores porque se relacionan con lo que dice y hace. Además, están relacionados con el sentimiento de crecimiento, el reconocimiento de la carrera y la autorrealización de un individuo, y están sujetas a las labores que la persona realiza en su trabajo Según mi experiencia laboral y profesional, denoto que los factores intrínsecos en los trabajadores del Hotel Costa del Inka Nuevo Chimbote,

son de gran impacto en ellos, ya que ello les permitirá sentirse identificados con la empresa y ello conllevará a dar lo mejor de sí.

Objetivos específicos 04

Identificar los factores extrínsecos y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Así mismo, en la tabla 10 se puede demostrar que el coeficiente de correlación es 0.538, lo que significa que, entre la dimensión de factores intrínsecos y desempeño laboral, existe una correlación positiva media. Pero de acuerdo al nivel de significancia mayor al 0.05 ($0.538 > 0.05$), se puede concluir que la motivación laboral no se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021. Ahmed & Rida (2019), en su investigación muestra que el tipo de motivación más predominante es la extrínseca; también, los escritores indican que, aún de las remuneraciones por encima del promedio, los empleados pueden sentirse insatisfechos cuando no se estimula la motivación intrínseca. Oros (2019); añade en su investigación la mayoría de los docentes encuestados, el 87,50% respondió que casi siempre estaba motivado y el 12,50% a veces estaba motivado y comprometido con el desempeño laboral y Pareja (2016), define que se halla una fuerte relación entre incentivos y desempeño laboral. Así mismo según Herzberg, (1923) indicó que los factores de higiene más importantes son: el sueldo, beneficios complementarios, tipo de liderazgo o inspección que los trabajadores tienen de sus jefes, clima laboral en general, políticas y compromisos de la empresa, la interrelación entre los trabajadores y la empresa, normativa interna, etc., son todos causas contextuales en el entorno de la persona. Por estímulos de afuera, la persona da más a cambio de su labor. Según mi experiencia laboral y profesional, denoto que los factores extrínsecos en los trabajadores del Hotel Costa del Inka Nuevo Chimbote, son gran impacto en ellos, ya que ello les permitirá sentirse valorados con la empresa y ello conllevará a dar lo mejor de sí.

9 Conclusiones y Recomendaciones

9.1 Conclusiones

- PRIMERA:** La motivación laboral se relaciona significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021. De acuerdo al nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.041 < 0.05$); es decir, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.
- SEGUNDA:** El 72,2% de los trabajadores encuestados del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote; opinan que el nivel de motivación es alto; el 22,2% opina que tiene un nivel medio.
- TERCERA:** El 44,4% de los trabajadores encuestados del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote; opinaron que el nivel de desempeño laboral es alto; el 50,0% opina que tiene un nivel medio.
- CUARTA:** La dimensión de factores intrínsecos no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021. De acuerdo al nivel de significancia es mayor que 0.05 ($0.407 > 0.05$).
- QUINTA:** La dimensión de factores extrínsecos no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021. De acuerdo al nivel de significancia que es mayor que 0.05 ($0.538 > 0.05$).

9.2 Recomendaciones

- PRIMERA:** Se recomienda mantener la motivación laboral a través de estrategias de familiarización como: recompensas, bonificación, etc.; en el recurso Humano de la empresa, ya que este factor influye en gran manera en el desempeño Laboral.
- SEGUNDA:** Se recomienda mantener la motivación en los colaboradores mediante charlas, capacitaciones, recompensas, etc, y de esta manera se mantenga el buen ambiente laboral como determinan nuestros resultados.
- TERCERA:** Se recomienda seguir evaluando el desempeño laboral a través de métodos fiables (evaluación 360°, método de observación, encuesta, etc.) para encontrar que es lo que mantiene al recurso humano aún por debajo del 50% del desempeño laboral.
- CUARTA:** Se recomienda continuar con los incentivos laborales (bonos, comisiones, méritos, etc.), ya que promueve en los colaboradores, la responsabilidad e identificación con la organización.
- QUINTA:** Se recomienda a la organización continuar cumpliendo con sus obligaciones de acuerdo a ley para con los colaboradores, de esta manera se mantendrá el compromiso en ellos, también motivará a seguir asumiendo su rol de manera espontánea.

10 Agradecimiento

Agradezco a Dios en primer lugar, por darme la vida, la salud, el trabajo y todas las bendiciones que recibo a diario, por ti Señor he llegado hasta aquí.

Asimismo, agradezco a mi esposo Edinson, a mi hija Daleska y a mi hijo Christofer por su amor, su apoyo emocional, físico, por su motivación y su paciencia, los amo.

A mis Padres, Ramón y Mercedes, mentores de mi vida, gracias por su guía y sus grandes consejos.

A mis jefes Sra. Juana Gómez, Sr. Nelson Oloya, por la oportunidad laboral, por la confianza, consideración y las enseñanzas compartidas.

A mi gran asesor y docente, Dr. Jorge Lujan Torres, por sus conocimientos impartidos, por sus consejos, su dirección y su gran vocación, Dios nos envió al mejor.

11 Referencias Bibliográficas

Alcalde, (2016). *Relación Entre La Motivación Y El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa De Transportes Turismo Días S.A. - Filial Cajamarca, 2016* (Para optar el Grado Académico de MAESTRO EN CIENCIAS). Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1958>

Bogotá. Chiavenato, I (2000). *Administración de Recursos Humanos. quinta edición.* Recuperado: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>

Bonnefoy, J. & Armijo, M. (2005). *Manuales Indicadores de desempeño en el sector público.* (Chile) Recuperado: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Chavarry, (2016). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral en la empresa de Hidrandina – Chimbote 2015.* (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad San Pedro. Recuperado: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2185/Tesis_45255.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica.* (Tercera ed.). Recuperado: http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/fldBCf0xQHj9GV0YD9qhFz_ADMINISTRACION_PROCESO_ADMINISTRATIVO_.pdf

Concepto Definición. (2010). *Definición de condición de trabajo.* Recuperado: <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>

- Coulter, M. & Robbins, S. (2010). *Administración*: (10ª Edición) México. Pearson Education. Recuperado: <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0450.%20Administraci%C3%B3n.%20Robbins%2C%2010a.%20ed..pdf>
- Daft, R. & Marcic, D. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. (7º Edición) México Cengage Learning. Recuperado: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>
- Drucker, P. (2002). *Los desafíos de la gerencia del siglo XXI*. Bogotá. Norma. Edición. Recuperado: https://books.google.com.do/books?id=xt6Ae6cIxcsc&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Huerta, (2017). *Motivación y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay Ancash – 2016*. (Para optar el grado de Maestro en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11993>
- León, (2017). *La Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay- Huari, año 2017*. (Para optar el título profesional de Licenciado en Administración) Universidad Nacional Jose Sanchez Faustino Carrión. Recuperado: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Miranda, (2017). *Relación entre motivación con el desempeño laboral en trabajadores del departamento de Gineco Obstetricias en el Hospital Belén – Trujillo 2017*. (Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de Salud de la Salud). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17742/miranda_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Norabuena, (2018). *Motivación Y Desempeño Laboral En La Empresa Constructora T&S, Huaraz 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad San Pedro). Recuperado: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10684/Tesis_60082.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paz, (2018). *Incidencia de la Motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración) Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28667/Paz_JAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perea, (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de Inversiones la Selva S.A. Moyobamba el año 2016*. (Tesis para optar el grado de académico de Magister en Gestion Empresarial). Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Recuperado: http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2097/TM_Perea_Pasquel_Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. & Judge, (2013). *Comportamiento Organizacional* (Quinceava ed.). México: Pearson Educación. Recuperado: https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf

Sánchez, (2017). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzman distribuciones SAC de la ciudad de Trujillo- 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Privada del Norte. Recuperado: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11648/Livias%20Sánchez%20Emiliano%20Am%c3%a9rico.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

12. Anexos y apéndices

Anexo 01 Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
La motivación laboral y el desempeño laboral, Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021	¿Cómo se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote 2020?	H1: La motivación laboral no se relaciona significativamente en el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar como se relaciona la motivación con el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.	<u>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u> 1. <u>TIPO</u> No experimental, cuantitativo. 2. <u>DISEÑO</u> Descriptivo, correlacional, transversal.
		H0: La motivación laboral se relaciona significativamente en el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.	<u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u> 1. Analizar la motivación laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021. 2. Determinar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021 3. Definir los factores intrínsecos y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021. 4. Identificar los factores extrínsecos y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.	<u>POBLACIÓN Y MUESTRA</u> 1. <u>POBLACIÓN</u> 18 trabajadores 2. <u>MUESTRA</u> 18 trabajadores
				<u>TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN</u> 1. <u>TECNICA</u> Encuesta 2. <u>INSTRUMENTO</u> Cuestionario



Anexos 02

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación que existe la motivación laboral, con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote 2021. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

1. 18 - 28 años
2. 29 - 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años

Años de Servicios en la empresa

1. Hasta 1 año
2. 2 a 5 años
3. 5 a 8 años
4. 8 a 11 años

Cargo:

1. Administrativo
2. Contable
3. Houssekeeping

Nivel de Instrucción:

1. Estudios universitarios.
2. Estudios técnicos.
3. Secundaria Completa.

Tipo de Pago:

1. Mensual
2. Quincenal

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la Motivación laboral; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

LA MOTIVACIÓN:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Las condiciones laborales son las adecuadas					
2	Las condiciones sociales son las adecuadas					
3	Los procedimientos con las que cuenta la empresa son adecuados y facilitan su trabajo					
4	La supervisión que se realiza en la empresa es adecuada y justa					
5	Las relaciones con sus compañeros de trabajo son satisfactorias					
6	Las relaciones con su jefe inmediato son muy buenas					
7	Considera que en la empresa usted va a poder lograr sus objetivos personales y profesionales					
8	En la empresa reconocen cuando un trabajador realiza una buena labor					
9	La responsabilidad que el puesto de trabajo implica le genera motivación					
10	Considera que la empresa toma en cuenta mis ideas y opiniones					
11	El contenido de su labor (funciones y actividades) es atractivo					

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Desempeño laboral; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

DESEMPEÑO LABORAL:

Nº	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
12	Considera usted que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar su labor					
13	Considera usted que cuenta con habilidades necesarias para realizar su labor					
14	Usted es un trabajador productivo (realiza sus funciones en el menor tiempo posible y con menos recursos)					
15	Su trabajo es de calidad (genera satisfacción)					
16	Se siente comprometido con la empresa					
17	Se encuentra usted disponible siempre que lo necesitan en su trabajo					
18	Usted no depende de la ayuda de su superior inmediato para realizar su trabajo					

APENDICES

Apéndice 01

Alfa de cronbach de la variable motivación laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,811	11

Apéndice 02

Recuento del elemento Motivación Laboral

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	41.36	114.255	-.281	.849
P2	41.55	105.673	.067	.825
P3	41.09	99.291	.304	.810
P4	41.45	92.873	.580	.790
P5	40.36	108.055	.044	.820
P6	40.82	93.964	.867	.783
P7	41.55	81.873	.748	.766
P8	41.27	85.018	.588	.784
P9	40.91	72.891	.945	.736
P10	41.27	77.818	.667	.774
P11	41.09	72.491	.659	.779

Apéndice 03

Base de Datos de la Motivación Laboral - Muestra Piloto

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3
2	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3
3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4
4	4	5	5	4	5	5	4	1	4	2	5
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	2
6	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7	3	2	1	1	5	3	1	3	1	3	1
8	5	3	5	3	5	4	1	4	3	3	5
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	3	3	4	3	5	4	4	2	3	2	3

Apéndice 04

Alfa de crombach de la variable desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,985	7

Tras la realización del análisis de alfa de Crombach se obtuvo como resultado (0.985), siendo mayor que 0.80.

Apéndice 05

Recuento del elemento desempeño Laboral

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P12	32.18	411.364	.983	.985
P13	32.09	399.691	.982	.983
P14	32.00	387.400	.989	.981
P15	31.91	376.291	.985	.980
P16	31.91	363.491	.986	.980
P17	32.27	345.018	.961	.983
P18	32.91	325.891	.966	.987

Apéndice 06

Base de Datos del desempeño Laboral - Muestra Piloto

ID	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	4	4	4	4	4	5
2	4	5	4	5	4	5
3	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	3
6	5	5	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	3
9	4	4	4	4	4	3
10	5	5	5	5	5	2

Apéndice 7



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO La relación de la motivación Laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la microempresa Hotel Costa del Inka, que hace parte de la investigación titulada:

“Cómo se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote 2021”

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: CARLOS GONZÁLES CHÁVEZ

FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GERENCIA DE MARKETING Y RR. HH

TIEMPO 30 AÑOS CARGO ACTUAL DOCENTE UNIVERSITARIO.

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Logro del estudio: Determinar cómo se relaciona la motivación con el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Conforme a la siguiente lista evalúe cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Elemento de la misma dimensión son suficientes para obtener su medida.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	- El elemento no es suficiente para medir las dimensiones. - Los elementos miden un aspecto de las dimensiones, pero no corresponden a las dimensiones totales. - Algunos elementos deben aumentar para poder apreciar completamente la dimensión. - Elementos son suficientes.
CLARIDAD Este elemento es de fácil comprensión, es decir, su sintaxis y semántica son completas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Elemento poco claro - El elemento requiere una modificación importante o un cambio muy grande en el uso de las palabras según su significado o el orden de las palabras. - Es necesario introducir modificaciones muy concretas en determinadas disposiciones del artículo. - El elemento es claro, con suficiente semántica y sintaxis.
COHERENCIA El elemento está asociado lógicamente con la dimensión o elemento que se mide.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El elemento no tiene una correlación lógica con las dimensiones. - El elemento tiene una correlación secundaria con las dimensiones. - El elemento tiene una correlación medida con las dimensiones que se están midiendo. - El elemento está muy correlacionado con las dimensiones que se están midiendo.
RELEVANCIA El elemento es necesario, es decir, debe incluirse. .	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los elementos se pueden quitar sin afectar la medida de las dimensiones. - El elemento tiene cierta relevancia, pero otro factor puede incluir lo que mide. - Elementos de importancia relativa.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

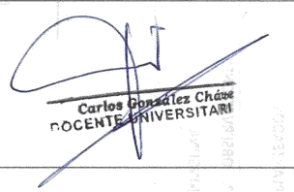
TÍTULO DE LA TESIS: “Cómo se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote 2021”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Factores extrínsecos	¿Las condiciones laborales (ambiente de trabajo, útiles y herramientas, etc.) son las adecuadas?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Las condiciones sociales (beneficios sociales, incentivos, etc.) son las adecuadas?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Los procedimientos con las que cuenta la empresa son adecuadas y facilitan su trabajo?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿La supervisión que se realiza en la empresa es adecuada y justa?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo son satisfactorias?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Las relaciones con su jefe inmediato es muy buena?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Considera que en la empresa usted va a poder lograr sus objetivos personales y profesionales?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿En la empresa reconocen cuando un trabajador realiza una buena labor?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿La responsabilidad que el puesto de trabajo implica le genera motivación?	4	4	4	4	NINGUNA

Factores intrínsecos	¿Considera que la empresa le permitirá progresar en sus aspiraciones personales?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿El contenido de su labor (funciones y actividades) es atractivo?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Existe posibilidades de crecer dentro de la empresa (ascenso, mejores condiciones laborales, etc.)?	4	4	4	4	NINGUNA
Capacidades	¿Considera usted que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar su labor?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Considera usted que cuenta con habilidades necesarias para realizar su labor?	4	4	4	4	NINGUNA
Calidad del Trabajo	¿Usted es un trabajador productivo (realiza sus funciones en el menor tiempo posible y con menos recursos)?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Su trabajo es de calidad (genera satisfacción)?	4	4	4	4	NINGUNA
Responsabilidad	¿Se siente comprometido con la empresa?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Se encuentra usted disponible siempre que lo necesitan en su trabajo?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Usted no depende de la ayuda de su superior inmediato para realizar su trabajo?	4	4	4	4	NINGUNA

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
Esta herramienta contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	X			
Categorías que le ayudarán a alcanzar sus objetivos de investigación.	X			
Los elementos se distribuyen de forma lógica y secuencial.	X			
El número de entradas es suficiente para recopilar información. Si su respuesta es no, sugiera elementos para agregar.	X			
Hay una dimensión que es parte del constructor y no ha sido evaluada.			NINGUNA	
VALIDEZ				
APLICABLE			SI X	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X	NO
Validado por: DR. CARLOS GONZALES CHAVEZ			Fecha: 11-10-21	
Firma:  <small>Carlos González Chávez PROFESOR DOCENTE UNIVERSITARIO</small>	Teléfono: 943 656 464		Email: cgonzales@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN
PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO La relación de la motivación Laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la microempresa Hotel Costa del Inka, que hace parte de la investigación titulada:

“Cómo se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote 2021”

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Jorge Augusto Daniel Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Gerencia Estratégica

TIEMPO 25 años CARGO ACTUAL Docente

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro.

Logro del estudio: Determinar cómo se relaciona la motivación con el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Conforme a la siguiente lista evalúe cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Elemento de la misma dimensión son suficientes para obtener su medida.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	- El elemento no es suficiente para medir las dimensiones. - Los elementos miden un aspecto de las dimensiones, pero no corresponden a las dimensiones totales. - Algunos elementos deben aumentar para poder apreciar completamente la dimensión. - Elementos son suficientes.
CLARIDAD Este elemento es de fácil comprensión, es decir, su sintaxis y semántica son completas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Elemento poco claro - El elemento requiere una modificación importante o un cambio muy grande en el uso de las palabras según su significado o el orden de las palabras. - Es necesario introducir modificaciones muy concretas en determinadas disposiciones del artículo. - El elemento es claro, con suficiente semántica y sintaxis.
COHERENCIA El elemento está asociado lógicamente con la dimensión o elemento que se mide.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El elemento no tiene una correlación lógica con las dimensiones. - El elemento tiene una correlación secundaria con las dimensiones. - El elemento tiene una correlación medida con las dimensiones que se están midiendo. - El elemento está muy correlacionado con las dimensiones que se están midiendo.
RELEVANCIA El elemento es necesario, es decir, debe incluirse. .	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los elementos se pueden quitar sin afectar la medida de las dimensiones. - El elemento tiene cierta relevancia, pero otro factor puede incluir lo que mide. - Elementos de importancia relativa.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: “Cómo se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote 2021”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Factores extrínsecos	¿Las condiciones laborales (ambiente de trabajo, útiles y herramientas, etc.) son las adecuadas?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Las condiciones sociales (beneficios sociales, incentivos, etc.) son las adecuadas?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Los procedimientos con las que cuenta la empresa son adecuadas y facilitan su trabajo?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿La supervisión que se realiza en la empresa es adecuada y justa?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo son satisfactorias?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Las relaciones con su jefe inmediato es muy buena?	4	4	4	4	NINGUNA
Factores intrínsecos	¿Considera que en la empresa usted va a poder lograr sus objetivos personales y profesionales?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿En la empresa reconocen cuando un trabajador realiza una buena labor?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿La responsabilidad que el puesto de trabajo implica le genera motivación?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Considera que la empresa le permitirá progresar en sus aspiraciones personales?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿El contenido de su labor (funciones y actividades) es atractivo?	4	4	4	4	NINGUNA

	¿Existe posibilidades de crecer dentro de la empresa (ascenso, mejores condiciones laborales, etc.)?	4	4	4	4	NINGUNA
Capacidades	¿Considera usted que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar su labor?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Considera usted que cuenta con habilidades necesarias para realizar su labor?	4	4	4	4	NINGUNA
Calidad del Trabajo	¿Usted es un trabajador productivo (realiza sus funciones en el menor tiempo posible y con menos recursos)?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Su trabajo es de calidad (genera satisfacción)?	4	4	4	4	NINGUNA
Responsabilidad	¿Se siente comprometido con la empresa?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Se encuentra usted disponible siempre que lo necesitan en su trabajo?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Usted no depende de la ayuda de su superior inmediato para realizar su trabajo?	4	4	4	4	NINGUNA

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
Esta herramienta contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	X			
Categorías que le ayudarán a alcanzar sus objetivos de investigación.	X			
Los elementos se distribuyen de forma lógica y secuencial.	X			
El número de entradas es suficiente para recopilar información. Si su respuesta es no, sugiera elementos para agregar.	X			
Hay una dimensión que es parte del constructor y no ha sido evaluada.			NINGUNA	
VALIDEZ				
APLICABLE			SI X	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X	NO
Validado por: DR. JORGE AUGUSTO DANIEL PEREZ			Fecha: 11-10-21	
Firma: 	Teléfono: 323505		Email: Jorge.daniel@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN
PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO La relación de la motivación Laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la microempresa Hotel Costa del Inka, que hace parte de la investigación titulada:

“Cómo se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote 2021”

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Helbert Valdivia Granados

FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Ventas, Mercadotecnia

TIEMPO 18 años CARGO ACTUAL Docente en la Universidad Tecnológica del Perú

INSTITUCIÓN: Universidad Tecnológica del Perú

Logro del estudio: Determinar cómo se relaciona la motivación con el Desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote, 2021.

Conforme a la siguiente lista evalúe cada uno de los ítems según corresponda .

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Elemento de la misma dimensión son suficientes para obtener su medida.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	- El elemento no es suficiente para medir las dimensiones. - Los elementos miden un aspecto de las dimensiones, pero no corresponden a las dimensiones totales. - Algunos elementos deben aumentar para poder apreciar completamente la dimensión. Elementos son suficientes.
CLARIDAD Este elemento es de fácil comprensión, es decir, su sintaxis y semántica son completas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Elemento poco claro - El elemento requiere una modificación importante o un cambio muy grande en el uso de las palabras según su significado o el orden de las palabras. - Es necesario introducir modificaciones muy concretas en determinadas disposiciones del artículo. El elemento es claro, con suficiente semántica y sintaxis.
COHERENCIA El elemento está asociado lógicamente con la dimensión o elemento que se mide.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El elemento no tiene una correlación lógica con las dimensiones. - El elemento tiene una correlación secundaria con las dimensiones. - El elemento tiene una correlación medida con las dimensiones que se están midiendo. El elemento está muy correlacionado con las dimensiones que se están midiendo.
RELEVANCIA El elemento es necesario, es decir, debe incluirse. .	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los elementos se pueden quitar sin afectar la medida de las dimensiones. - El elemento tiene cierta relevancia, pero otro factor puede incluir lo que mide. Elementos de importancia relativa.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

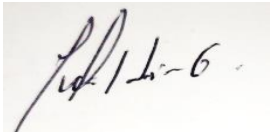
TÍTULO DE LA TESIS: “Cómo se relaciona la motivación laboral, con el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Costa del Inka, Nuevo Chimbote 2021”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Factores extrínsecos	¿Las condiciones laborales (ambiente de trabajo, útiles y herramientas, etc.) son las adecuadas?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Las condiciones sociales (beneficios sociales, incentivos, etc.) son las adecuadas?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Los procedimientos con las que cuenta la empresa son adecuadas y facilitan su trabajo?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿La supervisión que se realiza en la empresa es adecuada y justa?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo son satisfactorias?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Las relaciones con su jefe inmediato es muy buena?	4	4	4	4	NINGUNA
Factores intrínsecos	¿Considera que en la empresa usted va a poder lograr sus objetivos personales y profesionales?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿En la empresa reconocen cuando un trabajador realiza una buena labor?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿La responsabilidad que el puesto de trabajo implica le genera motivación?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Considera que la empresa le permitirá progresar en sus aspiraciones personales?	4	4	4	4	NINGUNA

	¿Existe posibilidades de crecer dentro de la empresa (ascenso, mejores condiciones laborales, etc.)?	4	4	4	4	NINGUNA
Capacidades	¿Considera usted que cuenta con los conocimientos necesarios para realizar su labor?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Considera usted que cuenta con habilidades necesarias para realizar su labor?	4	4	4	4	NINGUNA
Calidad del Trabajo	¿Usted es un trabajador productivo (realiza sus funciones en el menor tiempo posible y con menos recursos)?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Su trabajo es de calidad (genera satisfacción)?	4	4	4	4	NINGUNA
Responsabilidad	¿Se siente comprometido con la empresa?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Se encuentra usted disponible siempre que lo necesitan en su trabajo?	4	4	4	4	NINGUNA
	¿Usted no depende de la ayuda de su superior inmediato para realizar su trabajo?	4	4	4	4	NINGUNA

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Esta herramienta contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	X		
Categorías que le ayudarán a alcanzar sus objetivos de investigación.	X		
Los elementos se distribuyen de forma lógica y secuencial.	X		
El número de entradas es suficiente para recopilar información. Si su respuesta es no, sugiera elementos para agregar.	X		
Hay una dimensión que es parte del constructor y no ha sido evaluada.			NINGUNA
VALIDEZ			
APLICABLE			SI X NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X NO
Validado por: MG. HELBERT VALDIVIA GRANADOS		Fecha: 11-10-21	
Firma: 	Teléfono: 936688911		Email: C20799@utp.edu.pe