

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Una Institución Adventista

**“La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector
hotelero - Tarapoto, 2017”**

Proyecto de investigación presentado para
Optar el título de licenciado en Administración

Por:

Julio Gabriel Floridas Panduro

Asesor:

Lic. Miguel Ángel Salazar Hidalgo

Tarapoto, octubre de 2017

Área temática: Negocios y Management

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU - FT

Floridas Panduro, Julio Gabriel

La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero – Tarapoto, 2017/ Autor: Julio Gabriel Floridas Panduro; Asesor: Lic. Miguel Ángel Salazar Hidalgo. -- Tarapoto, 2016.

100 hojas: anexos, tablas, figuras

Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Administración. CP. Administración con mención en Gestión empresarial, 2017.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Administración

1. Motivación. 2. Desempeño laboral. 3. Empresa.

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

Lic. Miguel Angel Salazar Hidalgo, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero - Tarapoto, 2017" constituye la memoria que presenta el Bachiller Julio Gabriel Floridas Panduro para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración Mención en Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, a los 07 de noviembre de 2017



Lic. Miguel Ángel Salazar Hidalgo

“La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector
hotelero – Tarapoto, 2017”

TESIS

Presentada para optar el título Profesional de Licenciado en Administración
y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



Ing. José Tarrillo Paredes
Presidente



Lic. Robin Alexander Díaz Saavedra
Secretario



Lic. Miguel Angel Salazar Hidalgo
asesor

Tarapoto, 25 de octubre de 2017

Agradecimiento

A nuestra alma mater Universidad Peruana Unión - filial Tarapoto, por acogerme en sus aulas durante mi vida universitaria, siendo la base de mis conocimientos para servir a nuestro Creador y a la sociedad.

A mi asesor el Licenciado Miguel Ángel Salazar Hidalgo, por el tiempo y dedicación manifestada a la investigación y sus conocimientos intervenidos para el desarrollo y cumplimiento de la tesis.

A mis familiares por su apoyo incondicional tanto afectivo como moral para mi superación personal y académica llegando así a culminar con satisfacción la investigación.

Dedicatoria

Para mis padres por su comprensión y ayuda en los buenos y malos momentos. Me enseñaron a vencer las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, valores, principios, perseverancia y empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

ÍNDICE

Ficha catalográfica	2
Agradecimiento.....	5
Dedicatoria.....	6
INDICE DE FIGURAS	X
INDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE ANEXOS	XII
RESUMEN.....	XIII
ABSTRAC.....	XV
CAPÍTULO I.....	17
Introducción	17
1.1. Descripción de la situación problemática	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas específicos.	18
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación.....	19
1.4.1. Relevancia social	19
1.4.2. Relevancia Teórica	19
1.4.3. Relevancia metodológica	20

CAPÍTULO II.....	21
Marco teórico.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	244
2.2. Bases teóricas.....	27
2.2.1. Motivación.....	27
2.2.2. Desempeño Laboral.....	36
2.3. Presuposición filosófica.....	44
2.4. Marco conceptual o Términos.....	44
CAPÍTULO III.....	46
Metodología.....	46
3.1. Tipo de la investigación.....	46
3.2. Diseño de la investigación.....	46
3.3. Hipótesis y variable.....	47
3.3.1. Hipótesis.....	47
3.3.2. Identificación de variables.....	48
3.3.3. Operacionalización de variables.....	50
3.4. Población y técnicas de investigación.....	53
3.4.1. Delimitación espacial y temporal.....	53
3.4.2. Delimitación de la población y muestra.....	53
3.5. Plan del procesamiento de datos.....	54

3.5.1.	Diseño de instrumentos de investigación	54
3.5.2.	Técnicas de recolección de datos.....	54
3.5.3.	Técnicas para el procedimiento de la información	53
CAPÍTULO IV		57
Resultados y discusiones.....		57
4.1.	Fiabilidad del instrumento de la investigación	57
4.2.	Información general.....	58
4.3.	Prueba de hipótesis.....	60
4.3.1.	Hipótesis General.....	60
4.3.2.	Primera hipótesis específica	61
4.3.3.	Segunda hipótesis específica	62
4.4.	Discusiones	63
CAPÍTULO V		67
Conclusiones y recomendaciones		67
5.1.	Conclusiones.....	67
5.2.	Recomendaciones.....	69
LISTA DE REFERENCIAS.....		70
ANEXOS.....		73

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Maslow	300
Figura 2. Punto de Vista Herzberg.....	322
Figura 3. Teoría de David McClelland	33
Figura 4. Teoría de la equidad de J. Stacy Adams	34
Figura 5. Modelo de las expectativas simplificado	35
Figura 6. Evaluación del desempeño con base en los puestos frente a evaluación del desempeño con base en las competencias.....	38

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores del desempeño laboral.....	43
Tabla 2. Variable de estudio 1: Motivación	48
Tabla 3. Variable de estudio 2: Desempeño laboral.....	49
Tabla 4. Operacionalización de variable.....	50
Tabla 5. Número de trabajadores	54
Tabla 6. Escala de la encuesta de Motivación	54
Tabla 7. Escala de la encuesta de Desempeño laboral	54
Tabla 8. Características sociodemográficas de los colaboradores del Grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017	58
Tabla 9. Nivel de Motivación y sus dimensiones en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017	59
Tabla 10. Nivel de desempeño Laboral y sus dimensiones en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.....	60
Tabla 11. Relación entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.	61
Tabla 12. Relación entre la motivación con los factores actitudinales del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017.	62
Tabla 13. Relación entre la motivación con los factores operativos del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017.	63

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 . Matriz de consistencia	73
Anexo 2. Operacionalización de variables.....	77
Anexo 3. Instrumento de Motivación.....	79
Anexo 4. Instrumento Desempeño de los Trabajadores	84
Anexo 5. Carta de Autorización	95
Anexo 6. Consulta RUC	96

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017. Este trabajo desarrolla un estudio correlacional. Participaron en el estudio 35 trabajadores cálculo de la definición finita. Para medir la motivación y sus dimensiones, se tomó la escala diseñada y validada en Colombia por Uribe y Toro (1983) y en Venezuela por Álvarez (1993), y para el desempeño laboral se tomó la escala diseñada por Anaya et al. (2004).

Los resultados, mediante el coeficiente de correlación, demuestran que existe correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable Motivación con la variable Satisfacción laboral los resultados indican que existe un 95.7 % de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. Llegando a las siguientes conclusiones Como conclusión general, con respecto al objetivo general se asume que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017. De los 35 colaboradores investigados, el 37.1% considera que la motivación es bajo, el 34.3% considera que la motivación es medio, seguido de ello el 28.6% de colaboradores considera que la motivación es alto. De igual manera el desempeño Laboral refleja un 37.1% como indicador de nivel medio, seguido de ello se refleja un 34.3% de desempeño laboral alto y 34.3% de desempeño laboral bajo. Para ambos constructos se tiene una tendencia similar baja y alta, así que los resultados están en un nivel medio y se debería de considerar realizar mejoras para minimizar los niveles bajos de dichos indicadores.

Respecto al primer objetivo específico, la motivación se relaciona significativamente con los factores actitudinales del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017. El 37.1% de los colaboradores considera que existe un nivel bajo en dicha dimensión, dado que las condiciones no son buenas. Los motivos considerados para determinar dichas condiciones son: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización; estos

miden si es efectivo el poder que las organizaciones dan a sus miembros, si los factores actitudinales son los más adecuados. Los colaboradores consideran que para la presente dimensión deben existir mejoras para el desarrollo de su trabajo.

Respecto al segundo objetivo específico, la motivación no se relaciona significativamente con los factores operativos del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017. Ello muestra que a pesar que se mejore la motivación o no, no influirán en la mejora de los factores operativos. Los aspectos considerados son: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo. Esto demuestra que el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017, no tiene una alta consistencia y posiblemente dichos motivos no están bien establecidos, el rendimiento de los colaboradores puede estar marcados por ello y limitar a una mejor productividad y eficacia en su labor. El 31.4% de colaboradores indica que no es el adecuado y tiene una tendencia a mejorar.

Respecto a la variable desempeño laboral, se ha logrado identificar que los colaboradores del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, la califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la motivación que experimentan los colaboradores de la organización, y que se ven manifestados en la relación con sus superiores, entusiasmo, así también en la participación o integración, decisiones y comunicación en el trabajo y el reconocimiento institucional.

Por todo lo anteriormente expresado, se concluye que existe una vinculación de causa-efecto y que debe realizarse mejoras de las condiciones en evaluación y con niveles medio-bajo, las cuales servirá a la organización, influenciar en el desempeño laboral de sus colaboradores.

Palabras claves: motivación, desempeño laboral, empresa.

ABSTRAC

The objective of this research is to determine the relationship between motivation and job performance at Edith Paucar Hotels, Tarapoto – San Martin, 2017. This research develops a correlational study. 35 workers participated in the study in order to calculate the finite definition. To measure motivation and its dimensions, we used the scale designed and validated in Colombia by Uribe and Toro (1983) and in Venezuela by Álvarez (1993); and for job performance, the scale designed by Anaya et al. (2004).

The results, obtained through the correlation coefficient, show that there is a significant correlation at the level of 0.05 of variable Motivation with variable Job satisfaction, the results indicate that there is 95.7% confidence that the correlations are true and a probability of error less than 5%, reaching the following conclusions: as a general conclusion, with regard to the general objective, it is assumed that there is a significant relationship between motivation and job performance at Edith Paucar Hotels. Of the 35 workers investigated, 37.1% consider that motivation is low, 34.3% consider that motivation is medium, followed by 28.6% of employees considering that motivation is high. Similarly, job performance reflects 37.1% as a medium level indicator, followed by 34.3% as high job performance, and 34.3% low job performance. For both constructs there is a similar tendency, low and high; thus, the results are at a medium level and improvements should be considered to minimize low levels of these indicators.

Regarding the first specific objective, motivation is significantly related to attitudinal factors at Edith Paucar Hotels. 37.1% of employees consider that there is a low level in that dimension, given that the conditions are not good. The reasons considered to determine these conditions are: discipline, cooperative attitude, initiative, responsibility, safety ability, discretion, personal presentation, interest, creativity, and capacity for self-realization; these measure if the power that organizations give their members is effective, if the attitudinal factors are the most adequate. Workers consider that for the present dimension there must be improvements for the development of their work.

Regarding the second specific objective, motivation is not significantly related to operational factors at Edith Paucar Hotels. This shows that, even though motivation is improved or not, it will not influence on the improvement of operational factors. The aspects considered are: knowledge of work, quality, quantity, accuracy, teamwork, and leadership. This demonstrates that Edith Paucar Hotels, does not have a high consistency and possibly these reasons are not well established, workers performance could be marked by this and it may limit them to a better productivity and efficiency in their working environment. 31.4% of workers indicate that it is not adequate and it has a tendency to improve.

Regarding variable job performance, it has been identified that employees at Edith Paucar Hotels, marked it as a medium or moderate level, in other words, that the motivation experienced by employees of the organization is not so high or so low, and that is manifested in the relationship with their superiors, enthusiasm, as well as participation or integration, decisions and communication at work, and institutional recognition.

Due to the above, it is concluded that there is a cause-effect relationship and improvements must be made to the conditions on evaluation and with medium-low levels, which will be useful for the organization to influence on employee job performance.

Keywords: motivation, job performance, company

Keywords: motivation, job performance, Company

CAPÍTULO I

Introducción

1.1. Descripción de la situación problemática

En la actualidad por causa del mundo globalizado, las nuevas tecnologías y el cambio constante, hacen que las empresas presten especial atención al manejo de su personal. En este sentido, De Claude (2003), destaca la importancia que actualmente posee la motivación laboral: “En efecto, es un resorte importante de una competición que es mundial. Además, como el avance tecnológico ya no es un privilegio duradero, la productividad y la calidad de los servicios, es decir la competencia y la motivación del personal, se convierten en elementos decisivos para la supervivencia de las empresas” De Claude (2003). La motivación es un factor favorable e importante para que los trabajadores de todas las empresas tengan un buen desempeño laboral de esta forma poder llegar a lograr los objetivos organizacionales. p.14

Colan (2010) indica que el desempeño de las personas es la ventaja competitiva de una organización. El desempeño laboral de las empresas se debe a la capacidad que tiene el personal de aplicar sus conocimientos y experiencia en las labores encomendadas, es por ello que los directivos en determinado momento sienten la necesidad de contar con gente capacitada que afronte con eficiencia y eficacia las tareas, responsabilidades, decisiones que resuelvan los problemas cotidianos.

El grupo de Hoteles Edith Paucar, a través de su administración también hacen esfuerzos por mantener un personal motivado, con la finalidad de tener un capital humano eficiente y también quiere que todos sus miembros de las diferentes dependencias aporten algo que pueda mejorar el bienestar organizacional.

Sin embargo esto no sucede, el problema radica que para los empleados del grupo Hoteles Edith Paucar el estar motivado, significa ganar más dinero (motivación extrínseca) porque los primeros meses del año algunos de los colaboradores pidieron aumento de sueldo, en enero 5 de ellos, febrero 11 y marzo 15, aumentando paulatinamente mes a mes, sintiéndose a raíz de este pago adelantado más contentos a los colaboradores, y a los que se negaron estos adelantos, faltaron al trabajo y tenían desgano; es decir no toman en cuenta otro tipo de motivación, como pudiera ser la motivación intrínseca, generándose un ambiente gris con personal desmotivado, y esto conlleva muchas veces a la renuncia del trabajador.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General.

¿Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017?

1.2.2. Problemas específicos.

- 1 ¿Existe relación significativa entre la motivación y los factores actitudinales en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017?
- 2 ¿Existe relación significativa entre la motivación y los factores operativos en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la motivación y los factores actitudinales en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.
2. Determinar la relación entre la motivación los factores operativos en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Esta investigación beneficiara directamente a la propia empresa, a los clientes internos y externos, ya que se estudiará la motivación y su relación con el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar, de esta forma conocer la importancia de la motivación y cuanto repercute en su trabajo diario.

1.4.2. Relevancia Teórica

La motivación adquiere mucho valor dentro de las organizaciones lo cual es un factor determinante en el desempeño laboral. Es por eso que mediante esta investigación que realizaremos pretendemos aportar antecedentes y resultados que puedan ser compartidos con profesionales, estudiantes que estén interesados en la temática sobre la motivación y su relación con el desempeño laboral, aplicado de manera específica en el grupo de Hoteles Edith Paucar.

Para Chiavenato (2009) La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste

cumple con los requisitos de su trabajo (p.245)

1.4.3. Relevancia metodológica

Permite corroborar la eficacia y veracidad del cuestionario como un instrumento principal de recopilación de la información de primera mano mediante análisis estadístico de datos obtenidos.

La Motivación será evaluada por medio de una encuesta a todo el personal del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017.

El Desempeño laboral será evaluado de la misma forma por medio de una encuesta a todo el personal del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017.

CAPÍTULO II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

García (2011), realizó la investigación “*Estudio de la Motivación y Satisfacción Laboral en el Colectivo de Operadores de Grúa Torre en edificación a través de un Método Cualitativo*” realizada en la Universidad Politécnica de Valencia, España. Tuvo como objetivo: La contribución, a los estudios de satisfacción laboral que, en el caso del sector de la construcción, y más concretamente en España son mínimos. El método utilizado en esta investigación es de tipo cualitativo, diseño descriptivo. Sus resultados resaltar la existencia de correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable Motivación con la variable Satisfacción laboral los resultados indican que existe un 95.7 % de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. se ha estructurado la información recogida de la parte empírica en cinco categorías, con sus respectivas subcategorías, para su posterior análisis detallado. Primero se recoge la trayectoria profesional de los entrevistados, en la cual se especifican los diferentes oficios que han realizado a lo largo de toda su carrera profesional, a continuación se ven los motivos del cambio de oficio y sus condiciones laborales. En segundo lugar se introducen los aspectos más relevantes de los inicios en el oficio, como el detonante para formar parte de este colectivo y la formación obtenida, así como temas de seguridad y salud y cumplimiento de expectativas. En tercer lugar se visualiza el oficio desde varias perspectivas, como la visión de los familiares y de los compañeros de trabajo. En

cuarto lugar se deja paso a los temas de motivación y satisfacción laboral donde se analizan los aspectos motivadores, desmotivadores, así como la satisfacción en el colectivo. Para finalizar, el quinto epígrafe recoge el tema de la crisis y se indaga en sus consecuencias sobre los entrevistados. Llegó a las siguientes conclusiones: Las principales causas que se dan para llegar a formar parte de este colectivo son: la casualidad, la atracción por el manejo de máquinas y las exigencias laborales. El oficio de gruista no suele ser vocacional. El detonante que suele impulsara los trabajadores del sector de la construcción a formarse para obtener la acreditación de gruista y así poder trabajar en el oficio son: el aumento salarial y menores esfuerzos físicos, es decir, la búsqueda de unas mejores condiciones laborales. La mayoría de los operarios de grúa torres o antiguos trabajadores del sector, habiendo trabajado como mínimo en otro oficio más. Unánimemente creen que el actual oficio está “un nivel superior” al anterior y que han mejorado su calidad de vida laboral. Era el objetivo, era la expectativa, y en general se cumplen por conocerlas características del puesto de trabajo antes de trabajar en él (García, 2011)

Cantillo (2013) realizó la tesis *“Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño”*, Universidad Nacional de Colombia, Colombia. El Objetivo principal de esta investigación es identificar la incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. Su metodología es cuantitativa descriptiva, se tomó como referencia 11 base de datos académicas y su análisis de información fue realizada a través de fichas bibliográficas, los parámetros de categorización y sistematización de la información se definieron teniendo en cuenta la plataforma estratégica del Hospital Universitario Nacional y sus elementos de cultura organizacional. Otro parámetro de categorización se definió de acuerdo con los instrumentos encontrados que permiten

caracterizar la cultura organizacional en la información científica revisada. En los resultados se resaltan los elementos de la cultura organizacional por su diversidad e importancia para el análisis de los mecanismos para gestionar la cultura organizacional y se destaca una relación total entre ambos conceptos, en donde todas las dimensiones que conforman la cultura organizacional inciden en el desempeño, asimismo se destaca una relación parcial, es decir, que se presenta una relación solo en algunas dimensiones, escalas o tipos de cultura organizacional y por último se encuentra la investigación realizada por Rousseau (1990) quien concluye a partir de su investigación en 32 organizaciones de servicio voluntario, la no existencia de relación entre las normas de conducta (dimensión de cultura organizacional) y el recaudo de fondos (dimensión de desempeño organizacional). El instrumento tiene una escala que mide la actitud de la persona a la escala de Likert. Se aplicó a 283 sujetos distribuidos en tres hospitales de la red privada Natal / RN. Los resultados del estudio fueron analizados utilizando el software de estadística SPSS, con el análisis factorial multivariante. Y sus resultados son: La comprensión de la cultura organizacional es importante para todos en una organización, pues influye en la forma en que las organizaciones reaccionan ante las cambiantes demandas del ambiente y tiene asociación con el cumplimiento de sus objetivos y la calidad de sus resultados. Las investigaciones sobre su relevancia para lograr mejor desempeño y competitividad de las organizaciones no son escasas. Lograr un tipo de cultura organizacional no es un proceso rápido, requiere de trabajo constante y consciente, pero es posible lograrlo. Realizar cambios en la cultura organizacional se ha considerado por diversos autores quienes han definido formas de comprender cómo ocurren los cambios y cómo se pueden estructurar intencionalmente. Gestionar la

cultura organizacional es prometedor para cualquier organización, siempre y cuando se seleccionen correctamente los mecanismos para lograrlo y la evidencia respalda las recomendaciones, aunque no todas las recomendaciones son válidas para todas las organizaciones. (Cantillo, 2013)

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Sulca (2015) realizó la investigación “*Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial*” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Tuvo como objetivo, determinar de qué forma las estrategias de motivación impacta en la efectividad de las comisarías de la Policía Nacional del Perú. Lima Cercado. 2013. Su metodología recurriendo a Hernández; Fernández y Baptista (2006), el tipo de investigación, según el enfoque, es de carácter Cuantitativo; Tamayo (2005), según los objetivos, la investigación es Aplicativo; según Hernández, Fernández y Baptista (1991), la investigación tiene el nivel de profundidad de tipo Descriptiva y Explicativa y su diseño es No experimental y así mismo es transversal, su población de estudio son 143 efectivos policiales que laboran en las SEINCRI de las Comisarías de la División Policial – 1 Lima Cercado (Región Policial Lima). Y como resultado las estrategias de motivación tienen un impacto insuficiente sobre la efectividad de las comisarías de la División Policial Lima Cercado (Región Policial Lima), por cuanto la Hipótesis General quedó demostrada, según los resultados de las pruebas de Chi cuadrado y de Correlación de Pearson, que corroboran la existencia de una relación directa y moderada entre Motivación y Efectividad. Tuvo las principales conclusiones: Las estrategias de motivación tienen un impacto insuficiente sobre la efectividad de las comisarías de la División Policial 1 Lima Cercado (Región Policial Lima), por cuanto la Hipótesis General quedó demostrada,

según los resultados de las pruebas de Chi cuadrado y de Correlación de Pearson, que corroboran la existencia de una relación directa y moderada entre Motivación y Efectividad. El personal policial considera que el factor motivador y factor higiene impactan moderadamente sobre la efectividad de su labor diaria, por cuanto ellos mismos consideran que los procesos operativos y procesos administrativos no son lo suficientemente efectivos para satisfacer la demanda de servicios del público usuario que concurre a la comisaría para denunciar un hecho delictivo y/o cuando solicita algún apoyo policial en la calle. La problemática de la corrupción policial en todos los niveles y la deficiente gestión de recursos humanos, así como infraestructura y equipo impactan negativamente en la efectividad de los servicios policiales que prestan las comisarías. Según análisis cuantitativo, el 60% del personal entrevistado que labora en investigación criminal se encuentra en los rangos etarios de 20-25 años y 26-28 años de servicios respectivamente, resultado que indica la necesaria renovación por cuadros de sub oficiales más jóvenes, a pesar que en el régimen educativo de la PNP se brindan 7 especialidades de formación profesional a los Cadetes y Alumnos como son Investigación Criminal, Criminalística, Seguridad Integral, Inteligencia, Administración, Informática y Tecnología de la Comunicación. Al margen de los conocimientos modernos en materia policial, falta incidir en la estructura curricular de los centros de formación, los valores, propio para reforzar la vocación e identidad de los 186 futuros policías y motivarlos para no incurrir en casos de corrupción policial. Asimismo por antecedentes de trabajos de investigación y observación directa como integrante de la organización policial se concluye que existe relación entre motivación y el compromiso normativo, no así la motivación de afiliación. El efectivo respetuoso de las normas es leal a la institución,

vinculada a valores de confianza, seguridad y estabilidad, por otro lado, la mayoría porcentual, (45%) de efectivos no se ubican en algún tipo de motivación dominante, que sería por marcada confusión para orientar su vida hacia metas de realización personal; 28% hacia la motivación de poder y solo 8% hacia el logro, o sea poco entusiasmo con su misión y de la ausencia de una visión de vida (Sulca, 2015)

Mayurí (2008) realizó la investigación “*Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006*”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. La cual tiene como objetivo; Determinar y Evaluar de qué manera un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. El método utilizado en la investigación es de tipo aplicado, se realizó con un diseño Experimental (Explicativo - Correlacional). Los resultados obtenidos son: El Grafico de Control cuenta con un Promedio General y. en ambos lados Límites inferior y Superior, en cuyos Intervalos deben hallarse el 99.74% de la información o, cuyos promedios estadísticos se consideran similares. Estar por debajo, o por encima del promedio general mostrara una diferencia. Contrastando los Resultados de las Pruebas Experimentales con la del Grupo Control, observamos en el presente Diagrama Carta de Control X, que los Promedios del Grupo Control se encuentran muy por debajo del Límite Inferior de dicha Carta (11.80). mientras que la del Grupo Experimental C, se encuentra por encima del Límite Superior (16.25), y los Grupos Experimentales A y B, tienen resultados estadísticamente similares, pero dentro de los Rangos de la Carta X. Sus puntajes de A y B son, 16.20 y 15.55, respectivamente. Las conclusiones de dicha investigación es: cuando el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que

un Programa de Capacitación se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. #- Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación dirigido al Grupo A se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. \$- Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% Un Programa de Capacitación dirigido al Grupo B se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006 %- Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación dirigido al Grupo C se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. (Mayurí, 2008)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Motivación

2.2.1.1. Concepto

Son muchas las definiciones sobre motivación, hare referencia sólo los que he considerado los más relevantes:

Chiavenato (2007) define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.

Para Herrera (2016) la motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la

situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones.

2.2.1.2. Proceso de la motivación en la empresa.

Madrigal (2009) indica que recurrentemente existe una inclinación piramidal,; existe esa necesidad que genera el deseo y para lograr alcanzarlo es necesario establecer estrategias y acciones que en algunos casos se pueden generar cierto tipo de controversia pero el directivo que puede auto motivarse este tipo de confusión le genera retos.

a. Estrategias para motivar al personal.

Lo que refiere en éste texto es que existen condiciones laborales en las cuales los colaboradores mayormente se sienten retados, ellos mismos crean un ambiente de trabajo de confianza, en donde ellos mismo se sientan confiados y que todo el trabajo que realizan tiene un propósito. Una de las debilidades en este punto es que el personal de las empresas que mientras vean resultados en sus actividades va a sentirse desarrollados laboralmente, es por ello que el directivo requiere observar con mayor prioridad la situación en la que se encuentra su empresa junto con su personal. Madrigal (2009)

2.2.1.3. Medios para diagnosticar y evaluar la motivación

Según Ruiz (2012) El departamento de recursos humanos, utilizan diferentes herramientas para diagnosticar y evaluar la motivación de los trabajadores también su clima laboral de la empresa los instrumentos más utilizados son los siguientes:

a. Observación y valoración de las actitudes de los trabajadores.

La observación, siempre que se realice en unas condiciones que garanticen la

fiabilidad, se puede diagnosticar si los trabajadores manifiestan una actitud positiva o negativa en sus actividades y funciones en su puesto de trabajo.

b. Entrevistas.

Durante el proceso de la entrevista se aplica a los trabajadores, para detectar los factores que generan insatisfacción la información recopilada en la entrevista de salida un colaborador se va voluntariamente de la empresa.

c. Análisis de las condiciones de trabajo.

Si las condiciones no favorecen o no se ajustan a unos estándares mínimos en la empresa, habrá un mal clima de trabajo y muy baja motivación, con la consiguiente disminución del rendimiento en las actividades de su trabajo, las buenas condiciones de trabajo ayudan a mejorar y a tener una mejor productividad y rendimiento en sus actividades.

d. Plan de sugerencias.

Se deben dar las gracias a todas las sugerencias y expresar las razones por las que van ser expuestas o no en práctica. Las empresas generalmente premian a los empleados por sugerencias que hayan sido útiles, esto es algo que ayuda al trabajador y se sentirá orgulloso de su labor y muy motivado para continuar desempeñándolo.

2.2.1.4. Teorías de la motivación

Robbins y Coulter (2005) Clasifican en dos grupos las teorías de motivación los cuales detallare a continuación:

2.2.1.5. Primeras teorías sobre la motivación.

1. Teoría Jerarquía de las necesidades de Maslow

Las necesidades de Maslow indican que nunca llega a lograr alcanzar un estado de satisfacción completa. Y si las necesidades según Maslow son:

- a. Necesidades fisiológicas: Alimento, bebida, vivienda, satisfacción sexual y otras necesidades físicas.
- b. Necesidades de seguridad: Seguridad y protección al daño físico y emocional, así como la certeza de que se seguirán satisfaciendo las necesidades físicas.
- c. Necesidades sociales: Afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- d. Necesidades de estima: Factores de estima internos, como respeto a uno mismo, autonomía y logros, y factores de estima externos, como estatus, reconocimiento y atención.
- e. Necesidades de autorrealización: Crecimiento, logro del propio potencial y autosatisfacción; el impulso para convertirse en lo que uno es capaz de llegar a ser (p.394)

Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Maslow



Fuente: (Maslow citado por Robbins & Coulter, 2005)

2. Teoría X y teoría Y de McGregor

Douglas McGregor, citado por Robbins & Coulter (2005) estableció dos visiones diferentes en las personas una negativa en esencia, llamada teoría X en esta teoría presupone que el trabajador es pesimista, es rígido y con una aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. Y la otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa se conoce como una persona dinámica, flexible y optimista. Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados McGregor determinó, que los puntos de vistas que aquellos tenían acerca de las naturalezas los seres humanos se basan en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento. Los gerentes que están a favor de la teoría X creen que a los empleados les disgusta de modo inherente al trabajo por lo que deben ser dirigidos incluso coaccionados a realizarlo.

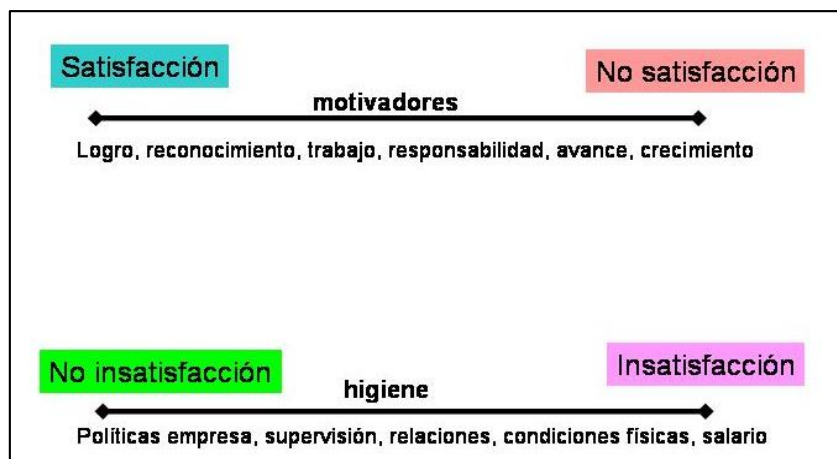
Douglas McGregor, citado por Robbins & Coulter (2005) Quienes se basan en la teoría Y suponen que los empleados consideran el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar incluso a buscar la responsabilidad. La teoría Y señala que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Incluso McGregor llegó a pensar que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X. Por consiguiente estableció que la idea como toma de decisiones participativa, los trabajos de responsabilidad y desafiantes y las buenas relaciones grupales servían para maximizar la motivación de un individuo en una empresa en su trabajo (p. 395)

3. Teoría de la motivación e higiene de Herzberg

Robbins & Coulter, (2005) La teoría de la motivación e higiene de Frederick Herzberg propone que la satisfacción y la motivación en el trabajo se relacionan con factores intrínsecos.

En tanto que la insatisfacción en el trabajo se relaciona con factores extrínsecos. Herzberg creía que las actitudes de los individuos hacia el trabajo determinaban el éxito o el fracaso, por lo que investigo la pregunta: ¿Qué desean las personas de sus trabajos? Herzberg pidió a las personas que proporcionaran descripciones detalladas de situaciones en las que sintieron excepcionalmente bien o mal en sus trabajos.

Figura 2. Punto de Vista Herzberg



Fuente: (Robbins & Coulter, cita a Herzberg, 2005)

2.2.1.6. Teorías Contemporáneas sobre la motivación

1. Teoría de las tres necesidades

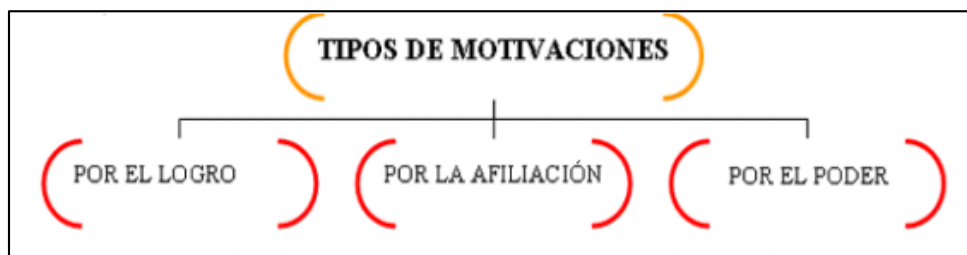
Robbins & Coulter, (2005) Durante esta teoría se determina que el logro, el poder y la afiliación estas tres necesidades importantes ya que ayudan a explicar la motivación.

a. **Necesidad de logro.** Esta necesidad es el impulso por salir adelante, por tener

éxito con respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar y llegar a triunfar.

- b. **Necesidad del poder.** Necesidad de hacer que los individuos se comporten de un manera que no se lograría con ningún otro medio
- c. **Necesidad de afiliación.** Deseo de tener relaciones interpersonales amigables, cercanas y sociables.

Figura 3. Teoría de David McClelland



Fuente: Robbins & Coulter, (2005) cita a David McClelland

2. Teoría de la equidad

Robbins & Coulter, (2005) Desarrollada por J. Stacey Adams, propone que los empleados perciben lo que obtienen de una situación laboral (salidas) con relación a lo que aportan a ésta (entradas) y después comparan su relación de entradas y salidas con las relaciones de entrada y salida de otros empleados importantes. Si una empleada percibe que su relación es igual a la de otros empleados importantes, existe un estado de equidad. En otras palabras, ella percibe que su situación es justa, que la justicia prevalece. Sin embargo, si la situación es desigual, existe inequidad y se ve a sí misma como compensada en forma insuficiente o excesiva. Cuando ocurren inequidades, los empleados intentan remediar la situación. ¿Qué hacen los empleados cuando perciben inequidad?

Figura 4. Teoría de la equidad de J. Stacy Adams



Fuente: J. Stacy Adams citado por Robbins & Coulter (2005)

3. Teoría de las expectativas

Robbins & Coulter (2005) cita a Victor Vroom, quien dice que la motivación es producto de tres conceptos básicos:

- a. **Valencia:** valor que para la persona tiene el resultado de su acción. Es decir el grado en que se desee una recompensa.
- b. **Instrumentalidad:** anticipación subjetiva sobre la probabilidad de que un resultado (primer nivel), le sirva para obtener otro resultado de segundo nivel.
- c. **Expectativa:** Existe una probabilidad de que el refuerzo conduzca a cierto resultado de primer nivel. (p. 405)

Figura 5. Modelo de las expectativas simplificado



Fuente: Robbins & Coulter (2005) cita a Victor Vroom

2.2.1.5. Dimensiones de la motivación

Robbins & Coulter (2005), por lo tanto podemos hablar de dos tipos de motivación laboral que pueden influir en el desempeño laboral, las que se tomaron como dimensiones en la presente investigación, las cuales son: motivación intrínseca y extrínseca. (p. 394)

a. Motivación Extrínseca.

Se le llama extrínseca porque tiende a la satisfacción de estas necesidades a partir de aspecto externos a la propia tarea, como las retribuciones económicas o características del contrato laboral. Dicha motivación es propia de las personas para que la actividad laboral no es un fin en sí misma, sino un medio para obtener otros fines. En resumen la motivación extrínseca se produce cuando las personas se orientan a la satisfacción de las necesidades inferiores.

b. Motivación Intrínseca.

Se denomina motivación intrínseca porque tiende a satisfacer estas necesidades a partir de las características de contenido u ejecución del propio trabajo, como el

tipo de trabajo, el proceso mismo de realizarlo, el reconocimiento recibido de los demás y la autoevaluación por la ejecución, la responsabilidad personal implicada, el progreso social que reporta y el desarrollo personal que conlleva. Por lo tanto podemos decir que la motivación intrínseca se da en las personas cuando se orientan a la satisfacción de las necesidades superiores.

2.2.2. Desempeño Laboral

2.2.2.1. Concepto

Son varios los autores que hablan sobre desempeño laboral, sólo mencionare los más importantes y los que tienen relación directa con la investigación que se lleva a cabo.

Chiavenato (2009), en su libro Gestión del Talento Humano define al desempeño laboral como: la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables (p. 245)

Comentario:

El desempeño laboral de la persona dista mucho de capacidad y conocimiento de igual forma se puede mencionar la eficiencia y eficacia con que interactúa hacia el cumplimiento de compromisos y metas de la determinada actividad asignada, haciendo demostrativo cuan satisfactorio puede ser el resultado de lo que se ha

propuesto realizar. Fuente: Elaboración propia

Robbins & Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

2.2.2.2. Evaluación del desempeño laboral.

Para Chiavenato (2009) La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo (p.245)

Según, Pereda y Berrocal (1999), el termino desempeño o rendimiento de un trabajador, a veces, se confunde con el concepto de efectividad, aunque sean diferentes. Para ellos, el desempeño se refiere al comportamiento de los trabajadores, es decir lo que hacen en sus labores, y puede ser observado. La efectividad se refiere a la evaluación de las consecuencias del desempeño y se encuentra más allá de su influencia o control.

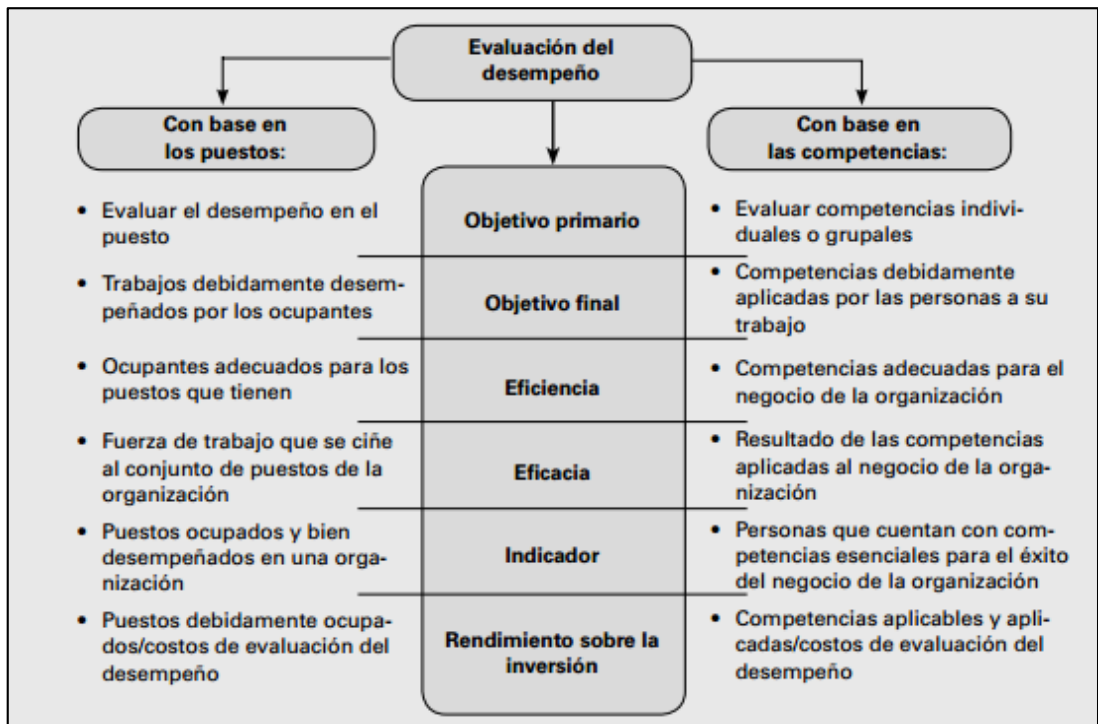
Asimismo, Robbins y Judge (2009), mencionan que la evaluación del desempeño laboral, considerada como un proceso sistemático y periódico de medida objetiva del nivel de eficacia y eficiencia de un trabajador en su trabajo, de deberá centrar en la evaluación de los cuatro aspectos que incluye el concepto de desempeño: (a) La cantidad y calidad de los bienes producidos (resultados), (b) La forma de comportarse el trabajador en su puesto de trabajo, (c) Los medios que de

utilizan durante la actividad producida y (d) La integración del trabajador con los valores, la cultura y los objetivos de la organización.

2.2.2.3. Punto central de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2009) ¿Cuál es el punto central de la evaluación del desempeño? La evaluación del desempeño se puede enfocar en el puesto que ocupa la persona o en las competencias que aporta a la organización para contribuir al éxito de ésta. Así, surge la pregunta: ¿qué es más importante, el desempeño en el puesto o la aportación de las competencias que requiere la organización? La figura siguiente muestra una idea de los dos tipos de enfoque.

Figura 6. Evaluación del desempeño con base en los puestos frente a evaluación del desempeño con base en las competencias.



Fuente: Chiavenato (2009)-Gestión del Talento Humano

2.2.2.4. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral.

Ibáñez (2007), hace mención que las evaluaciones de desempeño laboral, tienen el carácter de mejora continua. Esto significa que se evalúa periódicamente como un instrumento de superar brechas en el trabajador, y no como un instrumento discriminatorio o de calificación buena o mala. Este es un aspecto muy importante, ya que tradicionalmente se ha utilizado como una forma de discriminar o castigar a alguien.

Consecuentemente, los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases: (a) Medir el potencial humano, mejorar el desempeño y estimular la productividad, (b) Brindar oportunidad de crecimiento y participación de todos los miembros de la organización y (c) Definir la contribución de los empleados.

2.2.2.5. Ventajas de la evaluación del desempeño laboral.

Robbins y Judge (2009), refieren que cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.

. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en una evaluación subjetiva de los hábitos personales. Por lo tanto la evaluación debe ser aceptada por las dos partes, el evaluador y el evaluado. Los dos deben de estar de acuerdo que la evaluación producirá algún beneficio para la

organización y para el colaborador. Asimismo, la evaluación del desempeño debe servir para mejorar la productividad del colaborador en la organización y lo debe llevar a estar mejor equipado para producir con eficacia y eficiencia.

2.2.2.6. Desventajas de la evaluación del desempeño laboral.

Las desventajas de la evaluación del desempeño laboral, según Chiavenato (2009), son las siguientes:

1. Que las personas implicadas en la evaluación del desempeño la perciben como una situación que recompensa o sanciona el desempeño anterior.
2. Que la importancia del proceso recae más en llenar formularios que en la evaluación crítica y objetiva del desempeño.
3. Que las personas evaluadas perciben el proceso como injusto y tendencioso. La inequidad perjudica enormemente el proceso de evaluación.
4. Que los comentarios desfavorables del evaluador provocan una reacción negativa del evaluado y su resistencia a aceptarlas.
5. Que la evaluación sea inocua, es decir, que se base en factores de evaluación que no llevan a nada y que no agregan valor para nadie.

2.2.2.7. Dimensiones del desempeño laboral.

En ésta investigación se tomó a los factores del desempeño laboral como dimensiones de la investigación. En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y

demuestre al desarrollar su trabajo. Chiavenato (2009) Expone que el desempeño de los trabajadores se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como:

a. **Factores actitudinales:** disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.

- **Disciplina:** Es la coordinación de actitudes, con las cuales se instruye para desarrollar habilidades; capacidad de las personas para poner en práctica una serie de principios relativos al orden y la constancia.

- **Actitud cooperativa:** Asociación de personas con intereses comunes, para aplicar a la organización y el funcionamiento de las empresas una solidaridad racionalizada y pragmática.

- **Iniciativa:** Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autorresponsabilidad y la autodirección.

- **Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. Se dice que una persona es responsable cuando, consciente de sus actos, sabe que éstos son la causa directa o indirecta de un hecho, por el cual es plausible de ser imputable, y hasta deberá responder por esos actos, llegado el caso.

- **Habilidad de seguridad:** Es la característica de algo o alguien que es o está seguro, que confía en lo que hace.

- **Discreción:** Persona que no comunica aquellos datos o informaciones que han sido especialmente catalogadas como secretas por otra persona.

- **Presentación personal:** Es el aspecto con el que se muestra una persona. A partir de ese aspecto el resto de la gente juzgará a esa persona, incluso inconscientemente.
 - **Interés:** La inclinación que alguien muestra hacia algún asunto o cuestión; la dedicación, motivación o empeño que alguien pone en una tarea, actividad o asunto determinado.
 - **Creatividad:** Consiste en encontrar procedimientos o elementos para desarrollar labores de manera distinta a la tradicional, con la intención de satisfacer un determinado propósito.
 - **Capacidad de realización:** Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. Capacidad que cada ser humano tiene de identificar sus errores, dificultades o miedos y la misma capacidad con que cuenta para corregir, mejorar o eliminar todo aquello que lo limita.
- b. **Factores operativos:** conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.
- **Conocimiento del trabajo:** Conjunto de información que se desarrolla en un contexto, que permite captar la experiencia para luego convertirla en un recurso útil para obtener un mejor desempeño.
 - **Calidad:** Es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
 - **Cantidad:** Todo aquello que es medible y susceptible de expresarse numéricamente, pues es capaz de aumentar o disminuir; conocer cuánto se está

desempeñando el trabajador.

- Exactitud: Es la puntualidad y fidelidad en la ejecución del trabajo encomendado. Cuando alguien ejecuta una acción con exactitud, el resultado obtenido es aquel que se pretendía. La exactitud implica la inexistencia del error o del fallo.
- Trabajo en equipo: Es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. En virtud de ello, cada persona del equipo debe de aportar o realizar una parte para resolver un conflicto o un trabajo.

Tabla 1.

Factores del desempeño laboral

Factores actitudinales	Factores operativos
Disciplina	Conocimiento del trabajo
Actitud cooperativa	Calidad
Iniciativa	Cantidad
Responsabilidad	Exactitud
Habilidad de seguridad	Trabajo en equipo
Discreción	Liderazgo
Presentación personal	
Interés	
Creatividad	
Capacidad de realización.	

Fuente: Chiavenato (2009)

2.3. Presuposición filosófica

Según De White (1998), menciona que el individuo tiene que esforzarse más que otros en sus actividades de manera humilde, es cierto que no todos cuentan con las mismas facultades y tampoco ocupan los mismos puestos y responsabilidades, pero sin embargo el desempeño siempre debe ser con fidelidad, responsabilidad y celo como para Dios y no para los hombres. Por tal el mundo de hoy necesita hombres que no se vendan y que sean firmes en su decisión de trabajo, ni se compran, hombres que sean sinceros y honrados, hombres que no teman dar al pecado el nombre que le corresponde; hombres cuya conciencia sea tan leal, hombres que se mantengan de parte de la justicia aunque se desplomen los cielo. (Según De White, 1903, p.53). Como bien sabemos la motivación es parte de nuestra productividad en las organizaciones que depende únicamente de ellos, para que exista éxito en el desarrollo tanto para la empresa, personal y clientes.

2.4. Marco conceptual o Términos

En el presente estudio se hace necesario definir los siguientes términos para una mejor comprensión de los asuntos tratados.

1. **Motivación:** La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones. (Herrera, 2016)
2. **Motivación intrínseca:** Plantea que gran parte de la actividad humana se realiza por

- el placer que supone o por el interés que su ejecución conlleva. (Ryan & Deci, 2000)
3. **Motivación extrínseca:** Es la cual hace referencia al involucramiento en un tipo de actividad que implique una recompensa externa. (Ryan & Deci, 2000)
 4. **Desempeño laboral:** Es donde se evalúa periódicamente como un instrumento de superar brechas en el trabajador, y no como un instrumento discriminatorio o de calificación buena o mala. Asimismo, el desempeño laboral alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables, medibles áreas que se pueden deducir. (Drucker, 2002).
 5. **Eficiencia:** Es utilizar los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos, optimizando los recursos.(Samuelson y Nordhaus, 2002)
 6. **Eficacia:** Es logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado. (Oliveira Da Silva, 2002)
 7. **Trabajador:** Tener una ocupación remunerada en una empresa, una institución.(Pérez, 2010)
 8. **Empresa:** Es el organismo o ente social en el que, bajo la dirección del empresario, son combinados los diversos factores de producción, con miras a la obtención de un producto o la prestación de un servicio. (Pérez, 2010)
 9. **Evaluación del desempeño laboral:** Considerada como un proceso sistemático y periódico de medida objetiva del nivel de eficacia y eficiencia de un trabajador en su trabajo. (Robbins y Judge, 2009)

CAPÍTULO III

Metodología

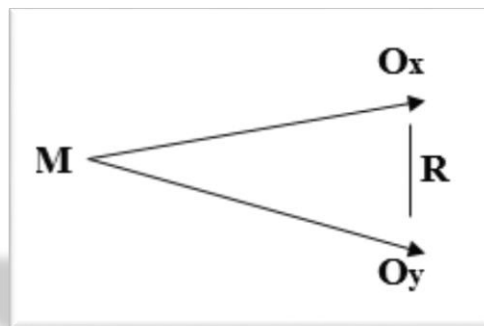
3.1. Tipo de la investigación

El tipo de investigación es básica correlacional; Hernández, Fernández y Batista (2014), señala que el tipo de estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Este estudio mide las dos variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. (p,98)

3.2. Diseño de la investigación

En esta investigación se empleó el diseño no experimental porque se llevó a cabo un estudio sin la manipulación deliberada de variables, solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos; porque se quería demostrar que la Motivación se relacionaba en el Desempeño Laboral del grupo de Hoteles Edith Paucar (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Se trata de establecer la relación que tiene la Motivación en el desempeño laboral.



Dónde:

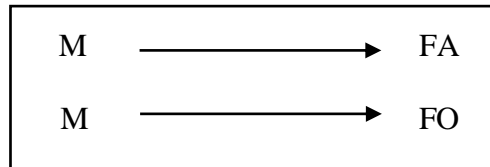
M = La muestra de estudio (35 Colaboradores).

O_x = Motivación

O_y = Desempeño Laboral.

R = Coeficiente de correlación

Fuente: elaboración propia



Donde:

M = Motivación

FA = Factores actitudinales

FO = Factores Operativos

Fuente: elaboración propia

3.3. Hipótesis y variable

3.3.1. Hipótesis

3.3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.

3.3.1.2. Hipótesis específicos

- a. Existe una relación significativa entre la motivación y los factores actitudinales del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017
- b. Existe una la relación significativa entre la motivación y los factores operativos del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017

3.3.2. Identificación de variables

3.3.2.1. Variable 1

Motivación: Robbins & Coulter (2005) Menciona en su libro Administración; que la motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo ejercido hacia cualquier objetivo, nos referimos a los objetivos organizacionales porque nuestro enfoque está en el comportamiento relacionado con el trabajo (p. 392)

Tabla 2.

Variable de estudio 1: Motivación

Variable	Dimensiones
Motivación	Motivación Intrínseca
	Motivación Extrínseca

Fuente: Elaboración Propia

3.3.2.2. Variable 2

Desempeño laboral: Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona. Chiavenato (2009)

Tabla 3.

Variable de estudio 2: Desempeño laboral

Variable	Dimensiones
Desempeño laboral	Factores actitudinales
	Factores operativos

Fuente: Elaboración propia

3.3.3. Operacionalización de variables

Tabla 4.

Operacionalización de variable.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Fuente de información	Instrumento
Variable 1 Motivación	Dimensión 1 Motivación Extrínseca	Indicador 1 Necesidades Fisiológicas	1 = muy en desacuerdo	Grupo de Hoteles Edith Paucar	Adaptado del cuestionario CMT automatizado. El mismo permite evaluar la motivación intrínseca y extrínseca, consta de 28 ítems que facilita al encuestado jerarquizar los ítems de cada grupo en orden de importancia, en una escala que va del (1) hasta (5) (Alvarez, 1993)
		Indicador 2 Necesidades de seguridad	2 = en desacuerdo 3 = neutral		
	Dimensión 2 Motivación Intrínseca	Indicador 1 Necesidades Sociales	4 = De acuerdo 5= muy de acuerdo		
		Indicador 2 Necesidades de estima			

		Indicador 3 Necesidades de autorrealización			
Variable 2 Desempeño Laboral	Dimensión 1 Factor Actitudinal	Indicador 1 Disciplina	1 = Nunca; 2 = casi nunca 3= A veces; 4= siempre 5 = casi siempre	Grupo de Hoteles Edith Paucar	Adaptado del Modelo elaborado por Anaya et al. (2004), y se lo tomó como base para la evaluación del desempeño de los trabajadores.
		Indicador 2 Actitud cooperativa			
		Indicador 3 Iniciativa			
		Indicador 4 Responsabilidad			
		Indicador 5 Habilidad de seguridad			
		Indicador 6 Discreción			
		Indicador 7 Presentación personal			
		Indicador 8 Interés			
		Indicador 9 Creatividad			

		Indicador 10 Capacidad de realización			
	Dimensión 2 Factor operativo	Indicador 1 Conocimiento del trabajo			
		Indicador 2 Calidad			
		Indicador 3 Cantidad			
		Indicador 4 Exactitud			
		Indicador 5 trabajo en equipo			
		Indicador 6 Liderazgo			

Fuente: Elaboración propia

3.4. Población y técnicas de investigación

3.4.1. Delimitación espacial y temporal

3.4.1.1. Delimitación espacial

Esta investigación se realizara en el grupo de Hoteles Edith Paucar, que se encuentran ubicados en la Región San Martín, ver anexo 6.

3.4.1.2. Delimitación temporal

Esta investigación tendrá una duración de 03 meses, del 05 de Abril a fines del mes de Julio de 2017.

3.4.2. Delimitación de la población y muestra

3.4.2.1. Delimitación de la población.

La población que se estudiara serán los colaboradores del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017. La población que está compuesta por hombres y mujeres que laboran en la empresa de las diferentes edades (mayores de edad), grado de instrucción, estado civil, experiencia profesional entre otros. La cual está conformada por 35 personas por lo que se tomó el total de la población como la muestra.

3.4.2.2. Delimitación de la muestra.

La muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, así mismo menciona que cuando la población en estudio es finita se toma como muestra a la totalidad de esta. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La muestra será el 100%, de la población al cual aplicaremos la encuesta, siendo un total de 35 personas, es decir los colaboradores del grupo de Hoteles Edith Paucar,

Tarapoto.

Tabla 5.

Número de trabajadores

Empresa	Trabajadores	Total de la muestra
Grupo de Hoteles Edith Paucar	35	35

3.5. Plan del procesamiento de datos

3.5.1. Diseño de instrumentos de investigación

Para poder recolectar los datos de la muestra, se utilizó la técnica de encuestas, así como el instrumento de cuestionarios, que fue previamente elaborado y revisado sobre la base de las variables que mejor explican la Motivación.

Tabla 6.

Escala de la encuesta de Motivación

1	2	3	4	5
Muy En Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	Muy de Acuerdo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7.

Escala de la encuesta de Desempeño laboral

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

Fuente: Elaboración propia

3.5.2. Técnicas de recolección de datos

Se han extraído 28 preguntas del cuestionario CMT automatizado (Cuestionario de

motivación para el trabajo), relacionadas a la motivación extrínseca e intrínseca. Este es un instrumento psicométrico diseñado y validado en Colombia por Uribe y Toro (1983) y en Venezuela por (Alvarez, 1993) el mismo permite evaluar cinco (5) factores de motivación, consta de 28 ítems reunidos que facilita al encuestado jerarquizar los ítems de cada grupo en orden de importancia, en una escala que va del uno (1) como menor valor, hasta cinco (5) como máximo valor.

Características generales

- a. Es un modelo de instrumento creado en el medio y para el medio latinoamericano.
- b. Está elaborado para identificar características y condiciones de las personas que determinan, aparte de su habilidad y conocimiento, las preferencias, la persistencia y el vigor de su desempeño laboral.

Se dio como aceptado en el estudio el modelo elaborado por Anaya et al. (2004), y se lo tomó como base para la segunda parte del cuestionario, que evalúa el desempeño de los de los colaboradores del grupo de Hoteles Edith Paucar. Los instrumentos de medición utilizados en el presente estudio corresponden a una encuesta compuesta por 22 ítems dividida en dos partes, a aplicación que sigue esta prueba es individual en un tiempo de 10 a 15 minutos constituida en: dos dimensiones. La primera dimensión se caracteriza por los factores actitudinales de la evaluación del desempeño y son los primeros 11 ítems; y la segunda dimensión son los factores operativos y abarca desde el ítem 12 hasta el 22. Adaptado de (Chiang et al., 2008). Estos instrumentos tienen una escala de medición que va de 1 a 5, siendo 5 lo mejor.

3.5.2.1. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Para validar el instrumento en el presente caso el cuestionario debe ser confiable, se pondrá a disposición de especialistas en el tema los mismos que evaluarán el instrumento de manera detallada.

3.5.3. Técnicas para el procedimiento de la información

Luego de haber encuestado y recolectado los datos, se procederá a evaluar cada uno de los cuestionarios aplicados tanto para motivación como también para desempeño laboral. Seguidamente se ingresara los datos al programa SPSS versión 20 con el objetivo de obtener datos estadísticos, los cuales nos permitirá hacer un mejor análisis de información e interpretación para una mejor descripción de cada ítem o variable.

CAPÍTULO IV

Resultados y discusiones

4.1. Fiabilidad del instrumento de la investigación

La fiabilidad para este instrumento psicométrico de motivación diseñado y validado en Colombia por Uribe y Toro (1983) y en Venezuela por Álvarez (1993) el mismo permite evaluar cinco (5) factores de motivación, consta de 75 ítems reunidos que facilita al encuestado jerarquizar los ítems de cada grupo en orden de importancia, en una escala que va del uno (1) como menor valor, hasta cinco (5) como máximo valor. (Alvarez, 1993). Los cuales se han extraído 28 preguntas del cuestionario CMT automatizado (Cuestionario de motivación para el trabajo), motivación intrínseca (9 ítems), motivación extrínseca (19 ítems); relacionadas a la motivación extrínseca e intrínseca. Se utilizó el coeficiente del Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad del instrumento y así su consistencia interna, dando como resultado 0.981, el cual es indica que es alto y tiene la fiabilidad para ser aplicado en poblaciones similares.

Así también la escala diseñada por Anaya et al. (2004), y se lo tomó como base para la segunda parte del cuestionario, que evalúa el desempeño de los de los colaboradores del grupo de Hoteles Edith Paucar. Los instrumentos de medición utilizados en el presente estudio corresponden a una encuesta compuesta por 22 ítems dividida en dos partes. La primera dimensión se caracteriza por los factores actitudinales de la evaluación del desempeño y son los primeros 11 ítems; y la segunda dimensión son los factores operativos y abarca desde el ítem 12 hasta el 22. Adaptado de (Chiang et al., 2008). Estos instrumentos tienen una escala de medición que va de 1 a 5, siendo 5 lo mejor, obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.925, el cual resulta con una

fiabilidad alta para ser aplicado en poblaciones similares.

4.2. Información general

Tabla 8.

Características sociodemográficas de los colaboradores del Grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017

Socio-Demográficas		Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	10	28.6%
	Masculino	25	71.43%
	Total	35	100.0%
Edad	De 19 a 24 años	9	25.7%
	De 25 a 34 años	11	31.4%
	De 35 a 44 años	8	22.9%
	De 45 a 54 años	7	20.0%
	Total	35	100.0%
Grado de instrucción	Primaria	2	5.7%
	Secundaria	10	28.6%
	Superior	20	57.1%
	Post-grado	3	8.6%
	Total	35	100.0%
Tiempo de Servicio	Entre 1 y 3 años	15	42.9%
	Entre 4 y 6 años	13	37.1%
	De 7 años a más	7	20.0%
	Total	35	100.0%
Horario de trabajo	Jornada completa	25	71.4%
	Jornada parcial	10	28.6%
	total	35	100%
Puesto que ocupa	Gerente/Administrador	3	8.6%
	Recepcionista	10	28.6%
	Encargado de limpieza	15	42.9%
	Encargado de A y B	7	20.0%
	Total	35	100%

Fuente: elaboración propia

La Tabla 8 se muestra las características sociodemográficas del Grupo de Hoteles Edith Paucar, a partir de los datos de género, edad, condición laboral, tiempo de servicio, horario de trabajo y puestos que ocupan.

Según género, el 71.4% es de género masculino, mientras que el 28.6% es género

femenino. Asimismo, la mayoría se encuentra en una edad de 25 a 34 años (25.7%), seguido de la edad de 35 a 44 años (31.4%), el siguiente grupo de edad es de 19 a 24 años (22.9%), en menor porcentaje de 45 a 54 años (20.0%). Según el grado de instrucción, el 5.7% tienen primaria, el 28.6% tienen secundaria, el 57.1% tienen superior y el 8.6% tiene post -grado. Con relación al tiempo que labora en la empresa 42.9% tiene entre 1 a 3 años, el 37.1% tiene de 7 años a más y solo el 20.0% tiene entre 4 a 6 años de servicio. Según el horario de trabajo el 71.4% labora jornada completa y el 28.6% labora Jornada parcial. Finalmente con respecto al puesto que ocupa, el 8.6% tiene el cargo de Gerente, Administrador y asistente, el 28.6% tiene el cargo de recepcionista, el 42.9% son encargados de limpieza y el 20.0% son encargados de alimentos y bebidas.

Tabla 9.

Nivel de Motivación y sus dimensiones en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017

		Frecuencia	Porcentaje
Motivación	Bajo	13	37.1%
	Medio	12	34.3%
	Alto	10	28.6%
	Total	35	100.0%
Extrínseca	Bajo	9	25.7%
	Medio	14	40.0%
	Alto	12	34.3%
	Total	35	100.0%
Intrínseca	Bajo	15	42.9%
	Medio	11	31.4%
	Alto	9	25.7%
	Total	35	100.0%

Fuente: elaboración propia

La Tabla 9 muestra el nivel de percepción de la motivación y sus dimensiones del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017. En cuanto a la variable motivación, el 37,1% percibe un nivel bajo, el 34.3% un nivel medio y el 28.6% un nivel alto. En cuanto a las

dimensiones, motivación extrínseca el 25,7% percibe un nivel bajo, el 40.0% un nivel medio y el 34.3% un nivel alto y motivación intrínseca el 42.9% percibe un nivel bajo, el 31.4% un nivel medio y el 25.7% un nivel alto.

Tabla 10.

Nivel de desempeño Laboral y sus dimensiones en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	Bajo	12	34.3%
	Medio	13	37.1%
	Alto	12	34.3%
	Total	35	100.0%
Factor actitudinal	Bajo	13	37.1%
	Medio	12	34.3%
	Alto	10	28.6%
	Total	35	100.0%
Factor operativo	Bajo	11	31.4%
	Medio	13	37.1%
	Alto	11	31.4%
	Total	35	100.0%

Fuente: elaboración propia

La Tabla 10 muestra el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017. En cuanto a la variable desempeño laboral, el 34.3% percibe un nivel bajo, el 37.1% un nivel medio y el 34.3% un nivel alto. En cuanto a las dimensiones: factor actitudinal, el 37.1% percibe un nivel bajo, el 34.3% un nivel medio y el 28.6% un nivel alto y factor operativo el 31.4% percibe un nivel bajo, el 37.1% un nivel medio y el 31.4% un nivel alto.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Hipótesis General

H₀: No existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H₁).

Tabla 11.

Relación entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.

	Desempeño laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Motivación	,750**	0,000	35

*. La correlación es significativa en el nivel ,01.

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 11 se presenta la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,750 y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, la motivación se relaciona favorablemente con el desempeño laboral de los colaboradores. Indicando que a mayor nivel de motivación los colaboradores perciben que experimentan mayor nivel de desempeño laboral.

4.3.2. Primera hipótesis específica

H₀: No existe una relación significativa entre la motivación y los factores actitudinales del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017

H₁: Existe una la relación significativa entre la motivación y los factores actitudinales del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H₁).

Tabla 12.

Relación entre la motivación con los factores actitudinales del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017.

	Factores actitudinales		
	Rho de Spearman	p valor	N
Motivación	0,493**	0,000	35

*. La correlación es significativa en el nivel ,01.

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 12 se presenta la relación entre la motivación con los factores actitudinales del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,493 y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la motivación se relaciona favorablemente con los factores actitudinales. Indicando que a mayor nivel de motivación los colaboradores perciben que experimentan una mejora en los factores actitudinales.

4.3.3. Segunda hipótesis específica

H₀: No existe una relación significativa entre la motivación y los factores operativos del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017

H₁: Existe una relación significativa entre la motivación y los factores operativos del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017

Regla de decisión

Si el p valor es > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H₁).

Tabla 13.

Relación entre la motivación con los factores operativos del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017.

	Factores operativos		
	Rho de Spearman	p valor	N
Motivación	0,031	0,822	35

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 13 se presenta la relación de la motivación con los factores operativos del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,031 y un p valor igual a 0,822 (p valor > 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir, la motivación no se relaciona favorablemente con los factores operativos de los colaboradores.

4.4. Discusiones

El objetivo principal de ésta investigación ha sido determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017., a través de un instrumento que permitió evaluarlos.

Al analizar los resultados en referencia al objetivo general, se encontró la presencia de una relación significativa entre el grado de la motivación y el grado de desempeño laboral percibidos del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017. De esta forma también se señala que mientras exista una motivación constante, los colaboradores se sentirán más

entusiasmados, se sentirán más identificados con la empresa y tendrán un mejor rendimiento en la organización; por su parte Sum (2015) en su estudio sobre la Motivación y Desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)” desarrollada en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala., donde tuvo como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango; el método que se desarrolló en esta investigación es descriptivo de acuerdo a su contenido, se utilizó la fiabilidad y la media aritmética basado en Achaerandio (2012), y se presentan los resultados obtenidos a través de una escala de Likert, y una prueba psicométrica, con una muestra de 34 colaboradores del área administrativa. Los resultados obtenidos manifestaron que para determinar el nivel de motivación en los colaboradores, con los resultados obtenidos de la prueba psicométrica que mide diferentes factores se tomó en cuenta únicamente incentivos y satisfacción de cada factor. Por tal motivo se concluye que: la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Por otro lado García (2011) en su investigación titulada estudio de la Motivación y Satisfacción Laboral en el Colectivo de Operadores de Grúa Torre en edificación a través de un Método Cualitativo, realizada en la Universidad Politécnica de Valencia, España, cuyo objetivo fue la contribución, a los estudios de satisfacción laboral que, en el caso del sector de la construcción, y más concretamente en España son mínimos. El método utilizado en esta investigación es de tipo cualitativo, diseño descriptivo. Los resultados obtenidos fueron

resaltar la existencia de correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable Motivación con la variable Satisfacción laboral los resultados indican que existe un 95.7 % de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. Llegó a las siguientes conclusiones: Las principales causas que se dan para llegar a formar parte de este colectivo son: la casualidad, la atracción por el manejo de máquinas y las exigencias laborales. El oficio de gruista no suele ser vocacional. El detonante que suele impulsara los trabajadores del sector de la construcción a formarse para obtener la acreditación de gruista y así poder trabajar en el oficio son: el aumento salarial y menores esfuerzos físicos, es decir, la búsqueda de unas mejores condiciones laborales. La mayoría de los operarios de grúa torres o antiguos trabajadores del sector, habiendo trabajado como mínimo en otro oficio más. Unánimemente creen que el actual oficio está “un nivel superior” al anterior y que han mejorado su calidad de vida laboral. Era el objetivo, era la expectativa, y en general se cumplen por conocerlas características del puesto de trabajo antes de trabajar en él.

Serrano (2016) sobre la Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, la cual tuvo el objetivo de determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Municipalidad Distrital de Carabayllo. Fue trabajado bajo la metodología de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 104 participantes. A través de una encuesta que mide las dos variables se tuvo como resultado apreciar la existencia de correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable Factores motivacionales con la variable Rendimiento laboral los resultados indican que existe un 97.7 % de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. Y llegó a las la principal conclusión que los factores

motivacionales influyen significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Distrital de Carabayllo”, afirmamos que los resultados reflejan que los colaboradores poseen necesidades de orden económico y de estímulo en la institución, pues ellos no demuestran un alto nivel de motivación consustanciado con los postulados de aplicación de la misión y visión de la institución, debido a que no reciben estímulos de carácter económico ni consistencia en las metas planteadas por la institución, debido a que, aun cuando se propugna una actuación gerencial que busca la productividad de la institución, la realidad arroja otras perspectivas de la situación, evidenciado también en el cruce de información obtenido del instrumento aplicado a los colaboradores, lo que motivó a la propuesta.

Posteriormente de haber procesado estadísticamente la información obtenida y realizar un análisis de relación de las dimensiones de la motivación con el desempeño laboral, se puede observar que en dos dimensiones existe relación estadísticamente significativa. Una de las dimensiones que muestra un mayor grado de relación con el desempeño laboral es el factor actitudinal, Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,493 y un p valor igual a 0,000 ($p \text{ valor} < 0.05$). En función de dichos resultados obtenidos se observa que en la dimensión factor actitudinal el 34.3% de los colaboradores considera tener nivel medio; el 28.6% muestra un resultado alto y solo el 37.1% de los colaboradores lo considera como nivel bajo.

Finalmente, mediante la presente investigación y discusión de resultados de las dimensiones más significativas y relevantes con antecedentes de investigaciones similares a nuestro estudio, donde concluimos que existen amplias similitudes de resultados entre los estudios citados como antecedentes.

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Las conclusiones fueron elaboradas a partir de los resultados como logros expresados en los objetivos de esta investigación tanto generales y específicos.

Como conclusión general, con respecto al objetivo general se asume que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017. De los 35 colaboradores investigados, el 37.1% considera que la motivación es bajo, el 34.3% considera que la motivación es medio, seguido de ello el 28.6% de colaboradores considera que la motivación es alto. De igual manera el desempeño Laboral refleja un 37.1% como indicador de nivel medio, seguido de ello se refleja un 34.3% de desempeño laboral alto y 34.3% de desempeño laboral bajo. Para ambos constructos se tiene una tendencia similar baja y alta, así que los resultados están en un nivel medio y se debería de considerar realizar mejoras para minimizar los niveles bajos de dichos indicadores.

Respecto al primer objetivo específico, la motivación se relaciona significativamente con los factores actitudinales del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017. El 37.1% de los colaboradores considera que existe un nivel bajo en dicha dimensión, dado que las condiciones no son buenas. Los motivos considerados para determinar dichas condiciones son: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización; estos miden si es efectivo el poder que las organizaciones dan a sus miembros, si los factores actitudinales son los más adecuados. Los colaboradores

consideran que para la presente dimensión deben existir mejoras para el desarrollo de su trabajo.

Respecto al segundo objetivo específico, la motivación no se relaciona significativamente con los factores operativos del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017. Ello muestra que a pesar que se mejore la motivación o no, no influirán en la mejora de los factores operativos. Los aspectos considerados son: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo. Esto demuestra que el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017, no tiene una alta consistencia y posiblemente dichos motivos no están bien establecidos, el rendimiento de los colaboradores puede estar marcados por ello y limitar a una mejor productividad y eficacia en su labor. El 31.4% de colaboradores indica que no es el adecuado y tiene una tendencia a mejorar.

Respecto a la variable desempeño laboral, se ha logrado identificar que los colaboradores del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, la califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la motivación que experimentan los colaboradores de la organización, y que se ven manifestados en la relación con sus superiores, entusiasmo, así también en la participación o integración, decisiones y comunicación en el trabajo y el reconocimiento institucional.

Por todo lo anteriormente expresado, se concluye que existe una vinculación de causa-efecto y que debe realizarse mejoras de las condiciones en evaluación y con niveles medio-bajo, las cuales servirá a la organización, influenciar en el desempeño laboral de sus colaboradores.

5.2. Recomendaciones

Durante el desarrollo del proyecto se ha detectado la existencia de ciertos puntos elementales, los cuales serán necesarios corregir a través de las siguientes recomendaciones para evitar posibles problemas dentro de la organización. La consideración de la validación de los instrumentos de investigación juega un papel muy importante, ya que el solo hecho de contar con una población un tanto limitada hace que el instrumento utilizado no permita mostrar resultados más complejos.

Por lo tanto, luego de analizar los resultados obtenidos de cada variable con sus respectivas dimensiones se ha identificado que el nivel de desempeño laboral respecto a la motivación se encuentra en un nivel promedio, debiendo ser el adecuado un nivel alto de satisfacción respecto a la variable en mención. De tal manera, se sugiere al grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, crear el área de Recursos Humanos lo más pronto posible para que ésta tome mayor consideración a la dimensión de factores actitudinales que según su nivel bajo de aceptación se encuentra debajo respecto a la otra dimensión. Para ello, se pueden implementar estrategias que ayuden a elevar ese indicador, tales como acceso a la información necesaria para cumplir con su labor, recibir mayor preparación para incentivar la creatividad, mayor claridad en la definición de labores asignadas y mayor y/o mejor disponibilidad de tecnología.

Y por último, se recomienda a las futuras investigaciones considerar los factores actitudinales y operativos como dimensiones del desempeño laboral, debido a que en la crítica moderna, estos factores son determinantes en el rendimiento o desempeño de los colaboradores.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alvarez, F. (1993). Cuestionario CTM automatizado.
- Barrón, J. V. (2008). *cybertesis*. Obtenido de cybertesis:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2615/1/Mayuri_bj.pdf
- Cantillo, J. C. (2013). *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño*. Sincelejo: Universidad Nacional de Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano* (Tercera Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Csikszentmihalyi, M. (1975). *Beyond boredom and anxiety*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- García, D. (2011). *Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operadores de Grúa Torre en edificación a través de un método cualitativo*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Heredia, E. B. (1997). Modelos explicativos en psicología de la motivación. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*.
- Herrera, C. V. (7 de Octubre de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/#que-es-motivacion>
- Mayurí, J. V. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación-FEBAN, Lima 2006*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mendoza, K. A. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral*

- de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Montañés, M. C. (2004). *Psicología de la motivación*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Murayama, K., Matsumoto, M., Izuma, K., & Matsumoto, K. (2010). Neural basis of the undermining effect of monetary reward on intrinsic motivation. *Psychological and Cognitive Sciences, Neuroscience*.
- Naranjo Pereira, M. L. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones. *Revista Educación*, 19.
- Palmero, F. (1997). Motivación: conducta y proceso. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 29.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava edición ed.). México: Pearson Educación.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). *La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar*. Rochester: American Psychological Association.
- Serrano, K. A. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sulca, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial". El caso de división policial – I Lima Cercado (Región policial Lima)*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sum, M. I. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal*

administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango).

Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación* . Barcelona: Grupo Planeta.

Vansteenkiste, M., & Lens, W. (2006). Intrinsic Versus Extrinsic Goal Contents in Self-Determination Theory: Another Look at the Quality of Academic Motivation. *Educational Psychologist*, 13.

ANEXOS

Anexo 1 . Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología				
			Variables	Indicadores	Tipo y Diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
Problema general ¿Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el 2017.	Objetivo general Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.	Hipótesis general Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del grupo de	V.A. Motivación	– Necesidades Sociales – Necesidades de Estima – Necesidades de autorrealización – Necesidades de Seguridad	Tipo de investigación No experimental Diseño	Población 35 trabajadores Tipo de muestra Probabilística	Técnica Encuesta Instrumento de la Variable Motivación

<p>grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1 ¿Existe relación significativa entre la motivación y los factores actitudinal</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la relación entre la motivación y los factores actitudinales en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.</p> <p>2. Determinar la relación entre la motivación los factores</p>	<p>Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>a. Existe una relación significativa entre la motivación y los factores actitudinales del grupo de Hoteles Edith</p>	<p>V.B. Desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades Fisiológicas - Disciplina - Actitud cooperativa - Iniciativa - Responsabilidad - Habilidad de seguridad - Discreción - Presentación personal - Interés - Creatividad 	<p>transversal correlacional</p>	<p>Tamaño de muestra</p> <p>35 trabajadores</p>	<p>Encuesta de la Motivación (Elaborada por el investigador)</p> <p>Instrumento de la Variable Desempeño laboral</p> <p>Encuesta de Desempeño laboral</p>
---	---	--	--------------------------------------	---	----------------------------------	---	--

<p>es en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017?</p> <p>2 ¿Existe relación significativa entre la motivación y los factores operativos</p>	<p>operativos en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.</p>	<p>Paucar, Tarapoto, 2017</p> <p>b. Existe una la relación significativa entre la motivación y los factores operativos del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de realización - Conocimiento del trabajo - Calidad - Cantidad - Exactitud - trabajo en equipo - Liderazgo 			
---	---	--	--	--	--	--	--

en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017?							
---	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz Instrumental

Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Diseño – tipo de investigación / Alcance de investigación
¿Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.	Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017.	No experimental de tipo correlacional /Transversal

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	
¿Existe relación significativa entre la motivación y los factores actitudinales en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017?	Determinar la relación entre la motivación y los factores actitudinales en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.	Existe una relación significativa entre la motivación y los factores actitudinales del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017	
¿Existe relación significativa entre la motivación y los factores operativos en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017?	Determinar la relación entre la motivación los factores operativos en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017.	Existe una la relación significativa entre la motivación y los factores operativos del grupo de Hoteles Edith Paucar, Tarapoto, 2017	

Anexo 3. Instrumento de Motivación

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



Motivación

Estimado/a Amigo/a:

Soy Floridas Panduro Julio Gabriel, persona que realiza esta investigación, el presente cuestionario forma parte de un estudio que tiene como finalidad evaluar el nivel de Motivación en el grupo de Hoteles Edith Paucar. La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad recabar estos datos para la universidad. Por ello necesitamos tu compromiso para que respondas a todos y cada uno de los puntos de acuerdo a tu propio criterio, siendo sincero y objetivo.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

PARTE I

Datos descriptivos

1. Edad

Años

2. Sexo

Masculino

Femenino

3. Grado de instrucción

Primaria

Secundaria

Superior

Post-grado

4. Tiempo que labora en la empresa

Años

Meses

5. Horario de trabajo

Jornada completa

Jornada parcial

6. Puesto que ocupa actualmente

Gerente/Administrador

Recepcionista

Encargado de Limpieza

Encargado de A y B

PARTE II

Permite Valorar objetivamente quince (5) factores de motivación. Consta de 28 ítems. El encuestado debe jerarquizar los ítems de cada grupo en orden de importancia en una escala que va del uno (1) como menor valor a cinco (5) como máximo valor. (1=muy en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=neutral, 4=De acuerdo, 5=muy de acuerdo) consideras que en tu actual trabajo como colaborador de la organización se dan los siguientes hechos?

MARCAR CON UN ASPA SEGÚN CORRESPONDA	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA					
Lo más importante en mi trabajo es:					
Necesidades fisiológicas					
1. Contar con un jefe que se preocupe por la salud de su gente.					
2. Que la empresa brinde un break para poder ingerir algún alimento o bebida					

3. Ganar buenos auxilios económicos y buenas prestaciones extra legales para mi beneficio y el de mi familia					
Necesidades de seguridad					
4. Ganar un sueldo que verdaderamente recompensen mi esfuerzo					
5. Tener un jefe que se fije más en mis aciertos que en mis errores					
6. Trabajar con otros para beneficiarme de sus conocimientos y experiencias					
7. Que mi jefe evalúe mi rendimiento de una manera considerada, comprensiva y justa					
8. Confiar en que la empresa me brinde una buena oportunidad					
9. Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otras personas para producir resultados conjuntos que beneficien a todos					
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA					
Necesidades sociales					
10. Saber que otras personas me aprecian					
11. Mantener una relación cordial con los compañeros de trabajo					
12. Poder ocuparme en lo que verdaderamente sé y puedo hacer					
13. Llegar a sentir aprecio y estimación por las otras personas					

14. Tener un jefe que me dé a conocer los resultados de mi trabajo					
15. Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otras personas para producir resultados conjuntos que beneficien a todos					
Necesidades de estima					
16. Que mis ideas y propuestas sean tenidas en cuenta					
17. Poder enseñar y dar sugerencias a otros sobre la solución de problemas relacionados con el trabajo					
18. Que mis compañeros me tengan respeto y reconocimiento por lo que valgo como persona					
19. Que las otras personas acepten mis méritos					
20. Saber que se reconocen mis conocimientos y capacidades					
21. Tener ascensos que me den a conocer que se tiene en cuenta mis capacidades					
Necesidades de autorrealización					
22. Lograr resultados de mejor calidad que los que alcanzan otros en su trabajo					
23. Ir adquiriendo mayor habilidad en mi ocupación					
24. Idear algo de interés y lucha hasta sacarlo adelante					
25. Tratar de ser mejor en el trabajo que el común de las personas					
26. Lograr persuadir a otros para llevar a cabo actividades relacionadas con el trabajo					

27. Darme cuenta de que perfecciono mis conocimientos					
28. Poder resolver, con más éxito que los demás, los problemas difíciles del trabajo.					

Fecha: 05-07-17 Validado por: Lady Diana Arceles Alvarado

Anexo 4. Instrumento Desempeño de los Trabajadores

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



Desempeño de los Trabajadores

Estimado/a Amigo/a:

Hola, mi nombre es Floridas Panduro Julio Gabriel, estudiante del programa de licenciatura de la Universidad Peruana Unión. El presente cuestionario forma parte de un estudio que tiene como finalidad evaluar el nivel de conocimiento sobre el desempeño de los trabajadores. La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad recabar estos datos para la universidad. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide. Por ello necesitamos tu compromiso para que respondas a todos y cada uno de los puntos de acuerdo a tu propio criterio, siendo sincero y objetivo.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Instrucciones: Para esta sección en cada pregunta marque con un círculo alrededor del número de la alternativa que considere más cercana a su preferencia. 1 = Nunca; 2 = casi nunca; 3= A veces; 4 = siempre y 5 = casi siempre

Factor actitudinal	1	2	3	4	5
1. Es puntual en su ingreso a la empresa y justifica sus ausencias laborales					

2. Participa en el logro de los objetivos de la empresa					
3. Realiza actividades variadas en mejora de la empresa					
4. Se considera responsable en las tareas que le asignan					
5. Mantiene ordenado su espacio de trabajo					
6. Es muy precavido y mantiene la atención en el trabajo					
7. Es respetuoso en el trato con sus compañeros, jefes y clientes					
8. Persiste hasta que alcanza la meta fijada					
9. Es creativo en la ejecución de sus tareas					
10. Realiza sus actividades con dedicación					
Factor operativo					
11. Conoce a detalle su cargo en la empresa					
12. Conoce las funciones que realiza en su puesto de trabajo					
13. Cumple con calidad las funciones de su puesto					
14. Realiza su trabajo eficaz y eficientemente según la programación					
15. Se siente bien con la cantidad de trabajo que realiza					
16. Realiza trabajo extra en la empresa a voluntad propia					
17. Utiliza adecuadamente los recursos de la empresa					
18. Evita tener errores en la consecución de sus actividades					
19. Es organizado y le agrada trabajar en equipo					
20. Es una persona dinámica y se siente cómodo con su grupo de trabajo					
21. Le gusta tomar responsabilidades en la empresa.					

22. Frecuentemente le gusta influenciar y ayudar a sus compañeros de trabajo.					
--	--	--	--	--	--

Fecha: 05-04-17

Validado por: Lody Diana Arceles Alessi

Anexo 3: Instrumento de Motivación

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



Motivación

Estimado/a Amigo/a:

Soy Floridas Panduro Julio Gabriel, persona que realiza esta investigación, el presente cuestionario forma parte de un estudio que tiene como finalidad evaluar el nivel de Motivación en el grupo de Hoteles Edith Paucar. La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad recabar estos datos para la universidad. Por ello necesitamos tu compromiso para que respondas a todos y cada uno de los puntos de acuerdo a tu propio criterio, siendo sincero y objetivo.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

PARTE I

Datos descriptivos

2. Edad

Años

2. Sexo

Masculino

Femenino

7. Grado de instrucción

Primaria

Secundaria

Superior

Post-grado

8. Tiempo que labora en la empresa

Años

Meses

9. Horario de trabajo

Jornada completa

Jornada parcial

10. Puesto que ocupa actualmente

Gerente/Administrador

Recepcionista

Encargado de Limpieza

Encargado de A y B

PARTE II

Permite Valorar objetivamente quince (5) factores de motivación. Consta de 28 ítems. El encuestado debe jerarquizar los ítems de cada grupo en orden de importancia en una escala que va del uno (1) como menor valor a cinco (5) como máximo valor. (1=muy en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=neutral, 4=De acuerdo, 5=muy de acuerdo) consideras que en tu actual trabajo como colaborador de la organización se dan los siguientes hechos?

MARCAR CON UN ASPA SEGÚN CORRESPONDA	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA					
Lo más importante en mi trabajo es:					
Necesidades fisiológicas					
1. Contar con un jefe que se preocupe por la salud de su gente.					

2. Que la empresa brinde un break para poder ingerir algún alimento o bebida					
3. Ganar buenos auxilios económicos y buenas prestaciones extra legales para mi beneficio y el de mi familia					
Necesidades de seguridad					
4. Ganar un sueldo que verdaderamente recompensen mi esfuerzo					
5. Tener un jefe que se fije más en mis aciertos que en mis errores					
6. Trabajar con otros para beneficiarme de sus conocimientos y experiencias					
7. Que mi jefe evalúe mi rendimiento de una manera considerada, comprensiva y justa					
8. Confiar en que la empresa me brinde una buena oportunidad					
9. Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otras personas para producir resultados conjuntos que beneficien a todos					
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA					
Necesidades sociales					
10. Saber que otras personas me aprecian					
11. Mantener una relación cordial con los compañeros de trabajo					

12. Poder ocuparme en lo que verdaderamente sé y puedo hacer					
13. Llegar a sentir aprecio y estimación por las otras personas					
14. Tener un jefe que me dé a conocer los resultados de mi trabajo					
15. Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otras personas para producir resultados conjuntos que beneficien a todos					
Necesidades de estima					
16. Que mis ideas y propuestas sean tenidas en cuenta					
17. Poder enseñar y dar sugerencias a otros sobre la solución de problemas relacionados con el trabajo					
18. Que mis compañeros me tengan respeto y reconocimiento por lo que valgo como persona					
19. Que las otras personas acepten mis méritos					
20. Saber que se reconocen mis conocimientos y capacidades					
21. Tener ascensos que me den a conocer que se tiene en cuenta mis capacidades					
Necesidades de autorrealización					
22. Lograr resultados de mejor calidad que los que alcanzan otros en su trabajo					
23. Ir adquiriendo mayor habilidad en mi ocupación					
24. Idear algo de interés y lucha hasta sacarlo adelante					

25. Tratar de ser mejor en el trabajo que el común de las personas					
26. Lograr persuadir a otros para llevar a cabo actividades relacionadas con el trabajo					
27. Darme cuenta de que perfecciono mis conocimientos					
28. Poder resolver, con más éxito que los demás, los problemas difíciles del trabajo.					

Fecha: 06/07/2017

Validado por: Jose Tonillo Parales

Anexo 4: Instrumento Desempeño de los Trabajadores

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Desempeño de los Trabajadores



Estimado/a Amigo/a:

Hola, mi nombre es Floridas Panduro Julio Gabriel, estudiante del programa de licenciatura de la Universidad Peruana Unión. El presente cuestionario forma parte de un estudio que tiene como finalidad evaluar el nivel de conocimiento sobre el desempeño de los trabajadores. La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad recabar estos datos para la universidad. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide. Por ello necesitamos tu compromiso para que respondas a todos y cada uno de los puntos de acuerdo a tu propio criterio, siendo sincero y objetivo.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Instrucciones: Para esta sección en cada pregunta marque con un círculo alrededor del número de la alternativa que considere más cercana a su preferencia. 1 = Nunca; 2 = casi nunca; 3= A veces; 4 = siempre y 5 = casi siempre

Factor actitudinal	1	2	3	4	5
1. Es puntual en su ingreso a la empresa y justifica sus ausencias laborales					

2. Participa en el logro de los objetivos de la empresa					
3. Realiza actividades variadas en mejora de la empresa					
4. Se considera responsable en las tareas que le asignan					
5. Mantiene ordenado su espacio de trabajo					
6. Es muy precavido y mantiene la atención en el trabajo					
7. Es respetuoso en el trato con sus compañeros, jefes y clientes					
8. Persiste hasta que alcanza la meta fijada					
9. Es creativo en la ejecución de sus tareas					
10. Realiza sus actividades con dedicación					
Factor operativo					
11. Conoce a detalle su cargo en la empresa					
12. Conoce las funciones que realiza en su puesto de trabajo					
13. Cumple con calidad las funciones de su puesto					
14. Realiza su trabajo eficaz y eficientemente según la programación					
15. Se siente bien con la cantidad de trabajo que realiza					
16. Realiza trabajo extra en la empresa a voluntad propia					
17. Utiliza adecuadamente los recursos de la empresa					
18. Evita tener errores en la consecución de sus actividades					
19. Es organizado y le agrada trabajar en equipo					

20. Es una persona dinámica y se siente cómodo con su grupo de trabajo					
21. Le gusta tomar responsabilidades en la empresa.					
22. Frecuentemente le gusta influenciar y ayudar a sus compañeros de trabajo.					

Fecha: 06/07/2017

Validado por: José Tamayo Parredes

Anexo 5. Carta de Autorización

“HOTELES EDITH PAUCAR LOZANO”

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Tarapoto, 16 de abril 2017.

SEÑOR: JULIO GABRIEL FLORIDAS PANDURO

ASUNTO: DA RESPUESTA AL DOCUMENTO REMITIDO A MI DESPACHO

Mediante la presente le saludo cordialmente a nombre de los Hoteles Edith Paucar Lozano, a efectos de manifestarle lo siguiente:

Que, con fecha 15 de abril llego a mi despacho el documento en la cual solicita el permiso para realizar trabajo de investigación en mis empresas a la cual dirijo, lo cual hago de su conocimiento que le otorgo el permiso para realizar el trabajo de investigación sobre **“LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LOS HOTELES EDITH PAUCAR, SAN MARTÍN, 2017”**, esperando que sea un trabajo eficiente como profesional en la Administración.

Sin otro particular, me suscribo de Usted no sin antes expresarle las muestras de aprecio y estima.

Atentamente,


EDITH PAUCAR LOZANO
DNI: 01106554

Anexo 6. Consulta RUC

CONSULTA RUC: 10011066548 - PAUCAR LOZANO EDITH			
Número de RUC:	10011066548 - PAUCAR LOZANO EDITH		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 01106654 - PAUCAR LOZANO, EDITH		
Nombre Comercial:	HOSPEDAJE LA CALETA		
Fecha de Inscripción:	30/06/2003	Fecha Inicio de Actividades:	07/07/2003
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. CHILE NRO. 163 SAN MARTIN - SAN MARTIN - TARAPOTO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 55104 - HOTELES, CAMPAMENTOS Y OTROS.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA LIQUIDACION DE COMPRA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

ESTABLECIMIENTOS ANEXOS DE 10011066548 - PAUCAR LOZANO EDITH			
La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.			
Código	Tipo de Establecimiento	Dirección	Actividad Económica
0002	LO. L. COMERCIAL	JR. NICOLAS DE PIEROLA NRO. 381 SAN MARTIN - SAN MARTIN - TARAPOTO	
0005	SU. SUCURSAL	JR. TOMAS VILLACORTA NRO. 320 SAN MARTIN - SAN MARTIN - TARAPOTO	
0004	SU. SUCURSAL	JR. ALEGRIA A. DE MOREY NRO. 115 SAN MARTIN - SAN MARTIN - TARAPOTO	
	-0001	LO. L. COMERCIAL	JR. NICOLAS DE PIEROLA NRO. 385 SAN MARTIN - SAN MARTIN - TARAPOTO -

Lima, 05 de junio de 2017

Estimado (a):

José Tarrillo Paredes

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ (a) para validar el contenido de un instrumento de la investigación que lleva por título: "La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los Hoteles Edith Paucar, San Martín, 2017". Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal del instrumento y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad y dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá fomentar el desarrollo de habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del currículo académico de Licenciado en Administración..

Quedo de Ud. en espera de la asesoría respectiva del trabajo académico dentro de lo posible.

Muy atentamente:

Nombre del investigador

Julio Gabriel Floridas Panduro

Lima, 05 de junio de 2017

Estimado (a):

Lady Arévalo Alva

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ (a) para validar el contenido de un instrumento de la investigación que lleva por título: "La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los Hoteles Edith Paucar, San Martín, 2017". Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal del instrumento y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad y dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo me permitirá fomentar el desarrollo de habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del currículo académico de Licenciado en Administración..

Quedo de Ud. en espera de la asesoría respectiva del trabajo académico dentro de lo posible.

Muy atentamente:



Nombre del investigador

Julio Gabriel Floridas Panduro

GUIA PARA EL EXPERTO

Instructivo:

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.


A. De acuerdo

D. En desacuerdo

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo	✓	
2	Los ítems miden la variable de estudio	✓	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	✓	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	✓	
5	Hay claridad en los ítems	✓	
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	✓	
7	El orden de los ítems es el adecuado	✓	
8	El número de ítems es el adecuado	✓	
9	Las preguntas deben ser reformuladas*	✓	
10	Debe considerar otros ítems*	✓	

Observaciones

Sugerencias



GUIA PARA EL EXPERTO

Instructivo:

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A. De acuerdo

D. En desacuerdo

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo		
2	Los ítems miden la variable de estudio		
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio		
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio		
5	Hay claridad en los ítems		
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto		
7	El orden de los ítems es el adecuado		
8	El número de ítems es el adecuado		
9	Las preguntas deben ser reformuladas*		
10	Debe considerar otros ítems*		

Observaciones

Sugerencias