

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
HOTEL PRÍNCIPE DE PIURA-2020”**

Área de Investigación:

Relaciones humanas laborales

Autores:

Br. Castro Carrasco, María Alejandra

Br. Durand Talledo, Ginna del Rocio

Jurado Evaluador:

Presidente: Castañeda Nassi, Jose

Secretaria: Uceda Dávila, Lucero

Vocal: Herbias Figueroa, Margot

Asesor:

Dr. Zulueta Cueva , Carlos Eduardo

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2525-5440>

**PIURA- PERÚ
2021**

Fecha de sustentación: 2020/10/19

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Dando cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, ofrecemos a vuestra atención el presente estudio de indagación titulado: “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hotel Príncipe de Piura – 2020”.

Ejecutado con la determinación de conseguir el título de Licenciado en Administración, fruto de una investigación de empeño, sacrificio y dedicación en base a los entendimientos alcanzados durante el desarrollo de formación universitaria.

Atentamente,

Br. Castro Carrasco Maria Alejandra

Br. Durand Talledo Ginna del Rocio

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos dado fuerza para enfrentar con inteligencia todas las dificultades de nuestra vida y estar asistente en cada avance.

A nuestros padres por habernos fomentado cada día a ser mejores, a sus buenos recomendaciones y a su apoyo absoluto.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por las sabias enseñanzas y consejos que nos brindaron en la duración de los años de vida universitaria.

LA AUTORAS

DEDICATORIA

Dedicamos nuestra tesis a nuestros padres y hermanos, quienes han cuidado por nuestra felicidad y formación siendo nuestro soporte en toda circunstancia y que constantemente han puesto su confianza en cada desafío que se nos presentaba.

LA AUTORAS

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020. El problema formulado para la investigación ¿Cuál es la relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020? Y se tuvo como hipótesis: La motivación laboral se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020. El enfoque utilizado en la investigación fue la cuantitativa, el tipo de investigación descriptivo de nivel correlacional, en cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios el primero de motivación laboral y desempeño laboral. La población estuvo conformada por 12 empleados, los mismos que fueron estimados como muestra a tratar. La conclusión a la que se llega es que existe relación significativa entre la motivación hacia el trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Príncipe de Piura.

Palabras clave: Motivación, intrínseca, extrínseca, desempeño laboral,

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between motivation and job performance of the workers of the Hotel Príncipe de Piura, 2020. The problem formulated for the research What is the relationship between motivation and job performance of the workers of the Hotel Príncipe de Piura, 2020? And it was hypothesized: Work motivation is positively related to the work performance of the workers of the Hotel Príncipe de Piura, 2020. The approach used in the research was quantitative, the type of descriptive research at a correlational level, as The survey was used for data collection techniques and instruments, and two questionnaires were used as instruments, the first one on work motivation and work performance. The population was made up of 12 employees, the same who were estimated as a sample to be treated. The conclusion reached is that there is a significant relationship between motivation towards work and work performance of the employees of the Hotel Príncipe de Piura.

Keywords: Motivation, intrinsic, extrinsic, job performance,

Índice

| | |
|--|----|
| Página | |
| PRESENTACIÓN | 0 |
| AGRADECIMIENTO..... | 1 |
| DEDICATORIA..... | 2 |
| RESUMEN | 3 |
| ABSTRACT | 4 |
| I. INTRODUCCIÓN | 8 |
| 1.1 Problema de investigación | 8 |
| 1.2 Enunciado del problema..... | 9 |
| 1.3 Objetivos | 9 |
| 1.3.1. Objetivo General..... | 9 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 10 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 10 |
| 1.4.1. Justificación teórica | 10 |
| 1.4.2. Justificación metodológica..... | 10 |
| 1.4.3. Justificación práctica..... | 10 |
| II. MARCO DE REFERENCIA | 11 |
| 2.1. Antecedentes del estudio | 11 |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales..... | 11 |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales..... | 13 |
| 2.1.3. Antecedente local | 15 |
| 2.2. Marco teórico | 16 |
| 2.2.1. Motivación laboral..... | 16 |
| 2.2.2. Desempeño laboral..... | 20 |
| 2.3. Marco conceptual..... | 23 |
| 2.4. Sistemas de hipótesis | 25 |
| 2.5. Operacionalización de las variables | 26 |
| III. METODOLOGÍA..... | 28 |
| 3.1. Tipo y nivel de investigación | 28 |
| 3.2. Población y muestra de estudio | 28 |
| 3.3. Diseño de investigación | 28 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de investigación..... | 29 |

| | |
|--|--------------------------------------|
| 3.5. Procedimiento y análisis de datos | 29 |
| IV. RESULTADOS | 30 |
| 4.1 Análisis e interpretación de resultados..... | 30 |
| 4.2 Prueba Chi – cuadrado | ¡Error! Marcador no definido. |
| 4.3. Contrastación de hipótesis | 35 |
| V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | 36 |
| CONCLUSIONES..... | 40 |
| RECOMENDACIONES | 41 |
| REFERENCIAS..... | 42 |
| ANEXOS | 46 |

LISTA DE FIGURAS

Página

Figura 01. Nivel de motivación hacia el trabajo de los trabajadores del Hotel Príncipe Hoteles de Piura..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 02. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe Piura..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 03: Relación entre los factores intrínsecos de la motivación hacia el trabajado y el desempeño laboral 32

Figura 04: Relación entre los factores extrínsecos de la motivación hacia el trabajado y el desempeño laboral 33

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Problema de investigación

La creciente y acelerada evolución de los centros organizacionales, las conductas del personal dentro del centro frente a los nuevos retos y la aceleración de modificaciones, logran obligar a la gerencia a estar alerta a fin de comprender la conducta personal y colectiva de los colaboradores orientándolos hacia cada meta planteada en el centro, el entorno ambiental logra afectar el comportamiento y llega a predisponer de modo positivo o negativo, reduciendo o no el rendimiento, la satisfacción laboral, la motivación en los trabajadores, creatividad e identificación en el trabajo. (Añez, 2006 p.14)

Muchos estudios a nivel de América Latina, señalan que, en las empresas del sector hotelera, la motivación da paso a una medida gradual más elevada de desenvolvimiento con respecto al cumplimiento de tareas organizacionales, cualquiera que sea la intención de mejora del desenvolvimiento laboral, se relaciona con la motivación y el estado del colaborador, esperando que este optimice su esfuerzo y desempeño profesional. (Lombo, 2010 p.66)

Hoy en día en el Perú los centros organizacionales que cuentan con sujetos que difieren en temple, en ocasiones son escenarios de conflictos que logran alterar la relación que se da entre los trabajadores; últimamente, el establecimiento de factores motivacionales ha cobrado mucha importancia, puesto que favorece a cada elemento que compone el centro de trabajo, ya sea un elemento interno o externo, no obstante, se debe hacer hincapié en que en caso de que un centro organizacional carezca de aspectos que motiven a sus trabajadores, estará por debajo de aquellos que si los posean, porque estos últimos serán los que proporcionen un producto o servicio de mayor calidad (Robbins, 2004, p.22.)

En la ciudad de Piura, se encuentra una gran variedad de empresas hoteleras; entre sus primordiales establecimientos de hostería, con 16 hoteles

de tres estrellas, 20 hoteles de dos estrellas, 09 hospedajes de tres estrellas y con 06 hostales de dos estrellas, en estas instituciones laboran un sin número de trabajadores cuyas edades oscilan entre 18 a 30 años, en horarios de 12 horas la mayoría de estos jóvenes son con secundaria completa y un porcentaje menor con estudios superiores y otros se encuentran estudiando en universidades locales (Cámara de Comercio – Piura, 2019)

En este grupo se evidencia cambios constantes de rotación del personal, trabajadores que desconocen la filosofía de trabajo de la institución, escaso compromiso con la institución, escasos beneficios laborales generando desmotivación hacia el trabajo; esto produce una influencia importante en el desempeño laboral del trabajador no produciéndose un compromiso por parte del trabajador con los objetivos de las empresas hoteleras.

El hotel donde se realizó la investigación es el Hotel Príncipe Hoteles de Piura, fue creado el 07 de noviembre del 2011, actualmente cuenta con 12 trabajadores que ejercen labores administrativas, dentro de los servicios que ofrece son: Alquiler de habitación con desayuno incluido, servicio de cafetería, servicio de Transporte, alquiler de auditorio y alquiler de los ambientes de cafetería. Dentro de los principales problemas que existen es la constante rotación del personal, escasa motivación, desempeño laboral inadecuados. Si estos problemas persisten darán como resultado que sus colaboradores no puedan desempeñarse adecuadamente y no cumplan con los requisitos y obligaciones que exige la empresa, obteniendo menores utilidades y un menor posicionamiento en el mercado (Informe del Gerente del Hotel).

1.2 Enunciado del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Medir el nivel de motivación de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura.
- Medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura.
- Determinar la relación entre las dimensiones de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Teóricamente la indagación de la motivación y el rendimiento laboral, está basado en las teorías de la motivación de higiene de Herzberg; donde se señala que hay una correspondencia entre los elementos intrínsecos - extrínsecos y la practica laboral, ciertos factores de tipo intrínseco o motivadores son: la realización, el reconocimiento, el trabajo mismo, el compromiso, la mejora y el crecimiento, el sueldo, la gerencia, la verificación, los vínculos intrapersonales, las políticas y la organización administrativa de la empresa y las circunstancias de trabajo si se encuentran de manera deficiente originan desmotivación y como consecuencia un desempeño laboral inadecuado.

1.4.2. Justificación metodológica

El estudio tiene utilidad metodológica; puesto que dentro de este proyecto investigativo será posible construir un nuevo instrumento a fin de recolectar información para el estudio, siendo así que, este aporta con instrumento cuyo diseño y fin se orientan a la recolección de datos informativos, mismos que se someterán a una secuencia de validez y confiabilidad y su aplicación será posible no sola para este, sino para más proyectos enmarcados dentro de esta misma materia. Asimismo, servirán para ser incluido en los antecedentes de otras indagaciones debido a sus hallazgos, a fin de ahondar más en el estudio de dichas variantes.

1.4.3. Justificación práctica

Resulta de suma importancia y será relevante la definición y comprensión de las particularidades de mayor importancia, mismas que motivan a las

personas que trabajan y como esto contribuye en el desempeño del trabajo, a partir de ello será posible la identificación de cada motivación e interés que son los que logran impulsarlos a la pertenencia y permanencia dentro de centros laborales en específico y a tener mejores desempeños en sus trabajos. Asimismo, se pretende dar cuenta informe sobre las principales ideas y conceptualizaciones, por ejemplo, motivación y desempeño laboral. Esperando lograr esta meta, será necesario recoger datos informativos partiendo de estudios de la autoría de especialistas en la materia.

1.4.4. Justificación social

Los aportes del presente estudio serán de ayuda como una guía y bibliografía de consulta para las empresas que procuren mejorar la motivación y el desempeño laboral de su contexto, y no solo los colaboradores del Hotel Príncipe de Piura, 2020, sino que será de aporte para las demás empresas. Desde este punto de vista, la investigación permitió dar a conocer la situación laboral actual de los colaboradores y a partir de ello planificar estrategias que permitan mejorar los niveles de motivación y desempeño laboral, las cuales podrán servir de modelo para su adaptación a la realidad de otras empresas del rubro hotelero revisando los factores de motivación y logrando un desempeño laboral eficiente

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Manjarrez et al. (2020) realiza la investigación sobre la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador, buscaba determinar la motivación y como influye en el desempeño laboral de los colaboradores de los hoteles en el cantón Quevedo. Los procedimientos que se lograron utilizar fueron descriptivos. Se utilizaron métodos teóricos como el analítico sintético y el histórico lógico; los instrumentos utilizados fueron entrevistas y cuestionarios, lo indagado fue procesado estadísticamente usando el paquete estadístico SPSS 22.0. Los

resultados obtenidos son elementos de motivación comunes, así como la influencia en el desempeño laboral y la competencia de los hoteles objeto de la investigación. Como conclusión fue señalar que los elementos incidentes sobre el ejercicio laboral de una organización del rubro hotelero; se observan factores tangibles e intangibles que pasan por las características particulares del colaborador, el entorno laboral y corporativo. Sin duda, el crecimiento personal de los trabajadores permitió producir externalidades positivas en el crecimiento institucional, el estudio aporta a la presente investigación porque ayuda a comprender la importancia de la motivación en la productividad de los colaboradores.

Asimismo, Palma (2019) en su tesis referida Investigación del Clima Organizacional y cómo afecta al Desempeño laboral del Talento Humano en el Hotel Decameron Punta Centinela, Provincia de Santa Elena, 2017, se solicitó la influencia del clima organizacional en el ejercicio laboral del talento humano en el hotel Decameron Punta Centinela, provincia de Santa Elena, teniendo en cuenta que los trabajadores son el factor primordial dentro de las empresas y que es relevante mantenerlos en un entorno adecuado para que logren un buen crecimiento laboral. En cuanto a los procedimientos aplicados en esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional, bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo; además se aplicó técnicas de recolección de datos como la observación que acepto reconocer posibles falencias dentro de la institución, también se efectuó una entrevista a los funcionarios de las distintas jefaturas del hotel y, encuestas a los colaboradores con el fin de recabar indagación sobresaliente para el estudio. Entre los resultados conseguidos se puede precisar que el clima organizacional influye en el ejercicio laboral de los colaboradores. Como conclusión se estableció que el clima organizacional incide significativamente en el ejercicio laboral del talento humano del hostel Decameron Punta Centinela, si bien las variantes tienen vinculación, se pudo confirmar que existen algunas perspectivas a mejorar dentro de la organización. El beneficio de un mejor desempeño es mejorar la eficacia en los procesos de reclutamiento y selección del personal de la empresa, este estudio aporta a la presente investigación el análisis de

la variable desempeño laboral con otra variable importante, permite revisar el contraste con otros aspectos importante en el desempeño laboral

Por su parte Montenegro y González (2016) en su indagación acerca de Higiene en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hotel Finca Esperanza Verde en la ciudad de San Ramón, en el año 2015; averiguaba indagar la influencia de Higiene laboral en el ejercicio de los colaboradores en el Hotel, así como la Identificación y como resultado explicar y estimar las situaciones que la organización aplica. Las variantes estimadas fueron la Higiene y el desempeño Laboral adjudicadas a los colaboradores de “Hotel Finca Esperanza Verde”. Toda la indagación que fue compilada fue a través de la observación, encuesta y entrevista a los colaboradores administrativos y de turnos en el Hotel. Los resultados del análisis del estudio manifestaron que Hotel Finca Esperanza Verde no cuenta con un plan de higiene en el ejercicio laboral, pero si toman pautas de limpieza necesarias dentro y fuera de la infraestructura del Hotel, como conclusión se reafirmó que para el progreso de la Higiene en el ejercicio laboral, es indispensable el diseño y ejecutar un plan de Higiene donde se logren cumplir las metas, alcanzables que les de a los colaboradores un clima laboral. Así también como aplicar los recursos necesarios para que los colaboradores no sientan disconformidad.

Al lograr estos objetivos el colaborador se siente satisfecho y se identifica con la empresa. La investigación revisada ayuda a la construcción de del instrumento, da las pautas de que se podría preguntar respecto al desempeño laboral en trabajadores de hoteles

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cortez, (2017) hace el estudio sobre Factores de Motivación y Ejercicio Laboral del Talento Humano Administrativo y de operaciones del Hotel Monasterio - Cusco periodo 2015, tenía como objetivo establecer el grado de vinculación entre los elementos de motivación y el ejercicio laboral del talento humano administrativo y de operaciones del hotel Monasterio - Cusco, 2015. Fue de tipo descriptivo correlacional. El enfoque del estudio es hipotético y deductivo. El diseño del estudio fue no experimental y transversal

con una población de 184 colaboradores, para ello se ha empleado un muestreo probabilístico empleando un método al azar la muestra esta compuesta por 105 trabajadores. Con un nivel de significancia de 0.05. Teniendo las conclusiones: como $p < 0,05$, se rehúsa la hipótesis nula y se determinó que existe una vinculación significativa entre los factores de motivación y el desempeño laboral del talento humano administrativo y de operaciones del hotel Monasterio Cusco, Periodo 2015. El nivel de relación es alto de acuerdo al análisis de interpretación de valor “Tau-BKendall”, porque el coeficiente de asociación es 0.661. Además, al obtener unos resultados positivos se crea una buena imagen y esto mejora el talento humano, lo cual es beneficioso para la empresa. Este estudio aporta a la presente investigación el tipo de investigación utilizada dado que la investigación realizada utiliza el mismo método y demuestra que es posible realizar la investigación desde el enfoque cuantitativo.

Rollano (2017) observó la Calidad de Servicios y Desempeño Laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016, donde buscaba relacionar la calidad de prestaciones y el ejercicio laboral de los colaboradores del Hotel Royal Inka Pisac; concluyendo que ambas variantes están correlacionadas. Para la base teórica, se citaron autores como Edwards Deming y a Juan Elorduy. En cuanto a la metodología, la presente investigación fue con enfoque cuantitativo, ya que es secuencial y probatorio; correlacional, porque tiene como propósito conocer la vinculación entre las dos variantes ya descritas, y no experimental – transversal, ya que los datos se reunieron en un solo momento. Se llegó a la deducción de que la calidad de prestaciones estuvo vinculada al ejercicio laboral y para lograr los resultados se encuestó a 33 colaboradores del Hotel Royal Inka Pisac; existiendo una vinculación existente entre ambas variantes, ya que la calidad de prestaciones estuvo relacionada al 52.7% significativamente al ejercicio laboral de los colaboradores del Hotel Royal Inka Pisac durante el segundo trimestre del año en mención. El buen desempeño laboral contribuye positivamente en la mejora continua de la empresa y al existir una buena satisfacción del personal, se logra una mejor calidad de servicio

Arévalo (2016) investigó sobre el Liderazgo directivo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hostal Europa, Iquitos – Loreto 2015, pretendía identificar la vinculación entre las variantes, para lo cual también se propuso como hipótesis que si hay vinculación entre el liderazgo directivo y el ejercicio laboral. La muestra del estudio fue de 21 trabajadores del Hotel. El tipo de metodología fue no experimental de diseño descriptivo correlacional, puesto que se delinea a las variantes para luego entablar una vinculación entre estas, la técnica fue la encuesta, donde se preparó el cuestionario en base indicadores, de los resultados se pudo finalizar que las variantes en la investigación tienen una vinculación positiva. Los primordiales indicadores que lo caracterizan al liderazgo directivo hayamos, las características personales, características laborales y habilidades directivas, las mismas que muestran una tendencia de ser convenientes según los colaboradores, donde determinan que el personal directivo muestra mejoras continuas, tiene la destreza para dar un resultado a las dificultades y se encuentra comprometido con la organización. El ejercicio laboral de los colaboradores del hotel muestra una tendencia de ser apropiada, ya que los colaboradores tienen una mayor competitividad, mejores niveles de productividad y una alta motivación en el desarrollo de sus labores. El presente estudio sirvió para fortalecer la discusión de los resultados encontrados

2.1.3. Antecedente local

Baldini (2018) motivación laboral en el Hotel Gran Palma de la ciudad de Piura, el propósito de la investigación es identificar la motivación laboral del hotel Gran Palma de la ciudad de Piura, desde el punto de vista de los trabajadores, con el fin de entender cuáles de las dimensiones del mismo son las de mayor influencia en el ambiente de trabajo, fueron 6 dimensiones (estructura, recompensa y estándares de desempeño, relaciones y cooperación, responsabilidad) para emplear una encuesta a los colaboradores del hostal, en la cual se establece la percepción que tienen sobre motivación laboral. La indagación ha permitido conocer el comportamiento de los colaboradores dentro de la empresa, tomando en cuenta algunas limitaciones internas de la empresa que han afectado de

cierto modo el desempeño, la falta de planificación, pero, sobre todo, la comunicación de sus colaboradores. Se concluye que existen diversos elementos de la motivación laboral que son fundamentales para perfeccionar el desempeño de los colaboradores, lo cual repercute directamente en el progreso del servicio que brinda la empresa y en su rentabilidad, siendo un nivel de motivación regular. Este estudio nos sirvió para el análisis de los resultados y revisar el instrumento aplicado

2.2. Marco teórico

2.2.1. Motivación laboral

2.2.1.1. Teorías de la motivación laboral

Tenemos los modelos teóricos de mayor popularidad a continuación:

La Teoría de la jerarquía de las necesidades:

Maslow (1943) determina que los individuos están motivadas por cinco tipos de necesidades:

- Fisiológicas. Donde están incluidos el hambre, la sed, el refugio, y demás necesidades de carácter corporal de la persona.
- Seguridad. Se encuentran el cuidado y el resguardo frente a cualquier daño físico y emocional.
- Sociales. Están incluidos el afecto, la noción de pertenencia, el consentimiento.
- Estima. Estos son elementos de carácter interno, por ejemplo, el respeto del individuo por sí mismo, la libertad y el éxito; y elementos de carácter externo como el estatus, el agradecimiento y el esmero.
- Autorrealización. Vienen a ser aquellos impulsos de la persona por llegar a ser quien su capacidad le permite; aquí están incluidos el crecimiento y el progreso individual.

Un factor de mucha importancia necesario de tomarse en cuenta viene a ser el hecho de que toda necesidad no llega a satisfacerse completamente, y que aquella que alcanza un nivel deja de motivar, en caso de que la misma se complazca bastante, la que le sigue será dominante. Maslow en caso de querer ejercer motivación en una persona es necesario el entendimiento y el

conocimiento del nivel jerárquico en el que está y enfocarse en el nivel de esta satisfacción.

La Teorías de los dos factores

Según Herzberg (como citó Chiavenato, 2007), la manera en que se relacionan los colaboradores con su puesto laboral goza de gran relevancia y el comportamiento de una persona concerniente a su plaza laboral podría establecer la consolidación o declive de esta. La teoría de los dos factores o llamada teoría de motivación e higiene. Viene relacionándose los factores de tipo intrínseco con la satisfacción laboral, al igual que a los factores de tipo extrínseco con la insatisfacción. Durante los factores de higiene factores como la política y la administración de la compañía, la supervisión el salario se verán si son adecuados para una plaza que preserve la tranquilidad del personal, en caso de que estos factores sean indicados, no habrá lugar para la insatisfacción del personal.

La Teoría de las necesidades de McClelland

Dentro de este modelo teórico según McClelland (1989) es posible determinar que el logro, el poder y la afiliación son de gran importancia, debido a la ayuda brindada para detallar la motivación.

- Necesidad de logro. Viene a ser el estímulo por seguir por buen camino, a fin de ser exitoso, referente a la suma de estándares y por lograr el triunfo.
- Necesidad del poder. Lograr que las personas lleguen a comprometerse de un modo que no sería posible empleando un medio distinto.
- Necesidad de afiliación. Se refiere al hecho de desear mantener interacciones de carácter personal de modo amigable, cercano y sociable.

2.2.1.2. Factores de la motivación

Diversos autores señalan como factores de la motivación a los siguientes:

- a) La intensidad: viene a ser el nivel de esfuerzos invertidos por la persona al momento de realizar sus tareas (Muchinsky, 2011).

b) La dirección: se refiere a la orientación de los esfuerzos a fin de conseguir un objetivo específico. Incluye el hecho de elegir cada actividad en las que la persona va a centrar sus esfuerzos esperando lograr dicho objetivo. (Robins, 2004). Refiere que se trata de la función de carácter administrativo a cargo de interpretar cada objetivo y plan esperando lograrlos; lograr conducir y orientar al sujeto hacia estos (Chiavenato, 2001). Viene a ser una secuencia por la que las personas a cargo de la administración van a buscar ejercer cierta influencia sobre su personal a fin de alcanzar cada meta trazada, lo cual logrará empleando la comunicación, la dirección se particulariza y diferencia frente a otras secuencias administrativas debido a su naturaleza interpersonal (Robins, 2004).

c) La persistencia: viene a ser el acto de continuar realizando los esfuerzos de manera estable. Ser persistente, le sirve mucho a personal puesto que de esta manera logra superar cada obstáculo que se le presentará en el camino para alcanzar sus metas. (Muchinsky, 2011).

2.2.1.3. Estrategias de motivación laboral

Ruiz et al. (2012) se refieren a dichas técnicas afirmando que es posible utilizarlas dentro de los centros empresariales esperando ejercer una motivación en el personal, buscando que estos sean más productivos al realizar su labor cotidiana.

- **Políticas de conciliación**

Es una técnica empleada a fin de tener una motivación en los colaboradores, y se conforman de medidas conciliatorias de la vida personal, profesional y familiar de las personas, como flexibilidad en los horarios, trabajos de medio tiempo, permisos por maternidad y paternidad, servicio de guardería, permisos para cuidar a algún familiar, y demás.

- **Mejora de las condiciones laborales**

En este caso es posible mejorar las remuneraciones, el ámbito de labores, el modo en que está iluminado el ambiente, la temperatura, detalles decorativos o equipamiento del área laboral, y la seguridad

brindada por el centro a los colaboradores, porque así estos podrán realizar sus labores de modo productivo y eficaz.

- **Enriquecimiento del trabajo**

Se trata de la modificación del estilo de realizar los trabajos, así se eliminará la sensación de monotonía en los colaboradores, de esta manera los trabajadores serán autónomos para participar en cada decisión que afecte sus labores, debido a que es el personal quien conoce la manera en que se realiza.

- **Acondicionamiento de los colaboradores al cargo**

Se refiere al hecho de seleccionar a los sujetos adecuados para los puestos laborales correctos, guiándose por su preparación y competitividad a fin de que se desempeñen excelentemente. Esta situación logrará motivar a los trabajadores y despertará su interés por las tareas encomendadas.

- **El reconocimiento del trabajo**

Se destaca la importancia del reconocimiento y las felicitaciones del caso cada vez que un colaborador se destaque y rinda mejor, es posible reconocerlo expresando la gratitud por su trabajo, felicitándolo mediante un email, un memorándum para su superior o proponiendo que se le ascienda. Asimismo, es posible reconocerlo regalando algún premio en especial.

2.2.1.4. Dimensiones de la motivación

Según Herzberg (1968), existen dos factores los cuales son:

Factores intrínsecos: Estos elementos si están bajo el dominio del hombre debido a que se vincula con lo que él realiza. Implicando sentimientos vinculados con el crecimiento personal, la satisfacción laboral y las necesidades de autorrealización que realiza en su cargo. Los factores intrínsecos están coordinados con la satisfacción en el trabajo y con la naturaleza de las ocupaciones que el trabajador hace; esta dimensión

comprende indicadores como reconocimiento laboral, logros y responsabilidad en las labores.

Factores extrínsecos: Estos factores incluyen las circunstancias en que los trabajadores cumplen su labor. Como esas circunstancias son dirigidas y determinadas por la organización, los elementos higiénicos están fuera del dominio de los individuos, abarca indicadores como el salario, políticas de la organización y condiciones de trabajo.

Según Herzberg (2002) demostró que están vinculados con la insatisfacción, pues se encuentran en el entorno que rodea a los colaboradores y comprenden las circunstancias en que ejercen su ocupación. Los factores extrínsecos se utilizan para prevenir la insatisfacción de los trabajadores, siempre y cuando dichos factores sean óptimos.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

Según Chiavenato (2007), explica que el desempeño laboral es la eficiencia de los colaboradores que trabajan adentro de las empresas, la cual es indispensable para la compañía, desempeñando la persona con una enorme tarea y satisfacción.

En este caso, el ejercicio laboral de los colaboradores va a necesitar de su conducta y además del rendimiento alcanzado.

Características del desempeño laboral

Con respecto a este punto se trabajó con tres dimensiones que son:

a) Participación del empleado: viene a ser el control y planeamiento de cada tarea a fin de sentirse más confiado y asimismo nota que compone el centro empresarial. Los trabajadores debe ser el encargado de la planificación, puesto que se encarga de realizar las tareas y entonces está en la capacidad de proporcionar a modo de propuesta cambios de mayor eficacia. Esto ocurre en base a como se identifique con su puesto laboral y como llegue a considerar la importancia de su desenvolvimiento dentro

de su progreso individual. El personal que participa bastante dentro de su plaza laboral se identifica mucho más con esta (Chiavenato, 2001)

b) Formación de desarrollo profesional: el personal logra sentir mayor motivación y desea crecer individual y profesionalmente, favoreciendo su formación, hecho que es muy beneficioso para su productividad y es de suma importancia a fin de lograr la prevención de todo riesgo de carácter psicosocial. Para que una persona se desarrolle profesionalmente es necesario que se planee sobre la carrera y se comprenda cada aspecto enriquecedor u optimizador orientado a conseguir las metas que se plantea el centro. Es posible que se dé por medio de un esfuerzo individual o con la ayuda del centro de labores. (Martínez, 2009)

c) Adecuación / ambiente de trabajo: en esta parte se destaca la importancia de que exista comodidad respecto a la plaza laboral, puesto que esta situación aumenta las probabilidades de un desempeño correcto. Una persona se adecua a su cargo cuando se le incorpora en este de acuerdo a sus capacidades, saberes, talentos y vivencias suficientes a fin de que se desarrolle un respaldo, y, asimismo, debe contar con la motivación e interés necesarios.

2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

Capacidad laboral: viene a ser la suma total de cada recurso y aptitud que posee la persona para desenvolverse dentro de un puesto de trabajo. De esta manera, dicha idea está vinculada con la educación, puesto que viene a ser una secuencia que incorpora herramientas novedosas que facilitan el desenvolvimiento. La palabra capacidad también puede referirse a posibilidades de carácter positivo de los elementos. Entonces, todas las personas poseen muchas capacidades sin ser conscientes de todas estas. Entonces, van enfrentándose a diferentes labores que le plantea su objetividad sin tener ningún reparo en que recurso se utiliza. Esto es debido a la secuencia por la que es posible adquirir y utilizar dichas aptitudes como trabajo en equipo y eficiencia en el trabajo (Chiavenato, 2006).

Desenvolvimiento: se trata de la capacidad que tienen las personas para poder involucrarse en el desarrollo de cada aptitud y destreza que los trabajadores optimizan mediante prácticas comunicativas directas y abiertas; donde el personal logrará conocerse a sí mismo logrando una salud social y calidad individual; involucra las relaciones interpersonales y la adaptabilidad del colaborador a las situaciones del entorno (Chiavenato, 2006).

2.2.2.3. Factores que influyen en el desempeño

Según Davis y Newstrom (2011)

Satisfacción del trabajo

Es el agrupamiento de sensaciones favorables o desfavorables con lo que el trabajador percibe su labor, que se presentan en definidas conductas de trabajo. La cual se halla en vínculo con la esencia de la tarea y con los que constituyen el entorno de trabajo: equipo de trabajo, control, estructura organizativa, entre otros.

Trabajo en equipo

En el momento que los empleados se agrupan y satisfacen un grupo de obligaciones, se obtiene un sistema que tiene una disposición permanente de interacciones dando inicio a lo que se entiende como grupo de trabajo. Es de sumo interés tener en cuenta, que el trabajo realizado por las personas puede progresar si se tiene relación directa entre el mismo equipo de trabajo y con los clientes a quienes se entrega la prestación.

2.2.2.4. Objetivos de la evaluación del desempeño

El objetivo de la evaluación del desempeño es facilitar una explicación puntual de la forma en que el colaborador ejecuta sus funciones y concluye con sus obligaciones. Entre los primordiales propósitos de la evaluación del desempeño tenemos:

- Incrementos y recompensas
- Adecuación del colaborador al puesto
- Incentivo al mayor rendimiento
- Retroalimentación de comunicación al trabajador

2.3. Marco conceptual

La motivación

Según Herrera, Ramírez, Roa y Herrera, viene a ser una clave explicativa muy importante sobre la conducta de las personas referente al porqué del comportamiento (2004). En pocas palabras, la motivación viene a representar lo que al principio ha determinado que el ser humano se incline por iniciar un acto, logre dirigirse hacia un fin y muestra perseverancia para conseguirlo.

Motivación laboral

Según Chiavenato, Chiavenato, el desempeño viene a ser el comportamiento de los colaboradores a fin de buscar las metas que se fijan; mismo que viene constituyendo la táctica individual a fin de conseguir las metas (2000). A fin de que se determine el grado de desempeño de los colaboradores, necesariamente debe evaluarse cada habilidad poseída por estos.

La Políticas de conciliación

Es una técnica empleada a fin de tener una motivación en los colaboradores, y se conforman de medidas conciliatorias de la vida personal, profesional y familiar de las personas, como flexibilidad en los horarios, trabajos de medio tiempo, permisos por maternidad y paternidad, servicio de guardería, permisos para cuidar a algún familiar, y demás (Ruiz, Gago, Garcia et al., 2012)

Mejora de las condiciones laborales

En este caso es posible mejorar las remuneraciones, el ámbito de labores, el modo en que está iluminado el ambiente, la temperatura, detalles decorativos o equipamiento del área laboral, y la seguridad brindada por el centro a los colaboradores, porque así estos podrán realizar sus labores de modo productivo y eficaz. (Ruiz, Gago, Garcia et al., 2012)

Enriquecimiento del trabajo

Se trata de la modificación del estilo de realizar los trabajos, así se eliminará la sensación de monotonía en los colaboradores, de esta manera los

trabajadores serán autónomos para participar en cada decisión que afecte sus labores, debido a que es el personal quien conoce la manera en que se realiza (Ruiz, Gago, Garcia et al., 2012)

Adaptación del colaborador al cargo

Se refiere al hecho de seleccionar a los sujetos adecuados para los puestos laborales correctos, guiándose por su preparación y competitividad a fin de que se desempeñen excelentemente. Esta situación logrará motivar a los trabajadores y despertará su interés por las tareas encomendadas. (Ruiz, Gago, Garcia et al., 2012)

El reconocimiento del trabajo

Se destaca la importancia del reconocimiento y las felicitaciones del caso cada vez que un colaborador se destaque y rinda mejor, es posible reconocerlo expresando la gratitud por su trabajo, felicitándolo mediante un email, un memorándum para su superior o proponiendo que se le ascienda. Asimismo, es posible reconocerlo regalando algún premio en especial. (Ruiz, Gago, Garcia et al., 2012)

Desempeño laboral

Según Bittel, (2000), recibe la influencia de los requerimientos de los trabajadores acerca de la plaza laboral, su actitud frente a su éxito y anhelo de un ambiente armonioso. Entonces, el desempeño está relacionado o vinculado con cada habilidad y conocimiento que apoya los actos de los trabajadores a fin de alcanzar las metas empresariales.

Adecuación / ambiente de trabajo

En esta parte se destaca la importancia de que exista comodidad respecto a la plaza laboral, puesto que esta situación aumenta las probabilidades de un desempeño correcto. Una persona se adecua a su cargo cuando se le incorpora en este de acuerdo a sus capacidades, saberes, talentos y vivencias suficientes a fin de que se desarrolle un respaldo, y, asimismo, debe contar con la motivación e interés necesarios (Navarro, 1997).

2.4. Sistemas de hipótesis

Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020.

2.5. Operacionalización de las variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | TIPO DE VARIABLE | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------|---|--|--|---|------------------|--------------------|
| VARIABLE 1 | Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) indican que viene a ser una clave explicativa muy importante sobre la conducta de las personas referente al porqué del comportamiento. | La variable motivación se medirá a través del cuestionario que consta de dos dimensiones y será aplicado a los trabajadores. | Factores intrínsecos Factores extrínsecos | Nivel de reconocimiento laboral Nivel de logro Nivel de responsabilidad Nivel de salario Nivel de política de la empresa Nivel de condiciones de trabajo | Cualitativa | Ordinal |
| VARIABLE 2 | Es eficacia del personal que | La variable desempeño se | Capacidad laboral | Nivel de trabajo en equipo | Cualitativa | Ordinal |

| | | | | |
|------------------------------|---|--|------------------|--|
| DESEMPEÑO LABORAL | trabaja dentro de las empresas, la cual es necesaria para la institución, funcionando el individuo con una gran labor u satisfacción laboral. (Chiavenato, 2000) | medirá a través del cuestionario que consta de dos dimensiones y será aplicado a los trabajadores. | Desenvolvimiento | Nivel de eficiencia Nivel de adaptabilidad Nivel de relaciones interpersonales |
|------------------------------|---|--|------------------|--|

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

La reciente investigación fue de tipo descriptivo, este tipo de investigaciones consistente en caracterizar los hechos fenómenos, persona o equipo con el fin de constituir su sistema o conducta (Fidias, 2012).

El nivel del estudio es correlacional; ya que su propósito es diagnosticar el nivel de relación o asociación a través de las variantes sin buscar causalidad existente entre las variables (Fidias, 2012).

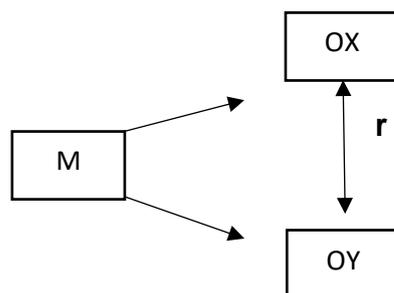
3.2. Población y muestra de estudio

Población: Viene a ser la suma total de personas, cosas o fenómenos donde es posible representar una determinada particularidad idónea para ser evaluadas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para esta ocasión se conformó de 12 colaboradores pertenecientes a la empresa Príncipe Hoteles de Piura, los cuales forman parte del personal administrativo de la empresa.

Muestra: Debido al número reducido del grupo poblacional, fue conveniente trabajar con todo el grupo

3.3. Diseño de investigación

Para esta investigación científica se aplicó el diseño descriptivo correlacional:



Dónde:

M: Muestra de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura.

Ox: Motivación

r: Relación

Oy: Desempeño laboral de los trabajadores

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

a) Técnica

Fue conveniente emplear la “Encuesta”, es una recaudación metódica de indagación, determinado a la muestra mediante la entrevista individual o de cuestionarios (Hernández et al., 2014). La técnica que se usó fue la encuesta.

b) Instrumentos

Fue conveniente manipular el formulario, que es el grupo de preguntas programadas para tener los resultados indispensables y lograr las metas; es una manera que tenemos de recaudar información de la muestra o población que se centra en el problema (Hernández et al., 2014).

Los instrumentos utilizados fueron: Dos cuestionarios, el primero evaluó la variable motivación y estuvo conformado por 10 preguntas, con respuesta de escala de Likert: completamente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) completamente de acuerdo (5), categorizada en tres niveles alto (35 – 50 puntos), medio (17 – 34 puntos) y bajo (0 – 16 puntos).

El segundo instrumento utilizado fue un cuestionario para evaluar el desempeño laboral, conformado por 11 ítems en escala de Likert: completamente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) completamente de acuerdo (5), categorizada en tres niveles alto (37 – 55 puntos), medio (19 – 36 puntos) y bajo (0 – 18 puntos).

3.5. Procedimiento y análisis de datos

Debido a que el estudio fue cuantitativo se procesó una base de datos, empleando los programas Microsoft Excel y SPSS. Mediante de las estadísticas descriptivas, fue posible analizar y describir cada resultado obtenido del grupo muestral, presentándolos en tablas de frecuencia y

porcentajes, cada uno fue acompañado por su respectivo gráfico e interpretación. Para la demostración de la hipótesis se empleó el coeficiente Spearman.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Tabla 01. Nivel de motivación hacia el trabajo de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura.

| NIVELES | F | % |
|---------|----|--------|
| Alto | 1 | 8.3% |
| Medio | 10 | 83.3% |
| Bajo | 1 | 8.3% |
| Total | 12 | 100.0% |

Fuente: Encuesta de motivación laboral

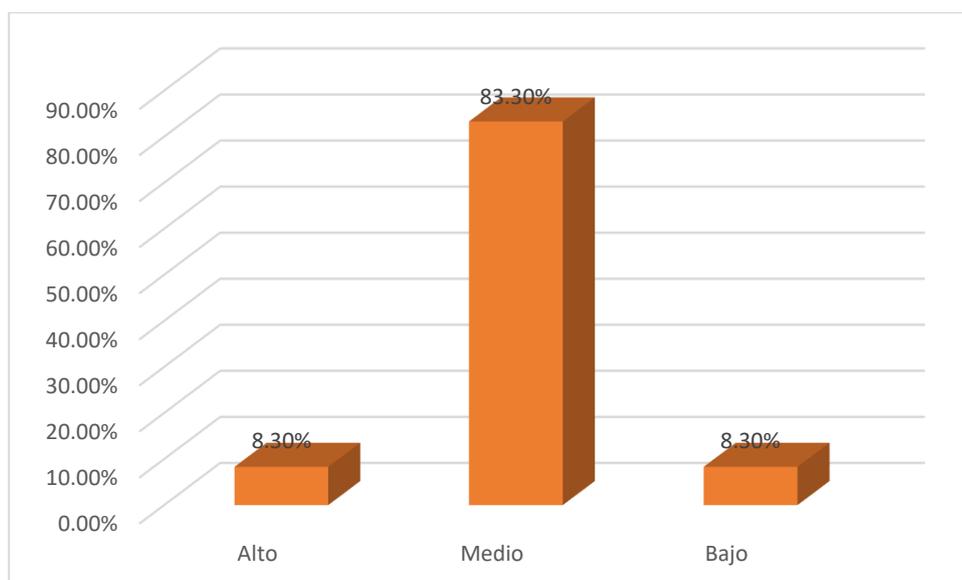


Figura 01. Nivel de motivación hacia el trabajo de los colaboradores del Hotel Príncipe Hoteles de Piura.

Fuente: Encuesta de motivación laboral

Interpretación: En la tabla 1, de la totalidad de los individuos evaluados, se aprecia un preminente nivel regular de motivación laboral, presentado por el 83.3% de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura; seguido del 8,3% que manifiesta un nivel bajo; y el 8,3% que presenta nivel alto.

Tabla 02. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura.

| NIVELES | F | % |
|---------|----|--------|
| Alto | 2 | 16.7% |
| Medio | 7 | 58.3% |
| Bajo | 3 | 25.0% |
| Total | 12 | 100.0% |

Fuente: Encuesta de motivación laboral

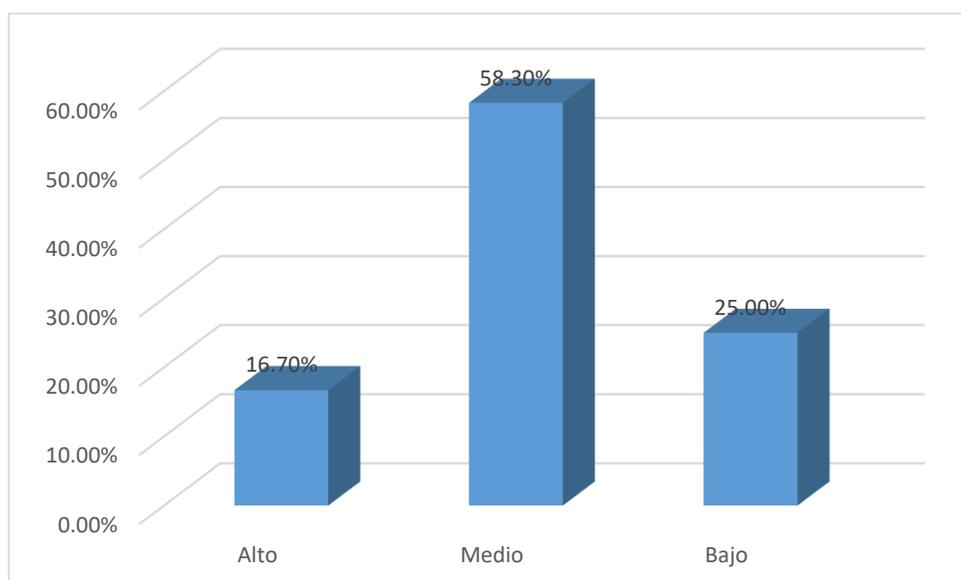


Figura 02. Nivel de desempeño laboral de los empleados del Hotel Príncipe Piura.

Interpretación: Del total de individuos que se evaluaron, predominó un nivel regular de desempeño laboral representado por el 58,3% de los trabajadores del Hotel Príncipe, seguido de un nivel deficiente presentado por el 25% de la muestra y en una minoría de 16.3% fue evaluado en un nivel bueno de desempeño laboral.

Tabla 03. Frecuencia de la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Príncipe de Piura.

| Desempeño laboral | Dimensión intrínseca | | | | | | Total | |
|-------------------|----------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|
| | Alto | | Medio | | Bajo | | N° | % |
| | N° | % | N° | % | N° | % | | |
| Alto | 1 | 100.0 | 1 | 12.5 | 0 | 0.0 | 2 | 16.6 |
| Medio | 0 | 0.0 | 6 | 75.0 | 1 | 33.3 | 7 | 58.3 |
| Bajo | 0 | 0.0 | 1 | 12.5 | 2 | 66.7 | 3 | 25.0 |
| Total | 1 | 100.0 | 8 | 100.0 | 3 | 100.0 | 12 | 100.0 |

Fuente: Encuestas

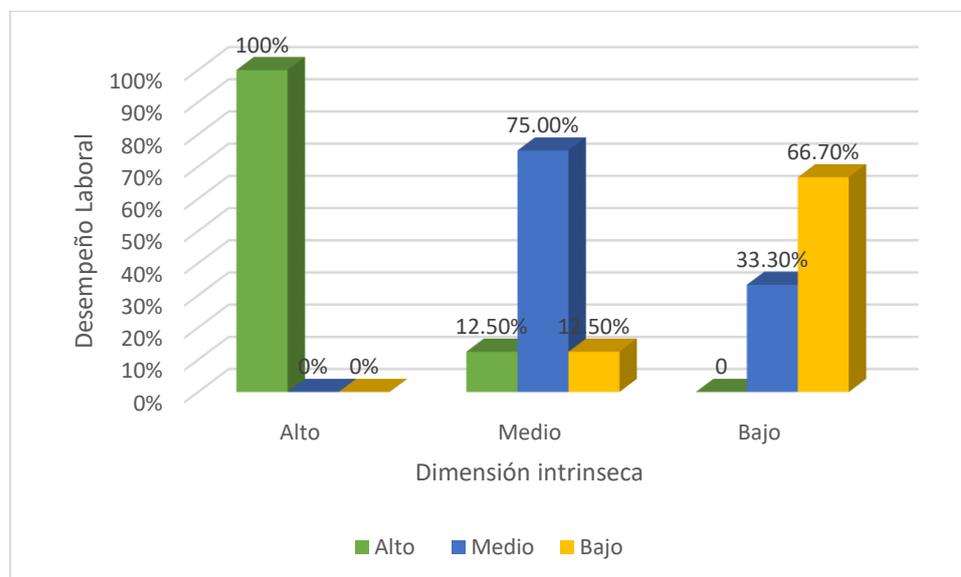


Figura 03: Factores intrínsecos de la motivación hacia el trabajado y el desempeño laboral

Interpretación:

De acuerdo a los resultados encontrados que del 100% de los 12 colaboradores, están tiene una motivación intrínseca alta el 100% presenta un alto desempeño laboral, aquellos trabajadores que consideraron estar regularmente motivados intrínsecamente, el 12.5% presenta un desempeño alto, el 75% un desempeño laboral medio y el 12.5% bajo desempeño, en cuanto a los que consideran tener una motivación intrínseca baja; ninguno mostró alto desempeño, el 33.3% medio y el 66.7% bajo desempeño laboral.

Tabla 04. *Frecuencia de motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Príncipe de Piura.*

| Desempeño laboral | Dimensión extrínseca | | | | | | Total N° |
|----------------------|----------------------|--------|-------|--------|------|--------|-------------|
| | Alto | | Medio | | Bajo | | |
| | N° | % | N° | % | N° | % | |
| Alto | 1 | 50.0% | 1 | 11.1% | 0 | 0.0% | 2 |
| Medio | 1 | 50.0% | 6 | 66.7% | 0 | 0.0% | 7 |
| Bajo | 0 | 0.0% | 2 | 22.2% | 1 | 100.0% | 3 |
| Total | 2 | 100.0% | 9 | 100.0% | 1 | 100.0% | 12 |

Fuente: Encuestas

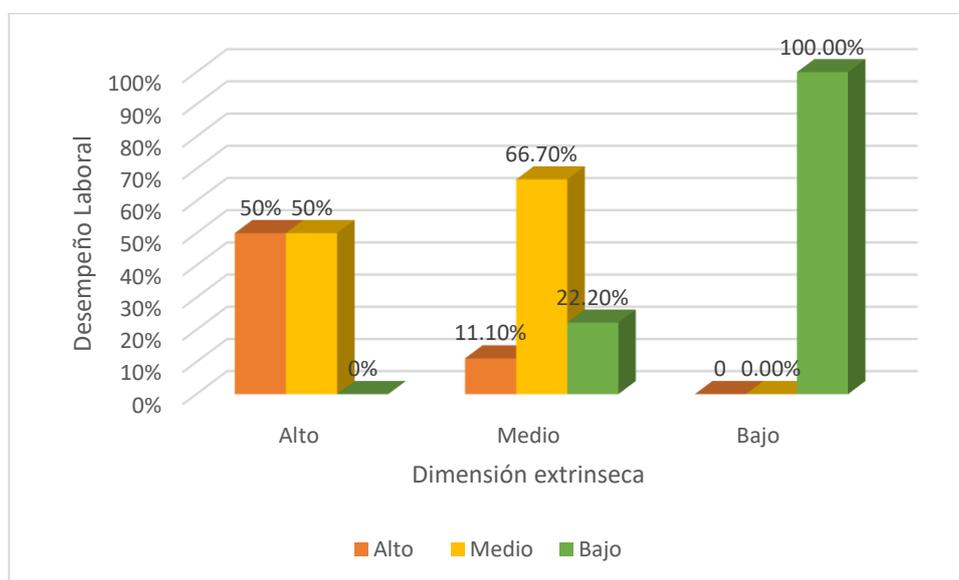


Figura 04: *Factores extrínsecos de la motivación hacia el trabajado y el desempeño laboral*

Interpretación:

De acuerdo a los resultados encontrados en la tabla 4, del 100% de los 12 trabajadores que tiene una motivación extrínseca alta el 50% presenta un alto desempeño laboral y el otro 50% un desempeño medio, aquellos trabajadores que consideraron estar regularmente motivados extrínsecamente, el 11,1% presenta un desempeño alto, el 66,7% un desempeño laboral medio y el 22,2% bajo desempeño en el trabajo, en cuanto a los que consideran tener una motivación extrínseca baja; ninguno mostró alto desempeño y medio desempeño, 100% muestra un bajo desempeño laboral.

Tabla 05: Frecuencia del nivel de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Príncipe de Piura.

| Desempeño laboral | Motivación hacia el trabajo | | | | | | Total N° |
|----------------------|-----------------------------|---------------|-----------|---------------|----------|---------------|-------------|
| | Alta | | Regular | | Baja | | |
| | N° | % | N° | % | N° | % | |
| Bueno | 1 | 100.0% | 1 | 10.0% | 0 | 0.0% | 2 |
| Regular | 0 | 0.0% | 7 | 70.0% | 0 | 0.0% | 7 |
| Deficiente | 0 | 0.0% | 2 | 20.0% | 1 | 100.0% | 3 |
| Total | 1 | 100.0% | 10 | 100.0% | 1 | 100.0% | 12 |

Fuente: Encuestas

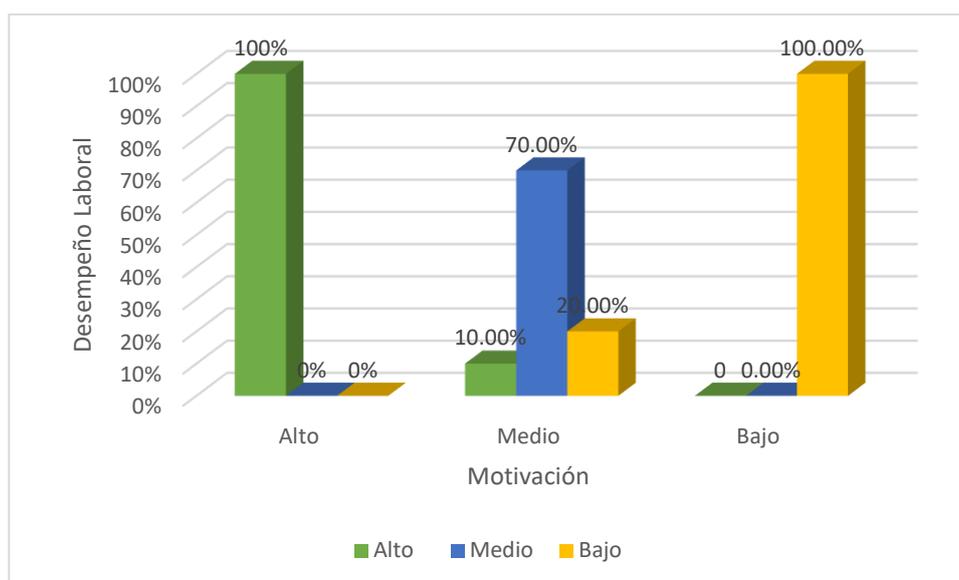


Figura 05: Motivación hacia el trabajado y el desempeño laboral

Interpretación:

De acuerdo a los resultados encontrados en la tabla 5, del 100% de los 12 trabajadores que tiene una motivación alta el 100% presenta un alto desempeño laboral, aquellos colaboradores que consideraron estar regularmente motivados hacia el trabajo, el 10.0% presenta un desempeño alto, el 70% un desempeño laboral medio y el 20% bajo desempeño en el trabajo, en cuanto a los que consideran tener una motivación baja; ninguno mostró alto desempeño y medio desempeño, el 100% muestra un bajo desempeño laboral.

4.2 Contrastación de hipótesis

Ho= Existe relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020.

H1= No existe relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020.

Tabla 06: Correlación entre la *motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Príncipe de Piura.*

| | Desempeño laboral | |
|--------------------|-------------------|---------------|
| | (r) | Sig. <i>P</i> |
| Motivación laboral | .623 | .003** |

Nota

r : Coeficiente de correlación de Spearman

sig. *p* : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula

** $p < .01$: Muy significativa

* $p < .05$: Significativa

En la tabla 6, se exponen los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde se visualiza que existe una correlación muy significativa

($p < .01$) y en grado medio ($r = .623$), entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020 cumpliéndose la hipótesis alternativa que afirma que existe relación significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020

V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La motivación es un elemento importante del ambiente laboral y especialmente para que nuestro cliente interno se desempeñe adecuadamente y se alcancen los objetivos institucionales de la compañía. Varios estudios han reportado actualmente que las empresas se ocupan del tema de la motivación hacia sus colaboradores, lo cual a su vez se refleja en un aumento del desempeño de sus trabajadores, y esto va a tener un efecto positivo en el aumento de la eficiencia y efectividad de sus procedimientos operacionales y administrativos.

En relación a los resultados obtenidos de los instrumentos utilizados y con los cuales se efectuó la recopilación de datos y tras el empleo de la prueba de comprobación de hipótesis; se puede evidenciar según la prueba de correlación de Spearman, la presencia de una correlación muy significativa ($p < .01$), entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Príncipe de Piura, teniendo en cuenta que del 100% de los 12 trabajadores que tiene una motivación hacia el trabajo alta el 100% presenta un buen desempeño laboral, el 10.0% presenta un desempeño bueno, el 70% un desempeño laboral regular y el 20% deficiente desempeño en el trabajo, en cuanto a los que consideran tener una motivación baja; ninguno mostró buen desempeño y regular desempeño, el 100% muestra un

deficiente desempeño laboral, lo que permite concluir que en la medida en que los trabajadores gocen del reconocimiento laboral, perciban recompensas, un buen salario, se vean beneficiados por las políticas de la empresa, y trabajen en buenas condiciones, mayor será el desempeño laboral de los mismos, situación que se manifestará por medio de su capacidad para trabajar equipo, su desenvolvimiento eficiente, adaptándose a los cambios y relacionándose oportunamente con los demás colaboradores. Estos resultados se asemejan con los de Manjarrez et al (2020) en su investigación dado que encontró el predominio de la motivación en el nivel de desempeño de los colaboradores; asimismo los productos encajan con los descubrimientos de Cortez, (2017) en su indagación donde encontró una relación significativa entre los factores de motivación y el desempeño laboral del talento humano administrativo y de operaciones.

En relación al primer objetivo propuesto fue: Medir el nivel de motivación que tienen los colaboradores del Hotel Príncipe Hoteles de Piura actualmente, de acuerdo a los resultados que se evidencian en la tabla N° 01, se pudo determinar que la motivación hacia el trabajo fue considerado como regular, lo que señala una apreciación no tan adecuada en los aspectos relacionados al sacrificio que hace el empleador y que no es valorado y además no considera tan emocionante aquello que realiza en su cargo laboral. En efecto un 83.3% de los trabajadores calificaron como regular mientras que un 8.3% lo evaluaron como alta y baja en el mismo porcentaje; esta calificación es resultado de una percepción ni de acuerdo ni en desacuerdo con ciertos aspectos vinculados con la motivación. Como podemos considerar la percepción de su motivación hacia el trabajo no es de todo adecuada, dado que consideran que el esforzarse demasiado no cree que valga la pena y otro grupo piensa que su motivación está asociada al salario y por ello trabajan más que por sentirse satisfechos con lo que realizan. Los resultados presentan desacuerdos con lo señalado por Steers, Porter y Bigley (2004) quienes exponen que la motivación es un desarrollo por medio el cual los empeños de un individuo se ven energizados, conducidos y consolidados hacia el objetivo de un logro". Los resultados no concuerdan con los encontrados por Palma, (2019) donde se puede manifestar que el clima organizacional repercute en el ejercicio laboral de los colaboradores.

El segundo objetivo propuesto fue medir el nivel de desempeño laboral que poseen los colaboradores del Hotel Príncipe Hoteles de Piura actualmente; según lo que indican Araujo y Leal, (2007) que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”, de acuerdo a los resultados presentados en la tabla N°02, se puede demostrar que el desempeño laboral es regular, dado que no se constata resultados y metas empresariales realizados, según la evaluación realizada por el Gerente de la empresa. Esto se puede apreciar en el 58.3% de los colaboradores lograron una apreciación regular en su desempeño, como podemos analizar el desempeño laboral no es considerado como bueno dado que no se consigue trabajar en equipo, no se ejecutan con todos los trabajos concedidos, no se cuidan los recursos establecidos en las áreas y no hay una preparación para concluir nuevos desafíos en la misma organización. Estos productos no encajan con los descubrimientos de Arévalo, (2016), en su exploración científica finaliza señalando que el desempeño laboral de los colaboradores de la organización enseña una tendencia de ser correcta, ya que los colaboradores muestran tener un alto nivel de competencia, mayores niveles de productividad y mayor motivación en el desarrollo de sus labores.

En cuanto al tercer objetivo mencionado fue establecer la vinculación entre las dimensiones de la motivación; intrínseca, extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Príncipe de Piura. Los productos que se observan en la tabla N° 03, permiten demostrar del 100% de los 12 trabajadores, presenta una motivación intrínseca alta el 100% presenta un buen desempeño laboral, aquellos trabajadores que consideraron estar regularmente motivados intrínsecamente, el 12.5% presenta un desempeño bueno, el 75% un desempeño laboral regular y el 12.5% deficiente desempeño, en cuanto a los que consideran tener una motivación intrínseca baja; ninguno mostró buen desempeño, el 33.3% regular y el 66.7% deficiente desempeño laboral, por ende que aquellos estiman tener una motivación laboral en el factor extrínseco regular son aquellos que también fueron valorados en un nivel regular en el desempeño laboral (75%), siendo posible

evidenciar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral, resultados no son semejantes descubrió Rollano, (2017) en su indagación puesto que finaliza que la condición de utilidades estuvo relacionada al 51.5% significativamente al desempeño laboral de los colaboradores. En relación a los aspectos hipotéticos, Bittel, (2000), propone que el desempeño laboral “es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”. En cuanto a los que se presenta en la tabla N° 04, donde se aprecia que del 100% de los 12 trabajadores que tiene una motivación extrínseca alta, el 50% presenta un buen desempeño laboral y el otro 50% un desempeño regular, aquellos trabajadores que consideraron estar regularmente motivados extrínsecamente, el 11,1% presenta un desempeño bueno, el 66,7% un desempeño laboral regular y el 22,2% deficiente desempeño en el trabajo, en cuanto a los que consideran tener una motivación extrínseca baja; ninguno mostró buen desempeño y regular desempeño, 100% muestra un deficiente desempeño laboral, evidenciándose que aquellos que estiman tener una motivación laboral en el factor extrínseco regular son aquellos que también fueron valorados en un nivel regular en el desempeño laboral (66.7%), los resultados no conciertan con los hallados por Montenegro y González (2016) en su indagación ya que finaliza que los resultados manifestaron que para el mejorar la Higiene en el desempeño laboral, se necesita el diseño e implementar un plan de Higiene donde se llegue a cumplir objetivos reales, que les brinden a los colaboradores un ambiente de satisfacción.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, ya que guarda relación ambas variables debido a que ambas se encontraron en un nivel regular, esto nos sugiere que a mayor motivación hacia el trabajo mayor será su desempeño laboral de estos colaboradores. Asimismo, la prueba de hipótesis corrobora esta aseveración
2. El nivel de motivación hacia el trabajo según los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura fue regular según se demuestra en la Tabla 01, donde el 83.3% lo considero así y el 8.3% como alto.
3. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, fue regular según los resultados que se exponen en la Tabla 02, donde el 58.3% lo considera de esa forma y el 25% lo indica como bajo.
4. Las dimensiones de la motivación de los colaboradores del Hotel Príncipe de Piura, fueron regulares guardando relación con el desempeño laboral que también fue regular; estos datos fueron confirmados por la hipótesis donde se encuentra una relación positiva en ambos aspectos evaluados.

RECOMENDACIONES

1. Producto de las conclusiones halladas, donde nos señala que el nivel motivación hacia el trabajo es regular en los colaboradores de la empresa se plantean trabajar con estrategias para motivar tanto lo intrínseco como lo extrínseco, la ayuda constante con frases motivadoras, una justa evaluación de colocación de cargos y formaciones y enseñanzas constantes para crear un entorno eficiente.
2. Entendiendo que el nivel desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, fue regular es considerable tener una cultura de evaluación institucional que exista capacitaciones de trabajo para prepararlos en sus cargos, además la selección de los trabajadores debe apoyarse en un perfil de puesto para evitar malos desempeños.
3. Ya que se logró encontrar una vinculación positiva entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral; es importante que la organización esté constantemente ayudando a su colaborador para que pueda sentir que su trabajo tiene un valor incalculable dentro de la empresa; para ello debe a ver capacitaciones y /o enseñanzas en la mayoría de los puestos a los cuales los candidatos pueden postular.
4. Dado que se halló una vinculación positiva entre la motivación y el desempeño laboral; es importante que la organización cree su programa de incentivos para todos los colaboradores que se compenetren más y logren las metas, trabajar con actividades como el trabajador del mes y horas extras; también remuneraciones no monetarias que les ayudaran en el futuro como capacitaciones certificadas y charlas motivacionales.

REFERENCIAS

- Ajello, A. M. (2003). La motivación para aprender. En C. Pontecorvo (Coord.), Manual de psicología de la educación (pp. 251-271). España: Popular.
- Arévalo, V. (2016). Liderazgo directivo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos – Loreto 2015. (Tesis de Grado, Universidad Científica del Perú). Recuperado de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/196/AREVALO-1-Trabajo-Liderazgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Arias Galicia, F. L. y Heredia Espinosa, V. (2004). Administración de recursos humanos para el alto desempeño (3ª ed.). México: Trillas.
- Araujo M y Leal M. (2007) Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las Instituciones de Educación superior públicas. Publicaciones URBE (Universidad Rafael Beloso Chacín) Volumen 4 Edición N°2 .Venezuela.
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. CICAG. Volumen IV. 2da. Edición.
- Bittel. (2000). Administración de Personal.
- Bisquerra, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona: CISSPRAXIS.
- Añez, S. (2006). Cultura Organizacional y Motivación Laboral de los Docentes Universitarios. Centro de Investigación y Ciencias Administrativas y Gerenciales, 4(1), 102-126. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf.
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de Telecomunicaciones: Factores diferenciadores entre las empresas públicas y privadas. Innovar Revista de Ciencias Administrativas y sociales ,6 (28), 7-32 Disponible en: www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2001). Introducción de la Teoría General de la Administración. Mexico: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2001). Introducción a la Teoría General de la Administración (Septima ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). Administración de Recursos Humanos. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007) Administración de los Recursos Humanos, 8va edición; The McGraw-Hill; México.
- Chiavenato, I. (2007) Introducción a la teoría general de la administración (pp. 561). Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Cortez, M. (2017). Factores de Motivación y Desempeño Laboral del Talento Humano Administrativo y de Operaciones del Hotel Monasterio - Cusco Periodo 2015. (Tesis de Postgrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco). Recuperado de: http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2902/253T201711_12.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Davis, G. y Newstrom, R. (2011). Factores que influyen en el desempeño laboral. España: Civita.
- Feather, N.T. (1962). The study of persistence. Psychological Bulletin, 59, 94-115.
- Fidia, G. (2012). El proyecto de investigación. Episteme.
- García, M. (2001). La importancia de la evaluación de desempeño. Recuperado de <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n9/exaula/mgarcia.html>.
- García, F. y Ruiz, M. (2002). Formación para el desempeño de la dirección en centros escolares. Santander: ANPE-Cantabria.
- García, D., Londoño, C. y Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. Medellín, Colombia
- Gonzales, D. (2008). Psicología de la Motivación. La Habana: Ciencias Médicas.
- González, L (2001): Satisfacción y Motivación en el Trabajo. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.2001.
- Gómez, L., Mejía, D. y Robert, A. (2011). División y Gestión de Recursos Humanos. Pearson.
- Gómez, E. (15 de marzo de 2013). Motivación y gestión del talento humano. Congreso. Costa Rica, Guatemala.
- Herrera, F., Ramírez, M. I., Roa, J. M., y Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. Revista

- Iberoamericana de Educación, Sección de Investigación, N° 37/2. España. Consultado el 5 de octubre del 2008, de: <http://www.rieoei.org/investigacion/625Herrera>. PDF.
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46(1), 13-22.
- Hernández, Fernández y Batista. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). (5ª ed.). México: McGraw – Hill.
- Herzberg, F. (2002). Dimensiones de la variable motivación. Recuperado de <https://motivacionorganizacional.wikispaces.com/04.+Modelos+Explicativos>
- Jones, G., y George, J. (2006). *Administración Contemporánea*. Mexico D.F.: McGraw-hill/ Interamericana Editores S.A.
- Lombo, H. (2010). *Teoría del empleo y desempleo en los entornos hoteleros de América. consideraciones para el caso de América Latina*.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid, Nancea.
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>.
- Martínez, A (2009) *Marketing Estratégico*. Perú: Mc Graw Hill.
- Montenegro, T. y González, A. (2016). *Higiene en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hotel Finca Esperanza Verde en la ciudad de San Ramón, en el año 2015*. (Tesis de Grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Managua). Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/2669/1/5444.pdf>.
- Motowildo, S.J. (2003). *El Rendimiento en el Trabajo*. 12va ed. New York: Jhon Wiley & Sons.
- Muchinsky, S. R. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Nueva York: Prentice Hall.
- Navarro, A. F. (1997). *Facultad de ciencias Políticas y Sociología*. Barcelona: Prentice Hall.
- Palma, L. (2019). *Análisis del Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano en el Hotel Decameron Punta Centinela, Provincia de Santa Elena, 2017*. (Tesis de Grado, Universidad ESTATAL

PENÍNSULA de SANTA ELENA). Recuperado de:
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4729/UPSE-TAE-2019-0050.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Petri, H.L. (1991). *Motivation. Theory, Research, and Applications*. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.

Ramírez Cardona, C. (2002). *Fundamentos de administración* (2ª ed.). ECOE.

Maslow, A. (1943) A theory of human motivation. *Psychological Review* 50, 370-396

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: ediciones Pearson.

Robbins, S. y Coulter M. (2010). *Administración* (10ª ed.). México: Pearson Educación.

Rollano, G. (2017). *Calidad de Servicios y Desempeño Laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016*. (Tesis De Grado, Universidad Andina del Cusco). Recuperado de:
http://190.119.204.136/bitstream/UAC/1234/3/Gabriela_Tesis_bachiller_2017.pdf

Ruiz, E., Gago, M, Garcia, C., y Lopez , S. (2012). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa* . España: McGraw-Hill/ Interamericana de Espana S.A.

Santacreu, J. y García-Leal, O. (2000). La utilización de test comportamentales informatizados en el estudio de la personalidad: la evaluación de la persistencia. *Psicothema*, 12, 93-98.

Steers, R., Porter, L. y Bigley, G. (2004). *Motivation and work behavior*. New York, NY: McGraw-Hill.

Trechera, L. (2005). Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria? Consultado el 15 de febrero de 2008, de: <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>.

Tito, P y Acuña P. (2015) Impacto de la motivación en la productividad empresarial: caso gerencia de infraestructura en telefónica del Perú. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM* (Vol. 18-I, Nº 35, Lima, Enero - Junio 2015).

Zelada, J (2015) Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura- 20 15.

ANEXOS
INSTRUMENTO
ESCALA DE MOTIVACION EN EL TRABAJO

Estimado colaborador, le saludo afectuosamente y alcanzamos a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación, con fines netamente académicos. En tal sentido, les invocamos su colaboración y responsabilidad en las respuestas a las interrogantes planteadas.

Instrucciones: A continuación, se muestran proposiciones relacionadas a los motivos por los que usted se desempeña en su trabajo en general. Para cada uno de los 10 enunciados, indique por favor en qué medida la proposición corresponde actualmente a uno de los motivos por los que usted se encuentra realizando su trabajo. Marque con una equis (X) la letra de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista. No existen respuestas correctas ni incorrectas

Por ello debe leerlo en forma detallada y, **luego, marcar una de las cinco alternativas.** Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

| N° | ITEMS | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|----|---|--------------------------|---------------|-----------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades. | | | | | |
| 2 | Mi jefe reconoce por una labor bien realizada. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 3 | Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar. | | | | | |
| 4 | Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad. | | | | | |
| 5 | Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad. | | | | | |
| 6 | En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales. | | | | | |
| 7 | Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente. | | | | | |
| 8 | Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo. | | | | | |
| 9 | Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo. | | | | | |
| 10 | Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo. | | | | | |

RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MOTIVACION HACIA
EL TRABAJO

Estadísticas de fiabilidad

| | |
|---------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,895 | 10 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|--|--|--|
| VAR00001 | 35,6000 | 40,543 | ,626 | ,886 |
| VAR00002 | 35,8667 | 40,267 | ,785 | ,876 |
| VAR00003 | 35,8000 | 43,171 | ,608 | ,887 |
| VAR00004 | 35,3333 | 44,095 | ,531 | ,892 |
| VAR00005 | 35,4667 | 45,838 | ,390 | ,899 |
| VAR00006 | 35,7333 | 39,638 | ,755 | ,877 |
| VAR00007 | 36,0000 | 35,714 | ,852 | ,869 |
| VAR00008 | 35,6000 | 40,400 | ,690 | ,882 |
| VAR00009 | 35,8667 | 43,124 | ,668 | ,885 |
| VAR00010 | 35,7333 | 41,210 | ,533 | ,894 |

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Buen día, este presente cuestionario se hace con la finalidad de obtener y recolectar información para evaluar el desempeño laboral en la empresa Príncipe Hoteles de Piura.

Instrucciones:

Leerlo en forma detallada y, **luego, marcar una de las cinco alternativas**. Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

| N° | ITEMS | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|----|---|--------------------------|---------------|-----------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | Demuestro un buen desempeño cuando trabajo en equipo. | | | | | |
| 2 | Presento mayor interés en el trabajo en equipo que de manera individual. | | | | | |
| 3 | Cumplo con las tareas asignadas en el tiempo establecido. | | | | | |
| 4 | Utilizo de manera eficiente los recursos destinados para mi tarea. | | | | | |
| 5 | Me desempeño a diario cumpliendo los parámetros requeridos por la empresa. | | | | | |
| 6 | Cumplo satisfactoriamente con las tareas diarias. | | | | | |
| 7 | Estoy preparado para enfrentar cambios en sus funciones. | | | | | |
| 8 | Puedo adaptarme fácilmente a nuevos sistemas utilizados y a el equipo de trabajo. | | | | | |
| 9 | Presento actitudes conflictivas con mis compañeros. | | | | | |
| 10 | Soy ingenioso para resolver problemas. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 11 | Presento actitudes de compañerismo en las labores de la empresa. | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|

**RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO
LABORAL**

Estadísticas de fiabilidad

| | |
|---------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,939 | 11 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|--|--|--|
| VAR00001 | 38,7333 | 56,210 | ,716 | ,935 |
| VAR00002 | 38,2000 | 53,886 | ,789 | ,932 |
| VAR00003 | 39,5333 | 50,838 | ,711 | ,938 |
| VAR00004 | 38,7333 | 56,067 | ,529 | ,943 |
| VAR00005 | 38,8667 | 55,124 | ,770 | ,933 |
| VAR00006 | 38,3333 | 51,810 | ,727 | ,935 |
| VAR00007 | 39,0000 | 57,429 | ,751 | ,935 |
| VAR00008 | 38,3333 | 53,667 | ,848 | ,930 |
| VAR00009 | 38,4000 | 52,257 | ,830 | ,930 |
| VAR00010 | 38,4667 | 55,267 | ,895 | ,930 |
| VAR00011 | 38,7333 | 53,067 | ,815 | ,931 |

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO: “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL PRÍNCIPE DE PIURA - 2020”

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020.

HIPÓTESIS: La motivación laboral se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020.

JUEZ EXPERTO: MAX MARTIN VASQUEZ SENADOR

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: MAGISTER

FECHA DE REVISIÓN: 31 julio 2020

FIRMA:



| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | Redacción clara y precisa | Tienes coherencia con los indicadores | Tienes coherencia con las dimensiones | Tienes coherencia con las variables | Observaciones |
|------------------------------|----------------------|------------------------|---|---------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
| Variable: Motivación Laboral | Factores Intrínsecos | Logro | 1. El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Reconocimiento | 2. Mi jefe reconoce por una labor bien realizada. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 3. Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Responsabilidad | 4. Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 5. Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Factores Extrínsecos | Política de la empresa | 6. En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Condiciones de trabajo | 7. Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 8. Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Salario | 9. Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 10. Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | Redacción clara y precisa | Tienes coherencia con los indicadores | Tienes coherencia con las dimensiones | Tienes coherencia con las variables | Observaciones |
|--------------------------------|-------------------|----------------------------|---|---------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
| Variable: Desempeño Laboral | Capacidad Laboral | Trabajo en equipo | 1. Demuestro un buen desempeño cuando trabajo en equipo. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 2. Presento mayor interés al trabajo en equipo que de manera individual. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Eficiencia | 3. Cumplo con las tareas asignadas en el tiempo establecido. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 4. Utilizo de manera eficiente los recursos destinados para una tarea. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 5. Me desempeño a diario cumpliendo los parámetros requeridos por la empresa. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 6. Cumplo con las tareas diarias. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Desenvolvimiento | Adaptabilidad | 7. Estoy preparado para enfrentar cambios en mis funciones. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 8. Puedo adaptarme con facilidad a nuevos sistemas utilizados y a el equipo de trabajo. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 9. Soy ingenioso para resolver problemas. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Relaciones intrapersonales | 10. Presento actitudes conflictivas con mis compañeros. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 11. Presento actitudes de compañerismo en las labores de la empresa. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO: “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL PRÍNCIPE DE PIURA - 2020”

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020.

HIPÓTESIS: La motivación laboral se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020.

JUEZ EXPERTO: MERLY LILIANA FLORES ARELLANO

GRADO ACADÉMICO DEL EXPERTO: MAGÍSTER

FECHA DE REVISIÓN: 27/07/2020

FIRMA:

Handwritten signature in blue ink, appearing to read 'MFL Flores Arellano'.

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | Redacción clara y precisa | Tienes coherencia con los indicadores | Tienes coherencia con las dimensiones | Tienes coherencia con las variables | Observaciones |
|---------------------------------|----------------------|------------------------|---|---------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
| Variable: Motivación Laboral | Factores Intrínsecos | Logro | 1. El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Reconocimiento | 2. Mi jefe reconoce por una labor bien realizada. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 3. Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Responsabilidad | 4. Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 5. Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Factores Extrínsecos | Política de la empresa | 6. En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Condiciones de trabajo | 7. Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 8. Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Salario | 9. Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 10. Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | Redacción clara y precisa | Tienes coherencia con los indicadores | Tienes coherencia con las dimensiones | Tienes coherencia con las variables | Observaciones |
|--------------------------------|-------------------|----------------------------|---|---------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
| Variable: Desempeño Laboral | Capacidad Laboral | Trabajo en equipo | 1. Demuestro un buen desempeño cuando trabajo en equipo. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 2. Presento mayor interés al trabajo en equipo que de manera individual. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Eficiencia | 3. Cumpro con las tareas asignadas en el tiempo establecido. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 4. Utilizo de manera eficiente los recursos destinados para una tarea. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 5. Me desempeño a diario cumpliendo los parámetros requeridos por la empresa. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 6. Cumpro con las tareas diarias. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Desenvolvimiento | Adaptabilidad | 7. Estoy preparado para enfrentar cambios en mis funciones. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 8. Puedo adaptarme con facilidad a nuevos sistemas utilizados y a el equipo de trabajo. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 9. Soy ingenioso para resolver problemas. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Relaciones intrapersonales | 10. Presento actitudes conflictivas con mis compañeros. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | 11. Presento actitudes de compañerismo en las labores de la empresa. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

