



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA

“Motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La  
Mansión S.A.C, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTORA:**

Rosales Mayorga, Angela

**ASESOR:**

Mg. Huamani Paliza, Frank David

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión Turística

Lima – Perú

**2018**

## Página del jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS N° 012- 2018 / EP- ATH - DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 012-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

#### PRIMERO:

Aprobar por unanimidad ( )  
Aprobar por mayoría (X)  
Desaprobar ( )

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante: **ROSALES MAYORGA ANGELA**, denominado:

#### "MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE ESPARCIMIENTO LA MANSIÓN S.A.C, 2018"

**SEGUNDO:** Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

| NUMERO | LETRAS | CONDICION   |
|--------|--------|-------------|
| 13     | TRECE  | POR MAYORIA |

Presidente (a) MGTR. TOVAR ZACARIAS CARLOS

Miembro (a) MGTR. RUIZ PALACIOS MIGUEL ANGEL

Miembro (a) MGTR. GARCIA IPANAQUE LUISA



Los Olivos, 05 de diciembre de 2018

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

**DEDICATORIA:**

*El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres y hermano que siempre me han brindado su apoyo y sacrificio incondicionalmente, a mis amigos más cercanos que me incentivaron en todo momento para seguir con mi proyecto.*

**AGRADECIMIENTO:**

*Especialmente a Dios por haberme guiado por el buen camino, por darme fuerzas y sobre todo salud. A mis padres que siempre me inculcaron los mejores valores y me dieron la oportunidad de estudiar, por su gran apoyo económico y emocional, por la paciencia que siempre me tuvieron. A mis amigos por sus palabras de aliento y su apoyo en todo momento para seguir con mi proyecto. Por último y no menos importante a mi asesor Frank Huamani Paliza por los días de asesoramiento, por su tiempo, lo que ha contribuido a la finalización de este logro.*

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Angela Rosales Mayorga con DNI N° 76566517, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de diciembre, 2018



---

Rosales Mayorga Angela

DNI: 76566517

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación pretende identificar el nivel de la motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018, para ello el estudio está estructurado en siete capítulos, por consiguiente se narra cada uno de ellos, así como su contenido.

En el capítulo I, se presenta y se fundamenta la investigación, el cual está conformado por la realidad problemática, trabajos previos, además se contextualiza las teorías relacionadas al tema, así como la formulación del problema de investigación, justificación del estudio y el objetivo general y específicos de la investigación.

En el capítulo II, se describe la metodología de la investigación, que contiene el diseño de la investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el capítulo III, se narra los resultados del trabajo de campo, el cual fue producto del procesamiento de los instrumentos de la investigación.

En capítulo IV, se presenta la discusión de los resultados encontrados. La cual se ha realizado tomando en cuenta los resultados hallados, se contrastan los resultados con el problema y objetivos de la investigación, trabajos previos y bases teóricas para la elaboración de críticas en la investigación.

En el capítulo V, se aborda las conclusiones, para conocer si se alcanzó los objetivos correspondientes y seguidamente en el capítulo VI, se presenta las recomendaciones de la investigación.

Y finalmente, se expone las referencias bibliográficas, seguidamente de los anexos de la investigación.

Atentamente,

La Autora

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| <b>Página del jurado</b> .....  | ii   |
| <b>DEDICATORIA:</b> .....   | iii  |
| <b>AGRADECIMIENTO:</b> .....  | iv   |
| <b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....   | v    |
| <b>PRESENTACIÓN</b> .....   | vi   |
| Índice de Tablas .....  | ix   |
| Índice de Figuras .....   | xi   |
| <b>RESUMEN</b> .....  | xii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | xiii |
| <b>I. Introducción</b> .....  | 14   |
| <b>1.1 Realidad Problemática</b> .....  | 15   |
| <b>1.2 Trabajos Previos</b> .....   | 17   |
| <b>1.3 Teorías relacionadas al tema</b> .....   | 20   |
| 1.3.1 Definición de motivación y motivación laboral .....                                 | 20   |
| <b>1.3.2 Teorías y modelos de la motivación laboral</b> .....                             | 22   |
| <b>1.3.3 Definición de las dimensiones e indicadores de la variable</b> .....             | 26   |
| <b>1.3.4 Descripción del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C</b> .....               | 29   |
| <b>1.4 Formulación del problema</b> .....   | 30   |
| 1.4.1 Problema general.....   | 30   |
| 1.4.2 Problemas específicos.....  | 30   |
| <b>1.5 Justificación del estudio</b> .....  | 30   |
| <b>1.6 Objetivos</b> .....  | 31   |
| 1.6.1 Objetivo general .....  | 31   |
| 1.6.2 Objetivos específicos .....   | 32   |
| <b>II. Método</b> .....   | 33   |
| <b>2.1 Diseño de investigación</b> .....  | 34   |
| <b>2.2 Variables, operacionalización</b> .....  | 35   |
| <b>2.3 Población y muestra</b> .....  | 37   |
| <b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> ..... | 38   |
| <b>2.5 Métodos de análisis de datos</b> .....   | 40   |
| <b>2.6 Aspectos éticos</b> .....  | 40   |

|  |    |
|--|----|
| <b>III. Resultados</b> .....   | 41 |
| <b>3.1 Nivel de la motivación intrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018</b> ..... | 42 |
| <b>3.2 Nivel de la motivación extrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018</b> ..... | 48 |
| <b>IV. Discusión</b> .....   | 57 |
| <b>V. Conclusiones</b> .....   | 62 |
| <b>VI. Recomendaciones</b> .....   | 64 |
| <b>VII. Referencias</b> .....  | 66 |
| <b>Anexos</b> .....  | 70 |
| <b>Anexo 1:</b> .....  | 71 |
| <b>Matriz de consistencia</b> .....  | 71 |
| <b>Anexo 2:</b> .....  | 73 |
| <b>Instrumento</b> .....   | 73 |
| <b>Anexo 3:</b> .....  | 76 |
| <b>Validación de los instrumentos</b> .....  | 76 |
| <b>Anexo 4:</b> .....  | 80 |
| <b>Tabla de base de datos</b> .....  | 80 |
| <b>Anexo 5:</b> .....  | 81 |
| <b>Fotografías</b> .....   | 81 |
| <b>Anexo 6:</b> .....  | 84 |
| <b>Acta de aprobación de originalidad</b> .....  | 84 |
| <b>Anexo 7:</b> .....  | 85 |
| <b>Pantallazo Turnitin</b> .....   | 85 |



## Índice de Tablas

|  | <b>Páginas</b> |
|--|----------------|
| Tabla N° 01:<br>Matriz de operacionalización de la variable motivación laboral                                   | 37             |
| Tabla N° 02:<br>Población del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C   | 38             |
| Tabla N° 03:<br>Muestra y muestreo de investigación  | 39             |
| Tabla N° 04:<br>Evaluación juicio de expertos  | 40             |
| Tabla N° 05:<br>Análisis del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach                                       | 41             |
| Tabla N° 06:<br>Nivel de la motivación intrínseca  | 43             |
| Tabla N° 07:<br>Satisfacción del cumplimiento de funciones encomendadas en el centro laboral                     | 43             |
| Tabla N° 08:<br>Las metas que me propone la empresa lo asumo con responsabilidad                                 | 44             |
| Tabla N° 09:<br>El ser reconocido por mi jefe me incentiva a cumplir con todos las funciones                     | 44             |
| Tabla N° 10:<br>Me siento contento (a) cuando mi superior reconoce cada esfuerzo realizado en mi área de trabajo | 45             |
| Tabla N° 11:<br>Me siento capaz de afrontar nuevos retos dentro de mi centro laboral                             | 46             |
| Tabla N° 12:<br>Estoy satisfecho (a) con los logros que voy obteniendo en mi centro laboral                      | 46             |
| Tabla N° 13:<br>Tengo una buena relación laboral con mis compañeros  | 47             |
| Tabla N° 14:<br>Me siento cómodo (a) el realizar mis funciones en un buen ambiente laboral                       | 47             |

|  |    |
|--|----|
| Tabla N° 15:<br>Durante mi permanencia en la empresa siento que he mejorado en mi desarrollo profesional                                   | 48 |
| Tabla N° 16:<br>Siento que en mi centro laboral he mejorado en mi desarrollo personal aplicando habilidades y potenciales propios          | 49 |
| Tabla N° 17:<br>Nivel de la motivación extrínseca  | 49 |
| Tabla N° 18:<br>Cuento con los espacios adecuados dentro de mi área de trabajo   | 50 |
| Tabla N° 19:<br>La empresa me facilita los materiales de trabajo que necesito para poder desempeñarme adecuadamente                        | 51 |
| Tabla N° 20:<br>Estoy de acuerdo con el sistema de pago (quincenal, mensual)   | 51 |
| Tabla N° 21:<br>El monto percibido me incentiva a continuar en mi centro laboral   | 52 |
| Tabla N° 22:<br>Las políticas de la empresa me impulsan a realizar todas mis funciones con mejor rendimiento                               | 53 |
| Tabla N° 23:<br>Considero que las metas propuestas de la empresa me incentivan a seguir laborando en la organización                       | 54 |
| Tabla N° 24:<br>El tener un buen trato con mi superior me incentiva a seguir laborando en la empresa                                       | 54 |
| Tabla N° 25:<br>Me siento cómodo (a) el tener una buena comunicación con mi superior en mi centro laboral                                  | 55 |
| Tabla N° 26:<br>Me siento contento (a) que la empresa otorgue bonificaciones a los colaboradores con mejor rendimiento                     | 56 |
| Tabla N° 27:<br>Me siento satisfecho (a) que la empresa otorgue servicios que busquen la mejora en la calidad de vida de los colaboradores | 56 |

## Índice de Figuras

|   | <b>Páginas</b> |
|---|----------------|
| Figura N° 01:<br>Jerarquía de las cinco necesidades de Maslow       | 23             |
| Figura N° 02:<br>Teoría de las expectativas de Vroom                | 27             |
| Figura N° 03:<br>Dimensiones e indicadores de la motivación laboral | 29             |

## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo identificar el nivel de la motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018 y partimos formulándonos la pregunta de ¿Cuál es el nivel de la motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018?, así mismo su dimensión de motivación intrínseca y motivación extrínseca, nos basamos en la teoría de los dos factores de Herzberg (1968), por ello el estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de diseño no experimental de corte transversal, como técnica de recolección de datos se aplicó el instrumento del cuestionario a todos los colaboradores de las áreas de producción, servicio y mantenimiento de la empresa en mención. Los resultados que se obtuvieron mostraron que la motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión es de nivel medio, y está representado por el 53%, lo cual debe preocupar a la empresa, ya que la mitad de los colaboradores no se sienten incentivados y por ello no realizan sus funciones de forma positiva, para ello se sugiere que los jefes de la empresa deberían plantear estrategias para que todos los colaboradores se sientan motivados y no solo sea la mitad de ellos, se debe trabajar en el tema de los reconocimientos, salario, en beneficios y servicios sociales, hacerles sentir seguros dentro del centro laboral y que conlleven a un mejor logro de resultados, ya que son ellos quienes están en contacto directo con el público y son la imagen de la empresa.

**Palabras Claves:** Motivación laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis was to identify the level of work motivation of the collaborators in the La Mansión S.A.C Recreation Center, 2018 and we started by asking ourselves the question: What is the level of work motivation of the employees at the La Mansión SAC Recreation Center, 2018?, as well as its dimension of intrinsic motivation and extrinsic motivation, we are based on the theory of the two factors of Herzberg (1968), therefore the study was conducted with a quantitative approach, applied type and non-experimental design of cross-section, as a data collection technique, the questionnaire instrument was applied to all collaborators in the production, service and maintenance areas of the aforementioned company. The results that were obtained showed that the work motivation of the employees in the La Mansión Recreation Center is of medium level, and is represented by 53%, which should concern the company, since half of the employees do not they feel encouraged and therefore do not perform their functions in a positive way, for this it is suggested that the heads of the company should plan strategies so that all employees feel motivated and not only half of them, they should work on the subject of recognitions, salary, benefits and social services, make them feel safe within the workplace and that lead to a better achievement of results, since they are the ones who are in direct contact with the public and are the image of the company.

**Keywords:** Work motivation, intrinsic motivation, extrinsic motivation

## **I. Introducción**

## **1.1 Realidad Problemática**

Actualmente en el Perú la motivación laboral viene hacer todo aquello que impulsa a todas las personas a realizar variedad de actividades para llegar a un determinado objetivo, y sobre ello nace la interrogante ¿Estará garantizado que todas las empresas de distintos sectores motivan a sus colaboradores para su mejor desarrollo en sus puestos de trabajo?, es por ello que se empezó a investigar temas que me aproxime al análisis de la motivación laboral de los colaboradores dentro una empresa, ¿Los colaboradores realmente se sentirán satisfechos con la motivación que le brindan en su centro de trabajo?, esa pregunta empezó a darme una interrogante para que el tema de elección se enfoque en el nivel de la motivación laboral de los colaboradores, considerando así en un centro de esparcimiento.

A nivel mundial la motivación laboral es uno de los factores que tiene mayor relevancia en el desempeño de los colaboradores, estos son imprescindibles para que ayuden a las empresas a ser más exitosas que sus competidores. A nivel internacional Martín (como se citó en Castro, 2016) menciona que en las Pymes de México se muestran distintos indicadores, que el 90% de estas empresas aportan al crecimiento de exportaciones, por otro lado, Saavedra (como se citó en Castro, 2016) menciona que las Pymes integran el 79% de los colaboradores. Así mismo, en los últimos años se ha observado mucho desinterés hacia los trabajadores tanto a nivel interno como externo en las PYMES Potosinas, en México, como la alta rotación del personal y la falta de capacitación, así mismo enfrentan una baja productividad en la mano de obra lo cual hace que estas empresas sean menos competitivas debido a los constantes avances tecnológicos.

Del mismo modo esta problemática no excluye al Perú ya que en los restaurantes del distrito de Chancay ubicados en el Sector Panamericana, generalmente solo se enfocan en generar ganancias para sus propios beneficios y no se dan cuenta que todo ello es gracias a sus trabajadores, sin embargo, hay momentos que ya no tienen el mismo rendimiento en sus puestos de trabajo porque no reciben ningún tipo de motivaciones. Torres (2017). La representante de Deloitte afirmó que la cuarta tendencia a escala global como un impulsor de la productividad es el factor bienestar. Por su parte, Aptitus resaltó que el 81% de los empleados peruanos consideran que la motivación laboral es de vital importancia para su desempeño dentro de la empresa. Así mismo, sobre la flexibilidad laboral, el 78% considera que el trabajo a distancia les permitiría ser más productivos y que favorecería tanto a la empresa como a los colaboradores. El peruano (2018).

A nivel local esta situación también ocurre en la empresa Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, ubicado en Puente Piedra, los colaboradores carecen de motivaciones que los impulsen a trabajar de manera satisfactoria, se sienten estresados por el trabajo a presión que se presenta a diario, se retrasan en los pagos, así mismo la ausencia del jefe hace que ellos no realicen sus funciones como debe de ser ya que no tienen quien les dirija ni les den órdenes. Específicamente en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, se observa que los colaboradores carecen de motivación en su centro de trabajo, problemas que los jefes deben resolver si desea que su negocio mejore en el servicio de atención y sea una fuente de ingresos para su beneficio y el de los colaboradores, estos problemas son la disminución del rendimiento que pueden influir en el trato a los clientes, el incumplimiento de órdenes que no realicen las funciones que se les indiquen, un mal clima laboral que entre compañeros no se apoyen y se dé una ausencia de comunicación, el estrés, desmotivación laboral de grupo, o que los colaboradores decidan renunciar a la empresa buscando nuevas oportunidades, entre otros. La motivación es un factor que nunca debe faltar entre los colaboradores y si no se combate a tiempo estos problemas, podría generar varios efectos negativos dentro de la empresa.

De acuerdo a la actual situación que presentan los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, se debe tomar medidas para que no se convierta en un problema mayor y genere consecuencias negativas en su desempeño laboral. Por lo tanto las medidas de prevención deben ser emprendidas por los superiores y deberían de tomar decisiones para que se pueda controlar estos inconvenientes, como brindarles un sueldo fijo y ser puntual al momento de realizar los pagos del mes, ya que la mayoría de los colaboradores trabajan por alguna necesidad y ello les impulsa a seguir desempeñándose laboralmente, realizar capacitaciones constantemente para que los colaboradores puedan mejorar en su nivel de rendimiento y para que el nuevo personal se ponga al nivel de los demás, así mismo se debería mejorar el clima laboral ya que teniendo una mayor comunicación e interacción con el empleador será más fácil el poder determinar cuáles son sus opiniones acerca del trabajo y poder tomar las posibles medidas de prevención, sin embargo el tener en cuenta sus opiniones hará que ellos se sientan importantes al ser escuchados.



## **1.2 Trabajos Previos**

Sobre todo lo expuesto, se han realizado diversos trabajos previos, algunos de ellos nos han aproximado a un mejor entendimiento y comprensión del tema, por ejemplo tenemos algunas investigaciones que se han enfocado en analizar con profundidad la influencia de la motivación laboral en el rendimiento de los colaboradores de la empresa, por ejemplo Sum (2015), elaboró su investigación cuyo título fue “Motivación laboral del personal administrativo de un restaurante en la ciudad de México”, cuyo objetivo fue analizar la influencia que tiene la motivación laboral en el personal administrativo de la empresa. Así mismo dicho estudio fue de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo. Esta investigación llegó a la conclusión en que la motivación laboral tiene gran influencia en el desempeño de los colaboradores, y cuando estos son motivados ya sea con una felicitación o una palabra alentadora que reconozcan su esfuerzo, generarán en ellos un buen entusiasmo al momento de realizar sus funciones..

Por otro lado, siguiendo con el análisis de la influencia tenemos a Montenegro (2016), elaboró su investigación titulada “Influencia de la motivación en el desarrollo de los trabajadores de la empresa “Panadería y Repostería Belén”, cuyo objetivo de investigación fue identificar aquellos factores de motivación que influyen en la productividad de los trabajadores. Esta investigación tuvo un diseño cualitativo y cuantitativo (mixto) de corte transversal. El autor concluyó que la motivación que ejerce dicha empresa ha influido de forma significativa, mostrando colaboradores cada vez más eficientes dispuestos a incrementar su productividad dentro de sus puestos de trabajo, lo cual hace que el clima y/o ambiente dentro de la organización sea mejor y cada vez más competitiva.

Así mismo Díaz (2017), elaboró su investigación titulada “La motivación como factor de crecimiento profesional de los colaboradores en hoteles de 5 estrellas en Lima Metropolitana”, tuvo como objetivo identificar la relación que tiene la motivación en el crecimiento profesional de los colaboradores en dicho establecimiento. Para esta investigación se utilizó el método deductivo con un diseño cuantitativo de nivel correlacional, se realizó la técnica de la encuesta como medio de recolección de datos. El autor concluyó que si se pudo demostrar la influencia de la motivación sobre los factores mencionados, a través de las encuestas realizadas, y la observación en campo. La motivación es de vital importancia ya que es un valor agregado para el desarrollo todos los

colaboradores, ya que tiene gran relevancia en los objetivos de la empresa como en los de los colaboradores.

Por otro lado, tenemos investigaciones que se enfocan a profundidad en un diagnóstico de la motivación, por ejemplo González (2015) realizó su investigación titulado “Diagnóstico para identificar los factores de motivación de los colaboradores de la empresa Mole Xiqueño”, cuyo objetivo fue determinar aquellos factores de la motivación más importantes en el contexto laboral de los trabajadores, desde una perspectiva tridimensional. Este estudio tuvo un diseño cuantitativo – no experimental con un nivel descriptivo. Esta investigación llegó a la conclusión que se realizó encuestas para determinar aquellos factores de motivación, así mismo se pudo identificar que el área más afectada es el Área de Producción, lo cual los colaboradores no se encuentran tan motivados y que la empresa no es equitativa en todas sus áreas.

Sterkel (2016), desarrolló una investigación titulado “Diagnóstico de motivación del servicio al cliente en el restaurante El Peñasal, Cobán, Alta Verapaz”, cuyo objetivo general fue identificar el perfil de motivación de los colaboradores que ellos brindan en el restaurante El Peñasal. Este estudio tuvo un diseño cuantitativo, de nivel descriptivo. El autor llegó a la conclusión que el perfil de la motivación laboral de los colaboradores es principalmente plantearse metas y objetivos poniendo esfuerzo para mejorar y brindar un buen servicio, así mismo es importante establecer una buena relación con los clientes, mostrando un interés en atender y satisfacer sus necesidades.

Así mismo tenemos investigaciones que abordan la relación de la motivación con el desempeño y la satisfacción, por ejemplo, Armstrong (2015), elaboró su investigación en Irlanda, titulada "Workplace Motivation and its impact on Job Satisfaction & Self Esteem" (Motivación en el lugar de trabajo y su impacto en la satisfacción laboral y la autoestima). El objetivo del estudio fue identificar la relación entre la motivación, la satisfacción laboral y la autoestima. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo - correlacional, utilizando el muestreo no probabilístico - bola de nieve. Esta investigación concluyó que la relación entre motivación, satisfacción laboral y autoestima, a través de los resultados, ha mostrado correlaciones positivas entre motivación intrínseca y extrínseca, ello evidencia sobre la importancia de que las empresas mantengan un personal motivado. Un efecto positivo del trabajo es el rendimiento y para esto los jefes deben tener a su personal motivado. Como

vacío podemos encontrar que este trabajo tuvo un enfoque cualitativo, a diferencia de mi trabajo que tuvo un enfoque cuantitativo.

Torres (2017), realizó su investigación titulada “La relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de los restaurantes del distrito de Chancay”. La investigación tuvo como objetivo establecer la relación de la motivación con el desempeño de los trabajadores de los restaurantes en Chancay. Este estudio tuvo un diseño cuantitativo – no experimental de corte transversal ya que las variables no se manipulan en un tiempo determinado, de nivel descriptivo – correlacional. La investigación tuvo como conclusión que si existe una relación entre ambos factores, lo cual significa que dentro de la empresa debe de existir una motivación en el personal para que obtenga un buen desempeño.

También tenemos algunas investigaciones que abordan los niveles de la motivación laboral de los colaboradores específicamente en el área de alimento y bebidas, entre otros autores destacados tenemos a Mori y Orosco (2015), en su tesis titulada “Propuesta para mejorar el nivel motivacional de los colaboradores de McDonald’s”, cuyo objetivo principal fue generar una propuesta de mejora para que los colaboradores de McDonald's tengan una buena motivación en sus puestos de trabajo. Esta investigación tuvo un enfoque mixto de corte transversal, con diseño descriptivo, así mismo su población estaba constituida por 45 trabajadores por lo cual no se hizo muestra, aplicaron la técnica de la encuesta, donde su instrumento de medición fue la “Escala de Motivación de Steers y Braunstein”, validada por ambos investigadores. El autor llegó a la conclusión que el nivel de motivación para los colaboradores de McDonald's es alto y que la propuesta planteada fue para mejorar aquellos indicadores que estaban en un nivel regular y bajo, con el fin de mejorar su motivación en la organización.

Lauro (2017) realizó su investigación titulado “Motivación Laboral en los colaboradores del área de A y B en Thunderbird Salsa’s, del distrito de Miraflores”. El objetivo fue identificar el rango de motivación laboral que se desarrolla en el área de AyB de Thunderbird Salsa’s. Esta investigación tuvo un diseño cuantitativo – no experimental de corte transversal, tiene un nivel descriptivo. El autor llegó a la conclusión que el nivel de la motivación laboral que tienen los colaboradores representa en un 66% lo que significa que es un nivel bueno, así mismo se puede afirmar que ejercen factores motivacionales generando así un buen desempeño, más ganancias y mejores situaciones dentro y fuera de la empresa.

Guerrero (2017) realizó su investigación titulado “Motivación laboral de los colaboradores en el hotel Nirvana, Miraflores”, lo cual tuvo como objetivo determinar la motivación laboral de los mismos en el hotel Nirvana. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. El autor llegó a la conclusión que a través de los resultados se pudo determinar que la motivación laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel regular representado por el 77%, lo que se evidencia que no están realizando sus actividades de forma en óptima y necesitan aplicar nuevos factores para su mejora en el desarrollo de sus actividades.

Castro (2016) realizó su investigación titulada “El rol de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral de los trabajadores de PYMES Potosinas”, lo cual tuvo como objetivo determinar la influencia de aquellos valores hacia el trabajo respecto de la motivación laboral de las mismas. Esta investigación tuvo un diseño cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional, utilizó el muestreo no probabilístico – por conveniencia. Así mismo el autor llegó a la conclusión que si existe una relación entre ambos valores. Según los resultados obtenidos se evidenció la relación entre aquellos valores lo cual hace que genere mayor productividad dentro de la empresa.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Definición de motivación y motivación laboral**

El término “motivación” es un concepto muy general ya que Sobejano (como se citó en Díaz, 2017), menciona que:

Ningún colaborador trabaja sino está bien motivado, así mismo existen dos tipos de motivaciones que son las intrínsecas, que se enfoca en la satisfacción que tiene el personal con sus funciones que realiza y las extrínsecas, se relaciona al salario, los beneficios que la empresa otorga por el trabajo bien realizado (p. 64).

Lo cual es acorde al presente proyecto de investigación ya que los colaboradores del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, desarrollan distintas funciones de forma persistente por alguna necesidad y si no reciben las motivaciones que esperan no tendrán un buen rendimiento y tiene que ver tanto a nivel interno como externo.

Así mismo Montenegro (2016), explica que “la motivación es uno de los factores que impulsa a cada persona a realizar alguna actividad en un modo específico, ya sea si se encuentra motivado o desmotivado” (p. 9). De igual manera opina Heredia (como se citó en Lauro, 2017), considera que “la motivación son todos aquellos factores capaz de dirigir y

provocar la conducta de una persona hacia un objetivo determinado” (p.25). Es por ello que todos los colaboradores de la empresa cumplen con cada función que se les indica para dar un buen servicio a los clientes, y lo realizan porque tienen necesidades y deseos, así mismo el conocimiento de que al final obtendrán una recompensa por su buen desempeño en el área de trabajo.

Por otro lado, Pérez (como se citó en Torres, 2017), define que “la motivación de cada individuo para cumplir una acción o función puede ser definida como el atractivo que le impulsa a hacerlo” (p. 13). Así mismo en la empresa La Mansión los colaboradores trabajan por un motivo que los impulsa a realizar bien sus funciones y lo principal es el sueldo que se les da quincenal o mensualmente, y si el jefe no cumple con ello los colaboradores no tendrán un buen rendimiento en sus puestos de trabajo.

El término motivación laboral según Díaz (2017) define que “son aquellos estímulos que incentiva a las personas a realizar ciertas funciones y seguir en ellas hasta su finalización” (p. 10). De acuerdo al tema de investigación los colaboradores de la empresa trabajan por una necesidad y tienen que sentirse motivados para que tengan un buen desempeño, así mismo el estudio tiene como finalidad determinar aquellos estímulos más importantes que hace que los colaboradores puedan realizar sus funciones en el puesto de trabajo. Por otro lado Estrada (como se cita en Lauro, 2017), tiene una opinión similar al autor anterior y define a este término como “un motor que impulsa al individuo a comportarse de manera que asegure el logro de ciertos objetivos, por lo cual está conformada por factores que influyen de manera relevante para con su conducta” (p. 14). Lo cual tiene relación a los objetivos que se desea conseguir en la investigación, que todos los colaboradores de la empresa trabajan por un motivo y estas influyen en ellos conductas orientadas a una meta que es dar una buena atención a los clientes.

Según Lauro (2017) considera que “la motivación laboral es de gran importancia para obtener un buen desarrollo en la empresa, y para que se mantenga fuerte debe existir una buena gestión en el área de recursos humanos” (p.45). Y de acuerdo al tema de investigación sino se motiva a los colaboradores no rendirán en sus puestos de trabajo, cabe resaltar que éste término es un factor fundamental en las empresas que estimula en el desarrollo de los colaboradores.

Según Solís (como se cita en Lauro, 2017), en sus investigaciones menciona que:

Hay dos tipos de factores de motivación que son la intrínseca, se basa cuando el individuo realiza sus actividades con más ganas, hace las cosas porque le gusta sin ningún impedimento con el fin de satisfacer sus deseos de crecimiento y rendimiento personal, entre otras y la extrínseca se basa cuando el individuo realiza sus actividades laborales con la finalidad de obtener una recompensa como bienes materiales sin importar si se siente a gusto o no en su puesto de trabajo (p. 26).

Así mismo tiene relación con los objetivos a identificar en la presente investigación, el poder conocer que tanto influyen estos factores en la motivación de los colaboradores que se desempeñan en distintos puestos de trabajo.

### **1.3.2 Teorías y modelos de la motivación laboral**

El presente estudio abordó teorías y modelos relacionados a la variable de investigación, para un mejor entendimiento de su importancia, se presenta los siguientes puntos:

#### **1.3.2.1 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow**

A lo largo del tiempo, la motivación laboral ha ido evolucionando según las necesidades que presentan los colaboradores. Según Maslow (como se citó en Sum, 2015) menciona que:

En el año de 1943 estableció esta teoría de la motivación y se determinó que dentro de cada individuo existe una jerarquía de cinco necesidades básicas, como las fisiológicas, que son aquellas necesidades básicas del individuo. Seguridad, aquella protección ante los daños físicos y emocionales del individuo. Afiliación, aquella necesidad de la aceptación por sus compañeros en su centro laboral, se pueden encontrar el sentido por pertenencia. Reconocimiento, aquellos factores internos que hacen sentir mejor al individuo como el logro y la autonomía. Autorrealización, aquel impulso del individuo para la mejora su desarrollo personal y desarrollo profesional. (p. 7).

Las necesidades de Maslow es una teoría aprobada científicamente. Esta teoría logra explicar de forma general que conforme se va satisfaciendo las necesidades más básicas, se desarrollarán necesidades y deseos más altos del individuo. De acuerdo al tema de investigación los colaboradores realizan sus funciones según las indicaciones que se le dan, ya que hay un motivo por el cual los impulsa a desarrollarlas y son el poder de satisfacer sus propias necesidades, no solo el de supervivencia sino el de alcanzar mayores conocimientos y crecer como persona.

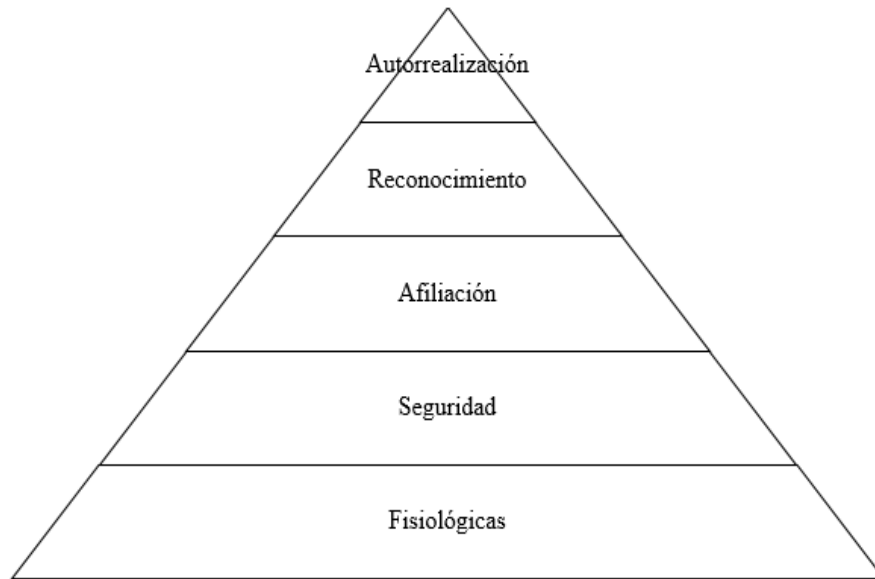


Figura 1. Jerarquía de las cinco necesidades de Maslow

### 1.3.2.2 Teoría ERC de Alderfer

Esta teoría se fundamenta de la teoría de Maslow. Según Clayton Alderfer (como se citó en Araya y Pedreros, 2010) explica que en el año de 1969 realiza algunas críticas lo cual hace que su teoría se diferencie en base a tres aspectos fundamentales y reduce las cinco necesidades de Maslow, las cuáles son:

Motivación de existencia, satisface aquellas necesidades básicas. Respecto a la teoría de Maslow incluye las fisiológicas y de seguridad.

Motivación de relación, consiste en mantener buenas relaciones interpersonales con las demás personas y si estas están satisfechas entonces coinciden con la necesidad de afiliación de Maslow.

Motivación de crecimiento, aquel deseo intrínseco de desarrollo y crecimiento personal, incluye el reconocimiento y la autorrealización (p. 48).

Así mismo la teoría ERC menciona que al igual que Maslow las necesidades básicas que son satisfechas por el individuo, llevan al deseo de satisfacer necesidades más altas como la de autorrealización.

### 1.3.2.3. Teoría de los dos factores de Herzberg

Según Herzberg (como se cita en Robbins & Judge, 2013) en el año de 1968 propuso una teoría de la motivación en el trabajo llamada la teoría de los dos factores o teoría de la motivación e higiene para medir la motivación laboral y explicó que:

La que relaciona a los factores intrínsecos tiene que ver con la satisfacción del individuo en el trabajo, y a los factores extrínsecos con la insatisfacción del mismo, cuando los colaboradores no tienen un adecuado ambiente en la empresa y tiene que

ver con las políticas y administración. En función de la teoría de la motivación intrínseca y extrínseca establece dos factores base que son el factor de la motivación, estas son controladas por cada individuo ya que son actividades realizadas por el colaborador y que le da satisfacción de logro por cada función desempeñada y el factor de higiene, relacionada con la insatisfacción, son aquellas condiciones físicas que rodean al colaborador como la infraestructura, el salario y si estos son inadecuados, los colaboradores estarán insatisfechos (p. 178).

Por otro lado, esta teoría según Rivera (como se citó en Guerrero, 2017) menciona que:

Está compuesto por dos factores motivacionales las cuáles son la motivación intrínseca y extrínseca. Donde Herzberg menciona que ambos también son conocidos como necesidad de motivación, aquella necesidad de hacer bien las cosas para su propia satisfacción, es un factor interno de cada persona y la necesidad de higiene, aquel factor externo que satisfacen al individuo en aspectos externos, la cual hacen que se sienta motivado dentro de su centro laboral como el tipo de salario, status, seguridad, pero no son motivados por sí mismos (p. 13).

Esta teoría consiste en explicar mejor la relación de un colaborador con el trabajo ya sea de manera intrínseca o extrínseca, así mismo concuerda con el tema de investigación ya que tanto los colaboradores como la empresa deben de tener una buena relación, y si la empresa no brinda las motivaciones adecuadas, los colaboradores no tendrán un buen desempeño en su área y no se sentirán satisfechos.

#### **1.3.2.4 Teoría de las necesidades de McClelland**

Según Gross (como se citó en Montenegro, 2016), menciona que:

Esta teoría se realizó en el año de 1961 donde explicó que se centró básicamente en tres necesidades que son la necesidad de logro, aquel impulso de la persona por sobresalir, el querer lograr una meta propuesta por la misma y aceptar responsabilidades, la necesidad de poder, se basa en hacer que otras personas realicen funciones dirigidas por él, le gusta competir y controla a los demás y la necesidad de afiliación, consiste en tener mayores amistades, tener deseos de querer pertenecer a un grupo, sentido de pertenencia (p. 27).

La teoría de McClelland explica que cuando el individuo satisface sus necesidades básicas, ello permitirá que actúe de manera más segura dentro de la empresa, así mismo tiene similitud con el tema de investigación ya que se puede aplicar en las empresas y poder identificar los posibles motivadores que necesita cada personal según las tres necesidades, sus rasgos de personalidad y también para saber cómo motivarlos y puedan dar mejores resultados en sus puestos de trabajo.



### 1.3.2.5 Teoría de las expectativas de Vroom

Según Vroom (como se citó en Robbins & Judge, 2013) propone la teoría de las expectativas en el año de 1964, basada en los aportes realizados por Maslow y Herzberg:

La teoría plantea que a los trabajadores los motivará desarrollar sus funciones de manera excelente cuando obtengan un buen rendimiento tendrá como resultado el recibimiento de recompensas, como bonificaciones, aumento del salario y ello satisfará las metas de los mismos. (p. 197).

Según Marrugo y Pérez (como se citó en Guerrero, 2017), menciona que “las expectativas influyen en la conducta del individuo, ya que tienen la capacidad de realizar sus propias percepciones y ello se relaciona con el comportamiento de su desempeño” (p. 16). Esta teoría tiene relación con el tema de investigación ya que ayuda a explicar porque muchos de los colaboradores actualmente no se encuentran motivados y no ponen tanto empeño al momento de realizar sus funciones. Así mismo tiene concordancia con las tres relaciones mencionadas por el modelo de Vroom y si una de ellas carece en los colaboradores no lograrán obtener su metas u objetivos planteados como persona, por ello es de suma importancia tenerlos motivados para que puedan desempeñarse de manera satisfactoria.



Figura 2. Teoría de las expectativas de Vroom

### 1.3.2.6 Modelo de la equidad de Stancey Adams

Según Robbins & Judge (2013) menciona que Stancey en el año de 1965 propuso el modelo de la equidad y plantea que los individuos juzgan la justicia y comparan sus rendimientos en el trabajo con los demás.

En base a este modelo, se puede deducir que cuando los empleados no se encuentren motivados y observen inequidad entre ellos realizarán una de estas opciones como: Cambiar sus aportes, lo que significa que el individuo no se esforzará demasiado.

Cambiar sus resultados, que ya no tendrán el mismo rendimiento si es que no ven igualdad entre todos. Distorsionar las percepciones de sí mismo y de los demás. Elegir una referencia distinta, y por último Abandonar, que el colaborador renuncie al empleo (p. 194).

Así mismo este modelo nos da a entender que los colaboradores comparan el rendimiento entre todos y las recompensas que reciben cada uno y observarán si éstas son justas con el objetivo de eliminar la inequidad (injusticia). Cuando el individuo recibe lo mismo que los demás se encontrará satisfecho y motivado, de lo contrario se desmotivará o en ocasiones aumentará su esfuerzo para obtener los mismos resultados que los demás.

### **1.3.2.7 Modelo de las características del trabajo (MCT)**

Según Robbins & Judge (2013) mencionan que Richard Hackman y Greg Oldham en el año de 1980 son quienes propusieron el desarrollo de este modelo las cuáles constan de cinco dimensiones laborales fundamentales:

La variedad de aptitudes, cuando en los puestos de trabajo se requiere que los colaboradores desarrollen y realicen diferentes tipos de aptitudes.

Identidad de la tarea, cuando el colaborador se identifica con cada función realizada en la empresa.

Significancia de la tarea, que tan significativo es su puesto de trabajo para los colaboradores.

Autonomía, cuando el jefe del área le designa al colaborador la libertad de la toma de decisiones para con sus funciones según lo requiera.

Retroalimentación, cuando la empresa capacita a todos los empleados para que obtenga más información sobre las funciones que se realizan dentro de la misma para la mejora de su desarrollo laboral (p. 215-216).

Así mismo se puede evidenciar que el modelo de las características del trabajo evalúa la motivación de los colaboradores con el fin de mejorar su desarrollo en sus puestos de trabajo y poder adecuarse a la medida de los mismos.

### **1.3.3 Definición de las dimensiones e indicadores de la variable**

Herzberg propuso la teoría de la motivación en el año de 1959, en base a dos factores y/o dimensiones con sus respectivos indicadores.

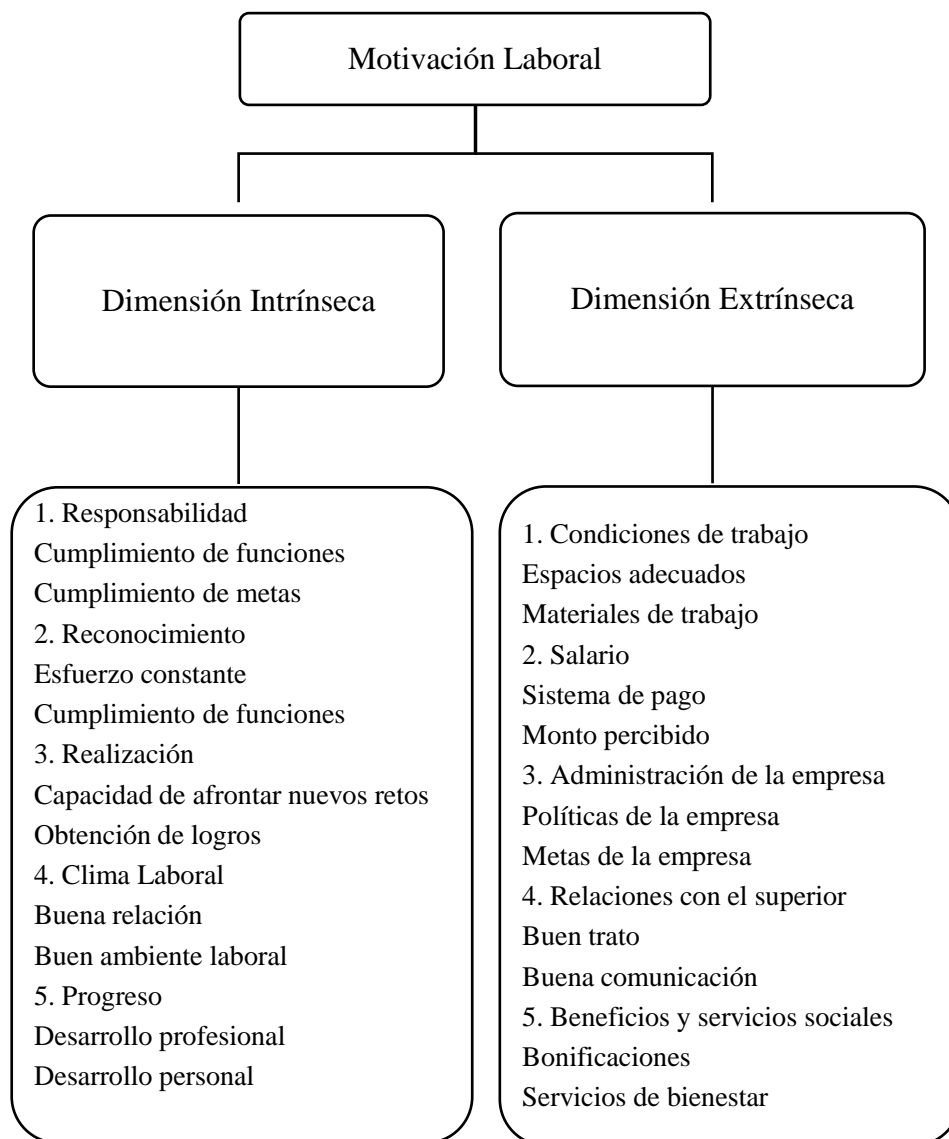


Figura 3. Dimensiones e indicadores de la motivación laboral

Fuente: Elaboración propia

### **Dimensión intrínseca**

Herzberg (como se citó en Robbins & Judge, 2013) menciona que “son controladas por cada individuo ya que son actividades realizadas por el colaborador y que le da satisfacción de logro por cada función desempeñada, así mismo impactan directamente en la implicación de los colaboradores” (p. 178). Según Torres (2017), se encuentran indicadores relacionados a la dimensión, las cuáles son:

## **Responsabilidad**

Aquel cumplimiento de obligaciones que se le delega al colaborador y cuando éste reciba más cargos en la organización, su responsabilidad y autonomía en el trabajo aumenta y hace que se sientan importantes y necesarios, no todo es dinero. Dentro de este indicador se desprende dos sub indicadores los cuáles son el cumplimiento de funciones y cumplimiento de metas.

## **Reconocimiento**

Es un refuerzo psicológico a la motivación propia del colaborador. Por ejemplo, el ser felicitado por sus jefes según su buen desempeño hará que se sienta incentivado. Dentro de este indicador se desprende dos sub indicadores los cuáles son por cada esfuerzo constante y por el cumplimiento de funciones.

## **Realización**

Aquella sensación de ser una persona independiente, capaz de afrontar nuevos retos. Dentro de este indicador se desprende dos sub indicadores los cuáles son capacidad de afrontar nuevos retos y obtención de logros.

## **Clima Laboral**

Es el espacio donde labora el personal, la calidad del clima influye mucho en la productividad de los colaboradores dentro de la empresa. Dentro de este indicador se desprende dos sub indicadores los cuáles son la buena relación y buen ambiente laboral.

## **Progreso**

Proceso de evolución de mejora para la persona, así mismo influye en su crecimiento profesional y personal. Dentro de este indicador se desprende dos sub indicadores los cuáles son desarrollo profesional y personal.

## **Dimensión extrínseca**

Herzberg (citado por Robbins & Judge, 2013) menciona que: “son aquellas condiciones físicas que rodean al colaborador y está relacionada con la insatisfacción” (p. 178), sin embargo, se menciona aquellos indicadores que son parte de esta dimensión y si son inadecuados dentro de la empresa, los colaboradores estarán insatisfechos.

## **Condiciones de trabajo**

Es el entorno físico laboral, aquellos espacios adecuados que constituye un elemento importante en el rendimiento y desarrollo de las funciones de todo trabajador, así como de facilitarles todos los materiales necesarios. Dentro de este indicador se desprende dos sub indicadores los cuáles son los espacios adecuados y los materiales de trabajo.

## **Salario**

Es la remuneración que recibe cada colaborador por alguna función desarrollada. Dentro de este indicador se desprende dos sub indicadores los cuáles son el sistema de pago y el monto percibido.

## **Administración de la empresa**

Consiste en que los superiores tengan capacidades para la toma de decisiones, así mismo de informarles a los colaboradores sobre sus objetivos y logros. Dentro de este indicador se desprende dos sub indicadores los cuáles son políticas y metas de la empresa.

## **Relaciones con el superior**

Es el trato que lleva con los colaboradores, la comunicación y confianza entre empleado y empleador. Dentro de este indicador se desprende dos sub indicadores los cuáles son el buen trato y buena comunicación.

## **Beneficios y servicios sociales**

Aquella facilidad y/o ventaja que las empresas brindan a sus colaboradores para tenerlos motivados con algunos incentivos, bonificaciones, seguros, etc. Dentro de este indicador se desprende dos sub indicadores los cuáles son las bonificaciones y servicios de bienestar.

### **1.3.4 Descripción del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C**

El Centro de Esparcimientos La Mansión S.A.C es el restaurante principal que se encuentra ubicado en Km. 24 1/2 Panamericana Norte Urb. Shangrilá - Mz. L Lote 26 (5,05 km) Puente Piedra. Esta empresa es un centro de esparcimiento, un lugar natural rodeado de áreas verdes, cuenta con tres piscinas para adultos y niños, brinda servicios de A&B para todo el público en general, así mismo es un local acorde para realizar cualquier tipo de eventos como matrimonios, quinceaños, fiestas de promoción, reuniones corporativas, etcétera. La

temporada de mayor demanda es en verano ya que aprovechando las vacaciones escolares todos desean disfrutar y pasar un gran momento familiar, y en los demás meses del año se brinda atención al público con la venta de comidas.

Así mismo cuenta con una sede en el Instituto Nacional de Oftalmología (INO), ubicado en Av. Tingo María 398, Cercado de Lima, un concesionario de alimentos que se encuentra en la parte interna, se dedica a la venta de desayuno, almuerzo tanto para el personal del INO como para el público en general y cena especialmente a los doctores de guardia. Generalmente en los 4 primeros meses del año hay un aumento en la demanda y se necesita de personal. De tal manera si el personal no está motivado en sus puestos de trabajo no tomarán ningún interés por tener un buen desempeño, por ello es importante tener una buena comunicación entre empleado y empleador para poder saber cuáles son los principales factores por lo que les impulsa a trabajar.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de la motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018?

##### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de la motivación intrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018?

¿Cuál es el nivel de la motivación extrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

La presente investigación analizó la motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, dicha empresa es un restaurante campestre, cuenta con espacios naturales y piscinas para la diversión del público, un lugar tranquilo lo que diferencian de otros establecimientos cercanos, pero a pesar de ello en el área de estudio se observa que los colaboradores no están completamente incentivados, lo cual se ve reflejado en su rendimiento, lo que se evidencia que los jefes tienen poco conocimiento sobre la importancia de la motivación, por ello, resulta fundamental que los jefes conozcan aquellos indicadores más significativos que influyen en la motivación de sus colaboradores, dichos indicadores se verán reflejados en el nivel de la motivación que presenten según los

resultados finales y servirá como una herramienta de apoyo en la toma de decisiones por parte de los jefes, así mismo podrán tener un conocimiento más amplio que para tener una mejora continua en la empresa deberán ampliar los estímulos de los colaboradores de manera positiva y poder lograr en ellos la eficiencia y eficacia de su rendimiento en sus puestos de trabajo, enfocándose siempre que son ellos el motor que llevará a la empresa al éxito.

El Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C representa un ambiente natural rodeado de áreas verdes como los muchos que hay en nuestra ciudad, aparte de brindar atención al público en el servicio de alimentación. Por otro lado, los colaboradores son los que tienen contacto directo con los clientes pero no se sienten motivados por parte de la empresa, del análisis de este trabajo se pueden tomar las recomendaciones que salga de los resultados de los niveles de la motivación laboral y replicarlo en diversas empresas similares, tales como en Chosica, Huachipa, entre otros.

Este trabajo toma de base la teoría de los dos factores de Herzberg (1968) y es producto de un exhaustivo análisis de la motivación en el trabajo de las personas donde considera dos factores importantes: motivación intrínseca y extrínseca, donde actualmente se encuentran vigentes en nuestra realidad. Así mismo el instrumento ha sido una adaptación de (Lauro, 2017) el cuál mide la motivación laboral de forma cuantitativa y dirigidas a todos los colaboradores de la empresa, ello permitirá desarrollar la problemática en cuestión.

Finalmente, esta investigación ha buscado analizar de manera objetiva el nivel de la motivación laboral de los colaboradores del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, ya que son ellos quienes están en contacto directo con el público, por ello, todos deben estar motivados de manera equitativa para que puedan brindar un buen servicio. Los colaboradores son la imagen de la empresa y es de suma importancia tenerlos incentivados, es por ello, consideramos que nuestro deber es valorarlos y respetarlos.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Identificar el nivel de la motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

Identificar el nivel de la motivación intrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018?

Identificar el nivel de la motivación extrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018?



## **II. Método**

## **2.1 Diseño de investigación**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo – no experimental de corte transversal y está orientada a una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) explica que: “El enfoque cuantitativo es todo aquello en donde se utiliza la técnica de recolección de datos para la medición de variables para un mejor análisis estadísticos” (p. 4). Así mismo señala que: “la investigación no experimental es cuando se observa a los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, sin modificación alguna con el fin de poder analizarlos posteriormente y obtener la información requerida” (p. 149). De tal manera este estudio desarrolló la técnica de encuesta y se aplicó el instrumento del cuestionario a todos los colaboradores del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, y para el proceso de los datos obtenidos de la recolección se utilizó el programa estadístico SPSS 24.

De la misma manera la investigación es de corte transversal donde los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen que: “los diseños de investigación transeccional o también llamada transversal recolectan datos y levantan información en un solo momento. Su propósito de este diseño es describir las variables de investigación en un momento dado” (p.151). Es por ello que la aplicación del cuestionario se realizó a todos los colaboradores que tenían más de dos meses trabajando para la obtención de los resultados.

Tamayo (2003) menciona que: “una investigación aplicada, activa o dinámica es cuando el problema ya está dado y está a la vista del investigador, es por ello, que ésta se dirige a su aplicación más no al desarrollo de las teorías” (p.43). Por ello, la presente investigación se basó de la teoría de los dos factores de Herzberg para la aplicación de la investigación, más no a su desarrollo.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) explican que: “la investigación descriptiva como su mismo nombre lo indica busca conocer, describir características y rasgos importantes de cualquier sujeto que se analice en la investigación. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 80). Así mismo, ésta investigación se enfocó en describir la situación actual que presentaban los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C y poder identificar aquellos factores motivacionales más influyentes en su desempeño.

## **2.2 Variables, operacionalización**

La variable del presente estudio es la motivación laboral, y se representa en la matriz de operacionalización con una definición conceptual y operacional, así mismo la dimensión intrínseca y extrínseca con sus respectivos indicadores y sub indicadores.

Tabla 1. *Matriz de operacionalización de la variable motivación laboral*

| <b>Definición Nominal o variable de estudio</b> | <b>Definición Conceptual</b>  | <b>Definición Operacional</b>   | <b>Dimensión</b>      | <b>Indicadores</b>              | <b>Sub indicadores</b>                                       | <b>Ítems</b> |
|---|---|---|-----------------------|---------------------------------|--|--------------|
| <b>Motivación Laboral</b>                       | Es un motor de impulso, donde las personas están influenciadas por dos factores base: la motivación intrínseca, relacionado con el logro, reconocimiento del personal y la motivación extrínseca, relacionado con las condiciones físicas del ambiente laboral. Herzberg (como se citó en Robbins & Judge, 2013). | La variable de motivación laboral será medida a través de la técnica de la encuesta, utilizando el instrumento del cuestionario con una escala de Likert. | Motivación intrínseca | Responsabilidad                 | Cumplimiento de funciones - Cumplimiento de metas            | P1, P2       |
|   |   |   |                       | Reconocimiento                  | Por el esfuerzo constante - Por el cumplimiento de funciones | P3, P4       |
|   |   |   |                       | Realización                     | Capacidad de afrontar nuevos retos - Obtención de logros     | P5, P6       |
|   |   |   |                       | Clima laboral                   | Buena relación laboral - Buen ambiente laboral               | P7, P8       |
|   |   |   |                       | Progreso                        | Desarrollo profesional - Desarrollo personal                 | P9, P10      |
|   |   |   | Motivación extrínseca | Condiciones de trabajo          | Espacios adecuados - Materiales de trabajo                   | P11, P12,    |
|   |   |   |                       | Salario                         | Sistema de pago - Monto percibido                            | P13, P14     |
|   |   |   |                       | Administración de la empresa    | Políticas de la empresa - Metas de la empresa                | P15, P16     |
|   |   |   |                       | Relaciones con el superior      | Buen trato - Buena comunicación                              | P17, P18     |
|   |   |   |                       | Beneficios y servicios sociales | Bonificaciones - Servicios de bienestar                      | P19, P20     |

Fuente: elaboración propia

### 2.3 Población y muestra

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) considera que la población es: “el conjunto de todos los casos que tiene una serie de características similares” (p. 174). Así mismo en la presente investigación, la unidad de estudio va a estar constituida por todos los colaboradores hombres y mujeres que trabajan más de dos meses en la empresa La Mansión S.A.C conformado por 45 personas del área de producción, de servicio y mantenimiento.

La población que forma parte de la presente investigación son aquellos colaboradores del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C así como de su otra sede, específicamente del área de producción, servicio y de mantenimiento.

Tabla 2. *Población del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C*

| Personal del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C                   |           |
|---|-----------|
| Área de producción  | 8         |
| Área de servicio  | 12        |
| Área de mantenimiento   | 9         |
| Personal del concesionario del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C |           |
| Área de producción  | 6         |
| Área de servicio  | 8         |
| Área de mantenimiento   | 2         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>45</b> |

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que: “La muestra es un subgrupo o parte de la población que contienen las mismas características” (p.175). De acuerdo a la presente investigación no se utilizó una fórmula estadística para el tabulado de las

encuestas debido a que la unidad de análisis fue toda la parte representativa de la población conformada por todos los colaboradores de la empresa y de toda el área operativa.

Tabla 3. *Muestra y muestreo de investigación*

| Título de la investigación  | Muestra   | Unidad de muestreo   | Unidad de análisis                                      |
|---|---|--|---|
| Motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018. | 45 colaboradores del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C | Cada una de las personas que tengan más de 2 meses trabajando. | Grupo de personas que tengan más de 2 meses trabajando. |

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la naturaleza de la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo intencional. Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) explican que: “El muestreo no probabilístico depende del investigador o grupo de investigadores en la manera de cómo será su proceso de toma de decisiones y según sus objetivos de investigación” (p. 176). Así mismo López (2004) menciona que el muestreo de tipo intencional es cuando: “El investigador decide según los objetivos, las unidades o elementos que integrarán la muestra de acuerdo a su percepción” (p. 73).

#### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que: “recolectar los datos consiste en realizar encuestas con variedad de preguntas que nos ayuden a reunir datos para obtener los resultados requeridos” (p. 198). En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta como medio de recolección de datos debido a que es una técnica de mejor acceso que ayudarán en el proceso de resultados al finalizar la investigación. Se aplicó a todos los colaboradores del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C del área de producción, servicio y mantenimiento para el desarrollo de los objetivos propuestos.

Por otro lado, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) explican que: “un cuestionario solo se aplica en investigaciones cuantitativas, en la cual consiste en realizar una serie de preguntas que ayuden a obtener los resultados de los objetivos del estudio referente a las variables a medir” (p. 217). Por ello en la presente investigación se aplicó el instrumento del cuestionario realizado de manera clara para obtener los datos sobre la variable de motivación laboral, donde sus dimensiones fueron la motivación intrínseca y extrínseca. Cada dimensión consta de cinco indicadores, respecto a la primera dimensión sus indicadores son: responsabilidad, reconocimiento, realización, clima laboral y progreso, y de la segunda dimensión sus indicadores son: condiciones de trabajo, salario, administración de la empresa, relaciones con el superior y beneficios y servicios sociales. El cuestionario estuvo conformado por 20 ítems, dos preguntas por cada indicador, para que los encuestados requieran de menor esfuerzo y solo procedan a marcar según las alternativas. Se realizó la escala de medición de Likert y sus alternativas fueron: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Así mismo, para la validación de contenido se usó la evaluación juicio de expertos para la validez del instrumento de recolección de la presente investigación.

Tabla 4. *Evaluación juicio de expertos*

| Expertos                      | Grado académico | Opinión de aplicabilidad |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Jara Miranda Robert Alexander | Magister        | SI                       |
| Salas Carrera Martín          | Magister        | SI                       |
| Zevallos Gallardo Verónica    | Magister        | SI                       |

Para determinar la confiabilidad del cuestionario sobre la motivación laboral, se aplicó una prueba estadística Alfa de Cronbach del programa SPSS versión 24.0. La confiabilidad consiste en el grado en que un instrumento es consistente para medir la variable de estudio. Por lo tanto, la fiabilidad se resume en la siguiente tabla:

Tabla 5. *Análisis del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach*

| <b>Reliability Statistics</b> |  |            |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha              | Cronbach's Alpha<br>Based on Standardized<br>Items | N of Items |
| ,681                          | ,703   | 20         |

El coeficiente Alfa de Cronbach se ha obtenido 0.703, por lo tanto, tiene una buena confiabilidad.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

En la presente investigación se utilizó el programa Excel que permitió ordenar todos los datos recopilados de los cuestionarios, todas las preguntas según indicador y dimensión correspondiente, así mismo para el proceso de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS 24, el cual ayudó a interpretar el análisis de los datos de manera precisa y detallada. Los resultados de la información se analizaron mediante el estadístico descriptivo a través de tablas de frecuencia, representadas en diagrama de barras y están expresadas en porcentajes para la interpretación.

Para la medición de la variable motivación laboral se agruparon los datos recolectados y por cada dimensión que son la motivación intrínseca y la motivación extrínseca se utilizó un rango donde los valores eran bajo, medio, alto y con ello se determinó el nivel de la variable. Los resultados obtenidos se analizaron de manera descriptiva respondiendo en función a los objetivos específicos y representados en el diagrama de barras, expresadas en porcentajes con sus respectivas interpretaciones.

## **2.6 Aspectos éticos**

En la presente investigación se respetó las ideas de distintos autores del ámbito nacional e internacional mediante la redacción de citas según Manual APA, conceptos y definiciones que sirvieron como fuente de datos para la realización del estudio. Así mismo para la elaboración del cuestionario se mantuvo la confidencialidad del encuestado y se reservaron los nombres.



### **III. Resultados**

### 3.1 Nivel de la motivación intrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018

Tabla 6. Nivel de la motivación intrínseca

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO  | 13         | 28,9       | 28,9              | 28,9                 |
|        | MEDIO | 19         | 42,2       | 42,2              | 71,1                 |
|        | ALTO  | 13         | 28,9       | 28,9              | 100,0                |
|        | Total | 45         | 100,0      | 100,0             |                      |

De acuerdo con los datos obtenidos de la dimensión motivación intrínseca, se puede apreciar que del 100% de colaboradores encuestados, el 42% representa a un nivel medio, lo que se evidencia que parte de ellos laboran en la empresa por su propia iniciativa con el objetivo de aprender nuevas tareas y tener un mejor desenvolvimiento dentro de la empresa, además de realizar todas sus funciones de manera activa. Por otro lado, el 29% representa un nivel alto, ello significa que hay grupos de colaboradores que realizan sus funciones por iniciativa propia y se sienten satisfechos el poder mejorar como persona y profesional aplicando sus habilidades de forma positiva, mientras que la otra parte se puede observar que solo trabajan en la empresa por obtener algún beneficio externo.

Resultados descriptivos sobre motivación intrínseca

Tabla 7. Satisfacción del cumplimiento de funciones encomendadas en el centro laboral

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | DE ACUERDO            | 21         | 46,7       | 46,7              | 46,7                 |
|        | TOTALMENTE DE ACUERDO | 24         | 53,3       | 53,3              | 100,0                |
|        | Total                 | 45         | 100,0      | 100,0             |                      |

Respecto a la pregunta si el personal se siente satisfecho cuando cumplen con todas las funciones encomendadas en su centro laboral se puede apreciar que el 53% se encuentra totalmente de acuerdo, lo que significa que mayoría de los colaboradores son responsables y cumplen con cada tarea que le indican, mientras que un 47% está de acuerdo. Ambos resultados muestran

porcentajes positivos y se observa que el total de encuestados son responsables con cada función dada por sus jefes y se demuestra día a día en la empresa.

Tabla 8. *Las metas que me propone la empresa lo asumo con responsabilidad*

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN<br>DESACUERDO | 3          | 6,7        | 6,7                  | 6,7                     |
|        | DE ACUERDO                        | 29         | 64,4       | 64,4                 | 71,1                    |
|        | TOTALMENTE DE<br>ACUERDO          | 13         | 28,9       | 28,9                 | 100,0                   |
|        | Total                             | 45         | 100,0      | 100,0                |                         |

Sobre la pregunta si las metas que le propone la empresa lo asumen con responsabilidad se puede observar que un 64% de los colaboradores se encuentra de acuerdo y un 29% totalmente de acuerdo, ello se evidencia que el 93% de los encuestados cumplen con total responsabilidad sus funciones de manera positiva sintiéndose satisfechos y ello se observa a diario, por otro lado, no todos trabajan de la misma manera ya que el 7% de los colaboradores muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que significa que un pequeño porcentaje no asumen con total responsabilidad sus actividades y la empresa debe tener en cuenta para su mejora.

Tabla 9. *El ser reconocido por mi jefe me incentiva a cumplir con todas las funciones*

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | EN DESACUERDO                     | 1          | 2,2        | 2,2                  | 2,2                     |
|        | NI DE ACUERDO NI EN<br>DESACUERDO | 9          | 20,0       | 20,0                 | 22,2                    |
|        | DE ACUERDO                        | 28         | 62,2       | 62,2                 | 84,4                    |
|        | TOTALMENTE DE<br>ACUERDO          | 7          | 15,6       | 15,6                 | 100,0                   |
|        | Total                             | 45         | 100,0      | 100,0                |                         |

Sobre la pregunta si el ser reconocido por el jefe le incentiva a cumplir con todas las funciones se puede apreciar que el 62% de los colaboradores se encuentra de acuerdo, así mismo el 16%

muestra estar totalmente de acuerdo, ambos valores positivos suman 78%, lo que significa que gran parte de los colaboradores les incentiva a cumplir con sus funciones cuando su jefe les reconoce a través de una felicitación o alguna frase de motivación. Por otro lado el 22% muestra estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 2% se encuentran en desacuerdo, lo cual se evidencia que el 24% de los colaboradores no se sienten incentivados porque su jefe no les incentiva con ninguna palabra de aliento.

Tabla 10. *Me siento contento (a) cuando mi superior reconoce cada esfuerzo realizado en mi área de trabajo*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | EN DESACUERDO                  | 2          | 4,4        | 4,4               | 4,4                  |
|        | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 9          | 20,0       | 20,0              | 24,4                 |
|        | DE ACUERDO                     | 28         | 62,2       | 62,2              | 86,7                 |
|        | TOTALMENTE DE ACUERDO          | 6          | 13,3       | 13,3              | 100,0                |
|        | Total                          | 45         | 100,0      | 100,0             |                      |

Respecto a la pregunta si se sienten contentos cuando su superior reconoce cada esfuerzo realizado en su área de trabajo se puede apreciar que un 62% afirman estar de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo, lo cual se evidencia que la mayoría de los colaboradores se sienten contentos cuando su jefe reconoce su esfuerzo y ello les motiva a seguir laborando de manera activa, por otro lado se observa que el 20% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 4% en desacuerdo, ello significa que el 24% de los colaboradores indican que su superior no muestra ningún tipo de reconocimiento hacia ellos, por tal razón no se sienten motivados.

Tabla 11. *Me siento capaz de afrontar nuevos retos dentro de mi centro laboral*

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN<br>DESACUERDO | 1          | 2,2        | 2,2                  | 2,2                     |
|        | DE ACUERDO                        | 23         | 51,1       | 51,1                 | 53,3                    |
|        | TOTALMENTE DE<br>ACUERDO          | 21         | 46,7       | 46,7                 | 100,0                   |
|        | Total                             | 45         | 100,0      | 100,0                |                         |

Sobre la pregunta si se siente capaz de afrontar nuevos retos dentro de su centro laboral se puede observar que el 51% de los colaboradores manifiesta estar de acuerdo con dicha afirmación, mientras que un 47% se muestra totalmente de acuerdo, ambos valores positivos suman 98%, lo que se significa que gran parte de los colaboradores del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C se sienten capaz de afrontar nuevos retos y responsabilidades dentro de la empresa. Por otro lado el 2% de los colaboradores muestra estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la capacidad de afrontar nuevos retos, lo que se significa que hay una dificultad en cuanto a su realización de ellos mismos dentro de la empresa en mención.

Tabla 12. *Estoy satisfecho (a) con los logros que voy obteniendo en mi centro laboral*

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN<br>DESACUERDO | 3          | 6,7        | 6,7                  | 6,7                     |
|        | DE ACUERDO                        | 15         | 33,3       | 33,3                 | 40,0                    |
|        | TOTALMENTE DE<br>ACUERDO          | 27         | 60,0       | 60,0                 | 100,0                   |
|        | Total                             | 45         | 100,0      | 100,0                |                         |

Sobre la pregunta si están satisfechos (as) con los logros que van obteniendo en su centro laboral se puede apreciar que el 60% está totalmente de acuerdo y el 33% muestran estar de acuerdo, lo que significa que el 93% de los colaboradores encuestados se encuentran satisfechos en cuanto a sus logros que van obteniendo en la empresa por lo que se observa in situ su gran desenvolvimiento. Por otro lado el 7% muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual se

puede evidenciar que a pesar que algunos no se sientan satisfechos, la mayor parte de los colaboradores si lo están cada vez que obtienen sus logros deseados.

Tabla 13. *Tengo una buena relación laboral con mis compañeros*

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN<br>DESACUERDO | 3          | 6,7        | 6,7                  | 6,7                     |
|        | DE ACUERDO                        | 22         | 48,9       | 48,9                 | 55,6                    |
|        | TOTALMENTE DE<br>ACUERDO          | 20         | 44,4       | 44,4                 | 100,0                   |
|        | Total                             | 45         | 100,0      | 100,0                |                         |

Respecto a la pregunta si tienen una buena relación laboral con sus compañeros se observa que el 49% manifiesta estar de acuerdo y el 44% totalmente de acuerdo con dicha afirmación, ambos valores positivos dan un resultado del 93% lo cual demuestra que la mayoría de los colaboradores si tienen una buena relación entre ellos y trabajan en conjunto dentro de la empresa Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C. Por otro lado el 7% de los colaboradores muestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que significa que no llevan una buena relación entre ellos y eso hace que no realicen sus funciones con buen rendimiento.

Tabla 14. *Me siento cómodo (a) el realizar mis funciones en un buen ambiente laboral*

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN<br>DESACUERDO | 2          | 4,4        | 4,4                  | 4,4                     |
|        | DE ACUERDO                        | 22         | 48,9       | 48,9                 | 53,3                    |
|        | TOTALMENTE DE<br>ACUERDO          | 21         | 46,7       | 46,7                 | 100,0                   |
|        | Total                             | 45         | 100,0      | 100,0                |                         |

Sobre la pregunta si se siente cómodo el realizar sus funciones en un buen ambiente laboral se puede apreciar que el 49% de los colaboradores muestra estar de acuerdo con dicha afirmación y el 47% totalmente de acuerdo, ambos valores dan un total del 96%, lo cual se evidencia que

gran parte de los colaboradores del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C se sienten cómodos laborando en un buen clima entre compañeros y superiores. Por otro lado, el 4% denotó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que este pequeño grupo puede estar laborando en la empresa por obtener otros fines externos.

Tabla 15. *Durante mi permanencia en la empresa siento que he mejorado en mi desarrollo profesional*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 1          | 2,2        | 2,2               | 2,2                  |
|        | DE ACUERDO                     | 35         | 77,8       | 77,8              | 80,0                 |
|        | TOTALMENTE DE ACUERDO          | 9          | 20,0       | 20,0              | 100,0                |
|        | Total                          | 45         | 100,0      | 100,0             |                      |

Respecto a la pregunta si durante su permanencia en la empresa siente que ha mejorado en su desarrollo profesional se puede observar que el 78% de los colaboradores están de acuerdo y el 20% están totalmente de acuerdo con dicha afirmación, ambos valores positivos nos dan un total del 98%, lo cual se evidencia que gran parte de los colaboradores del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C sienten que durante su permanencia en la empresa han mejorado en su ámbito profesional, con cada función desarrollada en su área de trabajo. Sin embargo, se evidencia que el 2% de los colaboradores encuestados manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que significa que no han tenido ninguna mejora dentro de la empresa y permanecen por obtener otros beneficios.

Tabla 16. *Siento que en mi centro laboral he mejorado en mi desarrollo personal aplicando habilidades y potenciales propios*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 1          | 2,2        | 2,2               | 2,2                  |
|        | DE ACUERDO                     | 22         | 48,9       | 48,9              | 51,1                 |
|        | TOTALMENTE DE ACUERDO          | 22         | 48,9       | 48,9              | 100,0                |
|        | Total                          | 45         | 100,0      | 100,0             |                      |

Sobre la pregunta si los colaboradores sienten que en su centro laboral han mejorado en su desarrollo personal aplicando habilidades y potenciales propios, se observa que gran porcentaje de los colaboradores se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo obteniendo un 49% cada uno, ambos valores positivos nos dan un resultado del 98%, lo que significa que la mayoría sienten que en la empresa han mejorado en su desarrollo personal y les ha permitido aplicar sus propias habilidades dentro de sus puestos de trabajo mejorando a diario. Por otro lado, el 2% de los colaboradores encuestados manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a su mejoramiento personal, ya que no ponen de su parte para hacerlo.

### 3.2 Nivel de la motivación extrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018

Tabla 17. *Nivel de la motivación extrínseca*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO  | 16         | 35,6       | 35,6              | 35,6                 |
|        | MEDIO | 24         | 53,3       | 53,3              | 88,9                 |
|        | ALTO  | 5          | 11,1       | 11,1              | 100,0                |
|        | Total | 45         | 100,0      | 100,0             |                      |

Según los resultados obtenidos de la dimensión motivación extrínseca, se observa que el 53% representa un nivel medio, lo que significa que aquellos colaboradores están motivados respecto



de los factores externos que reciben y trabajan solo por obtener esos beneficios, cabe resaltar que también influye en el trato de que tienen hacia con los superiores. Sin embargo, el 11% de los colaboradores representa un nivel alto, lo que influye en ellos trabajar básicamente solo por obtener satisfacción respecto al factor externo como en la relación laboral con los superiores, el espacio donde trabaja, etc. Por otro lado, el 36% de los colaboradores representa un nivel bajo, por lo tanto, los superiores deben resolver dicho problema ya que se resalta una desmotivación respecto a algunos indicadores influyentes para cada personal como es el salario y los beneficios.

### Resultados descriptivos sobre motivación extrínseca

Tabla 18. *Cuento con los espacios adecuados dentro de mi área de trabajo*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO       | 1          | 2,2        | 2,2               | 2,2                  |
|        | EN DESACUERDO                  | 2          | 4,4        | 4,4               | 6,7                  |
|        | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 13         | 28,9       | 28,9              | 35,6                 |
|        | DE ACUERDO                     | 26         | 57,8       | 57,8              | 93,3                 |
|        | TOTALMENTE DE ACUERDO          | 3          | 6,7        | 6,7               | 100,0                |
|        | Total                          | 45         | 100,0      | 100,0             |                      |

Respecto a la pregunta si cuentan con los espacios adecuados dentro de su área de trabajo se puede apreciar que el 58% de los colaboradores se encuentra de acuerdo, así mismo el 7% muestra estar totalmente de acuerdo con dicha afirmación, lo que significa que la empresa tiene los espacios requeridos para cada área de trabajo lo que hace que puedan laborar más cómodos y de manera eficiente. Por otro lado, la suma total de los valores negativos dan el 35%, lo que denotó que parte de los colaboradores no están a gusto en sus puestos de trabajo respecto al espacio donde laboran.

Tabla 19. *La empresa me facilita los materiales de trabajo que necesito para poder*

*desempeñarme adecuadamente*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | EN DESACUERDO                  | 1          | 2,2        | 2,2               | 2,2                  |
|        | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 19         | 42,2       | 42,2              | 44,4                 |
|        | DE ACUERDO                     | 20         | 44,4       | 44,4              | 88,9                 |
|        | TOTALMENTE DE ACUERDO          | 5          | 11,1       | 11,1              | 100,0                |
|        | Total                          | 45         | 100,0      | 100,0             |                      |

Sobre la pregunta si la empresa facilita los materiales que necesitan para poder desempeñarse adecuadamente se puede apreciar que el 44% muestran estar de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo, lo que significa que la mitad de los colaboradores afirman que cuando necesitan algún material se lo dicen a su superior y ello son facilitados. Por otro lado, ambos valores negativos dan una suma del 44% y se evidencia que una gran parte de los colaboradores encuestados afirman que su superior se demora al momento de facilitar algún implemento (tazas, cubiertos, etc.) y ello hace que se retrasen al momento de la atención.

Tabla 20. *Estoy de acuerdo con el sistema de pago (quincenal, mensual)*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | EN DESACUERDO                  | 1          | 2,2        | 2,2               | 2,2                  |
|        | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 9          | 20,0       | 20,0              | 22,2                 |
|        | DE ACUERDO                     | 17         | 37,8       | 37,8              | 60,0                 |
|        | TOTALMENTE DE ACUERDO          | 18         | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
|        | Total                          | 45         | 100,0      | 100,0             |                      |

Sobre la pregunta si están de acuerdo con el sistema de pago (quincenal, mensual) se puede apreciar que ambos valores positivos suman un total del 78%, lo que significa que gran parte de los colaboradores está cómodo con la forma de pago ya que a todos se les paga quincenal y/o

mensual. Por otro lado, el 20% muestra estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 2% está en desacuerdo, ellos se debe a que su superior no es equitativo al momento de los pagos y que para algunos de los trabajadores no les paga en sus fechas indicadas y ello hace que no se sientan motivados y que su rendimiento no sea alto en sus puestos de trabajo.

Tabla 21. *El monto percibido me incentiva a continuar en mi centro laboral*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | EN DESACUERDO                  | 2          | 4,4        | 4,4               | 4,4                  |
|        | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 7          | 15,6       | 15,6              | 20,0                 |
|        | DE ACUERDO                     | 27         | 60,0       | 60,0              | 80,0                 |
|        | TOTALMENTE DE ACUERDO          | 9          | 20,0       | 20,0              | 100,0                |
|        | Total                          | 45         | 100,0      | 100,0             |                      |

Respecto a la pregunta si el monto percibido le incentiva a continuar en su centro laboral se aprecia que el total de los valores positivos dan un total del 80%, ello se evidencia que más de la mitad de los colaboradores encuestados se encuentran incentivados con el sueldo que reciben, ya que según los puestos de trabajo y los horarios varía el salario de cada uno. Sin embargo el 20% de ellos no muestran estar tan incentivados, y ello se debe a los puestos en que laboran actualmente así como la demora en los pagos.

Tabla 22. *Las políticas de la empresa me impulsan a realizar todas mis funciones con mejor*

*rendimiento*

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN<br>DESACUERDO       | 1          | 2,2        | 2,2                  | 2,2                     |
|        | EN DESACUERDO                     | 1          | 2,2        | 2,2                  | 4,4                     |
|        | NI DE ACUERDO NI EN<br>DESACUERDO | 26         | 57,8       | 57,8                 | 62,2                    |
|        | DE ACUERDO                        | 16         | 35,6       | 35,6                 | 97,8                    |
|        | TOTALMENTE DE<br>ACUERDO          | 1          | 2,2        | 2,2                  | 100,0                   |
|        | Total                             | 45         | 100,0      | 100,0                |                         |

Sobre la pregunta si las políticas de la empresa le impulsan a realizar todas sus funciones con mejor rendimiento se aprecia que ambos valores positivos resultan que el 38% de los colaboradores son impulsados a realizar sus labores con mejor rendimiento a través de las políticas. Por otro lado, se muestra que el 58% de ellos manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual es un factor negativo para la empresa, según los colaboradores indicaron que anteriormente hubo una administración diferente y que las políticas si los impulsaban a realizar todas sus funciones de manera activa, pero actualmente la administración cambió es por ello que gran parte de los colaboradores muestran estar no motivados respecto a las políticas de la empresa.

Tabla 23. *Considero que las metas propuestas de la empresa me incentivan a seguir*

*laborando en la organización*

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN<br>DESACUERDO       | 1          | 2,2        | 2,2                  | 2,2                     |
|        | EN DESACUERDO                     | 1          | 2,2        | 2,2                  | 4,4                     |
|        | NI DE ACUERDO NI EN<br>DESACUERDO | 27         | 60,0       | 60,0                 | 64,4                    |
|        | DE ACUERDO                        | 14         | 31,1       | 31,1                 | 95,6                    |
|        | TOTALMENTE DE<br>ACUERDO          | 2          | 4,4        | 4,4                  | 100,0                   |
|        | Total                             | 45         | 100,0      | 100,0                |                         |

Respecto a la pregunta si considera que las metas propuestas de la empresa le incentivan a seguir laborando en la organización se observa que un 60% de los colaboradores muestra estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, si sumamos estas 3 escalas negativas tenemos un total de 64%, lo que significa que gran parte de los colaboradores manifiestan que las metas propuestas de la empresa no los incentiva a seguir laborando en la organización y si lo hacen son por otros factores. Por otro lado, se observa que el 31% se encuentra de acuerdo y solo un 4% totalmente de acuerdo, ambas sumas dan 35%, ello demuestra que las metas propuestas por la empresa tienen un bajo incentivo en los colaboradores, lo cual hace que no se sientan motivados respecto a ese factor.

Tabla 24. *El tener un buen trato con mi superior me incentiva a seguir laborando en la empresa*

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN<br>DESACUERDO | 3          | 6,7        | 6,7                  | 6,7                     |
|        | DE ACUERDO                        | 22         | 48,9       | 48,9                 | 55,6                    |
|        | TOTALMENTE DE<br>ACUERDO          | 20         | 44,4       | 44,4                 | 100,0                   |
|        | Total                             | 45         | 100,0      | 100,0                |                         |

Sobre la pregunta si el tener un buen trato con el superior le incentiva a seguir laborando en la empresa, se puede apreciar que un gran porcentaje muestra estar de acuerdo con dicha

afirmación ya que en la empresa se observa que si tienen una buena relación con los superiores y es primordial para que los colaboradores sientan motivación para laborar de manera activa. Sin embargo se aprecia que el 7% de los colaboradores manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual el superior debe mejorar en este factor ya que a todos debe de brindar el mismo trato.

Tabla 25. *Me siento cómodo (a) el tener una buena comunicación con mi superior en mi centro laboral*

|        |                                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | NI DE ACUERDO NI EN<br>DESACUERDO | 2          | 4,4        | 4,4                  | 4,4                     |
|        | DE ACUERDO                        | 17         | 37,8       | 37,8                 | 42,2                    |
|        | TOTALMENTE DE<br>ACUERDO          | 26         | 57,8       | 57,8                 | 100,0                   |
|        | Total                             | 45         | 100,0      | 100,0                |                         |

Respecto a la pregunta si se sienten cómodos el tener una buena comunicación con su superior en su centro laboral se puede apreciar que un alto porcentaje del 58% está totalmente de acuerdo con dicha afirmación, seguidamente el 38% denotó estar de acuerdo, ello evidencia que la mayoría de los colaboradores encuestados se encuentran cómodos trabajando teniendo una buena relación laboral con el superior, lo cual se observa que este factor es influenciado en su rendimiento del mismo y que algunos de los colaboradores trabajan bajo este indicador porque el motivo de llevarse bien con su jefe. Por otro lado, un mínimo porcentaje muestra estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que se evidencia que hay algunos problemas que se deben de mejorar.

Tabla 26. *Me siento contento (a) que la empresa otorgue bonificaciones a los colaboradores con mejor rendimiento*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO       | 3          | 6,7        | 6,7               | 6,7                  |
|        | EN DESACUERDO                  | 14         | 31,1       | 31,1              | 37,8                 |
|        | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 20         | 44,4       | 44,4              | 82,2                 |
|        | DE ACUERDO                     | 6          | 13,3       | 13,3              | 95,6                 |
|        | TOTALMENTE DE ACUERDO          | 2          | 4,4        | 4,4               | 100,0                |
|        | Total                          | 45         | 100,0      | 100,0             |                      |

Sobre la pregunta si se sienten contentos que la empresa otorgue bonificaciones a los colaboradores con mejor rendimiento, se puede apreciar que hay un problema con este indicador ya que el 44% muestra estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguidamente un 31% denotó estar en desacuerdo, ello se evidencia que actualmente después del cambio de la administración el superior no brinda ningún tipo de bonos a sus colaboradores, lo cual hace que aproximadamente un 82% que equivale a una gran parte de los encuestados no estén contentos bajo este factor y que si siguen laborando en la empresa es por otros factores.

Tabla 27. *Me siento satisfecho (a) que la empresa otorgue servicios que busquen la mejora en la calidad de vida de los colaboradores*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO       | 9          | 20,0       | 20,0              | 20,0                 |
|        | EN DESACUERDO                  | 15         | 33,3       | 33,3              | 53,3                 |
|        | NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 13         | 28,9       | 28,9              | 82,2                 |
|        | DE ACUERDO                     | 6          | 13,3       | 13,3              | 95,6                 |
|        | TOTALMENTE DE ACUERDO          | 2          | 4,4        | 4,4               | 100,0                |
|        | Total                          | 45         | 100,0      | 100,0             |                      |

Respecto a la pregunta si se sienten satisfechos que la empresa otorgue servicios que busquen la mejora en la calidad de vida de los colaboradores, se puede apreciar que un 33% manifiesta estar en desacuerdo, si sumamos los tres valores negativos dan un total del 82%, lo que se evidencia que hay un problema en cuanto a dicho indicador y se observa que la empresa no brinda ningún tipo de servicios sociales que le den la seguridad del colaborador dentro de la organización. Por tal motivo es que gran parte de ellos se encuentran desmotivados bajo este factor externo.



#### **IV. Discusión**

Los principales hallazgos de la presente investigación sobre la motivación laboral nos han permitido reflexionar sobre la influencia de diversos factores motivacionales en los colaboradores del lugar de estudio. La motivación laboral en la actualidad representa un factor muy importante para el individuo, ya que en el contexto laboral si el colaborador no está bien motivado, su rendimiento será deficiente, ello representa un problema al momento de la atención al público, por ello, que los resultados y análisis ayudarán para la mejora de la motivación laboral.

Con respecto a la variable de investigación, se aprecia que existen varias investigaciones previas, muchas de ellas enfocadas en el análisis de la influencia de la motivación en los colaboradores, en el diagnóstico de los factores motivacionales y otros abordados con el nivel de la motivación laboral y la relación que hay con el desempeño y satisfacción de los colaboradores. En todas ellas se ha encontrado algunos trabajos que abordan la misma o similar problemática de los objetivos, y han sido analizada e investigada por diversos autores, por ejemplo el trabajo de Lauro (2017), realizó una investigación sobre la motivación laboral de los colaboradores en Thunderbird Salsa's en Miraflores, dicho trabajo realizó un cuestionario para medir el nivel de la motivación laboral de los colaboradores con un rango de regular y bueno, así mismo en su base teórica profundiza en solo dos teorías, el presente trabajo a diferencia de Lauro (2017) utilizó el cuestionario para la medición de la variable con un rango de bajo, medio y alto, en este caso, en un centro de esparcimiento en el distrito de Puente Piedra, además se analizó varias teorías relacionadas a la motivación laboral, por ello se considera que teóricamente la investigación complementa a dicho autor.

Así mismo, el trabajo de Guerrero (2017) realizó una investigación sobre la motivación laboral en el hotel Nirvana, dicho trabajo se basó en aplicar la teoría de las necesidades de McClelland para la medición de la variable utilizando como instrumento el cuestionario, teniendo como metodología un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, el presente trabajo a diferencia de Guerrero (2017) utilizó como base a la teoría de los dos factores de Herzberg para obtener el nivel de la motivación laboral de los colaboradores, tanto a nivel interno como externo, por ello los resultados son de gran importancia ya que nos permiten obtener un análisis más amplio desde distintos puntos teóricos respecto a los niveles de la motivación laboral en los colaboradores de distintos rubros turísticos.

Por otro lado, la investigación de Sum (2015) se basó sobre la influencia de la motivación en el desempeño del personal, dicho trabajo utilizó una prueba estandarizada llamada escala de motivación psicosociales para apreciar la dinámica del sistema motivacional y medir el nivel de la motivación del individuo, así mismo la investigación fue cuantitativa de tipo descriptiva, la presente investigación se diferencia ya que para la medición de los niveles de la motivación se elaboró con una escala de Likert, fue de tipo aplicada ya que se utilizó teorías como modelo de aplicación a la investigación más no a su desarrollo, tuvo un enfoque cuantitativo – no experimental de corte transversal, por ello se considera que metodológicamente ésta investigación supera a dicho autor.

El trabajo de Montenegro (2016) realizó una investigación sobre la influencia de la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores, dicho trabajo tuvo un enfoque mixto con un método deductivo – inductivo, se utilizó el instrumento del cuestionario aplicado a los colaboradores, la entrevista aplicado a los jefes y la guía de observación en el área de estudio, éste trabajo a diferencia de Montenegro (2016) utilizó un enfoque cuantitativo y se realizó el cuestionario para todos los colaboradores del centro de esparcimiento así mismo tuvo un método deductivo – abductivo, por ello se considera que metodológicamente la investigación de dicho autor es más consistente ya que utilizó dos variables y se necesitó de mayor profundidad analizar la influencia de la motivación, por otro lado, la presente investigación teóricamente supera a Montenegro (2016) ya que se analizó desde distintos puntos de vista la motivación de los colaboradores en una empresa y se basó específicamente en una teoría relacionada al tema abordado.

La motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión es de nivel medio y se aprecia que no todos tienen el mismo desempeño en sus funciones, consideramos que este factor es de vital importancia para garantizar el buen rendimiento de los colaboradores, tal como lo afirma Montenegro (2016), la motivación es el factor determinante que impulsa a cada persona a realizar alguna actividad o actuar de un modo específico, así mismo, apreciamos que dicho autor complementa nuestra reflexión, ya que consideramos que la motivación laboral es fundamental que incentiva a las personas a realizar sus funciones de manera satisfactoria brindando un buen servicio de atención a los clientes. Por otro lado, Lauro (2017), respalda este punto y menciona que la motivación laboral es importante para obtener un

buen rendimiento, y para que la empresa se mantenga fuerte debe existir una buena gestión de recursos humanos, con el fin que ambos estén satisfechos, tanto el empleado como el empleador.

Respecto a la motivación intrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión, representa un nivel medio y se aprecia que no todos trabajan por su propia voluntad, considerando que esta dimensión es fundamental para garantizar la satisfacción del individuo y se sienta motivado por cada función que realice, tal como lo afirma Sobejano (como se citó en Díaz, 2017), la motivación intrínseca se enfoca en la satisfacción que tiene el personal con sus funciones que realiza, aquí podemos apreciar que Sobejano complementa nuestra reflexión, ya que si el personal no está motivado no realizará ninguna actividad de forma positiva y simplemente lo hará por hacer. Así mismo, Solís (como se citó en Lauro, 2017) agrega que cuando el individuo realiza sus actividades con más ganas, es porque hace las cosas que le gusta sin ningún impedimento con la finalidad de satisfacer sus deseos de realización, crecimiento personal entre otras, lo que significa que hay colaboradores que realizan sus funciones por voluntad propia con deseos de superación.

Respecto a la motivación extrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión, es de nivel medio y se aprecia que no reciben bonificaciones ni servicios sociales, así mismo hay retrasos con los pagos. Se considera que este factor es de vital importancia ya que influye en los colaboradores al momento de ingresar a un centro laboral, tal como lo afirma Solís (como se citó en Lauro, 2017), la motivación extrínseca se basa cuando el individuo realiza sus actividades laborales con la finalidad de obtener una recompensa como bienes materiales sin importar si se siente a gusto o no en su puesto de trabajo, aquí se puede apreciar que Solís respalda nuestra reflexión, y se considera que gran parte de las personas son influenciados por estos factores externos y se basa mayormente en alguna necesidad de las mismas por obtener un beneficio económico. Así mismo, Sobejano (como se citó en Díaz, 2017) concuerda con el autor anterior y afirma que todo ello se relaciona al salario y los beneficios que la empresa otorga por el trabajo bien realizado, de tal forma los colaboradores se sentirán satisfechos.

Finalmente, las limitaciones del presente trabajo, fue al momento de dar la confiabilidad del instrumento, ya que tuve que mejorarlo con apoyo de un experto en el tema lo cual tomó varios días, averiguar sus horarios y tiempo libre para que pueda atenderme y darse un tiempo para que

revise mi instrumento, el ver si tenía relación con mis objetivos. Por otro lado, para la aplicación del instrumento no fue sencillo, dado que era un universo conocido y complejo a la vez ya que se realizó un censo a todos aquellos que tenían más de dos meses laborando en la empresa), por lo que tomó varios días ya que todos tenían horarios distintos. Por todo ello, se considera que en el futuro este trabajo puede servir para la universidad como material de investigación, como antecedentes de futuras generaciones o como fuente de consulta para cualquier persona, ya que pude apreciar que no hay muchos trabajos previos sobre dicha variable realizada en un Centro de Esparcimiento y/o clubes campestres. Así mismo, que este estudio ayude a la empresa y colaboradores en mención y tengan conocimiento sobre la importancia del tema y que ayude a mejorar la motivación en ellos para que puedan generar mayor productividad y realicen sus funciones con una actitud positiva, ya que el rubro se enfoca en atención al cliente y se debe tener especial cuidado.

## **V. Conclusiones**

1. En cuanto a la motivación intrínseca, desde la perspectiva de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión, se identificó que el nivel es medio y está representado por el 42% de los colaboradores, es decir, no se sienten ni bien ni mal al momento de realizar sus funciones por iniciativa propia, por aprender y mejorar, ya que esta dimensión se caracteriza como un acto voluntario, el gusto por las labores diarias. Por otro lado, el 29% representa un nivel alto, lo que significa que hay grupos de colaboradores que trabajan por el gusto de aprender y desarrollar sus habilidades en su área de trabajo, mientras que el otro 29% trabajan por obtener beneficios externos y no son motivados por sí mismos.
2. Respecto a la motivación extrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión, se identificó que es de nivel medio, y está representado por el 53%, lo que significa que más de la mitad de los colaboradores se encuentran motivados respecto de los factores externos como las condiciones de la empresa, la buena relación con los superiores y trabajan solo por obtener esos beneficios. Por otro lado, el 47% de los colaboradores encuestados muestran estar descontentos, lo que significa que no hay una equidad para todos los colaboradores, principalmente con los indicadores del salario y los beneficios.

## **VI. Recomendaciones**



1. Para que todos los colaboradores del Centro de Esparcimiento La Mansión se sientan motivados respecto de los factores internos, los jefes deberían mejorar las buenas relaciones interpersonales entre todos, ya que no solo se basa en que el que colaborador tenga iniciativa propia por realizar sus funciones, sino ello también abarca el clima en la empresa, que todos se sientan cómodos de trabajar en equipo, por esa razón se deben realizar actividades como capacitaciones o talleres elaborando así dinámicas grupales enfocadas en el trabajo en equipo para que puedan mejorar el ambiente y el desempeño.
2. La empresa debe tener en cuenta que este factor externo es de gran influencia en los colaboradores ya que todos trabajan por alguna necesidad, por ello deberían mejorar en ser más cumplidos al momento del pago, brindar servicios sociales que les asegure su calidad de vida, por otro lado pueden incorporar un programa de incentivos, como bonificaciones, o premiar al empleado del mes, para que de esa manera los colaboradores mejoren en su rendimiento y se sientan motivados para lograr dichos objetivos planteados, así mismo brindarles facilidades en sus estudios para que le permitan desarrollarse de manera óptima en su ámbito profesional y así los colaboradores se mantendrán motivados y tanto ellos como la empresa se verán beneficiados.

## **VII. Referencias**

- Araya, L. y Pedreros, M. (octubre, 2009). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Armstrong, C. (2015). Workplace Motivation and its impact on Job Satisfaction & Self Esteem (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://esource.dbs.ie/bitstream/handle/10788/2786/ba\\_armstrong\\_caoimhe\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://esource.dbs.ie/bitstream/handle/10788/2786/ba_armstrong_caoimhe_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Argentina: Shalom.
- Castro, P. (2016). El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas (Tesis de posgrado). Recuperado de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/4070/1/MAD1PVH01016.pdf>
- Becerra, C. (10 de septiembre de 2018). Clima laboral influye en la productividad empresarial. *El Peruano*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-la-productividad-empresarial-70930.aspx>
- Díaz, O. (2017). La motivación como factor de retención, desarrollo y crecimiento profesional en hoteles de 5 estrellas en Lima Metropolitana (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2904/1/2017\\_Diaz\\_La-motivacion-como-factor-de-retencion.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2904/1/2017_Diaz_La-motivacion-como-factor-de-retencion.pdf)
- González, L. (2015). Diagnóstico para identificar los factores de motivación prevalecientes en el contexto laboral de los trabajadores de una empresa privada, desde una perspectiva tridimensional (Tesis de posgrado). Recuperado de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/42046/1/GonzalezOrtigozaLiliana.pdf>
- Guerrero, M. (2017). Motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores, Lima. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20743/Guerrero\\_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20743/Guerrero_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Hernández S., R., Fernández C., C., y Baptista L., P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Lauro, M. (2017). Motivación Laboral en los colaboradores del área de AyB en Thunderbird Salsa's, del distrito de Miraflores, en el 2017 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6966/Lauro%20-%20PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)
- Montenegro, J. (2016). Influencia de la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la empresa “Panadería y Repostería Belén” en el municipio de Matagalpa en el II semestre del año 2015 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1875/1/5347.pdf>
- Mori, N. y Orosco, Y. (2015). Propuesta de mejora del nivel motivacional, basado en la teoría de McClelland, para los colaboradores de McDonald's – Chiclayo para el año 2015 (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/747/1/TL\\_MoriReyangaNarumy\\_OroscoArbuluYarina.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/747/1/TL_MoriReyangaNarumy_OroscoArbuluYarina.pdf)
- Robbins P., S., y Judge A., T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Sterkel, K. (2016). Diagnóstico de motivación del servicio al cliente en el restaurante el Peñascal, Cobán, alta Verapaz (Tesis de grado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Sterkel-Karla.pdf>

- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral: Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango (Tesis de grado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tamayo T., M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Torres, X. (2017). La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes del distrito de Chancay-sector- Panamericana, año 2017 (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9098/Torres\\_AXJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9098/Torres_AXJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Anexos**

**Anexo 1:**  
**Matriz de consistencia**

“Motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018”

Autor (a): Angela Rosales Mayorga

| Problema General   | Objetivo General  | Hipótesis   | Variable de estudio | Definición conceptual  | Dimensiones           | Indicadores  | Método  |
|--|---|---|---------------------|--|-----------------------|--|---|
| ¿Cuál es el nivel de la motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018?                                    | Identificar el nivel de la motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018.                                    | El nivel de la motivación laboral que presentan los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C es bajo. | Motivación Laboral  | Es un motor de impulso, donde las personas están influenciadas por dos factores base: la motivación intrínseca, relacionado con el logro, reconocimiento del personal y la motivación extrínseca, relacionado con las condiciones físicas del ambiente laboral. Herzberg (citado por Robbins & Judge, 2013). | Motivación Intrínseca | Responsabilidad<br>Reconocimiento<br>Realización<br>Clima Laboral<br>Progreso  | Tipo de estudio:<br>Aplicada<br><br>Diseño del estudio:<br>No experimental<br><br>Enfoque del estudio:<br>Cuantitativo<br><br>Población:<br>Colaboradores del Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C<br><br>Muestra:<br>45 personas<br><br>Técnica:<br>Encuesta<br><br>Instrumento:<br>Cuestionario |
| <b>Problemas Específicos</b><br>¿Cuál es el nivel de la motivación intrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018? | <b>Objetivos Específicos</b><br>Identificar el nivel de la motivación intrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018? |   |                     |  | Motivación Extrínseca | Condiciones de trabajo<br>Salario<br>Administración de la empresa<br>Relaciones con el superior<br>Beneficios y servicios sociales |   |
| ¿Cuál es el nivel de la motivación extrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018?                                 | Identificar el nivel de la motivación extrínseca de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C, 2018?                                 |   |                     |  |                       |  |   |

Fuente: elaboración propia



**Anexo 2:**  
**Instrumento**

## Cuestionario

El presente cuestionario tiene como objetivo general identificar el nivel de la motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento La Mansión S.A.C.

## INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada una de las interrogantes y conteste marcando con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible, donde:

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

| DIMENSIONES  | INDICADORES  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| MOTIVACIÓN INTRÍNSECA  | RESPONSABILIDAD  |   |   |   |   |   |
|  | 1. Me siento satisfecho (a) cuando cumplo con todas las funciones encomendadas en mi centro laboral. |   |   |   |   |   |
|  | 2. Las metas que me propone la empresa lo asumo con responsabilidad.                                 |   |   |   |   |   |
|  | RECONOCIMIENTO   |   |   |   |   |   |
|  | 3. El ser reconocido por mi jefe me incentiva a cumplir con todas las funciones.                     |   |   |   |   |   |
|  | 4. Me siento contento (a) cuando mi superior reconoce cada esfuerzo realizado en mi área de trabajo. |   |   |   |   |   |
|  | REALIZACIÓN  |   |   |   |   |   |
|  | 5. Me siento capaz de afrontar nuevos retos dentro de mi centro laboral.                             |   |   |   |   |   |
|  | 6. Estoy satisfecho (a) con los logros que voy obteniendo en mi centro laboral.                      |   |   |   |   |   |
|  | CLIMA LABORAL  |   |   |   |   |   |
|  | 7. Tengo una buena relación laboral con mis compañeros.  |   |   |   |   |   |
|  | 8. Me siento cómodo (a) el realizar mis funciones en un buen ambiente laboral.                       |   |   |   |   |   |
|  | PROGRESO   |   |   |   |   |   |
| 9. Durante mi permanencia en la empresa siento que he mejorado en mi desarrollo profesional. |  |   |   |   |   |   |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
|   | 10. Siento que en mi centro laboral he mejorado en mi desarrollo personal aplicando habilidades y potenciales propios. |  |  |  |  |  |
| MOTIVACIÓN<br>EXTRÍNSECA  | CONDICIONES DE TRABAJO   |  |  |  |  |  |
|   | 11. Cuento con los espacios adecuados dentro de mi área de trabajo.  |  |  |  |  |  |
|   | 12. La empresa me facilita los materiales de trabajo que necesito para poder desempeñarme adecuadamente.               |  |  |  |  |  |
|   | SALARIO  |  |  |  |  |  |
|   | 13. Estoy de acuerdo con el sistema de pago (quincenal, mensual).  |  |  |  |  |  |
|   | 14. El monto percibido me incentiva a continuar en mi centro laboral.  |  |  |  |  |  |
|   | ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA   |  |  |  |  |  |
|   | 15. Las políticas de la empresa me impulsa a realizar todas mis funciones con mejor rendimiento.                       |  |  |  |  |  |
|   | 16. Considero que las metas propuestas de la empresa me incentiva a seguir laborando en la organización.               |  |  |  |  |  |
|   | RELACIONES CON EL SUPERIOR   |  |  |  |  |  |
|   | 17. El tener un buen trato con mi superior me incentiva a seguir laborando en la empresa.                              |  |  |  |  |  |
|   | 18. Me siento cómodo (a) el tener una buena comunicación con mi superior en mi centro laboral.                         |  |  |  |  |  |
|   | BENEFICIOS Y SERVICIOS SOCIALES  |  |  |  |  |  |
|   | 19. Me siento contento (a) que la empresa otorgue bonificaciones a los colaboradores con mejor rendimiento.            |  |  |  |  |  |
| 20. Me siento satisfecho (a) que la empresa otorgue servicios que busquen la mejora en la calidad de vida de los colaboradores. |  |  |  |  |  |  |

Fuente: Lauro (2017).

**Anexo 3:**  
**Validación de los instrumentos**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 11 Junio de 2018

Apellido y nombres del experto: Jara Miranda Robert Alexander

DNI: 42312593

Teléfono: 947

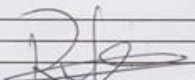
Título/grados: MAESTRO

Cargo e institución en que labora: DTC

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

|   | ITEM  | APRECIA                             |                          | OBSERVACIONES |
|---|---|-------------------------------------|--------------------------|---------------|
|   |   | SÍ                                  | NO                       |               |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?                                       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?                                   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?                               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 6 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 7 | ¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?                          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 8 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 9 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

  
 Lic. Jara Miranda Robert Alexander  
 CIAD 10754

FIRMA DEL EXPERTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 08 Junio de 2018

Apellido y nombres del experto: SACAS CARREERA THERN

DNI: 41258608

Teléfono: 946298040

Título/grados: MAGISTER

Cargo e institución en que labora: UCV DOCENTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO.

|   | ITEM  | APRECIA |    | OBSERVACIONES |
|---|---|---------|----|---------------|
|   |   | SÍ      | NO |               |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?                                       | X       |    |               |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?  | X       |    |               |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?                                   | X       |    |               |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?  | X       |    |               |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?                               | X       |    |               |
| 6 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico? | X       |    |               |
| 7 | ¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?                          | X       |    |               |
| 8 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?  | X       |    |               |
| 9 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?   | X       |    |               |

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

  
 FIRMA DEL EXPERTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 08/06/2018 de 2018

Apellido y nombres del experto: Verónica Revilla Ballardo

DNI: 41226975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria

Cargo e institución en que labora: \_\_\_\_\_

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

|   | ITEM  | APRECIA                             |                          | OBSERVACIONES |
|---|---|-------------------------------------|--------------------------|---------------|
|   |   | SÍ                                  | NO                       |               |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?                                       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?                                   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?                               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 6 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 7 | ¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?                          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 8 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |
| 9 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |               |

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

  
 FIRMA DEL EXPERTO

## Anexo 4: Tabla de base de datos

BASE DE DATOS- ENCUESTAS TESIS - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

Inicio sesión Compartir

Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos Celdas Modificar

Calibri 11 A A Ajustar texto General % 000 %0 ,00 %0

Normal Bueno Incorrecto Neutral Cálculo Celda de co... Celda vincul... Entrada Notas Salida

Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

T52

| N° Entrevistado | Motivación Intrínseca |            |            |            |            |            |            |            |            |             | Motivación Extrínseca |             |             |             |             |             |             |             |             |             |
|-----------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                 | PREGUNTA 1            | PREGUNTA 2 | PREGUNTA 3 | PREGUNTA 4 | PREGUNTA 5 | PREGUNTA 6 | PREGUNTA 7 | PREGUNTA 8 | PREGUNTA 9 | PREGUNTA 10 | PREGUNTA 11           | PREGUNTA 12 | PREGUNTA 13 | PREGUNTA 14 | PREGUNTA 15 | PREGUNTA 16 | PREGUNTA 17 | PREGUNTA 18 | PREGUNTA 19 | PREGUNTA 20 |
| ENTREVISTADO1   | 5                     | 3          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          | 5           | 5                     | 3           | 3           | 3           | 4           | 4           | 5           | 5           | 5           | 4           |
| ENTREVISTADO2   | 4                     | 4          | 5          | 4          | 3          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4           | 3                     | 5           | 5           | 5           | 4           | 5           | 4           | 5           | 5           | 5           |
| ENTREVISTADO3   | 4                     | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4           | 4                     | 5           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           |
| ENTREVISTADO4   | 4                     | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 3          | 4          | 4          | 4           | 4                     | 4           | 5           | 5           | 4           | 3           | 4           | 4           | 4           | 3           |
| ENTREVISTADO5   | 5                     | 4          | 5          | 5          | 5          | 3          | 5          | 5          | 5          | 4           | 4                     | 4           | 5           | 4           | 3           | 4           | 5           | 4           | 4           | 5           |
| ENTREVISTADO6   | 5                     | 4          | 2          | 2          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4           | 3                     | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 1           |
| ENTREVISTADO7   | 4                     | 4          | 5          | 4          | 4          | 3          | 5          | 4          | 4          | 4           | 3                     | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           |
| ENTREVISTADO8   | 5                     | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4           | 3                     | 4           | 3           | 3           | 5           | 4           | 5           | 3           | 3           | 3           |
| ENTREVISTADO9   | 5                     | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 3           | 3                     | 5           | 3           | 2           | 1           | 5           | 5           | 3           | 3           | 3           |
| ENTREVISTADO10  | 4                     | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5           | 4                     | 3           | 3           | 4           | 3           | 3           | 5           | 5           | 3           | 3           |
| ENTREVISTADO11  | 4                     | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 3          | 4          | 3           | 2                     | 3           | 3           | 3           | 3           | 4           | 3           | 4           | 4           | 3           |
| ENTREVISTADO12  | 5                     | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          | 5          | 4          | 5           | 4                     | 4           | 3           | 5           | 4           | 2           | 5           | 4           | 1           | 4           |
| ENTREVISTADO13  | 5                     | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4           | 4                     | 4           | 2           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| ENTREVISTADO14  | 4                     | 4          | 3          | 2          | 4          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4           | 5                     | 5           | 3           | 2           | 3           | 3           | 3           | 4           | 2           | 1           |
| ENTREVISTADO15  | 5                     | 3          | 3          | 3          | 5          | 5          | 4          | 5          | 5          | 2           | 3                     | 3           | 5           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 3           | 1           |
| ENTREVISTADO16  | 4                     | 3          | 3          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5           | 3                     | 3           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 5           | 3           | 3           |
| ENTREVISTADO17  | 4                     | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4          | 5           | 4                     | 3           | 5           | 4           | 3           | 3           | 4           | 5           | 3           | 2           |
| ENTREVISTADO18  | 5                     | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          | 5           | 5                     | 5           | 5           | 4           | 3           | 5           | 5           | 3           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO19  | 4                     | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          | 5           | 4                     | 5           | 4           | 3           | 3           | 5           | 5           | 2           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO20  | 5                     | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4           | 3                     | 3           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 1           | 1           |
| ENTREVISTADO21  | 5                     | 4          | 4          | 3          | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          | 5           | 4                     | 3           | 4           | 4           | 3           | 3           | 4           | 4           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO22  | 5                     | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5           | 4                     | 3           | 4           | 4           | 3           | 4           | 5           | 3           | 3           | 3           |
| ENTREVISTADO23  | 5                     | 4          | 3          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4           | 3                     | 3           | 4           | 4           | 3           | 5           | 5           | 3           | 3           | 3           |
| ENTREVISTADO24  | 4                     | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          | 5           | 4                     | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 2           | 2           | 1           |
| ENTREVISTADO25  | 5                     | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5           | 4                     | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 3           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO26  | 5                     | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5           | 4                     | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 2           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO27  | 5                     | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4           | 3                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 3           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO28  | 4                     | 4          | 3          | 3          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4           | 4                     | 4           | 5           | 4           | 4           | 4           | 4           | 1           | 1           | 1           |
| ENTREVISTADO29  | 5                     | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4           | 3                     | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           | 2           | 1           | 1           |
| ENTREVISTADO30  | 4                     | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          | 5           | 3                     | 3           | 5           | 5           | 3           | 3           | 4           | 4           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO31  | 5                     | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4           | 4                     | 5           | 4           | 3           | 3           | 5           | 5           | 2           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO32  | 5                     | 5          | 4          | 3          | 4          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4           | 4                     | 4           | 4           | 3           | 3           | 5           | 5           | 3           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO33  | 5                     | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 4           | 4                     | 5           | 4           | 4           | 3           | 4           | 4           | 3           | 3           | 3           |
| ENTREVISTADO34  | 4                     | 4          | 3          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5           | 3                     | 3           | 4           | 3           | 3           | 5           | 5           | 2           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO35  | 4                     | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5           | 3                     | 4           | 5           | 4           | 3           | 4           | 5           | 3           | 3           | 3           |
| ENTREVISTADO36  | 5                     | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 3           | 3                     | 4           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 3           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO37  | 4                     | 4          | 3          | 3          | 5          | 5          | 4          | 4          | 5          | 5           | 4                     | 3           | 4           | 4           | 4           | 5           | 5           | 2           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO38  | 4                     | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4           | 4                     | 4           | 5           | 5           | 3           | 5           | 5           | 2           | 1           | 1           |
| ENTREVISTADO39  | 5                     | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4           | 4                     | 4           | 5           | 5           | 3           | 3           | 4           | 4           | 2           | 1           |
| ENTREVISTADO40  | 4                     | 4          | 3          | 3          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5           | 4                     | 4           | 5           | 4           | 3           | 5           | 5           | 3           | 3           | 3           |
| ENTREVISTADO41  | 4                     | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          | 4          | 5          | 5           | 4                     | 4           | 4           | 4           | 3           | 4           | 5           | 2           | 1           | 1           |
| ENTREVISTADO42  | 5                     | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 4          | 4           | 4                     | 4           | 5           | 4           | 3           | 3           | 4           | 2           | 2           | 2           |
| ENTREVISTADO43  | 5                     | 5          | 3          | 3          | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 5           | 4                     | 3           | 4           | 3           | 3           | 5           | 5           | 3           | 3           | 3           |
| ENTREVISTADO44  | 4                     | 4          | 5          | 4          | 4          | 3          | 4          | 3          | 3          | 4           | 1                     | 2           | 3           | 2           | 3           | 4           | 4           | 4           | 4           | 4           |
| ENTREVISTADO45  | 4                     | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3           | 3                     | 4           | 4           | 3           | 3           | 5           | 5           | 3           | 3           | 3           |

Hoja1 Hoja2

Listo 8:05 p. m. 07/11/2018



**Anexo 5:  
Fotografías**










## Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD<br/>DE TESIS</b> | Código : F06-PP-PR-02.02<br>Versión : 09<br>Fecha : 23-03-2018<br>Página : 1 de 1 |
|---|--|---|

Yo,

CARLOS TOVAR ZACARIAS, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE ESPARCIMIENTO LA MANSIÓN S.A.C. 2018”, de la estudiante ANGELA ROSALES MAYORGA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 17 de julio del 2019



Firma

Mg. Carlos Tovar Zacarías

DNI: 10139218

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección /<br>Vicerrectorado de Investigación<br>y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

## Anexo 7: Pantallazo Turnitin

The screenshot shows the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area displays the following text:

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
 HOTELERÍA  
 "Motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento I.a  
 Mansión S.A.C, 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTORA:**  
 Rosales Mayorga, Angela


**ASESOR:**  
 Mg. Huamani Paliza, Frank David

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
 Gestión Turística

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) shows a total of 17% similarity. Below this, a list of matches is provided:

| Match ID | Source   | Similarity |
|----------|--|------------|
| 1        | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 8 %        |
| 2        | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet        | 5 %        |
| 3        | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 %       |
| 4        | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 %       |
| 5        | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 %       |
| 6        | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 %       |
| 7        | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 %       |
| 8        | es.slideshare.net Fuente de Internet             | <1 %       |

At the bottom of the interface, the status bar shows: "Página: 1 de 53", "Número de palabras: 13324", "Text-only Report", "High Resolution", and "Activado".

|  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS<br/>         EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b> | Código : F08-PP-PP-02.02 |
|  |   | Versión : 09             |
|  |   | Fecha : 23-03-2018       |
|  |   | Página : 1 de 1          |

Yo Angela Rosales Mayorga..... identificado con DNI N° 76566517  
 egresado de la Escuela Profesional de Adm. en Turismo y Hotelería de la  
 Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y  
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
 "Motivación laboral de los colaboradores en el Centro de Esparcimiento  
La Mansión SAC, 2018....."; en el Repositorio Institucional de la UCV  
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,  
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

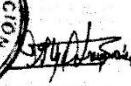
.....

  
 FIRMA

DNI: 76566517

FECHA: 05 de Diciembre del 2018









|         |                            |        |                     |                                |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Vicerectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------------------------------|





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ANGELA ROSALES MAYORGA

INFORME TITULADO:

“MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE ESPARCIMIENTO LA MANSIÓN S.A.C, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

---

SUSTENTADO EN FECHA: 05/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 13 (TRECE)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN