



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO – SEDE LAMAS



**Influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores en
los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración en Turismo**

AUTORES:

Cory Larissa Leiva Vásquez

Luis Felipe Laureano Lozano

ASESORA:

Lic. Adm. Tur. Mtro. Vanessa Solis Flores

Lamas – Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO – SEDE LAMAS



Influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, 2019

AUTORES:

Cory Larissa Leiva Vásquez

Luis Felipe Laureano Lozano

Sustentada y aprobada el 13 de noviembre del 2020, por los siguientes jurados:

.....
Dr. Réniger Sousa Fernández

Presidente

.....
Lic. Tur. Mg. Very Rengifo Hidalgo

Secretaria

.....
Lic. Adm. Tur. Mg. Erika Patricia Chang Alva

Vocal

.....
Lic. Adm. Tur. Mtro. Vanessa Solis Flores

Asesora

Declaratoria de autenticidad

Cory Larissa Leiva Vásquez, con DNI N° 46041122, y **Luis Felipe Laureano Lozano**, con DNI N° 47595178, egresados de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, autores de la tesis titulada: **Influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, 2019.**

Declaramos bajo juramento que:



1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 13 de noviembre del 2020.



.....
Bach. Cory Larissa Leiva Vásquez
DNI N° 46041122



.....
Bach. Luis Felipe Laureano Lozano
DNI N° 47595178

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Leiva Vázquez Cory Larissa	
Código de alumno :	078264	Teléfono: 961000638
Correo electrónico :	coryleivasos11@gmail.com	DNI: 46041122

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Turismo - Sede Lamas.

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	"Influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la Provincia de San Martín, 2019"
Año de publicación:	2020

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

09 / 12 / 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: Laureano Lozano Luis Felipe	
Código de alumno : 118210	Teléfono: 969678196
Correo electrónico : bruslozano@gmail.com	DNI: 47595178

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: Ciencias Económicas
Escuela Profesional de: Turismo - Sede Lamas

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título : Influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los Colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la Provincia de San Martín, 2019
Año de publicación: 2020

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

09 / 12 / 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

“A la mujer que me dio la vida y me vio crecer; quien se esforzó y sacrificó todo para que pueda ser algo en la vida, a esa mujer que no escatimó pesar, lagrimas y aflicciones; que no esperó nada a cambio más que la satisfacción de ver a su hijo convertirse en profesional y hombre de bien; a ella está dedicado este trabajo, a Loyci Lozano Lazo madre esforzada y abnegada.”

Bach. Adm. Tur. Luis Felipe Laureano Lozano

“Dedicado a mis queridos padres, Rosario Vásquez Rodríguez e Inner Leiva Pereira, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo, a ellos que han fomentado en mí deseo de superación y triunfo en la vida, lo que ha contribuido a la consecución de este gran logro.”

Bach. Adm. Tur. Cory Larissa Leiva Vasquez

Agradecimiento

“A mi Dios poderoso por sus bendiciones y misericordias, a mi Madre Loyci Lozano Lazo por su amor, sacrificio y esfuerzo, a mis familiares cercanos hermano, abuelos y tíos que sin su esfuerzo y motivación no hubiera llegado a este punto de mi vida; de igual manera mi novia y futura esposa quién me motiva y se esfuerza para que yo pueda cumplir mis metas. También a nuestra asesora Vanessa Flores Solis quien nos acompañó durante toda nuestra trayectoria universitaria y ahora como asesora de esta investigación; Finalmente y no menos importante a la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Martín junto a todos los docentes quienes nos formaron en los diferentes ciclos esforzándose para que sus alumnos sean profesionales preparados y listos para contribuir con sus conocimientos a la sociedad.”

Bach. Adm. Tur. Luis Felipe Laureano Lozano

“Empezar agradeciendo a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas, de igual manera a mis padres, Rosario Vásquez Rodríguez e Inner Leiva Pereira, quienes han sido siempre pilares fundamentales, por sus apoyo incondicional pese a las adversidades e inconvenientes que pudieron haberse presentado en el transcurso de mi carrera. A la Universidad Nacional de San Martín, en especial a la Escuela Profesional de Administración en Turismo, por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años. Finalmente a los empresarios y administradores de los distintos hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, quienes nos dieron las facilidades para poder realizar esta importante investigación.”

Bach. Adm. Tur. Cory Larissa Leiva Vasquez

Índice general

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Listado de siglas	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
 Introducción.....	 1
 CAPITULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	 4
1.1. Fundamento teórico científico	4
1.2. Definición de términos básicos	16
 CAPITULO II MATERIAL Y MÉTODOS.....	 18
2.1. Sistema de hipótesis.....	18
2.2. Sistema de variables.....	18
2.3. Tipo de método de la investigación	20
2.4. Diseño de investigación	20
2.5. Población y muestra.....	20
2.6. Técnicas de recolección de datos.....	22
2.7. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.....	22
2.8. Métodos.....	23
 CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	 25
3.1. Resultados	25
3.2. Discusión de resultados.....	29
 CONCLUSIONES.....	 32
 RECOMENDACIONES	 33
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	 34
 ANEXOS	 36

Índice de tablas

Tabla 1 Población.....	21
Tabla 2 Muestra.....	21
Tabla 3 Tecnicas de recojo de información.....	22
Tabla 4 Interpretación de coeficiente de correlación.....	23
Tabla 5 Nivel de motivación	25
Tabla 6 Dimensiones de motivación	26
Tabla 7 Nivel de rendimiento	27
Tabla 8 Dimensiones de rendimiento	28
Tabla 9 Influencia motivación y rendimiento laboral	29

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de motivación	25
Figura 2 Dimensiones de motivación	26
Figura 3 Nivel de rendimiento	27
Figura 4 Dimensiones de rendimiento.....	28

Listado de siglas

TR	: Trabajo realizado
PP	: Progreso profesional
CT	: Condiciones de trabajo
MH	: Motivación humana
PC	: Políticas de conciliación
ET	: Enriquecimiento del trabajo
DL	: Desempeño laboral
ET	: Estandares de trabajo
TE	: Trabajo en equipo
CT	: Capacidad del trabajador
ST	: Satisfacción del trabajo
CL	: Clima laboral
CO	: Comportamiento organizacional
M	: Motivación
RL	: Rendimiento laboral

Resumen

La investigación titulada Influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, 2019; tuvo como objetivo general determinar la influencia de la motivación en el rendimiento laboral. El tipo de estudio fue aplicada, nivel correlacional y diseño descriptivo. La muestra estuvo conformada por 70 colaboradores de 9 hoteles de tres estrellas ubicados en la provincia de San Martín. El instrumento de recojo de información fueron cuestionarios. Los resultados demostraron que la motivación fue calificada como baja en un 53%; este resultado fue palpable por 37 de los 70 colaboradores que registran los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, así mismo esto se debió a las condiciones laborales, las cuales no fueron las más adecuadas. Por otra parte, el nivel de rendimiento laboral fue identificado como deficiente en un 59%; este resultado fue percibido por 41 de los 70 colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín; es aquí donde la actitud hacia el trabajo no es la correcta, así mismo este hecho viene siendo frecuente, lo cual es observable a través de la presentación personal y el desempeño laboral que determinan en sus deberes de día a día. Concluye que la motivación influyó positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín. Así mismo, este resultado fue comprobado con la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, es aquí donde el sig. (Bilateral) fue 0,000 menor al margen de error 0,05; además, el grado de correlación fue positiva media de 0,683; esto hace referencia que mientras más este motivado los colaboradores el rendimiento laboral será el esperado.

Palabras clave: Motivación, rendimiento, liderazgo, capacitación

Abstract

The research entitled "Influence of motivation on the work performance of employees in three-star hotels in the province of San Martín, 2019"; had as general objective to determine the influence of motivation on work performance. The type of study was applied, correlational level and descriptive design. The sample was conformed by 70 collaborators of 9 hotels of three stars located in the province of San Martín. The instruments of information collection were questionnaires. The results showed that the motivation was qualified as low by 53%; this result was felt by 37 of the 70 collaborators that registered the three star hotels in the province of San Martín, likewise this was due to the working conditions, which were not the most adequate. On the other hand, the level of labor performance was identified as deficient in 59%; this result was perceived by 41 of the 70 collaborators of the three star hotels in the province of San Martín; the attitude towards work is not the correct one, likewise this fact has been frequent, which is observable through the personal presentation and work performance that they determine in their day-to-day duties. In conclusion, the motivation had a positive and significant influence on the work performance of employees in the three-star hotels in the province of San Martín. Likewise, this result was verified with the application of the statistical test Rho of Spearman, where the sig. (Bilateral) was 0,000 less than the margin of error 0,05; in addition, the degree of correlation was positive average of 0,683; which means that more motivated the collaborators are, the labor yield will be the expected one.

Key words: Motivation, performance, leadership, training



Introducción

La provincia de San Martín ha experimentado un crecimiento en el rubro hotelero durante los últimos años, se pasó de tener hoteles de una estrella a tres estrellas, por lo que los servicios se han diversificado dado el incremento del turismo, así como la oferta variada de destinos que ofrecen las principales agencias de viajes. De esta manera, el turista interno como receptivo ha fijado su mirada en Tarapoto como un destino a visitar.

Tarapoto gracias a su estratégica ubicación permite que los visitantes pernocten en la ciudad lo cual exige que se cuente con hoteles adecuados tanto en infraestructura, servicios como de personal calificado y motivado; exige que los administradores lideren de una manera sigilosa y adecuada al personal, lo cual influye en un buen desempeño, pues son ellos quienes tratan con el turista, reflejando así la imagen del establecimiento.

La motivación que brinda el administrador, determina muchos comportamientos del colaborador dentro de su ámbito laboral; la ausencia de la motivación repercute de muchas maneras en él, por ello es fundamental que el líder conozca a sus subordinados para poder reconocer las acciones que los motive y así mejorar su productividad en el trabajo. No se evidencian dichas acciones en la mayoría de servicios hoteleros de la provincia de San Martín, mostrándose así falta de prontitud para la atención al huésped lo cual origina cierto malestar, escasos servicios adicionales que se ofrecen teniendo que ir los huéspedes a otros lugares en busca de paquetes turísticos, deficiencia en la información brindada en cuanto a los atractivos turísticos originando muchas veces un costo adicional para los turistas sobre todo cuando no van a lugar que inicialmente planearon, problemas en la infraestructura y ventilación dado que muchos establecimientos hoteleros no cuentan con las especificaciones emitidas por el sistema nacional de edificaciones, y en otros casos debido al intenso calor de la zona el calor resulta incomodando a los huéspedes, dado que no todas las habitaciones cuentan con aire acondicionado. Estos problemas descritos y los que puedan evidenciarse producto de la investigación pueden ser solucionados con prontitud dado que dependen del factor humano.

Este escenario descrito ha determinado realizar el presente estudio con la finalidad de proponer mejoras para el sector hotelero en la provincia de San Martín para lo cual debemos conocer si la motivación que reciben los colaboradores de los hoteles influye en su rendimiento en el trabajo.

Por lo referido anteriormente el problema de investigación queda formulado en los siguientes términos ¿De qué manera la motivación influye en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín?. En tanto la hipótesis general es La motivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín.

Con el desarrollo de esta investigación, se pretende socializar la importancia de la motivación por parte de la administración a sus colaboradores, dentro de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín. Esta acción permite mejorar la calidad de servicio hotelero lo cual debe repercutir en la atención al cliente, esto por consiguiente atraerá afluencia turística y por ende aportará beneficio y crecimiento económico en la provincia de San Martín. Asimismo los colaboradores también se verán beneficiados dado que conocerán sus limitaciones para poder mejorar en ello. Por otro lado, la investigación sirve en materia de conocimiento a otras empresas hoteleras, pues muchos hoteles no tienen conocimiento necesario sobre la influencia de la motivación en el desempeño de sus colaboradores, y de cómo esto repercute en la atención al cliente. En la parte académica la investigación servirá como precedente o antecedente para otras futuras investigaciones que tengan relación con este amplio e interesante tema de la motivación y su influencia en el rendimiento laboral; También a la Escuela Profesional de Turismo en materia bibliográfica para los cursos de Hotelería, así los estudiantes puedan interesarse con más profundidad en este tema como es la influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores.

Asimismo, se plantearon los objetivos del presente estudio, donde el objetivo general es determinar la influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, y los objetivos específicos son Identificar el nivel de motivación en los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Provincia de San Martín; y conocer el nivel de rendimiento en los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Provincia de San Martín.

La estructura de la tesis va de la siguiente manera: Primero partiendo por el capítulo I, donde se presenta los fundamentos teóricos científicos, bases teóricas, antecedentes de investigación ambas variables y la definición de términos básicos. Continuando con el capítulo II, en la cual se muestra el desarrollo del sistema de hipótesis, sistema de variables incluyendo la operacionalización de variables, además del tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y se culmina detallando la forma

del tratamiento estadístico. Pasamos al capítulo III, el capítulo más resaltante de toda la investigación, pues se muestra los resultados mediante tablas y gráficos más comprensible de manera clara y precisa; y asimismo se describe las discusiones en función a los objetivos planteados tomando en cuenta los resultados obtenidos. Finalmente llegamos a las conclusiones, después de haber realizado todo el punto referente a los resultados y discusiones, se pasa a redactar las conclusiones de la investigación según los objetivos propuestos. Prosigue las recomendaciones, donde se describen las sugerencias o alcances ya sea a las personas o instituciones para mejorar su problemática, según las conclusiones a las que se llegó y las referencias bibliográficas, es decir de dónde provino la información proporcionada para la investigación y los anexos.

CAPITULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Fundamento teórico científico

1.1.1. Antecedentes

Sum (2015), realizó una investigación que tituló “Motivación y desempeño laboral” entre el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango – Guatemala, Los resultados de dichos factores fueron los siguientes: Factores aceptación e integración social 69%, reconocimiento Social 95%, autoestima/autoconcepto 98%, autodesarrollo 92%, poder 95%, seguridad 75%. Concluyó que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron incentivo y satisfacción. La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

García (2012), realizó la investigación titulada “La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables” – Valladolid - España, los resultado demostraron que el trabajador motivado por la empresa, aportará mayor productividad, y la consecución de sus objetivos individuales así como los objetivos generales de la empresa; existirán diferentes factores para conseguir la motivación adecuada del trabajador. Por ello el objetivo de esta investigación es describir las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo, y las analiza a través de una serie de entrevistas realizadas a trabajadores para confirmar algunos de los elementos motivadores en el ámbito laboral. Finalmente la investigación concluye que el desarrollo del trabajo es fundamental para la consecución de los objetivos de la empresa, por lo que el poder definir de forma

adecuada una estrategia para potenciar su motivación y desarrollo es fundamental, también podemos afirmar que el trabajador aspira a obtener de su trabajo unos beneficios económicos y extra salariales y una vez obtenidos, esa posición pasa de ser la deseada a la posición habitual, por lo que el trabajador continuamente deseará que su trabajo le aporte continuamente nuevos beneficios, ya sean económicos y/o beneficios extra salariales.

Delgado y Di Antonio (2010), en su investigación titulada: “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso” - Venezuela, concluyen que las principales razones de permanencia o abandono de la empresa se centran en razones de tipo emocional. Los profesionales cada día valoran más la flexibilidad, la autonomía, los programas de apoyo, la formación, las medidas de conciliación de la vida personal y laboral y el buen ambiente organizacional. Con respecto al desempeño y la motivación laboral concluyen que la mayoría del personal se encuentra en un bajo nivel de desempeño, reflejan que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen, al momento de tomar una decisión laboral la mitad de la población lo hace en grupo mientras que la otra mitad lo hace individualmente. Hace referencia al bajo nivel de motivación.

Alvarado y Aguilar (2013), en su investigación titulada “Estudio de la motivación laboral en los trabajadores del Grupo Kozue en la ciudad de Iquitos”, concluyeron en cuanto a la intensidad de los contenidos de trabajo percibidos por los trabajadores, como elementos motivadores, en el nivel de la alta dirección, el 100% de los directivos afirma que adicionalmente al pago, reciben alguna recompensa adicional por el cumplimiento de sus tareas, se sienten a gusto con las funciones y tareas que realizan; sienten que tienen competencias para realizar tareas de mayor responsabilidad y que con el tiempo escalara posiciones jerárquicas en la empresa. Por otra parte solo el 80% afirma que es suficiente el tiempo asignado para el cumplimiento de sus tareas y que el trabajo que realizan contribuye a alcanzar sus aspiraciones de desarrollo personal. El 60% afirma que recibe el pago justo por la tarea que realiza, considera que su trabajo es interesante, reconocen la importancia de su trabajo para lograr los objetivos organizacionales y cuando ocurren problemas consideran su opinión para buscar las soluciones. En el nivel intermedio, el 80% de los trabajadores afirma que se siente a

gusto con las tareas y funciones que realiza, el 70% considera que su trabajo es interesante.

1.1.2. Bases teóricas

1.1.2.1. Motivación

Según González (2008), la motivación es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regularla actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

De acuerdo con Robins y Judge (2013) durante la década de 1950 se formularon cinco teorías, sobre la motivación de los colaboradores de una organización, ya que estas representan el fundamento de donde surgieron las formas de motivación sobre los individuos, las teorías más conocidas son:

Teoría de la jerarquía de las necesidades (Maslow, 1954)

La teoría de la motivación mejor conocida como la jerarquía de las necesidades, establecida por Maslow(1954), quien determina la hipótesis de que dentro de cada individuo o sujeto, existe una jerarquía de cinco necesidades entre estas se pueden encontrar:

- **Fisiológicas:** Esta incluye hambre, sed, refugio, y otras necesidades corporales, del individuo.
- **Seguridad:** En esta abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
- **Sociales:** Se pueden encontrar el efecto, el sentido por pertenencia, la aceptación y la necesidad.
- **Estima:** Encontramos lo que son los factores internos como el respeto que tiene la persona a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.

- **Autorrealización:** Es el impulso para convertirse en aquello que el individuo es capaz de ser; incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial.
- Un factor importante que se debe saber es que las necesidades no se van a satisfacer por completo, y saber que aquella que alcanza un nivel deja de motivar, si la misma está bastante complacida, la siguiente se vuelve dominante. Según Maslow si se desea motivar a un individuo se necesita entender y saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y concentrarse en el nivel de esta satisfacción.

Teorías X y Y

Douglas Mc Gregor, citado por Robbins, S. y Judge, T. (2013) establece dos visiones diferentes en las personas una negativa en esencia, llamada teoría X en esta teoría presupone que el trabajador es pesimista, es rígido y con una aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. La otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa se conoce como una persona dinámica, flexible y optimista. Después de estudiar la manera en que el gerente se relacionaba con los empleados Mc Gregor determinó, que los puntos de vistas que aquellos tenían acerca de las naturalezas los seres humanos se basan en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento. Los gerentes que están a favor de la teoría X creen que a los empleados les disgusta de modo inherente al trabajo por lo que deben ser dirigidos incluso coaccionados a realizarlo.

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

Teoría de la Satisfacción en el Trabajo de Herzberg Herzberg (1966).

Respecto a la teoría de la satisfacción en el trabajo de Herzberg (1966), enfatiza que el ser humano se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano: Factores higiénicos o factores extrínsecos y los factores motivacionales o factores intrínsecos.

Dada la naturaleza del presente proyecto de investigación, nos ocuparemos de los factores motivacionales. Los factores motivacionales están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Según la Teoría de Satisfacción en el trabajo de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, se denominan Factores de Satisfacción.

El autor de esta Teoría consideraba que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso, en la cual se investigó la pregunta, ¿qué espera la gente de su trabajo?, pidió a las personas que describieran situaciones en detalle en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal sobre sus puestos.

A partir del análisis de las respuestas, se concluyó que las respuestas que las personas dieron cuando se sintieron bien por su trabajo fueron muy diferentes de las respuestas proporcionadas cuando se sintieron mal. Ciertas características estuvieron relacionadas de manera consistente con la satisfacción en el trabajo y otros a la insatisfacción. Los factores intrínsecos como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad fueron relacionados con la satisfacción en el trabajo. Cuando los interrogados se sintieron bien en su trabajo, tendieron a atribuirse estas características a ellos mismos.

La estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización que el denomina "enriquecimiento de tareas", también llamado "enriquecimiento del cargo", el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento individual. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales.

A continuación se resume los factores motivacionales propuestos por Herzberg:

- **Trabajo realizado:** Se refiere a la satisfacción intrínseca que le proporciona el trabajo, el cual estará en relación a los tiempos disponibles para realizar una tarea y la logística disponible para ello. Asimismo es importante el ritmo de trabajo a que es sometido el trabajador en su jornada laboral. Un trabajador que labora bajo presión será menos productivo que un trabajador que dispone de mayor libertad para el cumplimiento de sus tareas.
- **Reconocimiento:** Las promociones o ascensos son reconocimientos que dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

- **Progreso profesional:** Se refiere a las oportunidades de formación que les ofrece la institución a sus empleados, lo cual redundará en su progreso profesional. En este sentido, estas oportunidades están directamente relacionadas con los planes de desarrollo que la empresa tenga para su personal y al estilo de dirección que la empresa estime conveniente.
- **Responsabilidad:** Se refiere al grado de compromiso que asumen los trabajadores con su institución. La responsabilidad está con la delegación de funciones por parte de los superiores lo cual hará sentir al trabajador mayor autonomía para la organización y realización de su trabajo. Se entiende que un trabajador responsable tributará directamente al cumplimiento de los objetivos tanto personales como institucionales.
- **Condiciones de trabajo:** A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Teoría del aprendizaje

Jones y George (2006), definen que en la manera en que se aplican a las organizaciones, es que los administradores pueden calificar la motivación y el desempeño de los empleados por la forma en que vinculan los resultados que estos obtienen con la realización de comportamientos deseados en una organización y el logro de las metas. Esta teoría se enfoca en los vínculos entre el desempeño y los resultados de la motivación. Se puede definir el aprendizaje como un cambio relativamente permanente en el conocimiento o comportamiento de una persona, que resulta de la experiencia o la práctica.

El aprendizaje tiene lugar importante en las organizaciones si la gente aprende a conducirse de cierta manera para llegar a tener ciertos resultados. Por ejemplo, un individuo aprende a tener un mejor desempeño que en el pasado o presente, porque está motivada para obtener los resultados que se derivan de tales comportamientos, como un incremento de sueldo o llegar a obtener una felicitación de su jefe, esto ayudará a que el colaborador tenga un mejor desempeño.

La Motivación Humana

Ruiz, Gago, García, López (2013) afirman que el impulso para actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o por un estímulo interno (genera los procesos mentales de la persona). La motivación varía en cada persona puesto que las necesidades cambian de un individuo a otro; ya que esto produce diferentes modelos de comportamientos, pero aunque estos varíen los diferentes comportamientos de la motivación es básicamente el mismo en todas las personas.

El ciclo motivacional se inicia con el estudio de una necesidad, que rompe el estado de equilibrio del organismo, lo que llega a producir tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Este estado lleva al individuo a realizar un comportamiento o acto capaz de liberar la tensión, la satisfacción o el desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, entonces la persona encontrará la satisfacción, a su necesidad; una vez este satisfecha la necesidad el organismo regresa a su estado de equilibrio anterior.

Técnicas motivacionales

Ruiz, et. al (2012) definen estas técnicas como la manera en que pueden ser utilizadas en las empresas con el propósito de motivar a los colaboradores, ya que esto ayuda a que los empleados de una organización realicen con mayor productividad sus actividades laborales realizadas diariamente.

Políticas de conciliación

Una de las técnicas para motivar al personal, y éstas son formadas por medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar de los individuos, algunos ejemplos pueden ser, horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permiso de maternidad y paternidad, servicios de guardería, permiso a excelencia para cuidar familiares, y otros.

Mejora de las condiciones laborales

Dentro de las condiciones de mejora pueden ser, el salario, las condiciones físicas del entorno, como la iluminación, la temperatura, la decoración o equipos de trabajo adecuados, y la seguridad que le brindará la organización al colaborador, ya que de

esta manera el podrá efectuar las tareas asignadas con mayor productividad y eficacia.

Enriquecimiento del trabajo

Consiste en modificar la forma en la que se realiza el trabajo ya que esto resulta menos rutinario al colaborador. Esto puede darle la autonomía al trabajador para que participe en las decisiones que afecten a su trabajo, puesto que son los propios trabajadores quienes conocen como realizarlo.

Adecuación de la persona al puesto de trabajo

Se seleccionan para cada puesto concreto las personas correctas que llenen los objetivos y tengan las competencias idóneas para desempeñar de manera excelente dicho puesto. Ya que esto hará que el trabajador este motivado e interesado en su trabajo.

El reconocimiento del trabajo

Es importante reconocer y felicitar al trabajador por el trabajo realizado de buena manera y si han mejorado su rendimiento. El reconocimiento puede darse, simplemente, en unas palabras de agradecimiento, una felicitación por correo electrónico una carta un informe favorable para el jefe inmediato superior o una propuesta de ascenso. También el reconocimiento puede darse a los colaboradores como regalos canastas.

La motivación y sus alcances

Madrigal (2009) refiere que la motivación, es el ensayo mental preparatorio de una acción para realizar con diligencia, y está relacionada con las palabras motivar, disponer del ánimo del individuo, para que proceda de un determinado modo y motivo, causa o razón que mueve para algo. La palabra motivación deriva del latín motus, lo que mueve, es decir, aquellos factores internos y externos que mueven al individuo para actuar de una determinada manera. La motivación es la fuerza que energiza y dirige y mantiene el comportamiento humano de una persona tanto en su vida personal como profesional.

Rendimiento

Motowidlo (2003), lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Profundizando un poco más en el término, a la hora de conceptualizar el rendimiento, nos encontramos que existe una doble perspectiva. Por un lado, algunos autores y profesionales consideran el rendimiento en términos de resultados u outputs del trabajador (como por ejemplo, el número de clientes conseguidos o la cantidad de productos fabricados). La eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento. Desde una perspectiva histórica, la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de estos outputs, siendo éste uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento (Waldman, 1994). En las organizaciones se emiten juicios acerca de la eficacia de los trabajadores en función de los resultados que alcanzan o los outputs que producen. Por esto, se podría decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio del valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento.

De estas dos interpretaciones, a lo largo de la historia de la evaluación del rendimiento, parece haber dominado la perspectiva conductual, especialmente en los Estados Unidos, generando una gran cantidad de investigación e interés profesional en las formas conductuales de valorar el rendimiento (desarrollando instrumentos de medida como las escalas de evaluación conductual BARS, escalas de observación conductual BOS, escalas de expectativa conductual BES (Dolan, Valle, Jackson y Schuler, 2003).

La idea de rendimiento está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho. Laboral, por su parte, es lo que está vinculado con el trabajo (la actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica). (Spencer y Spencer, 2010)

Estas definiciones nos permiten comprender la idea de rendimiento laboral: el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión. (Williams, 2010)

Suele asociarse el rendimiento laboral a cuestiones como la estrategia, la capacitación, la remuneración y el entorno. Una persona que cuenta con conocimientos, recibe indicaciones precisas, está bien remunerada y trabaja en un contexto agradable, es probable que alcance un rendimiento laboral muy superior al que puede lograr un trabajador mal pagado, sin formación y que se desempeña en un entorno insalubre.

Para referirnos al Rendimiento Laboral citaremos a Campbell (2010), quien lo define como un comportamiento, es algo que se hace por el empleado. Los resultados se refieren no solo a la actuación de un individuo sino que también es el producto de otras influencias. En otras palabras, hay diversos factores que determinan los resultados que los comportamientos y acciones de los empleados.

Dimensiones del Desempeño Laboral:

Chiavenato (2000), menciona que las dimensiones y características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo, identifica las siguientes dimensiones:

- Adaptabilidad: Quiere decir que el colaborador tiene que mantener la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- Desarrollo de Talentos: Es la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- Estándares de Trabajo: El colaborador debe tener la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

- **Iniciativa:** Es la capacidad de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- **Conocimientos:** Es el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. Mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- **Trabajo en Equipo:** El colaborador debe desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo en todo sentido.
- **Desempeño:** Es la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

Robbins (1999), menciona los siguientes factores:

- **Autoestima:** La autoestima es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.
- **Capacitación del Trabajador:** “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.
- Se observa que dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.
- **Satisfacción del trabajo:** “Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” Se encuentra relacionada con la naturaleza

del trabajo y con aquello que conforma el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

- Trabajo en Equipo: la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con las personas a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

1.2. Definición de términos básicos

Clima laboral .Guillén y Guil, (1999) definen el clima laboral como la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral. El clima laboral es el conjunto de circunstancias o condiciones que rodean a una persona en su entorno laboral.

Comportamiento organizacional. Es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa. Según Gordon (2003).

Motivación. González (2008), afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regularla actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable.

Personalidad. La personalidad es un constructo hipotético que se proyecta en el tipo de actos que realizan cotidianamente las personas. Está compuesta por un conjunto de características cognitivas y tendencias conductuales que determinan las similitudes diferencias en pensamientos, sentimientos y conductas de los individuos. (Millon y Davis, 2001)

Rendimiento Laboral. Motowidlo (2003), lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en

función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Satisfacción en el trabajo. Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”, la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral. Según Davis y Newstrom (2002).

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Sistema de hipótesis

Hipótesis general

H_i: La motivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín.

H₀ : La motivación no influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín.

2.2. Sistema de variables

Variable independiente : Motivación

Variable dependiente : Rendimiento laboral

2.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE INDEPENDIENTE 1 : Motivación	Proceso interno y propio de cada trabajador, refleja la interacción que se establece entre el trabajador y el entorno ya que también sirve para regular la actividad del trabajador que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. González (2008)	Condiciones laborales	Materiales y equipos Jornada laboral Ritmo de trabajo Ambiente físico	1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre
		Capacitación y entrenamiento	Capacitación Inducción Reconocimiento Talleres	
		Supervisión y liderazgo	Comunicación Supervisión Participación Distribución del trabajo	
		Desarrollo profesional	Ascensos y promoción Imparcialidad Oportunidad Desarrollo personal	
VARIABLE DEPENDIENTE Rendimiento Laboral	Valor total que la institución espera con respecto a las acciones que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el trabajador presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su institución. Motowidlo (2003)	Presentación personal	Asco personal Vestimenta apropiada Postura apropiada Área de trabajo limpia	1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre
		Actitud de trabajo	Cordialidad Comunicación Seriedad Interés por el trabajo	
		Desempeño laboral	Puntualidad Corrección Orden Conocimiento	
		Condiciones del área de trabajo	Orden Adecuación Espacio de trabajo Ventilación	
		Atención al cliente	Amabilidad Oportunidad Imparcialidad Comunicación	

Fuente: Marco teórico de las variables

2.4. Tipo de método de la investigación

Tipo de investigación

Por el tipo de la investigación, el presente estudio reunió las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, dado que buscó solucionar un problema práctico como es el servicio que brindan los hoteles de 3 estrellas, para lo cual se relacionaron la motivación con el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles.

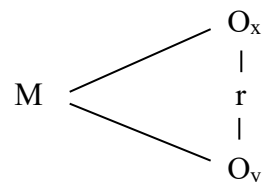
Nivel de investigación

Por la naturaleza del problema, la investigación alcanzó un nivel correlacional, por cuanto trató de determinar que la motivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles tres estrellas de la Provincia de San Martín.

2.5. Diseño de investigación

Responde a un diseño descriptivo, el cual busca caracterizar el comportamiento de las variables.

El esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O_x = Variable motivación

O_y = Variable rendimiento laboral

r = Correlación entre las variables

2.6. Población y muestra

La población estuvo conformada por 264 colaboradores de 9 hoteles de tres estrellas ubicados en la provincia de San Martín:

Tabla 1*Población*

Denominación	Nº colaboradores
Riosol Tarapoto Hotel	25
Cerro Verde Tarapoto Hotel	20
Hotel Rio Cumbaza	48
Hotel Cumbaza	19
Hotel Nilas	17
DM Hoteles Tarapoto	45
Puerto Palmera Tarapoto Hotel	49
Hotel San Marino	23
Sumaj Casa Hotel	18
	264

Fuente: DIRCETUR, abril 2019

El tamaño de la muestra se calculó según la siguiente fórmula

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

Asumiendo un nivel de confianza del 95% (Z=1.96) y un nivel de precisión E=0.5%, la muestra quedó determinada de la siguiente manera:

$$n = \frac{264(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(264-1)(0.10)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 70 \text{ colaboradores}$$

Los cuales quedaron distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2*Muestra*

Denominación	Nº colaboradores
Riosol Tarapoto Hotel	6
Cerro Verde Tarapoto Hotel	6
Hotel Rio Cumbaza	12
Hotel Cumbaza	6
Hotel Nilas	4
DM Hoteles Tarapoto	12
Puerto Palmera Tarapoto Hotel	14
Hotel San Marino	6
Sumaj Casa Hotel	4
Total	70

Fuente: Elaboración propia, mayo 2019

2.7. Técnicas de recolección de datos

Tabla 3

Técnicas de recojo de información

Técnicas	Instrumentos
Observación	Ficha de observación Cuaderno de campo
Estadística	Tablas estadísticas y figuras estadísticas,
Encuesta	Cuestionario de Motivación (anexo 1) Cuestionario de Rendimiento Laboral (anexo 2)

Fuente: Elaboración propia, mayo 2019

2.8. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

Técnica de procesamiento de datos

El procesamiento de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos a los trabajadores se hizo mediante el software SPSS v. 22, con la finalidad de realizar los cruces que se consideren necesarios para contrastar la hipótesis formulada.

Se hizo uso de las técnicas estadísticas para construir y presentar los datos en tablas y figuras, asimismo se calcularon las principales medidas estadísticas como el promedio, la desviación estándar, el coeficiente de correlación y el coeficiente de determinación

En cuanto a la prueba de hipótesis se procedió de la siguiente manera:

a. Se formulará la hipótesis estadística:

$H_0: p = 0$, lo cual significa que la motivación no influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles tres estrellas de la Provincia de San Martín.

$H_1: p \neq 0$, lo cual significa que la motivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles tres estrellas de la Provincia de San Martín.

b. Para contrastar las hipótesis se utilizó la prueba Rho de Spearman, que se representa en cuyo esquema es el siguiente:

Análisis de datos

Se consideró los siguiente

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D_i^2}{N^3 - N}$$

D_i : Diferencia entre el i -ésimo par de rangos = $R(X_i) - R(Y_i)$

$R(X_i)$: es el rango del i -ésimo dato X

$R(Y_i)$: es el rango del i -ésimo dato Y

N: es el número de parejas de rangos

Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total. Los cuales se pueden ver a continuación:

Tabla 4

Interpretación de coeficiente de correlación

Desde	Hasta	Significado
-0.91	-1	Correlación negativa perfecta
-0.76	-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.51	-0.75	Correlación negativa considerable
-0.26	-0.5	Correlación negativa media
-0.11	-0.25	Correlación negativa débil
-0.01	-0.1	Correlación negativa muy débil
0	0	No existe correlación alguna entre las variables
0.01	0.1	Correlación positiva muy débil
0.11	0.25	Correlación positiva débil
0.26	0.5	Correlación positiva media
0.51	0.75	Correlación positiva considerable
0.76	0.9	Correlación positiva muy fuerte
0.91	1	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Valderrama, 2018, p. 172).

2.9. Métodos

Se consideró el uso de materiales, destacando en primer lugar a los útiles de escritorio, cámara fotográfica, impresora y computadora

Se aplicó el método inductivo dado que se partió de las características individuales de los colaboradores y los servicios que ofrecen los hoteles de tres estrellas, hasta generalizar los resultados para todos los servicios de hotelería de la provincia de San Martín.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

3.1.1. Identificar el nivel de motivación en los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Provincia de San Martín

Tabla 5

Nivel de motivación

	Desde	Hasta	f	%
Baja	16	36	37	53%
Medio	37	58	20	29%
Alta	59	80	13	19%
			70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín

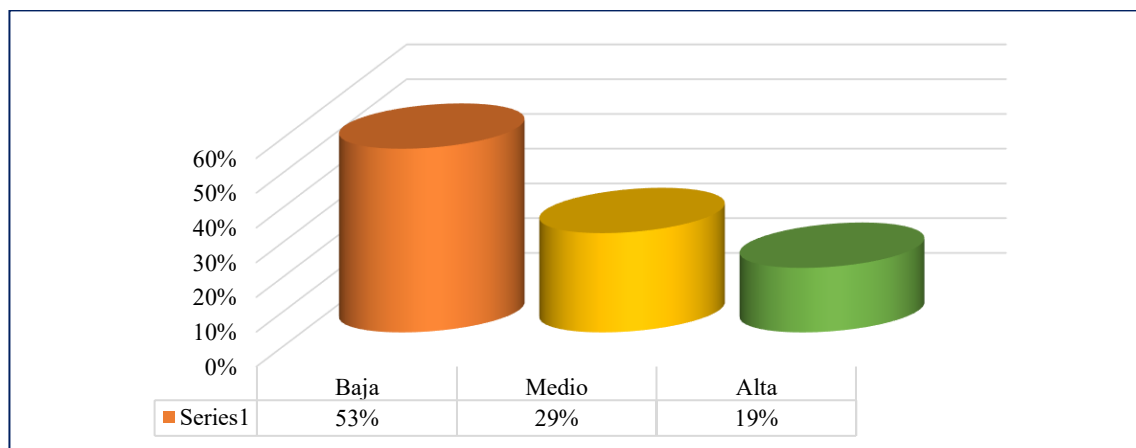


Figura 1. Nivel de motivación. (Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín).

Interpretación:

En la presente tabla y figura se logró identificar que el nivel de motivación fue calificado como baja en un 53%; es aquí donde 37 de los 70 colaboradores que registran los hoteles de tres estrellas de la provincia de san martin, dieron a conocer que las condiciones laborales no es la más adecuada, además casi nunca estan de acuerdo con el horario de la jornada laboral y sienten que el ritmo de trabajo no se ajusta a las expectativas que ellos en primera instancia se imaginaban. Por otra parte, la capacitación y entrenamiento que perciben no permite en su totalidad mejorar en el ámbito profesional; pues este acontecimiento suma a que casi nunca participan de manera activa tanto individual como en grupo, a fin de poder tomar decisiones para el beneficio de la misma y como también propio. El 29%, lo determinaron de nivel medio y el 19% como alta.

Tabla 6*Dimensiones de motivación*

	Condiciones laborales		Capacitación y entrenamiento		Supervisión y liderazgo		Desarrollo profesional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	33	47%	35	50%	38	54%	31	44%
Medio	23	33%	21	30%	17	24%	27	39%
Alta	14	20%	14	20%	15	21%	12	17%
	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín

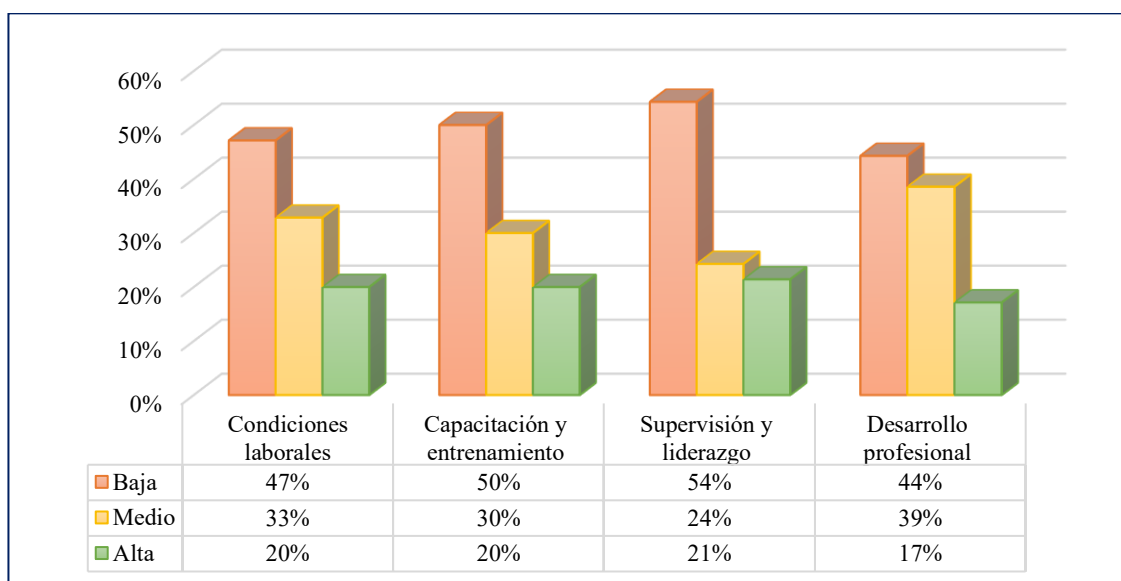


Figura 2 Dimensiones de motivación. (Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín).

Interpretación:

Según corresponde a la presente tabla y figura se puede comprobar que el componente supervisión y liderazgo que registra la variable motivación fue la más baja en un 54%, asimismo este resultado fue validado por 38 de los 70 colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín; quienes dieron a conocer que la calidad de comunicación con los jefes casi nunca es la adecuada, además la supervisión del trabajo no se realiza con el propósito de generar corrección y mejoras, siendo todo lo contrario, la cual tiene otros fines internos que por lo general no guarda mucha relación con los intereses de las empresas. De todo esta descripción, consideran poco justo la asignación y distribución del trabajo. En segunda escala se encontró la capacitación y entrenamiento en un 50%.

3.1.2. Conocer el nivel de rendimiento en los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Provincia de San Martín.

Tabla 7

Nivel de rendimiento

	Desde	Hasta	f	%
Deficiente	20	46	41	59%
Moderado	47	73	11	16%
Eficiente	74	101	18	26%
			70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín

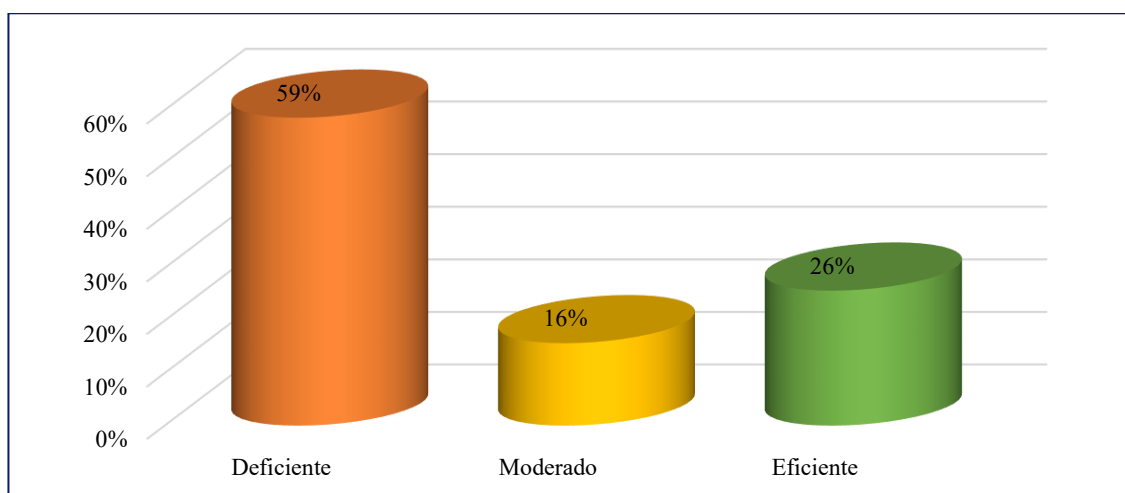


Figura 3. Nivel de rendimiento. (Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín).

Interpretación:

En función a la presente tabla y figura se puede comprobar que el nivel de rendimiento laboral fue identificado como deficiente en un 59%; este resultado fue percibido por 41 de los 70 los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín; es aquí donde la actitud hacia el trabajo no es la correcta, asimismo este hecho viene siendo frecuente, la cual es observable a través de la presentación personal y el desempeño laboral que determinan en sus deberes de día a día. Por otra parte, casi nunca mantienen al orden su espacio de trabajo, siendo percibido por los clientes que ingresan a los hoteles llevándose una mala imagen no favorable para la misma. El 26% lo calificaron como eficiente y el 16% como moderado

Tabla 8*Dimensiones de rendimiento*

	Presentación personal		Actitud de trabajo		Desempeño laboral		Condiciones del área de trabajo		Atención al cliente	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	40	57%	38	54%	37	53%	38	54%	39	56%
Moderado	11	16%	14	20%	14	20%	15	21%	15	21%
Eficiente	19	27%	18	26%	19	27%	17	24%	16	23%
	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín

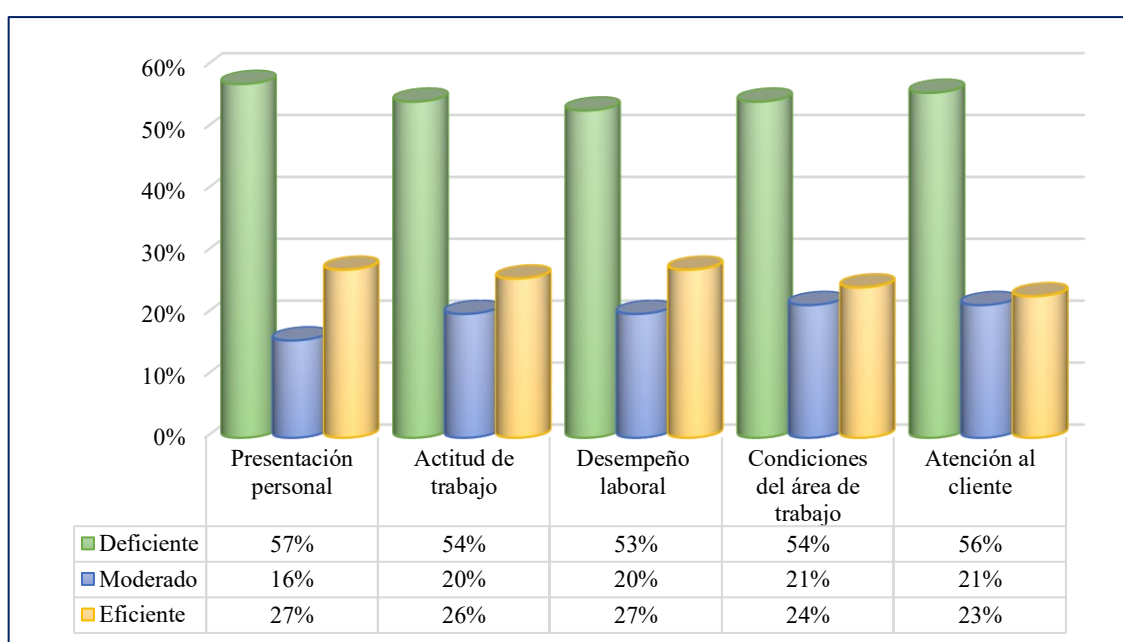


Figura 4 Dimensiones de rendimiento. (Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín).

Interpretación

En la presente tabla y figura se logró palpar que la presentación personal fue uno de los componentes más deficientes que responde la variable rendimiento, asimismo este resultado fue comprobado por 40 de los 70 colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, es aquí donde se registró el aseo personal, vestimenta, postura, la cual no fue la más apropiada siendo un elemento para que el desempeño determine estos resultados. Por otra parte, en un segundo nivel encontramos a la atención al cliente, este componente dio a conocer que casi nunca el colaborador es amable y oportuno para atender un pedido.

3.1.3. Determinar la influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín.

Tabla 9

Influencia motivación y rendimiento laboral

			Motivación	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1.000	,683**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	,683**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

Fuente: SPSS V. 24

Interpretación

En función a la presente tabla, se puede observar que existió una relación significativa entre la motivación y rendimiento laboral en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín. Asimismo, este resultado se validó a partir de la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, es aquí donde el sig. Bilateral fue 0,000 menor al margen de error 0.05. Además, el grado de correlación fue positiva media de ,683; permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis de estudio; que a su vez indica que mientras más motivados se encuentren los trabajadores el desempeño será eficiente.

3.2. Discusión de resultados

La motivación es un proceso interno y propio de cada persona, el mismo que refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La investigación se estuvo desarrollando en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, es aquí donde se logró identificar que los colaboradores registran problemas en cuanto a su rendimiento laboral, por lo que resultó necesario identificar si este hecho viene siendo influenciado por la motivación que presentan cada uno. De esta manera, para poder responder a esta interrogante se vio la necesidad de elaborar cuestionario y aplicarlo a la unidad de análisis, donde se evidenció la existencia de una relación

significativa entre la motivación y rendimiento laboral en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín. Asimismo, este resultado se validó a partir de la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, es aquí donde el sig. Bilateral fue 0,000 menor al margen de error 0.05. Además, el grado de correlación fue positiva media de ,683; permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis de estudio; que a su vez indica que mientras más motivados se encuentren los trabajadores el desempeño será eficiente. Este resultado se contrastó con lo encontrado por Sum (2015), concluyó que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Además, dio a conocer que la motivación produce entusiasmo en el desarrollo de las actividades laborales, y que ellos se sienten satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral. De igual manera, Delgado y Di Antonio (2010), concluyen que la mayoría del personal se encuentra en un bajo nivel de desempeño, reflejan que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen, al momento de tomar una decisión laboral la mitad de la población lo hace en grupo mientras que la otra mitad lo hace individualmente. Hace referencia al bajo nivel de motivación.

En cuanto al primer objetivo específico se logró identificar que el nivel de motivación fue calificado como baja en un 53%; es aquí donde 37 de los 70 colaboradores que registran los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, dieron a conocer que las condiciones laborales no es la más adecuada, además casi nunca están de acuerdo con el horario de la jornada laboral y sienten que el ritmo de trabajo no se ajusta a las expectativas que ellos en primera instancia se imaginaban. Por otra parte, la capacitación y entrenamiento que perciben no permite en su totalidad mejorar en el ámbito profesional; pues este acontecimiento suma a que casi nunca participen de manera activa tanto individual como en grupo, a fin de poder tomar decisiones para el beneficio de la misma y como también propio. El 29%, lo determinaron de nivel medio y el 19% como alta. Estos resultados se relacionaron con lo encontrado por García (2012) quien concluye que el desarrollo del trabajo es fundamental para la consecución de los objetivos de la empresa, además es importante definir una estrategia para potenciar su motivación y desarrollo, también podemos afirmar que el trabajador aspira a obtener de su trabajo unos beneficios económicos y extra salariales y una vez obtenidos, esa posición pasa de ser la deseada a la posición habitual, por lo que el

trabajador continuamente deseará que su trabajo le aporte continuamente nuevos beneficios, ya sean económicos y/o beneficios extra salariales.

En relación al segundo objetivo específico se logró comprobar que el nivel de rendimiento laboral fue deficiente en un 59%; este resultado fue percibido por 41 de los 70 colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín; es aquí donde la actitud hacia el trabajo no es la correcta, asimismo este hecho viene siendo frecuente, la cual es observable a través de la presentación personal y el desempeño laboral que determinan en sus deberes de día a día. Por otra parte, casi nunca mantienen el orden en su espacio de trabajo, siendo percibido por los clientes que ingresan a los hoteles llevándose una mala imagen no favorable para la misma. El 26% lo calificaron como eficiente y el 16% como moderado. Estos resultados se contrastaron con lo encontrado por Alvarado y Aguilar (2013), concluyeron que los elementos motivadores, en el nivel de la alta dirección son el pago, pues esto hace referencia a una recompensa adicional por el cumplimiento de tus tareas, además se sienten a gusto con las funciones y tareas que realizan; por otra parte indicaron como un elemento motivador son las posiciones jerárquicas, tiempo asignado para el cumplimiento de sus tareas y aspiraciones de desarrollo personal.

CONCLUSIONES

La motivación influye positiva y significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín. Asimismo, este resultado fue comprobado con la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, es aquí donde el sig. (Bilateral) fue 0,000 menor al margen de error 0,05; además, el grado de correlación fue positiva media de 0,683; esto hace referencia que mientras más estén motivados los colaboradores el rendimiento laboral será el esperado, aceptando así la hipótesis de estudio.

El nivel de motivación fue calificado como baja en un 53%; este resultado fue palpable por 37 de los 70 colaboradores que registran los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, asimismo esto se debió a las condiciones laborales, las cuales no fueron las más adecuadas, además casi nunca suelen estar de acuerdo con el horario de la jornada laboral y sienten que el ritmo de trabajo no se ajusta a las expectativas que ellos tenían en primera instancia al ingresar a laborar a sus respectivos centros de trabajo. El 29%, lo determinaron de nivel medio y el 19% como alta.

El nivel de rendimiento laboral fue identificado como deficiente en un 59%; este resultado fue percibido por 41 de los 70 colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín; es aquí donde la actitud hacia el trabajo no es la correcta, asimismo este hecho viene siendo frecuente, la cual es observable a través de la presentación personal y el desempeño laboral que determinan en sus deberes de día a día. El 26% lo calificaron como eficiente y el 16% como moderado

RECOMENDACIONES

A los directivos de cada Hotel de tres estrellas que registra la provincia de San Martín, se recomienda la implementación de políticas que se orienten a mejorar las condiciones laborales, pues ello se refleja en los recursos tales como: equipos tecnológicos y materiales adecuados para una buena atención. Además, la realización de capacitaciones de formación laboral, así como también talleres motivacionales, de manera periódica; lo que hará que los colaboradores sientan que la empresa para la que trabajan acoge favorablemente el desarrollo, como respuesta a ello, los inspirarán a trabajar mejor, haciendo uso óptimo de cada oportunidad disponible como automotivación, mejorando así el rendimiento laboral en la organización.

A los líderes de los Hoteles tres estrellas que registra la provincia de San Martín, dar mayor supervisión al servicio que se ofrece al cliente, además de impulsar el liderazgo a los colaboradores, lo cual permitirá el desarrollo profesional de cada uno de ellos, asimismo generar mayores oportunidades y fomentar la competencia sana; es aquí donde el nivel de motivación sufrirá un cambio positivo beneficiando a la institución y a sus colaboradores.

Se recomienda también mejorar las condiciones del área de trabajo, otorgando así los recursos necesarios para poder efectivizar el desempeño de cada colaborador, lo cual se verá reflejado en los resultados finales de cada establecimiento hotelero.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Ed. Mc Graw Hill
- Delgado y Di Antonio (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R. (2003). *La Gestión de los Recursos Humanos, 2a edición*, Madris: McGraw Hill
- García, S (2012). *La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables*. Universidad de Valladolid. España
- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana: Ciencias Médicas.Asturias.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland. Estados Unidos: World Publishing Company.
- Jones, G., y George, J. (2006). *Administración Contemporánea*. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- McClelland, D. (1965). *Toward a theory of motive acquisition*. Estados Unidos: American Psychologist.
- Marshall, R (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid, España: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York, Estados Unidos: Harper & Row
- Millon, T. y Davis, R. (2001). *Trastornos de la personalidad en la vida moderna*. Barcelona: Masson.
- Motowidlo, Stephen. (2003). *Job Performance. Part One. Personnel Psychology*. Handbook of Psychology.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Ruiz et al S. (2013). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. España: McGraw-Hill/ Interamericana de España S.A.

Sánchez, H (2004). *Metodología de la investigación científica*. Trujillo – Perú: Talleres gráficos S.A.

Spencer, L y Spencer, S (2010). *Competence at Work*, New York: Wiley.

Sum, M (2015). *Motivación y desempeño laboral* (tesis de grado).Universidad Rafael Landívar. Guatemala

Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Octava ed.). Lima: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección
<p>Problema general ¿De qué manera la motivación influye en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de motivación en los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Provincia de San Martín? ¿Cuál es el nivel de rendimiento en los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Provincia de San Martín?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de motivación en los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Provincia de San Martín. Conocer el nivel de rendimiento en los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Provincia de San Martín.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La motivación influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: El nivel de motivación en los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Provincia de San Martín, fue baja. H₂: El nivel de rendimiento en los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Provincia de San Martín, fue deficiente.</p>	Motivación	Condiciones laborales	Materiales y equipos	Cuestionario
					Jornada laboral	
					Ritmo de trabajo	
					Ambiente físico	
				Capacitación y entrenamiento	Capacitación	
					Inducción	
					Reconocimiento	
					Talleres	
				Supervisión y liderazgo	Comunicación	
					Supervisión	
					Participación	
					Distribución del trabajo	
			Desarrollo profesional	Ascensos y promoción		
				Imparcialidad		
				Oportunidad		
				Desarrollo personal		
			Presentación personal	Aseo personal		
				Vestimenta apropiada		
				Postura apropiada		
				Área de trabajo limpia		
Actitud de trabajo	Cordialidad					
	Comunicación					
	Seriedad					
	Interés por el trabajo					
Desempeño laboral	Puntualidad					
	Corrección					
	Orden					
	Conocimiento					
Condiciones del área de trabajo	Orden					
	Adecuación					
	Espacio de trabajo					
	Ventilación					
Atención al cliente	Amabilidad					
	Oportunidad					
	Imparcialidad					
	Comunicación					
Diseño	Población		Muestra			
Diseño descriptivo	La población estará conformada por 264 colaboradores de 9 hoteles de tres estrellas ubicados en la provincia de San Martín		La muestra estará conformada por 70 colaboradores de 9 hoteles de tres estrellas ubicados en la provincia de San Martín			

Anexo B. Instrumento para la variable I

Cuestionario

Buenos días, estamos realizando un estudio sobre “LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL COLABORADOR”, agradeciendo de antemano por apoyar a responder la presente encuesta.

Sabiendo que:

1. Nunca 2. Pocas veces 3. Algunas veces 4, La mayoría de veces 5. Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Condiciones laborales						
01	Los equipos y recursos materiales son adecuados para el trabajo que realizo					
03	Estoy de acuerdo con el horario de mi jornada laboral					
03	Me siento bien con el ritmo que me impone el trabajo					
04	Me siento bien con el ambiente físico de la institución (limpieza, orden, ventilación, iluminación, espacio)					
Capacitación y entrenamiento						
05	Participo en las jornadas de formación y capacitación que ofrece la institución					
06	Me siento bien con la inducción al puesto de trabajo					
07	La capacitación y entrenamiento me permiten ser reconocido en mi trabajo					
08	Considero que se deberían programar talleres de capacitación en TICs					
Supervisión y liderazgo						
09	La calidad de la comunicación con los jefes con los subalternos es la adecuada					
10	La supervisión del trabajo se realiza con fines de corrección y mejora					
11	Participo activamente en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución					
12	Considero justa la asignación y distribución del trabajo					
Desarrollo profesional						
13	Considero justas las oportunidades de ascensos y promoción interna					
14	Existe imparcialidad en los jefes para otorgar ascensos y promociones					
15	Tengo la oportunidad de ascender y hacer carrera dentro de la institución					
16	Siento que puedo desarrollarme profesionalmente en la institución.					

Anexo C. Instrumento para la variable II

TEST DE RENDIMIENTO LABORAL

Buenos días, estamos realizando un estudio sobre “LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL COLABORADOR”, agradeciendo de antemano por apoyar a responder la presente encuesta.

Sabiendo que:

1. Nunca 2. Pocas veces 3. Algunas veces 4, La mayoría de veces 5. Siempre

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
Presentación personal						
01	aseo personal					
03	Vestimenta apropiada					
03	postura apropiada					
04	área de trabajo limpia					
Actitud de trabajo						
05	actitud cordial y de servicio					
06	se comunica y se da entender adecuadamente					
07	seriedad					
08	demuestra interés por su trabajo					
Desempeño laboral						
09	Presenta sus informes en forma puntual					
10	correcto llenado de formatos					
11	Tiene sus archivos ordenados y etiquetados convenientemente					
12	Conoce y aplica el reglamento interno					
Condiciones del área de trabajo						
13	Útiles de escritorio ordenados					
14	Equipo de trabajo adecuado					
15	Mantiene el orden en su espacio de trabajo					
16	Las ventilación e iluminación es la adecuada					
Atención al cliente						
17	Es amable					
18	Es oportuno al momento de atender un pedido					
19	Demuestra imparcialidad al momento de atender una solicitud					
20	Explica convenientemente al cliente respecto a un pedido					

¡Gracias por su participación!

Anexo D. Lista de Hoteles tres estrellas de la Provincia de San Martín 2019

N°	HOTEL TRES ESTRELLAS	DIRECCIÓN
1	Riosol Tarapoto Hotel	Jr. Jimenez Pimentel #407 - Tarapoto
2	Cerro Verde Tarapoto Hotel	Jr. Augusto B. Leguia 596 - Tarapoto
3	Hotel Río Cumbaza	Jr. Pedro de Urzua #515 - Tarapoto
4	Hotel Cumbaza	Jr. Jimenez Pimentel #609/610 - Tarapoto
5	Hotel Nilas	Jr. Moyobamba # 173 - Tarapoto
6	DM Hoteles Tarapoto	Pasaje las Flores 224 La Banda de Shilcayo
7	Puerto Palmaeras Tarapoto	San Martin, Tarapoto 22200
8	Hotel San Marino	Prl. Perú la Planicie 210 - Morales Perú
9	Sumaj Casa Hotel	Jr. Putumayo Cdra. 6 - Tarapoto