



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje
Chota - Piura año 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Bendezu Guerrero, Josselin Fabiola (orcid.org/0000-0002-9339-9721)

ASESORA:

Dra. Araujo García, Judith (orcid.org/0000-0003-1104-1812)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social y Corporativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación formativa lo dedico principalmente a Dios,
por darme la fuerza necesaria e inspirarme a seguir adelante.

También lo dedico a mis padres, por darme su apoyo emocional y por su arduo
trabajo y esfuerzo todos estos años.

A mis profesores, por guiarme en cada paso que doy compartiendo sus
conocimientos conmigo para poder ser una profesional de los que puedan estar
orgullosos.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por otorgarme todas sus bendiciones, a mis padres por haber sabido brindarme su ejemplo de trabajo y honradez y paciencia en este trabajo de tesis.

También quiero agradecer a la Universidad César Vallejo y profesores por ser mis guías y por brindarme las enseñanzas necesarias para poder seguir adelante en mi futuro.

Índice de contenido

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. MÉTODOLÓGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.1.1. Tipo de investigación:	17
3.1.2. Diseño de investigación:.....	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.3.1. Población:.....	20
3.3.2. Muestra:	20
3.3.3. Muestreo:	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
3.5 Procedimiento	23

3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	25
4.1. Estadística descriptiva	25
4.1.1. Caracterización de la muestra	25
4.1.2. Estadística descriptiva por dimensiones.....	25
4.1.3. Tablas cruzadas.....	32
4.2. Estadística inferencial	34
4.2.1. Prueba de normalidad	34
4.2.2. Prueba de hipótesis general	34
4.2.3. Prueba de hipótesis específica 1.....	36
4.2.4. Prueba de hipótesis específica 2.....	37
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS:.....	46
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Variables de estudio</i>	18
Tabla 2. <i>Niveles de confiabilidad</i>	22
Tabla 3. <i>Tabla cruzada motivación laboral x género de los encuestados</i>	33
Tabla 4. <i>Tabla cruzada desempeño laboral x género de los encuestados</i>	33
Tabla 5. <i>Prueba de normalidad</i>	34
Tabla 6. <i>Escala de valores del coeficiente de correlación</i>	35
Tabla 7. <i>Correlaciones entre las variables motivación laboral y desempeño laboral</i>	35
Tabla 8. <i>Correlaciones entre motivación intrínseca y desempeño laboral</i>	36
Tabla 9. <i>Correlaciones entre motivación extrínseca y desempeño laboral</i>	37

Índice de figuras

Figura 1. <i>Resumen de proceso de casos</i>	22
Figura 2. <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	22
Figura 3. <i>Género de los encuestados</i>	25
Figura 4. <i>Estadística descriptiva de la dimensión 1: Motivación intrínseca</i>	26
Figura 5. <i>Estadística descriptiva de la dimensión 2: Motivación extrínseca</i>	28
Figura 6. <i>Estadística descriptiva de la dimensión 3: Nivel de desempeño</i>	29
Figura 7. <i>Estadística descriptiva de la dimensión 4: Competencias de gestión</i>	30
Figura 8. <i>Estadística descriptiva de la dimensión 5: Diseño de trabajo</i>	32

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue el determinar la relación existente entre las variables de motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota – Piura, año 2023.

El tipo de investigación fue de tipo básica. Con enfoque cuantitativo. De diseño no experimental y de nivel correlacional. La población constó de 14 trabajadores del hospedaje Chota. Para realizar la medición se utilizó un instrumento en donde se evidencian las variables de motivación y desempeño laboral. El instrumento fue previamente validado por tres expertos con los grados de maestría y doctorado.

Una vez realizado la recolección de datos y de haber terminado el procesamiento de datos en la plataforma estadística SPSS, se realizó la prueba de normalidad y como resultado se analizó en Shapiro – Wilk. Además, como la significancia fue mayor a 0.05 se aceptó la hipótesis nula y se trabajó con el estadístico de correlación paramétrico de Pearson. Como conclusión se determinó que existe una relación positiva considerable entre las variables de motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota – Piura, año 2023.

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

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the work motivation variables and work performance of the workers at the Chota – Piura lodging, year 2023.

The type of research was basic. With a quantitative approach. Non-experimental design and correlational level. The population consisted of 14 workers from the Chota lodging. To carry out the measurement, an instrument was used where the variables of motivation and work performance are evident. The instrument was previously validated by three experts with master's and doctoral degrees.

Once the data was collected and the data processing was completed in the SPSS statistical platform, the normality test was performed and as a result it was analyzed in Shapiro-Wilk. Furthermore, as the significance was greater than 0.05, the null hypothesis was accepted, and the Pearson parametric correlation statistic was used. In conclusion, it was determined that there is a considerable positive relationship between the variables of work motivation and work performance of the workers at the Chota - Piura lodging, year 2023.

Keywords: Work motivation, work performance, intrinsic motivation, extrinsic motivation.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, toda organización debe considerar importante el tener motivado a todos sus talentos humanos, pues dependiendo del nivel de motivación que el talento adquiera, su desempeño se verá comprometido. Si el talento es motivado constantemente, su desempeño aumentará y así la organización podrá llegar o alcanzar sus objetivos y metas propuestas. Por el contrario, si el talento está desmotivado, su desempeño bajará y no podrá cumplir correctamente con sus tareas asignadas, llevando así a problemas en la organización.

A nivel internacional, en Ecuador, según Manjarrez, et al. (2020) realizó una investigación del hotel El Cantón Quevedo donde se describe que el problema que se presenta es sobre la falta de motivación en sus trabajadores, siendo que el 37% de los trabajadores de vez en cuando perciben estimulación moral, es decir, sus jefes reconocen el trabajo que hacen. Al 47% casi siempre se aplican las políticas salariales de su empresa, aunque esto indica que la mayoría no las reciben. El 37% recibe reconocimiento por sus resultados de trabajos y el 34% dice que son considerados a la hora de tomar una elección en la empresa. Todo ello da como resultado que los trabajadores se vuelvan conformistas y no aspiren a desempeñarse de mejor manera en los cargos que se le son asignados.

A su vez, en Colombia, los autores Torres, et al. (2019), en su investigación centrada en los hoteles pymes de Villavicencio señalo como problema a la disminución de la motivación de los trabajadores, que en la mayoría de estos hoteles la prima, las cesantías, los intereses de cesantías, la pensión, la dotación y los servicios de transporte no se realizan o no los cubre la empresa. Incluso señalan que los pagos de la remuneración de los trabajadores suelen atrasarse desde un mes hasta los seis meses, lo que desmotiva en gran medida a los trabajadores, a pesar de que se les brindan todos los beneficios legales como las vacaciones, la salud y la liquidación.

Referente a la segunda variable de desempeño laboral, en el país de México, según Riera et al (2020) describieron en su investigación realizada en el Hotel Ibiza ubicada en la ciudad de Vines, una problemática relacionada al desempeño laboral e incluso

a nivel de la comunidad son reconocidos por este problema. En esta investigación describen que se han reportados descontentos por parte de los huéspedes con referencia a la atención al cliente que reciben de los trabajadores, también señalan que los trabajadores no cumplen con la normativa disciplinaria del hotel. Sin embargo, también se encontró que no contaban con los procedimientos adecuados para determinar las causas que afectan a su desempeño laboral y direccionarlos en el camino correcto para aumentar su potencial de desempeño.

Del mismo modo, en Ecuador, según Fuentes (2016) en su investigación empleada en el hotel de las Flores identificó la problemática en el desempeño laboral de sus trabajadores, esto a causa de que no se tiene un método específico y adecuado para la valoración del desempeño de los trabajadores del hotel. Además, se describe que no se conocen los errores operativos de los trabajadores, porque al no tener medición del desempeño de los trabajadores, no se reconoce quienes son los trabajadores que se desempeñan de forma inferior, a la vez de que en la empresa gracias a este problema no se sabe cuáles son las áreas para mejorar.

Por su parte en Perú, el autor Alcalde (2018) identifica que en un estudio que realizó en la empresa de Transportes Turismo Días S.A., específicamente a la sucursal de Cajamarca, se presentaron problemas en la atención al cliente, mostrándose a los trabajadores reacios a brindar mayor información si es que lo desean los clientes, también se presenta que los trabajadores solo cumplen con el horario programado y no desean realizar horas extras aún si es que se requiere. Todos estos problemas se presentaron gracias a la escasez de motivación que la empresa de transportes les brinda a sus trabajadores repercutiendo de manera negativa a sus desempeños en el interior de la empresa.

La autora Ravines (2023) también identificó una problemática en la empresa de Transportes Turismo Días, con la diferencia de que se centró en la sucursal de Chiclayo. Indica que los problemas que presenta esta empresa se desarrollan debido a que no existe o no han implementado un programa que desarrolle la motivación de sus trabajadores, para que ellos puedan desempeñarse de mejor manera y las tareas

que se les son encomendadas aumenten su productividad y eficacia por el bien de la empresa.

Para complementar, según Ayosa (2021) también señala que la falta de motivación en el hotel Mango Verde ubicado en Piura es un gran problema, puesto que el hotel no presenta capacitaciones para los trabajadores, así como la inexistencia de reportes sobre el desempeño de sus trabajadores, para poder medir el crecimiento de la empresa. Además, indica que los trabajadores no hacen buen uso de los bienes materiales que se les ofrece en el hotel, las quejas constantes de los trabajadores sobre un aumento de remuneración y la falta de compromiso para cumplir los horarios de trabajo establecidos. Esto también generado por la falta de interés del hotel en implementar motivaciones a sus trabajadores, lo que conlleva a que el desempeño de estos sea insuficiente y no aporten a la empresa de manera favorable.

Otro aporte lo realiza Díaz (2022) quien describe en su investigación que en la empresa de Administración turística EIRL el desempeño laboral de los trabajadores se ha visto afectado por el ineficiente proceso de selección de nuevos trabajadores, puesto que lastimosamente a los nuevos trabajadores los contratan sin que estos se encuentren preparados para el puesto, por ende, no se desempeñan de manera correcta en sus labores, lo que retrasa y obstaculiza en el desempeño laboral de los trabajadores más antiguos de la empresa turística.

Por otra parte, esta investigación se centró en las variables de motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores del hospedaje Chota, que se encuentra ubicado en la región de Piura, más específicamente en la Urb. El Bosque Mz. A Lt.05 - Castilla. El hospedaje cuenta con 19 habitaciones, por lo que no se encuentra categorizado y clasificado según el reglamento de hospedaje del Ministerio de Comercio, Exterior y Turismo (MINCETUR).

Es posible señalar que los problemas relacionados con la motivación y desempeño laboral de sus trabajadores se presentarían con la muestra del descontento al no recibir vacaciones prolongadas los trabajadores, es decir, que solo les dan un día a la semana de descanso y trabajan los demás días restantes, es por ello que a veces

suelen parecer más serios y hoscos en la atención a los clientes mientras más tiempo pasa su jornada laboral.

Las posibles causas de estos problemas serían la falta de comunicación por parte de los trabajadores con los dueños, puesto que no les exigen las vacaciones pagadas al que tienen por ley. También otra posible causa, es el que trabajen más de las ocho horas diarias establecidas por el ministerio de trabajo y promoción del empleo (MTPE), siendo que en total trabajan doce horas diarias.

En caso de que continúen estas problemáticas, los trabajadores podrían dejar la empresa e irse a otros trabajos, lo que generaría una pérdida de talentos en la empresa, además de que es posible que brinden mala atención a los clientes en el transcurso del tiempo.

Una posible alternativa de solución sería el implementar vacaciones de 30 días al año a los trabajadores, así como lo indica el MTPE. Además, de disponer de descansos de media hora a una hora como máximo a los trabajadores para que no se sientan agotados y puedan salir con mayor motivación a trabajar.

Otro de los posibles problemas sobre la variable de desempeño laboral es la ausencia de la definición de los puestos de trabajo, esto quiere decir, que el hospedaje no cuenta con los puestos definidos, lo que hace que a veces los trabajadores roten de cargo e inclusive cumplan con la función de dos cargos a la vez. También, otro posible problema se debería a las pérdidas y/o robos constantes de las sábanas del hotel por parte de algunos de los clientes, esto se presenta por el descuido de los trabajadores, ya que a la hora que los clientes se retiran, ellos no revisan la habitación enseguida, por lo tanto, se dan cuenta del robo una vez que han pasado varios minutos y no se logran recuperar las sábanas.

Entonces, referido a lo mencionado anteriormente, una de las posibles causas de estos problemas son el no tener una cultura organizacional definida y acorde a la empresa, puesto que es un hospedaje se deben de respetar los puestos de trabajo y cumplir eficientemente con las funciones de este, sin embargo, al no contar con ella, se produce un desorden en los puestos de trabajo y confunden a los trabajadores con

respecto a las funciones que deben cumplir. También, otra posible causa es la falta de supervisión regular del establecimiento y de sus trabajadores, esto debido a que los dueños viven en un distrito diferente y no pueden viajar constantemente para supervisar que los trabajadores cumplan con sus funciones adecuadamente.

En caso de que estos problemas continúen se notará una disminución en el desempeño de los trabajadores, además de la confusión acerca de sus puestos de trabajo y no desempeñaran correcta y eficientemente sus funciones, llegando así a una mala atención y creando desconfianza para los clientes. Otra posible consecuencia sería el aumento en los gastos que se realizaría en la empresa por la compra de sábanas nuevas, pues serían gastos innecesarios y fuera del presupuesto mensual.

Algunas posibles alternativas de solución serían el de asignar puestos estables e implementar capacitaciones para que los trabajadores se informen de cada área en la cual se van a desempeñar. También, el de tener un inventario de los utensilios de limpieza y de las sábanas para poder controlar y supervisar las pérdidas de estos productos.

Posteriormente a todo lo descrito, la interrogante que surge en este trabajo de investigación es ¿Cómo se relaciona motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota – Piura? Y que a su vez tiene como objetivo el determinar la relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota – Piura. El cual responde a la hipótesis general sobre que existe una relación positiva significativa entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota – Piura.

La investigación que lleva por título Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota - Piura año 2023, resulta de gran relevancia para la sociedad porque permite conocer sobre la relación que existe entre la motivación laboral de los trabajadores y el cómo este influye en el desempeño laboral de los mismos.

Al mismo tiempo, esta investigación beneficiará de muchas maneras a la universidad César Vallejo, porque este trabajo de investigación quedará en la biblioteca institucional, aportando así de distintas maneras a otros futuros alumnos en sus investigaciones.

Como justificación teórica aporta en gran medida enriquecimiento a los lectores, porque en esta investigación se recopilaron diversos conceptos teóricos sobre los temas de motivación laboral, desempeño laboral y temas similares. Y en el sector turismo, aporta el conocimiento que deben tener estas empresas para enriquecer la motivación de sus trabajadores y aumenten su desempeño.

Con respecto a la justificación metodológica de este proyecto de investigación, consta de un diseño no experimental de tipo transversal, de nivel correlacional y con un enfoque cuantitativo. También, se necesitó elaborar un cuestionario con el cual se pudo medir si se cumplen con los objetivos planteados anteriormente de la investigación.

Por último, tenemos una justificación práctica la cual consiste en que los investigadores consideran esta investigación de gran importancia, pues mediante este estudio se llenaron de más conocimiento sobre este tema, la motivación y el desempeño laboral, lo cual los ayudará en un futuro para liderar de una manera efectiva a un grupo de personas a su cargo sin perder el objetivo de la empresa en el camino, contando con trabajadores motivados y con desempeños eficaces.

II. MARCO TEÓRICO

En el país de Ecuador, según Cadena (2019) tuvo como objetivo en su estudio el analizar la relación entre las variables de la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de su empresa de estudio, en la provincia de Pichincha. La investigación fue cuantitativa y correlacional, y su población constó de 50 trabajadores. Los resultados que obtuvieron en relación de la motivación laboral revelan que sus necesidades relacionadas a su resguardo, desarrollo personal están medianamente satisfechas, sin embargo, con relación al desempeño laboral reveló que su colaboración grupal, la calidad de competencias y el liderazgo son regularmente satisfactorias. Por último, concluyeron que si hay una relación entre las variables de estudio analizadas previamente.

Las empresas que deciden implementar motivación constante a sus trabajadores necesitan entender sobre los beneficios que conllevan, y deben preservar un balance con el trabajador y la empresa. También, se deben comprometer a crear un ambiente laboral saludable y ameno que ofrezcan a sus trabajadores seguridad, así demostrarán un rendimiento mayor con el pasar del tiempo. Todo ello, hará que los trabajadores no tengan la necesidad de irse, puesto que también mejorarán sus habilidades mediante capacitaciones que la empresa debe otorgar y estarán lo suficientemente motivados para cumplir adecuadamente sus funciones.

De acuerdo con los autores, Seijías et al. (2020) en su investigación realizada, el objetivo que escogieron fue el determinar la relación entre las variables de motivación y desempeño de los estudiantes de la Escuela Profesional de la carrera de Turismo. Recopilaron la información mediante encuestas a 103 estudiantes y los procesos se realizaron mediante la estadística descriptiva. Los datos se consiguieron por medio de encuestas, métodos de motivación y realizaron una entrevista organizada. Para el procesamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Como resultados obtuvieron que existe una relación negativa entre las variables de motivación y desempeño.

En la investigación mencionada anteriormente, se llega a la conclusión que, aunque es necesario que haya en una Escuela de Turismo una buena motivación para que se logre un desempeño laboral no siempre se da. Es por ello, que las empresas deben poner más atención para lograr un equilibrio en ambas.

En el país de Argentina, el autor Bayser (2020) realizó una investigación donde la finalidad fue describir cual es la relación entre motivación y desempeño laboral en los trabajadores de enfermería de una institución pública. La muestra se efectuó con 60 profesionales de enfermería de género femenino que contaban entre los años 34 y 53. El desempeño profesional resultó con un nivel medio en la mayoría de la muestra con 96% y el autor afirma que no se hallaron personas con desempeño alto. Como conclusión se reveló que existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre las variables. Esto evidencia la escasez de estas investigaciones y la importancia de hacerlas para que se evalúen estrategias de intervención e impulsen ambos indicadores tal como los resultados alcanzados.

Un elemento clave en el desempeño de un trabajador, es la motivación que la empresa les brinda. En esta institución pública, el autor evidencia que el desempeño laboral fue de nivel medio por lo que se debe motivar a los trabajadores para que su rendimiento sea mejor.

También en Colombia, según Almansa y Calvo (2022), tuvieron como objetivo de investigación determinar cuál era la relación de la motivación laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas textiles de Colombia. El método de su estudio fue no experimental y de tipo correlacional. Para ello, realizaron una encuesta a 27 trabajadores de una empresa textil perteneciente a Barranquilla. Como resultado obtuvieron que el nivel de desempeño de los trabajadores era muy inferior al esperado, ya que los trabajadores esperaban recibir su remuneración adecuada y las prestaciones que el gobierno establece. Por último, se concluyó que si existe relación entre las variables en los trabajadores de la empresa textil.

En la investigación realizada por los autores Almansa y Calvo, existe una relación entre motivación y desempeño laboral pero los trabajadores de esta empresa no

tienen una buena motivación. En este caso, los trabajadores desean recibir una motivación extrínseca como lo son remuneraciones adecuadas, pero al no recibir este beneficio por parte de la empresa ellos no realizan un buen trabajo ni tienen un buen desempeño laboral.

De la misma forma, otro estudio ejecutado en Ecuador, por Verdesoto (2021), señala que empleó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y nivel correlacional. La finalidad de su investigación fue analizar la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de Judicatura del Cantón Esmeraldas. En su estudio se realizaron entrevistas y cuestionarios, la población fue un total de 36 funcionarios y 2 autoridades de la institución. Como resultado se obtuvo que la institución no contará con un plan de motivación para sus trabajadores, lo que conlleva a que el desempeño de estos disminuya. Además, concluyeron en que existe una relación poco significativa entre las variables.

Se define a la motivación laboral como la habilidad que tienen las empresas para preservar el compromiso de sus trabajadores y estos brinden su potencial al máximo, pero al no haber motivación no se logran los objetivos empresariales marcados por la organización.

En Perú, los autores Minaya y Moreno (2023) realizaron un trabajo de investigación en el cual su finalidad fue determinar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa distribuidora MKS Buenos Aires. El enfoque que eligieron fue el cuantitativo con diseño no experimental, de nivel correlacional. Su población constó de 25 trabajadores y utilizaron instrumentos de cuestionarios. Al final de la investigación concluyeron que si existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables estudiadas.

Del mismo modo, según el autor Díaz (2021) tuvo como objetivo en su investigación el comprobar que relación puede haber entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa estudiada. El estudio fue de nivel correlacional y de diseño no experimental. Su población fue de 57 trabajadores y utilizó el proceso estadístico de Kolmogorov – Smirnov. Como conclusión de la investigación

fue que si existe una relación entre ambas variables de estudio. Además, para comprobar sus resultados se visualizó una significancia asintótica de 0,000, por lo tanto, rechazaron la hipótesis nula y aceptaron la hipótesis alterna.

Además, de acuerdo con el autor Linares (2017) tuvo como objetivo en su estudio el determinar la relación existente entre las variables de estudio. Su tipo de estudio es descriptivo, correlacional. Con enfoque cuantitativo. Su población constó de 48 colaboradores. Al final se probó que existe una relación positiva y directamente proporcional entre las variables de estudio, en otras palabras, da a entender que si se aumenta el valor de una de las variables la otra variable también aumentará.

De igual forma, según Leiva y Laureano (2019) plantearon como objetivo general de su estudio sobre hoteles tres estrellas en la provincia de San Martín determinar el efecto de la motivación en el desempeño laboral. Se utilizó como tipo de investigación el nivel correlacional y el diseño descriptivo. La muestra conformó 70 trabajadores de 9 hoteles de tres estrellas. Los cuestionarios fueron el medio de recopilación de datos, y resultó en que el 53% calificó la motivación como baja y el 59% calificó el nivel de desempeño laboral como pobre. Concluyeron que la motivación tiene un efecto positivo y significativo relacionado al desempeño de los trabajadores de estos hoteles.

Para finalizar, los autores Torres y Quijaite (2019) realizaron una investigación el cual llevó a su objetivo fue el determinar qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa. La metodología que utilizaron fue un tipo de investigación aplicada, y con un nivel de investigación correlacional. La población que ellos estudiaron fue a 30 trabajadores de la empresa, entonces como resultado obtuvieron que las variables tenían un nivel de significancia del 0,049 el cual equivale a menos del 5% de su margen de error. Por último, concluyeron que existe una relación positiva entre las variables en los trabajadores de la empresa.

A nivel local, en la investigación de Peña (2022) su fin fue el determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Piura. Su investigación tuvo un diseño descriptivo y un enfoque cuantitativo. Además, la población a la que seleccionó para realizar una encuesta con

35 preguntas constó de 161 trabajadores. Como resultado en su investigación obtuvo que si existe una relación positiva en un grado moderado entre las variables.

También, según García y Sánchez (2021) realizaron una investigación en una entidad del sector micro financiero en Piura, donde su objetivo fue el determinar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores. En esta investigación su metodología empleada fue de un enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población que seleccionaron fue a 30 trabajadores de una entidad del sector micro financiero de Piura, a los que les realizaron una encuesta. Como resultado de esta investigación obtuvieron que la motivación de los encuestados se encuentra en disminución y el desempeño laboral de los trabajadores encuestados también estaba en disminución. Entonces, concluyeron en su investigación que si existe una relación positiva muy fuerte entre las variables de estudio de esta entidad perteneciente al sector micro financiero en Piura.

Para agregar, en la investigación de Pasapera y Rubio (2021) también tuvo como objetivo el determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la MDVO de Piura. Su estudio tuvo un diseño descriptivo. Se necesitó de 210 trabajadores y la muestra probabilística se realizó a 30 trabajadores, a los que se les realizó un cuestionario. Como resultado de esta investigación se determinó que si existe una relación positiva y de grado medio entre las variables de motivación y desempeño laboral.

Teniendo en cuenta la investigación de los autores antes mencionados, se observa que la motivación tiene una relación muy cercana con el desempeño laboral y, por tanto, cada empleador debe tomar en cuenta este aspecto fundamental: aprender a darle valor al capital humano porque la motivación laboral es un elemento que perjudica abiertamente a la productividad y a los resultados deseados de la empresa.

No obstante, el autor Abad (2022) en su tesis, tuvo como objetivo el determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología empleada fue de diseño descriptivo con un nivel correlacional y un enfoque cuantitativo. La población a la que se seleccionó constó de ocho trabajadores.

Los resultados de su estudio evidencian que hay una disminución notable de la motivación, pues el 50% de los trabajadores estaban en desacuerdo con su remuneración. Como conclusión de su investigación determinaron que no existe una relación estadística entre las variables de motivación y desempeño laboral, y recomendaron a las organizaciones que implementen métodos que contribuyan a incrementar la motivación de sus trabajadores para que la eficiencia de estos sea mayor.

Es indispensable que la motivación constante sea de carácter obligatorio para todas las empresas, ya que asegura que las metas planteadas por la empresa se cumplan a la menor cantidad de tiempo posible y los trabajadores estarán satisfechos con su lugar de trabajo. Además, serán conscientes del rumbo en que la empresa quiere dirigirse, creando así un beneficio para ambas partes.

Asimismo, de acuerdo con Guerrero (2019) en su estudio tuvo como objetivo el determinar si existe correlación entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional de Piura. El enfoque de su investigación fue el cuantitativo y fue de nivel correlacional. La muestra que realizaron constó de 19 trabajadores, y realizaron un cuestionario en la cual los resultados indicaron que la motivación de los trabajadores es mínima, con un resultado del 42.11%, siguiendo con el desempeño se determinó el 36.84%, lo que quiere decir que el desempeño laboral es bajo. Concluyó su investigación en que no existe una correlación significativa entre las variables de estudio. Se puede añadir que la relación entre ambas dependerá del valor que le otorgue cada empresa para el logro de sus objetivos.

Se entiende como motivación laboral, al deseo de cumplir con las metas de las empresas, siendo influenciados por la satisfacción de alguna necesidad personal de cada uno de los trabajadores (Quiroz, 2019). Siendo la necesidad una circunstancia íntima en la cual las personas ejercerán ciertas acciones que se muestren más atractivas para satisfacerlas. Esto quiere decir, que la motivación laboral depende de las necesidades de cada persona y lo que quiere llegar a ganar con ello.

De igual manera, de acuerdo con Huaraca y Martínez (2021) definen a la motivación laboral como una competencia que tienen las organizaciones para conservar la iniciativa de forma positiva de los trabajadores para que aumenten en su desempeño y el ambiente laboral sea satisfactorio, a la vez indican que dependiendo de los trabajadores intervienen diversos factores que nos instruyen para poder guiarlos y así se lleguen a alcanzar los objetivos de las organizaciones. En otras palabras, los autores lo definen como las conductas que se llevan a cabo dependiendo de la estimulación de las empresas a los trabajadores.

Del mismo modo, según Álvarez y Ayala (2020) la motivación laboral está conformada por factores internos y factores externos que determinan las acciones elegidas por los trabajadores y esto conlleva a que los objetivos de las empresas se cumplan, dependiendo del nivel de motivación empleados en los trabajadores. De acuerdo con los autores, la motivación laboral varía de cada trabajador y el cómo los ambientes externos e internos que los rodean influyen en ellos.

Agregando a lo anterior, el autor Álvarez (2022) señala que la motivación laboral generalmente, se divide en dos tipos, el primero es la motivación intrínseca, el cual se conforma por las circunstancias particulares de cada individuo, lo que quiere decir, que a cada individuo nace. El otro punto se encuentra en la motivación extrínseca, el cual trata sobre que cada acción que se realice es expresamente para poder obtener alguna retribución externa, por ejemplo, un incremento o una adición en la remuneración.

En referencia a lo mencionado anteriormente, según Rodríguez et al. (2021) definen a la motivación intrínseca como una preferencia habitual hacia el aprovechamiento, la autoridad, la atracción involuntaria y el reconocimiento. Todo esto quiere decir, que la motivación intrínseca se guía o se direcciona particularmente hacia la búsqueda del desarrollo personal de los trabajadores.

Por el contrario, la motivación extrínseca se define como aquella que se origina en el ambiente externo y actúa como un estímulo para lograr ejecutar ciertas acciones, y como consecuencia se obtienen retribuciones como, por ejemplo, una remuneración

o salario (Llanga, 2019). Entonces se entiende por motivación extrínseca, al estímulo externo dado por la empresa como una retribución en su mayoría económica a cambio del buen desempeño en las tareas de los trabajadores.

Por otro lado, los autores Núñez y Valencia (2022) explican que según la Teoría de Herzberg los factores o dimensiones de la motivación laboral son el trabajo estimulante, sentimiento de autorrealización, reconocimiento, el logro y responsabilidad superior. Señalan que cada uno de estos factores mencionados anteriormente facilita el crecimiento de la motivación laboral.

Con respecto a lo relacionado con la segunda variable, se define al desempeño laboral como un comportamiento o una acción realizada por los trabajadores, con el fin de alcanzar una meta en la empresa en la que se labora, en el cual la resistencia es considerada lo más importante (Chiavenato, 2020 como se citó en Sullca, 2022).

De la misma forma, los autores Mamani y Cáceres (2019) definen al desempeño laboral como las consecuencias de los talentos de los trabajadores, además dependiendo el nivel de productividad de los trabajadores el desempeño aumentará, brindando labores de calidad, además de ser eficientes y efectivos. Como producto de todo ello, se realizará el progreso de los trabajadores en el entorno laboral de las empresas.

Igualmente, el autor Zúñiga (2021) conceptualiza al desempeño laboral como el empleo de la resistencia o de los conocimientos de los trabajadores, es decir, el talento o la destreza que estos tienen para efectuar en su cargo y así logren alcanzar los objetivos que las empresas necesitan en un tiempo establecido, entonces, dependiendo al desempeño de los trabajadores, los supervisores o jefes de las empresas considerarán si es necesario un aumento de puesto del trabajador.

Es necesario agregar a lo mencionado anteriormente, que los autores Soto e Inga (2019) dimensionan a la variable de desempeño laboral en tres dimensiones, las cuales son el desempeño de tareas, el civismo y la falta de productividad. Asimismo, definen a la primera dimensión como el cooperador de la productividad ya sea de un bien o de un servicio de manera directa o evasiva. También definen a la segunda

dimensión como el generador de un ambiente laboral armonioso en el que todos se apoyan unos a otros, dando aportes positivos. Por último, la tercera dimensión lo define como los comportamientos negativos de los trabajadores que desestabilizan a las empresas.

Mientras que en la perspectiva de Peiró et al (2021) dimensiona a la variable de desempeño laboral en cuatro dimensiones, los cuales son el desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, innovador y creativo, por último, los comportamientos contraproducentes. También definen a las dimensiones de desempeño de tarea como una manera en la que los trabajadores llevan a cabo sus labores que fueron adjuntadas en la explicación del puesto laboral. Siguiendo con la dimensión de desempeño contextual, se trata de las conductas que no forman parte del puesto de trabajo asignado, es decir, son conductas que resaltan solo en momentos adecuados y en específico que se consideran de relevancia para las empresas. La tercera dimensión del desempeño adaptativo, innovación y creativa lo definen como la forma en la que los trabajadores se adaptan a los procesos de variación de los puestos de trabajo, lo que lleva a los trabajadores a producir recomendaciones y originando la creatividad e innovación de los mismos trabajadores como consecuencia se desarrollaran ventajas sobre la competencia para las empresas. Por último, la dimensión de los comportamientos contraproducentes se refiere a los comportamientos que realizan los trabajadores que son desventajas para las empresas.

Para finalizar, según Chiavenato (2017) indica que el desempeño laboral consta de tres dimensiones, los cuales son nivel de desempeño, competencias de gestión y diseño de trabajo, de lo cual asegura que es el talento de la conducta de la empresa.

Se entiende por nivel de desempeño el grado o intensidad en la que los trabajadores se van a desempeñar en sus áreas laborales, y todo ello se basan en las destrezas y competencias de cada trabajador.

Para continuar con las competencias de gestión, se concentra en llegar a las metas laborales, incorporando los comportamientos individuales de los trabajadores.

Además, se basan exactamente en las competencias que fueron identificadas por las empresas (Mendieta et. al, 2020).

De acuerdo con Ramírez y Nazar (2019) describen al diseño de trabajo como un medio por el cual influyen las funciones laborales, la organización y el manejo de la empresa. En otras palabras, es el plan que los trabajadores tienen que seguir de acuerdo con la empresa para desempeñarse adecuadamente en sus labores.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La investigación empleada es de tipo básica, por lo cual, el autor Álvarez (2020) describe a este tipo de investigación como una investigación con el objetivo de aumentar la comprensión sobre una realidad problemática en específico. Se implementará este tipo de investigación porque se quiere dar a conocer la problemática que hay sobre la motivación y el desempeño laboral que se presenta en el hospedaje Chota.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, el autor Monje (2011) lo define como la investigación con la finalidad de hallar alguna explicación en alguna normativa para los fenómenos que se evidencian.

3.1.2. Diseño de investigación:

El diseño elegido es el no experimental, en el que los autores Agudelo et. al, (2008) lo definen como una investigación en la cual no se alteran deliberadamente las variables elegidas. Además, lo que lo caracteriza es el hecho de que se vigilan sucesos tal cual es su ambiente natural, sin alterar nada, y posteriormente se estudian. Es por ello, que se eligió este diseño de investigación, con el fin de observar los problemas presentados en el hospedaje Chota, para luego poder estudiarlos.

Por otro lado, también se empleó un nivel correlacional, puesto que se desea medir la relación existente entre las variables de motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota. Siendo así, el autor Marroquín (2009) indica que lo que caracteriza a este nivel correlacional es que tiene como objetivo el determinar si existe algún grado de relación entre dos o incluso más variables, dependiendo del autor. También, describe que lo que hace inicialmente es medir las variables

elegidas para después por medio de hipótesis y utilizando métodos estadísticos determinar si existe alguna correlación.

3.2 Variables y operacionalización

Tabla 1

Variables de estudio.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Motivación laboral	Huaraca y Martínez (2021) definen a la motivación laboral como una competencia que tienen las organizaciones para conservar la iniciativa de forma positiva de los trabajadores para que aumenten en su desempeño y el ambiente laboral sea satisfactorio.	Se entiende por motivación laboral a la necesidad de buscar algo en lo que inspirarse para poder lograr los objetivos propuestos.	Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de reconocimientos • Nivel académico. • Nivel de crecimiento laboral. 	Ordinal
			Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de seguridad laboral. • Estado de las instalaciones y el equipo de trabajo. • Nivel del salario. 	

Desempeño laboral	Según, Mamani y Cáceres (2019) definen al desempeño laboral como las consecuencias de los talentos de los trabajadores	El desempeño laboral se refiere a la serie de acciones o actividades que se realizarán para poder llegar a una meta trazada.	Nivel de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de supervisión al personal. • Frecuencia de capacitaciones al personal. • Nivel de experiencia en el puesto de trabajo. 	Ordinal
			Competencias de gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de eficiencia al realizar su trabajo. • Nivel de facilidad para comunicarse asertivamente con los clientes. • Nivel de capacidad de adaptación. 	
			Diseño de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento del puesto de trabajo. • Nivel de puestos de trabajo. 	

				<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento de los objetivos de la empresa. 	
--	--	--	--	---	--

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: López (2004) lo define como un grupo de sujetos o cosas a los cuales se les va a realizar una investigación. Entonces, la población seleccionada para esta investigación son los trabajadores del hospedaje Chota.

- Criterios de inclusión: Trabajadores del hospedaje Chota, ya sean hombres o mujeres.
- Criterios de exclusión: Hombres y mujeres externos que no estén trabajando en el hospedaje Chota.

3.3.2. Muestra:

Es el subconjunto de la población, es decir, es el proceso por el cual pasa la población y estos pueden ser mediante una fórmula.

Por lo tanto, se conoce a la población exacta a la cual se va a investigar y consta de todos los trabajadores del hospedaje Chota, siendo un total de catorce trabajadores.

3.3.3. Muestreo:

Según López (2004) el muestreo es el procedimiento que se utiliza para de la muestra, poder escoger los elementos totales de la población seleccionada.

El muestreo que se seleccionó en esta investigación es el probabilístico aleatorio simple, esto porque todos tienen la misma probabilidad para ser elegidos para la muestra de esta investigación. Siendo que se conoce la población exacta que se va a investigar, la población es finita.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas de recolección de datos se refieren a los medios por el cual se recogen los datos que se necesitan para la investigación. En este caso, se utilizaron las encuestas realizadas a los trabajadores del hospedaje Chota de forma presencial.

Las encuestas, según Hernández et al. (2010) es un medio por el cual se obtiene información de los encuestados con el fin de obtener determinada información.

En el caso de los instrumentos, se realizó un cuestionario de encuesta de forma presencial, que está conformado de cincuenta preguntas con alternativas de acuerdo con la escala de Likert. Además, este cuestionario de encuesta está dirigido a los trabajadores del hospedaje Chota, con la finalidad de conocer su percepción sobre lo que los motiva y el cómo se desempeñan laboralmente estos trabajadores en su empresa.

3.4.1 Validez

Este presente trabajo de investigación realizó la validación de juicio de expertos, el cual se realizó a través de 3 profesionales expertos en el área de investigación y en docencia universitaria con los grados de maestría y doctorado los cuales son:

- Mgtr. Juana Graciela Palma Vallejo, quien validó el instrumento con puntuación de 4 que corresponde a la escala “Alto nivel”, y no presentó ninguna observación.
- Dra. Shirley Lilette Rodríguez Chamorro, quien validó los instrumentos mayormente con la puntuación de 4 que pertenece a la escala de “Alto nivel” y no presentó observaciones.
- Mgtr. Adán Piña García, quien validó los instrumentos en su mayoría con el puntaje 3 y 4 que pertenecen a la escala de “Moderado nivel” y “Alto nivel” respectivamente. Además, presentó algunas observaciones como mayor descripción de algunas palabras como “infrautilizadas”, “bajo presión”, “comunicación interna” y “retroalimentación”.

3.4.2 Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se realizó según el alfa de

Cronbach, el cual determina los grados de consistencia y precisión.

Tabla 2

Niveles de confiabilidad.

Rangos	Niveles
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Figura 1

Resumen de proceso de casos.

		N	%
Casos	Válido	7	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	7	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Figura 2.

Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.792	.835	50

Nota. Como se puede observar en la figura 2, el alfa de Cronbach es de 0.792, el cual está entre el rango de 0.61 a 0.80 lo que significa que tiene un nivel de confiabilidad alta.

3.5 Procedimiento

Los procedimientos realizados en esta investigación fueron en primer lugar la recolección de información mediante tesis, artículos y libros de manera virtual, online.

También, se realizó un cuestionario de encuesta de forma presencial a los trabajadores del hospedaje Chota, el cual se les hizo llegar de forma presencial, para posteriormente se realice el llenado del cuestionario.

Por último, se procesaron los datos mediante la plataforma de software estadístico de IBM llamado SPSS, con la construcción de tablas y de esta forma se llegarán a las conclusiones.

3.6 Método de análisis de datos

En esta investigación se utilizó la plataforma de estadística SPSS, la cual ayudó a determinar si las variables están relacionadas. Por lo tanto, se indica que la estadística descriptiva permite la realización y la explicación mediante tablas, ya sean de frecuencia o de porcentaje, puesto que de esta manera precisan de forma cuantitativa la conducta de las variables con sus dimensiones (Rojas, 2019).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, en esta investigación se realizaron gráficos de barras con el objetivo de especificar de forma eficaz lo que caracteriza a los sucesos estudiados.

Con respecto a la estadística inferencial, tenemos también a Rojas (2019) quien señala que son las que prueban la hipótesis planteada de forma estadística, en la que especifican los valores o en todo caso los niveles de relación existentes, sin olvidar también el nivel de significancia.

3.7 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el determinar la relación entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota. Entonces, este trabajo de investigación cuenta con un consentimiento informado, que según Rojas (2019) es un acta donde se les informa a las personas o instituciones que van a participar en la investigación.

Esto quiere decir, que el dueño del hospedaje Chota está informado sobre el trabajo de investigación realizado en su institución y se aceptaron los lineamientos que se establecieron para recolectar información en colaboración con sus trabajadores.

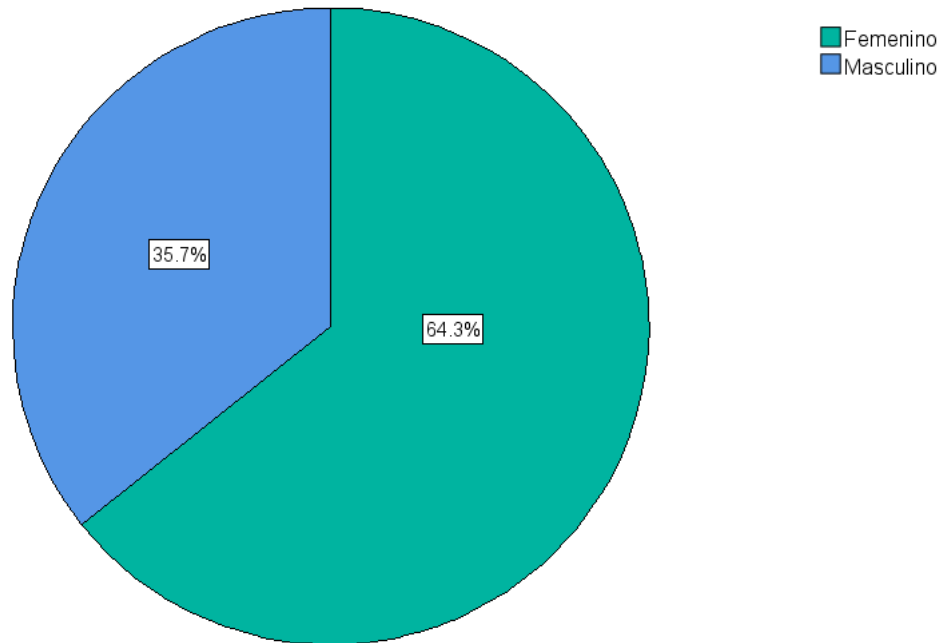
IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

4.1.1. Caracterización de la muestra

Figura 3

Género de los encuestados.



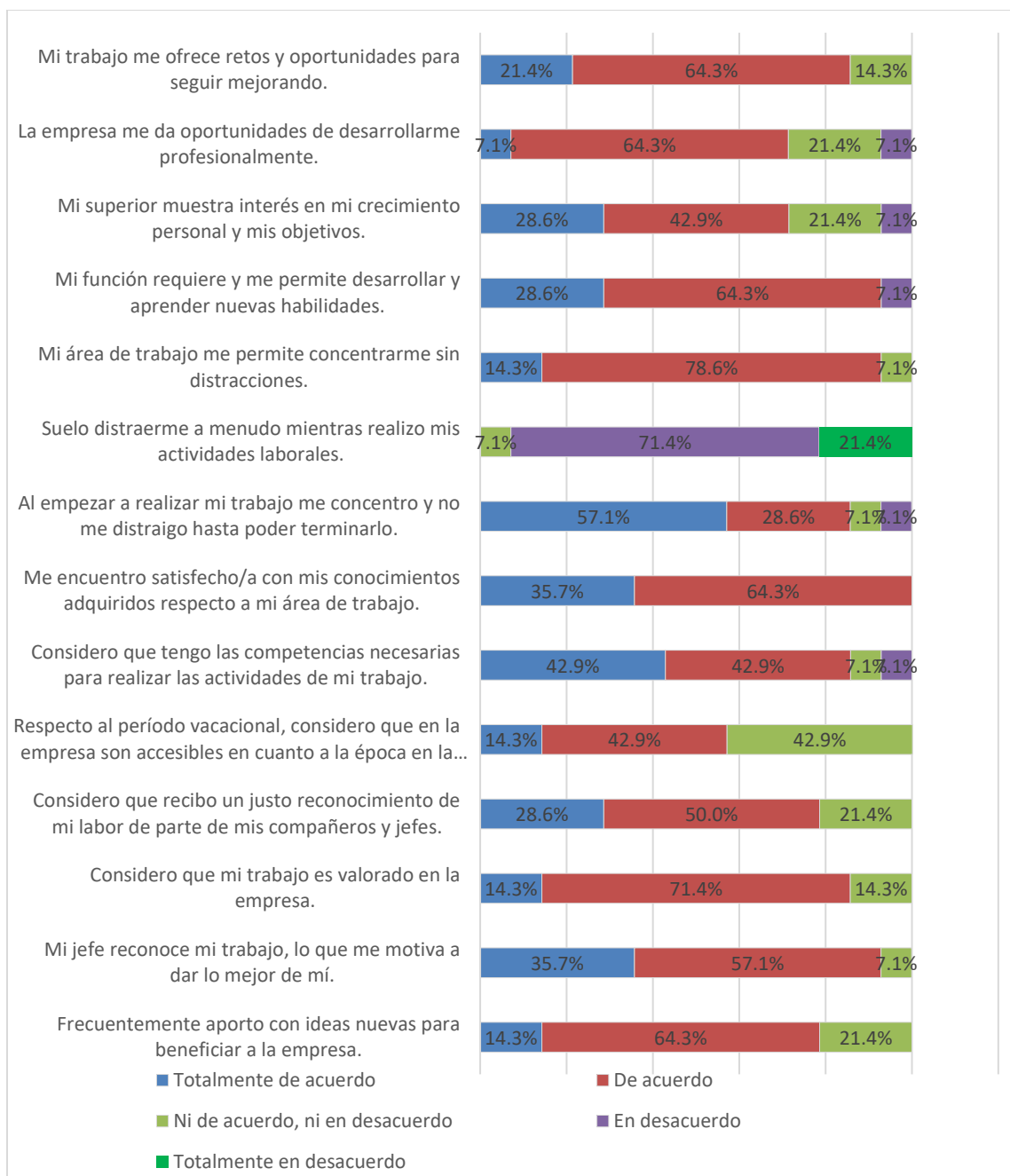
Nota. Como se observa en la figura 3, el 67, 29% de los encuestados pertenecen al género femenino y el 35, 71% de los encuestados pertenecen al género masculino.

4.1.2. Estadística descriptiva por dimensiones

4.1.2.1. Estadística descriptiva dimensión 1 de la variable 1

Figura 4

Estadística descriptiva de la dimensión 1: Motivación intrínseca.



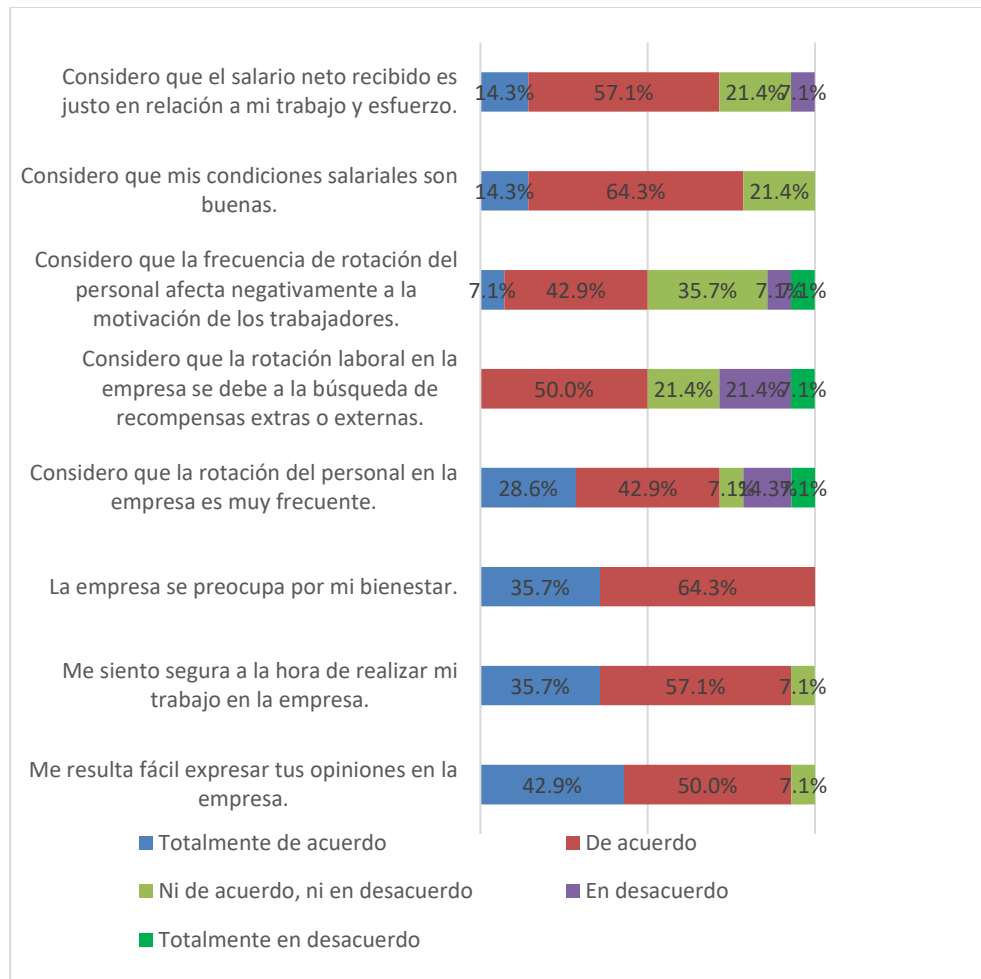
Nota. En la figura 4 se puede observar que en las preguntas I, II, III, IV y V el mayor porcentaje fue para la escala “De acuerdo” con 64.3%, 64.3%, 42.9%, 64.3% y 78.6% respectivamente. Con respecto a la pregunta número VI la mayoría de los trabajadores optaron por la escala “En desacuerdo” con el 71.4%. En la pregunta número VII el mayor porcentaje perteneció a la escala

“Totalmente de acuerdo” con el 57.1%. En la pregunta número VIII el mayor porcentaje pertenece a la escala “De acuerdo” con el 64.3%, siguiendo con la pregunta número IX la escalas “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo” obtuvieron el mayor porcentaje de 42.9%, de igual manera en la pregunta número X tuvo mayor porcentaje en dos escalas “De acuerdo” y “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el 42.9%. Por último, en las preguntas número XI, XII, XIII y XIV se obtuvo mayor porcentaje en la escala “De acuerdo” con los porcentajes de 50%, 71.4%, 57.1% y 64.3% respectivamente. Esto se puede interpretar de manera positiva, dado que la mayoría de las respuestas de los encuestados están en la escala de “De acuerdo”, entonces la motivación intrínseca en el hospedaje Chota se está desarrollando de manera constante, es decir, que el empresario se preocupa por que los trabajadores se sientan a gusto en el trabajo y que realicen sus labores por satisfacción de uno mismo más que por factores externos.

4.1.2.2. Estadística descriptiva dimensión 2 de la variable 1

Figura 5

Estadística descriptiva de la dimensión 2: Motivación extrínseca.

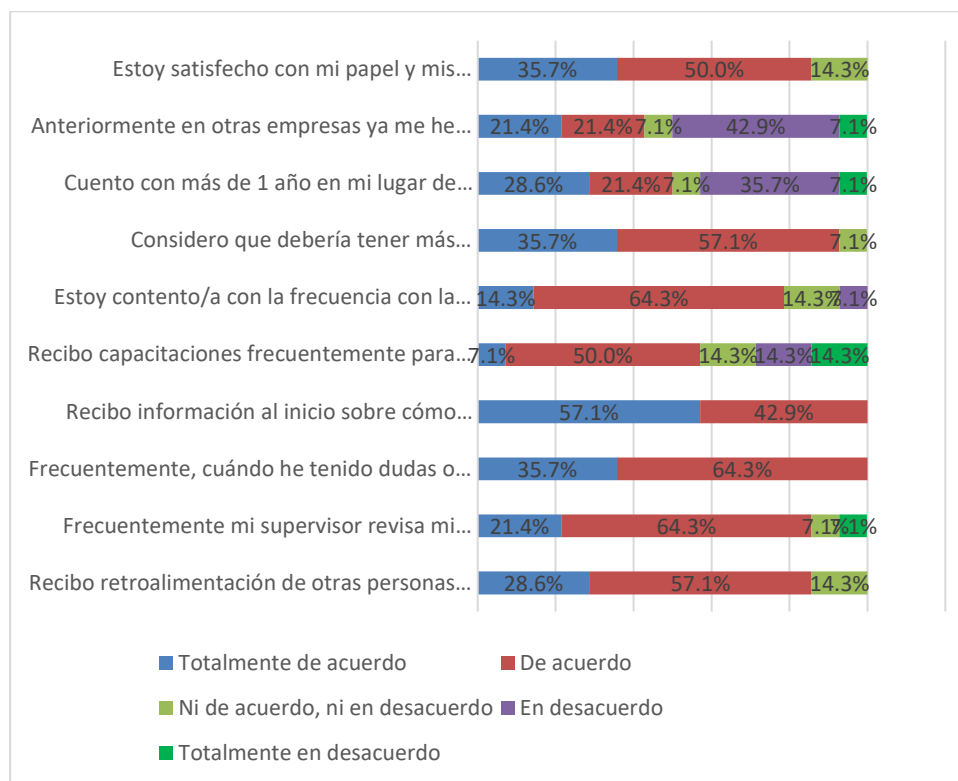


Nota. En la figura 5 se puede apreciar que en todas las preguntas la escala con mayor porcentaje fue “De acuerdo” con 57.1%, 64.3%, 42.9%, 50%, 42.9%, 64.3%, 57.1% y 50% respectivamente. Entonces, se puede interpretar de forma positiva, ya que los encuestados consideran que el empresario si se preocupa por mantener una motivación extrínseca, por ejemplo, un salario acorde al desempeño y puesto del trabajador, sin embargo, también se puede apreciar que aun así hay trabajadores que buscan recompensas extras por ello, la rotación del personal es constante.

4.1.2.3. Estadística descriptiva dimensión 1 de la variable 2

Figura 6

Estadística descriptiva de la dimensión 3: Nivel de desempeño.



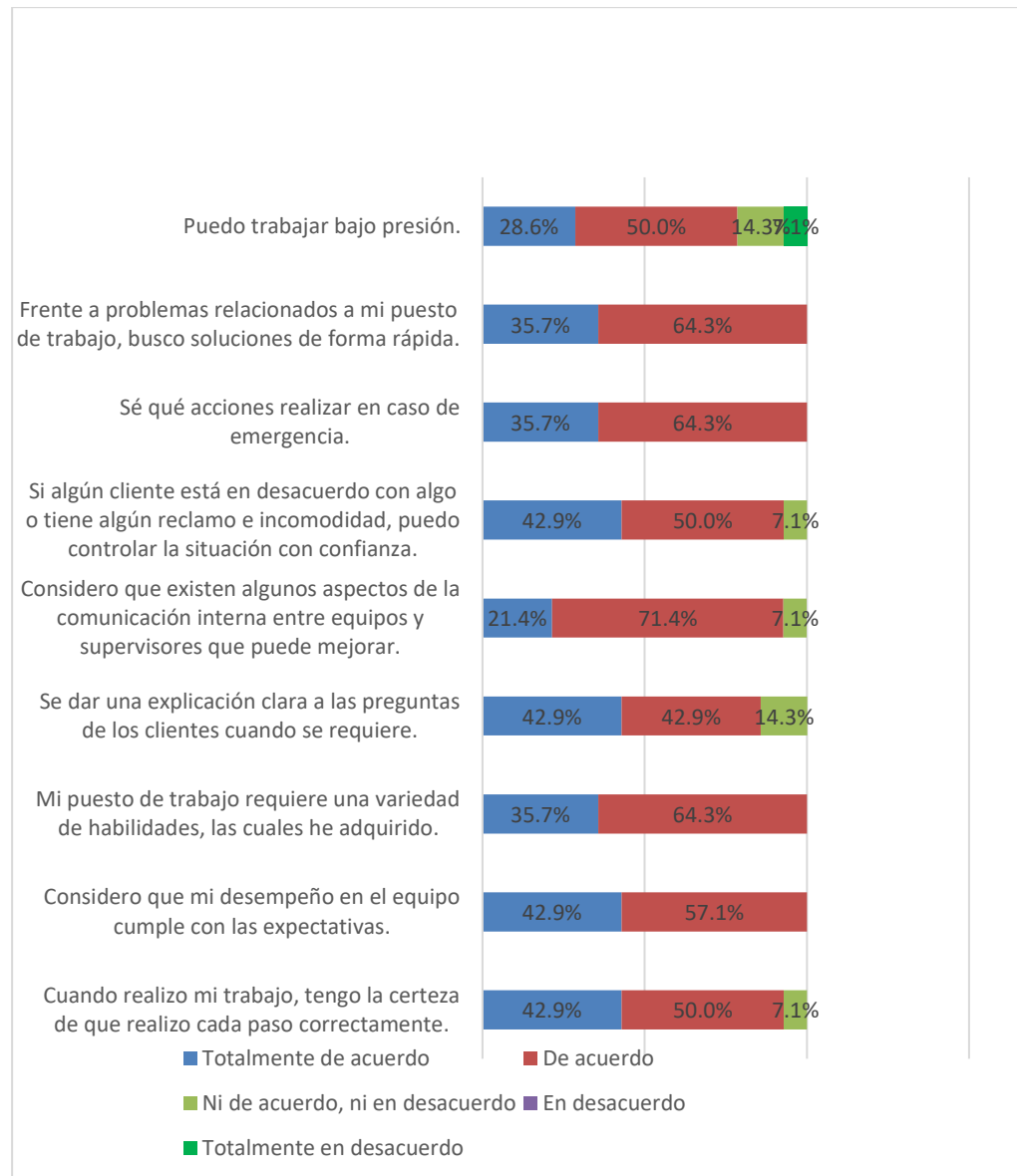
Nota. En la figura 6 se puede apreciar que en la primera pregunta la escala “De acuerdo” tuvo mayor porcentaje con el 50%, en la segunda y tercera pregunta la escala “En desacuerdo” tuvo mayor porcentaje con el 42.9% y 35.7% respectivamente. En la cuarta, quinta y sexta pregunta la escala “De acuerdo” tuvo mayor porcentaje con 57.1%, 64.3%, 50% respectivamente. En la séptima pregunta la escala con mayor porcentaje fue “Totalmente de acuerdo” con el 57.1%. Por último, en la octava, novena y décima pregunta la escala con mayor porcentaje fue “De acuerdo” con 64.3%, 64.3% y 57.1% respectivamente. En esta dimensión se puede apreciar que los encuestados consideran que su nivel de desempeño está a un nivel adecuado de acuerdo con su función en la

empresa, sin embargo, también están dispuestos a recibir capacitaciones para poder desarrollar mejor sus funciones en su área asignada.

4.1.2.4. Estadística descriptiva dimensión 2 de la variable 2

Figura 7

Estadística descriptiva de la dimensión 4: Competencias de gestión.



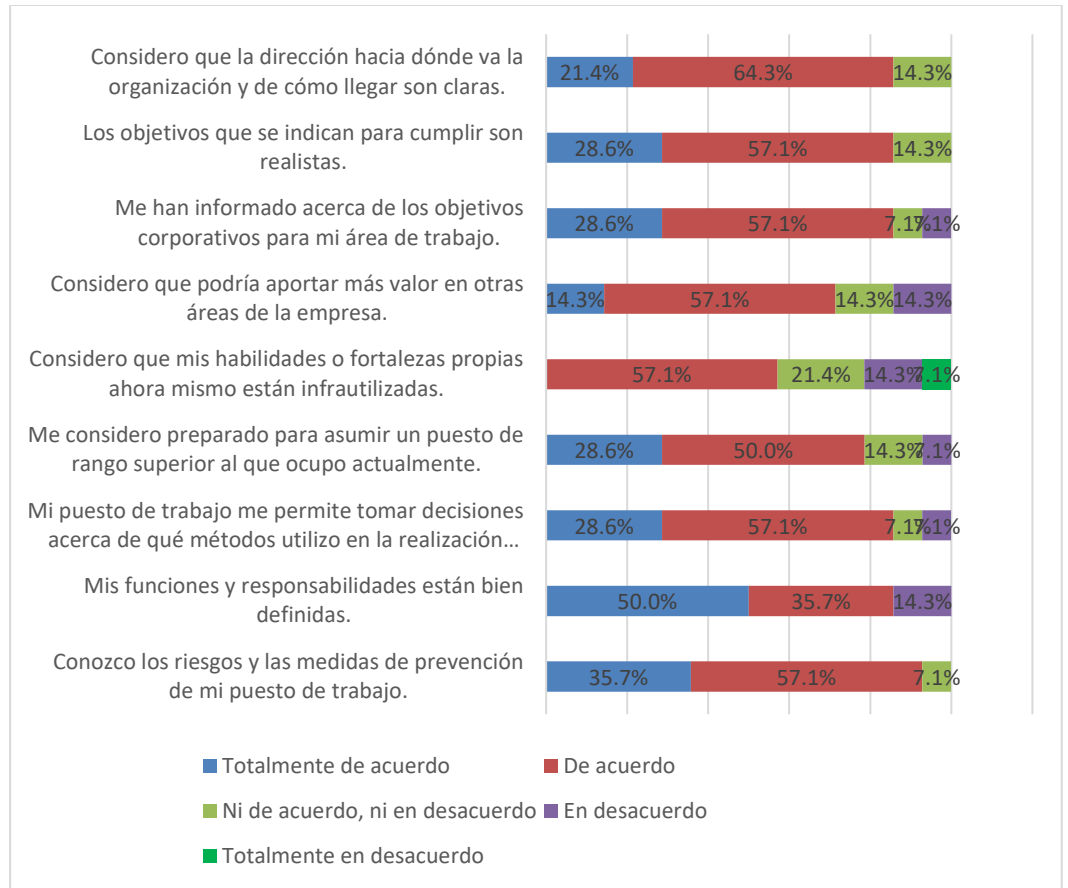
Nota. En la figura 7 se puede apreciar que en casi todas las preguntas se obtuvo el mayor porcentaje en la escala “De acuerdo” con 50%, 64.3%, 64.3%,

50%, 71.4%, 64.3%, 57.1% y 50% respectivamente, a excepción de la sexta pregunta donde el mayor porcentaje recae en dos escalas, las cuales son “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo” con el 42.9%. Con respecto a la dimensión de competencias de gestión se puede interpretar que los encuestados consideran que sus competencias están mejor desarrolladas en base a la experiencia en su puesto de trabajo, no obstante, consideran que existen algunos inconvenientes con respecto a la comunicación en el equipo que se deberían de mejorar entre los trabajadores y el supervisor para un mayor desenvolvimiento en sus áreas de trabajo.

4.1.2.5. Estadística descriptiva dimensión 3 de la variable 2

Figura 8

Estadística descriptiva de la dimensión 5: Diseño de trabajo.



Nota. En la figura 8 se puede apreciar que en casi todas las preguntas se obtuvo el mayor porcentaje en la escala “De acuerdo” con 64.3%, 57.1%, 57.1%, 57.1%, 57.1%, 50%, 57.1% y 57.1% respectivamente, a excepción de la octava pregunta donde el mayor porcentaje recae en la escala “Totalmente de acuerdo” con el 50%. Para la dimensión de diseño de trabajo se puede interpretar que los encuestados están cómodos con sus funciones y áreas de trabajo, sin embargo, consideran que no se están utilizando al 100% todas sus habilidades y están preparados para asumir un puesto y funciones mayores a los que ejercen actualmente.

4.1.3. Tablas cruzadas

Tabla 3

Tabla cruzada motivación laboral x género de los encuestados.

		Género de los encuestados		Total	
		Femenino	Masculino		
MOTIVACIÓN LABORAL (Agrupada)	BAJO	Recuento	0	2	2
		% del total	0.0%	14.3%	14.3%
	MEDIO	Recuento	6	2	8
		% del total	42.9%	14.3%	57.1%
	ALTO	Recuento	3	1	4
		% del total	21.4%	7.1%	28.6%
Total	Recuento	9	5	14	
	% del total	64.3%	35.7%	100.0%	

Nota. En la tabla 3 se muestra que en el nivel medio los encuestados femeninos tienen la mayor motivación laboral con un 42.9%, mientras que el 14.3% de los encuestados masculinos tienen un nivel medio y bajo de motivación en su centro laboral. Esto quiere decir que las encuestadas femeninas están mucho más motivadas en su centro laboral.

Tabla 4

Tabla cruzada desempeño laboral x género de los encuestados

		Género de los encuestados		Total	
		Femenino	Masculino		
DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	NIVEL BAJO	Recuento	1	2	3
		% del total	7.1%	14.3%	21.4%
	NIVEL MEDIO	Recuento	6	3	9
		% del total	42.9%	21.4%	64.3%
	NIVEL ALTO	Recuento	2	0	2
		% del total	14.3%	0.0%	14.3%
Total	Recuento	9	5	14	
	% del total	64.3%	35.7%	100.0%	

Nota. En la tabla 4 se muestra que en el nivel medio los encuestados femeninos tienen el mayor desempeño laboral con un 42.9%, mientras que el 21.4% de los encuestados masculinos tienen un nivel medio y alto de desempeño en su centro laboral.

masculinos tiene nivel medio de desempeño en su centro laboral. Definitivamente las encuestadas femeninas tienen mayor desempeño en su centro laboral.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SUMATORIA V1 MOTIVACIÓN LABORAL	.119	14	.200*	.963	14	.775
SUMATORIA V2 DESEMPEÑO LABORAL	.158	14	.200*	.938	14	.394

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. En la tabla 5 se evidencia la prueba de normalidad, y considerando que la muestra es de 14 y este es menor de 50, por lo tanto, se analiza el resultado de Shapiro – Wilk. Además, como la sig. > 0.05, se acepta la Ho, en otras palabras los datos siguen una distribución normal, entonces el estadístico que se trabajó es la correlación paramétrica de Pearson.

4.2.2. Prueba de hipótesis general

Ho: La motivación laboral NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota, 2023.

Ha: La motivación laboral se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota, 2023.

El criterio de aceptabilidad es el siguiente:

Si la sig. < 0.05, se aceptará la Ha, esto quiere decir, que la motivación laboral se relaciona positivamente con el desempeño laboral. En caso contrario, se acepta la Ho.

Para determinar si tienen una relación positiva o negativa y el rango de la relación, se analizarán los coeficientes con el software estadístico.

Tabla 6

Escala de valores del coeficiente de correlación.

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Tabla 7

Correlaciones entre las variables motivación laboral y desempeño laboral.

		SUMATORIA V1 MOTIVACIÓN LABORAL	SUMATORIA V2 DESEMPEÑO LABORAL
SUMATORIA V1 MOTIVACIÓN LABORAL	Correlación de	1	.753**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		.002
	N	14	14
SUMATORIA V2 DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de	.753**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	.002	
	N	14	14

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

Nota. En la tabla 7 se puede observar que se acepta la hipótesis alterna, es decir, si existe relación positiva entre las variables. Además, el coeficiente de 0.753 indica una relación positiva considerable, ya que está en el intervalo de +0.51 a +0.75. Esto quiere decir que cuando se gestione adecuadamente la variable de motivación laboral, tiene relevancia en la variable de desempeño laboral.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La motivación intrínseca NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota, 2023.

Ha: La motivación intrínseca se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota, 2023.

El criterio de aceptabilidad es el siguiente:

Si la sig. < 0.05, se aceptará la Ha, esto quiere decir, que la motivación intrínseca se relaciona positivamente con el desempeño laboral. En caso contrario, se acepta la Ho.

Para determinar si tienen una relación positiva o negativa y el rango de la relación, se analizarán los coeficientes con el software estadístico.

Tabla 8

Correlaciones entre motivación intrínseca y desempeño laboral.

		SUMATORIA V2 DESEMPEÑO LABORAL	Motivación Intrínseca
SUMATORIA V2 DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	.813**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	14	14
Motivación Intrínseca	Correlación de Pearson	.813**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	14	14

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

Nota. En la tabla 8 se puede observar que se acepta la hipótesis alterna, en otras palabras, si existe relación positiva entre la dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño laboral. Además, el coeficiente de 0.813 indica una relación positiva muy fuerte, ya que está en el intervalo de +0.76 a +0.90. Esto quiere decir que mientras se brinde mayor motivación intrínseca, aumentará el desempeño de los trabajadores.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La motivación extrínseca NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota, 2023.

Ha: La motivación extrínseca se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota, 2023.

El criterio de aceptabilidad es el siguiente:

Si la sig. < 0.05, se aceptará la Ha, esto quiere decir, que la motivación extrínseca se relaciona positivamente con el desempeño laboral. En caso contrario, se acepta la Ho.

Para determinar si tienen una relación positiva o negativa y el rango de la relación, se analizarán los coeficientes con el software estadístico.

Tabla 9

Correlaciones entre motivación extrínseca y desempeño laboral.

		SUMATORIA V2 DESEMPEÑO LABORAL	Motivación Extrínseca
SUMATORIA V2 DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	-.150
	Sig. (bilateral)		.608
	N	14	14
Motivación Extrínseca	Correlación de Pearson	-.150	1
	Sig. (bilateral)	.608	
	N	14	14

Nota. De acuerdo con la tabla 9 se deduce que se acepta la hipótesis nula, dicho de otro modo, que no existe relación positiva entre la dimensión motivación extrínseca y la

variable desempeño laboral. Además, el coeficiente de 0.608 lo que indica una relación negativa perfecta, ya que está en el intervalo de -0.91 a -1.00. Esto quiere decir que la empresa tiene un nivel de motivación extrínseca alta y los trabajadores están de acuerdo con el nivel de motivación extrínseca que se emplea en la empresa.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se mostrarán la discusión de los resultados que serán examinados con las investigaciones de otros autores que realizaron previamente a través de las bases teóricas de las variables que se están estudiando, que son motivación y desempeño laboral.

En primer lugar, consideramos la hipótesis general la cual se determinó que, si existe una relación positiva entre las variables de motivación y desempeño laboral (Significancia: $0.002 < 0.05$; Pearson: 0.753). En otras palabras, mientras la empresa siga brindando motivación a sus trabajadores, sean estos de forma intrínseca o extrínseca, estos se desempeñarán en sus áreas de trabajo de forma más productiva. En los resultados de la variable de motivación laboral se pudo observar que la mayoría de las trabajadoras femeninas tenían un nivel de motivación media con un porcentaje de 42.9%, mientras que los trabajadores masculinos tienen un nivel medio y bajo con un porcentaje de 14.3% respectivamente, lo que demuestra que, si bien existe motivación intrínseca y extrínseca, este no es del todo eficiente en los trabajadores. Siguiendo con la segunda variable, se observó que el nivel desempeño laboral recae en un nivel medio entre los trabajadores femeninos y masculinos con los porcentajes de 42.9% y 21.4% respectivamente, interpretándose así que las trabajadoras femeninas son las que mayor desempeño muestran en su centro de trabajo.

En vista de ello, se adquirieron resultados similares a los de Minaya y Moreno (2023) que en su investigación a nivel nacional en la distribuidora MKS Buenos Aires, su objetivo fue el determinar si existe alguna relación entre las variables de motivación y desempeño laboral y en el cual se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables (Significancia: $0,000 < 0,05$). Esto se refleja en que el 52% de los trabajadores de dicha empresa tienen un nivel malo de motivación, por lo tanto, el desempeño se ve afectado, ya que el 56% de los trabajadores tienen un bajo nivel de desempeño. Ahora bien, estos resultados difieren en el sector en el que se están ejecutando, sin embargo, de esta manera podemos darnos cuenta de que en el sector de las distribuidoras también ocurren este tipo de problemáticas y la motivación laboral está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores.

En consecuencia, Leiva y Laureano (2019) obtuvieron resultados similares en su investigación ya que se determinó que existe un efecto positivo y significativo en relación con la motivación y desempeño laboral de hoteles tres estrellas en la provincia de San Martín, en el cual la significancia fue de $0,000 < 0,05$. Los resultados están demostrados en el bajo nivel en el que se encontraba la motivación de sus trabajadores con un 53%. Por lo tanto, el rango de correlación que se determinó fue de positiva media. En lo que respecta al sector en donde se llevó a cabo esta investigación es el mismo, ya que se está investigando la motivación y desempeño del sector hotelero de diferentes partes del Perú, el sector hotelero a nivel nacional.

Después de terminar de comparar estas investigaciones, además de tener en cuenta los diferentes contextos en los que se desarrollan deducimos que la motivación y desempeño laboral en diferentes sectores como una distribuidora según Minaya y Moreno (2023), como también los sectores de hoteleros según el estudio de Leiva y Laureano (2019), concluimos que estas variables son extrapolables, dejando en claro que en esta investigación la motivación laboral se relaciona estrechamente con el desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota, sopesando que la motivación intrínseca y extrínseca son dimensiones de la motivación laboral y que de estas dependen el desempeño laboral de los trabajadores.

Tomando en cuenta las contribuciones conceptuales, es coherente decir que el autor Quiroz (2019) conceptualiza a la motivación laboral como el impulso que necesitan los trabajadores a cumplir los objetivos de la empresa variando en los requisitos de cada uno de los trabajadores, ya que no todos tienen los mismos deseos o necesidades. También tenemos a los autores Huaraca y Martínez (2021) conceptualizan a la motivación laboral como una forma en la que las empresas impulsan a sus trabajadores a desempeñarse más arduamente y así se logren alcanzar en conjunto los objetivos de la empresa. Por otro lado, el autor Sullca (2022) conceptualiza al desempeño laboral como el grupo de actos que cada individuo realiza para poder llegar a cumplir metas establecidas.

De igual forma se tomó en cuenta en las hipótesis específicas la relación entre el desempeño laboral y las dos dimensiones de la motivación laboral, los cuales son motivación intrínseca y extrínseca.

A continuación, en la primera hipótesis específica se determinó la relación existente entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral en los trabajadores del hospedaje Chota, 2023, siendo notable que existe una relación positiva muy fuerte entre ellas. (Significancia: < 0.05 ; Pearson: 0.813). Esto quiere decir, que si se implementa una adecuada motivación intrínseca en el hospedaje Chota esto repercutirá directamente en el nivel de desempeño que ejerzan sus trabajadores en sus funciones, siendo que si la motivación intrínseca implementada funciona entonces el desempeño aumentará brindando más beneficios a la empresa. Sin embargo, si sucede lo contrario entonces el nivel de desempeño de los trabajadores se verá disminuido y traerá problemas en la empresa. De acuerdo con los resultados la mayoría de los trabajadores concuerdan en que la motivación intrínseca es constante en el centro de trabajo, sin embargo, un 42.9% se divide con respecto al periodo vacacional siendo que algunos están de acuerdo con ellas y otros no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

De este modo, hubo resultados similares con el estudio de los autores García y Sánchez (2021) donde la significancia fue de $0,000 < 0,05$, aceptando así la hipótesis alterna al igual que en nuestra investigación. Además, en sus resultados se muestran que el 86.67% de sus trabajadores concuerdan en que la motivación intrínseca en su centro de trabajo es de nivel bajo. Ahora bien, si bien difieren en el sector dado que en su estudio se centran en el sector financiero a nivel local, se toma en cuenta para conocer la realidad de la motivación y desempeño de los trabajadores en diversos sectores.

Por otro lado, se encontraron resultados contrastantes con los estudios de Torres y Quijaite (2019) en donde la significancia fue mayor a 0,05, por lo tanto, adoptó una hipótesis nula considerando que motivaciones intrínsecas no están relacionadas directamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de

transporte Leonel SAC a diferencia de esta presente investigación, ya que se aceptó la hipótesis alterna. En sus resultados resaltan que el 54% de los trabajadores concuerdan en que los factores intrínsecos casi siempre se hallan evidenciados en su centro laboral.

En comparación con estos estudios, sus contextos difieren, sin embargo, de esta forma se conoce las diferentes realidades de los contextos a los que se están estudiando, encontrando similitudes o diferencias en los niveles de motivación intrínseca que brindan diversas empresas. Por ejemplo, los autores Torres y Quijate (2019) centraron su estudio en el sector de transportes, mientras que los autores García y Sánchez (2021) centraron su estudio en el sector financiero.

Todo ello es coherente con las contribuciones conceptuales de Álvarez (2022) quien define a la motivación intrínseca como un conjunto de eventos especiales dependiendo de cada persona en la cual realiza actividades de forma desinteresada, solo por el hecho de querer auto desarrollarse a sí mismos. Es por ello, que al implementarse en las empresas motivaciones intrínsecas, mayor cantidad de trabajadores querrán aportar con sus ideas para poder desenvolverse ya sea en un ámbito profesional o personal.

Seguidamente, en la segunda hipótesis específica se determinó que existe una relación negativa perfecta entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota, 2023 (Significancia: > 0.05 ; Pearson: 0.608). En otras palabras, la mayoría de los trabajadores del hospedaje Chota sienten que las motivaciones extrínsecas que les brinda la empresa influyen a la hora de desempeñar sus labores, sin embargo, se considera que existen algunos puntos a mejorar puesto que aun cuando se les brinda buenos salarios acorde a sus funciones y puestos, la rotación de los trabajadores es frecuente.

Como resultados, se encontraron resultados contrastantes en los estudios de Linares (2017) en su estudio la significancia fue de $0,000 < 0,05$, por lo tanto, aceptó la hipótesis alterna, en contraste con la investigación que estamos realizando. En sus

resultados se demostró que la motivación extrínseca está en un nivel bueno con un 58,33%.

También el autor Díaz (2021) en su estudio la significancia es de $0,001 < 0,05$ por lo que aceptan la hipótesis alternar a comparación de nuestro estudio donde se acepta la hipótesis nula. En sus resultados se muestra que el nivel de motivación extrínseca es de nivel moderado con un 66,67% en la organización Grupo Norte Facility Perú S.A.C.

Comparando los contextos de estos tres estudios, el autor Linares (2017) realizó su estudio centrándose en el sector médico, mientras que el autor Díaz (2021) centró su estudio en el sector de servicios y este trabajo de investigación se centró en el sector hotelero, brindando de esa manera nuevas perspectivas de la motivación extrínseca en diferentes contextos.

Esto se relaciona con los aportes conceptuales como el autor Llanga (2019) que define a la motivación extrínseca como el estímulo que necesitan los individuos para realizar acciones que se retribuirán con algo a cambio, mayormente un intercambio económico. Así mismo, el autor Álvarez (2022) lo define como el conjunto de acciones de un individuo con el fin de obtener alguna retribución por los aportes que realiza. Debido a esto, la motivación extrínseca llega a ser muy relevante a la hora de motivar a los trabajadores de una empresa, ya que algunos necesitan de esos incentivos para poder proponerse metas y cumplirlas logrando alcanzar con los objetivos de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluyó que en esta investigación la hipótesis general determinó cual es la relación existente entre las variables de motivación y desempeño laboral, y mediante los resultados se determinó que existe una relación positiva considerable entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota.
- La primera hipótesis específica determinó que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión de motivación intrínseca y la variable desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota.
- La segunda hipótesis específica determinó que existe una relación negativa perfecta entre la dimensión motivación extrínseca y la variable de desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota.

VI. RECOMENDACIONES

- Se llego a la conclusión de que el nivel de motivación laboral de los trabajadores en el hospedaje Chota fue de nivel medio con un 57.1% en la cual la mayoría perteneció al género femenino. Entonces se recomienda que la empresa implemente metas diarias en las cuales los trabajadores puedan relacionarse y sentirse a gusto con la empresa y sus compañeros, para poder lograr un objetivo para beneficio de la empresa y beneficio de los trabajadores.
- En relevancia con la dimensión de la motivación intrínseca se recomienda crear una cultura organizacional positiva, en la cual todos los trabajadores puedan estar comprometidos y la celebren los valores que esta requiera.
- En pertinencia a la dimensión de motivación extrínseca se recomienda que la empresa establezca objetivos a alcanzar en la empresa y a cambio a los trabajadores que alcancen los objetivos propuestos se les dé una recompensa, que en la mayoría de los casos suele ser económica.

REFERENCIAS:

- Abad, C. (2022). *Desempeño laboral y motivación de los trabajadores en la empresa Constructora y Servicios Generales la Regional E.I.R.L – Piura*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9717>
- Agudelo, L.; Aignerren, J. y Ruíz, J. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*. [Universidad de Antioquia]. <https://hdl.handle.net/10495/2622>
- Alcalde, M. (2018). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/1958>
- Almansa, G. y Calvo, C. (2022). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de una empresa del sector textil en la ciudad de Barranquilla*. [Universidad Simón Bolívar]. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/10115>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. [Universidad de Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Álvarez, B. (2022). *La influencia de la motivación laboral en el compromiso y la felicidad en el trabajo*. [Comillas Universidad Pontificia]. <http://hdl.handle.net/11531/68066>
- Álvarez, B. y Ayala, J. (2020). *Factores que influyen en la motivación laboral de trabajadores en empresas de telecomunicaciones. Una revisión teórica*. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3973>
- Ayosa, C. (2021). *Relación de la Motivación Laboral y el Desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura - Piura – 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75413>

- Cadena, E. y Larzabal, A. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha*. [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (10.a ed.). McGraw-Hill.
- Díaz, M. (2022). *Selección de personal y desempeño laboral en la empresa Administración Turística de Huaraz, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94835>
- Díaz, N. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6842/DIAZ%20MARINEZ%20NEIDY%20ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fuentes, M. (2016). *Diseño de un sistema de evaluación de desempeño laboral en el hotel de las Flores*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1653>
- García, N. y Sánchez, L. (2021). *Motivación y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector micro financiero, Piura, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82689>
- Guerrero, J. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional Piura, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/197>
- Hernández, M.; Cantin, S.; López, N. y Rodríguez, M. (2010). *Estudio de encuestas*. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=a0229927-de54-4f8c-9b0a-5b5b8f8fb956%40redis>

- Huaraca, S. y Martínez, R. (2021). *Motivación Laboral: Una revisión conceptual*. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2631>
- Leiva, C. y Laureano, L. (2020). *Influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín*. [Tesis de Licenciado, Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/3839>
- Linares, J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1
- Llanga, E.; Silva, M. y Vistin, J. (2019). “*Motivación extrínseca e intrínseca en el estudiante*”. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/09/motivacion-extrinseca-intrinseca>.
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.
- Mamani, Y. y Cáceres, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2260>
- Manjarrez, N., Boza, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Marroquín, R. (2009). *Metodología de la investigación*. [Universidad Nacional Enrique Guzmán Y Valle]. <https://es.slideshare.net/usmac2005/metodologa-de-la-investigacin-proyecto-de-grado-12506310>.

- Mendieta, M.; Álvarez, J. y Narváez, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Minaya, A. & Moreno, M. (2023). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la distribuidora MKS Buenos Aires, Nuevo Chimbote 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/127641>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, Guía didáctica*. [Universidad Sur Colombiana]. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Núñez, G. y Valencia, A. (2022). *Relación entre el estrés laboral y la motivación laboral*. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/15843>
- Pasapera, E. y Rubio, J. (2021). *La motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de “Veintiséis de Octubre” Piura, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79828>
- Peiró, J.; Montesa, D.; y Soriano, A. (2021). *Revisión sistemática de la investigación sobre las relaciones entre el bienestar y desempeño laborales en Iberoamérica*. Anuario Internacional De Revisiones En Psicología, (1), 95-121. <https://doi.org/10.14635/REVPSY.0.5>
- Peña, C. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Piura, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63484>

- Quiroz, S. (2019). *Motivación laboral. Una revisión conceptual desde la mirada de sus principales referentes teóricos*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5732>
- Ramírez, R. y Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Ravines, C. (2023). *La motivación laboral y su influencia en el desempeño en la empresa turismo Días Chiclayo, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10828>
- Riera, A.; Vera, F., y Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>
- Rodríguez, P.; Cecchini, J.; Méndez, A. y Sánchez, B. (2021). *Motivación intrínseca, inteligencia emocional y autorregulación del aprendizaje: Un análisis multinivel*. <https://doi.org/10.15366/rimcafd2021.82.003>
- Rojas, O. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29757>
- Sánchez, I. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Etral SAC en la ciudad de Trujillo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte].
- Seijas, M.; Rengifo, R.; Torres, M.; Torres, M. y Martell, M. (2021). La motivación docente y su relación con el desempeño académico de los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en la Universidad Nacional de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 584-592. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.259

- Soto, G. e Inga, A. (2019). *Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en lima y callao*. <http://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117>
- Sullca, P. (2022). *Habilidades gerenciales, proyectos de inversión y desempeño laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima*. [Universidad César Vallejo]. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2287
- Torres, D., Arce, L. e Ibargüen, H. (2020). *El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia*. *Económicas CUC*, 41(1), 9-24. DOI: <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Econ.1>
- Torres, J., Quijaite, P. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita – 2018*. [Tesis de bachiller, Universidad María Auxiliadora]. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/197>
- Verdesoto, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2373>
- Zúñiga, M. (2021). *“El desempeño laboral en empresas de asesoría empresarial en Latinoamérica de los últimos diez años”: una revisión de la literatura científica*. <https://hdl.handle.net/11537/27009>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia.

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	METODOLOGÍA
Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota - Piura año 2023.	¿Cómo se relaciona motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota – Piura?	Determinar la relación entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota – Piura.	Existe una relación positiva significativa entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota – Piura.	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de tipo transversal</p> <p>Población: Finita</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Población: Trabajadores del</p>
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
	¿Cómo se relaciona la motivación intrínseca y desempeño laboral de los	Determinar la relación entre motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje	Existe una relación positiva significativa entre motivación intrínseca y desempeño laboral	

	<p>trabajadores del hospedaje Chota – Piura?</p> <p>¿Cómo se relaciona motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota – Piura?</p>	<p>Chota – Piura.</p> <p>Determinar la relación entre motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota – Piura.</p>	<p>de los trabajadores del hospedaje Chota – Piura.</p> <p>Existe una relación positiva significativa entre motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota – Piura.</p>	<p>hospedaje Chota.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	---	--	--	---

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos.

CUESTIONARIO PARA LAS VARIABLES MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario es uno de los instrumentos de recolección de información de la investigación que tiene como objetivo determinar cómo se relaciona la Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota - Piura año 2023.

Solicitamos su participación para dar respuesta de forma sincera a las siguientes preguntas, agradecemos su contribución a esta investigación cuyo único fin es el académico. Para dar respuesta a las interrogantes emplearemos la siguiente escala de Likert:

N°	Escala
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4	En desacuerdo
5	Totalmente desacuerdo

DATOS GENERALES:

Nombres y apellidos:

Marque con una "X" la casilla que corresponda.

Sexo: Femenino ()

Masculino ()

Rango de edad:

- a) 18- 25 años
- b) 26 – 33 años
- c) 34 – 41 años
- d) 41 – a más años

Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuesta				
				1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN LABORAL	Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de reconocimientos. 	1. Frecuentemente apporto con ideas nuevas para beneficiar a la empresa.					
			2. Mi jefe reconoce mi trabajo, lo que me motiva a dar lo mejor de mí.					
			3. Considero que mi trabajo es valorado en la empresa.					
			4. Considero que recibo un justo reconocimiento de mi labor de parte de mis compañeros y jefes.					
			5. Respecto al período vacacional, considero que en la empresa son accesibles en cuanto a la época en la que se me otorgan las mismas.					

		<ul style="list-style-type: none"> Nivel autoevaluación de competencias. 	6. Considero que tengo las competencias necesarias para realizar las actividades de mi trabajo.						
			7. Me encuentro satisfecho/a con mis conocimientos adquiridos respecto a mi área de trabajo.						
		<ul style="list-style-type: none"> Nivel de concentración en el área de trabajo. 	8. Al empezar a realizar mi trabajo me concentro y no me distraigo hasta poder terminarlo.						
			9. Suelo distraerme a menudo mientras realizo mis actividades laborales.						
			10. Mi área de trabajo me permite concentrarme sin distracciones.						
		<ul style="list-style-type: none"> Nivel de crecimiento laboral. 	11. Mi función requiere y me permite desarrollar y aprender nuevas habilidades.						
			12. Mi superior muestra interés en mi crecimiento personal y mis objetivos.						
			13. La empresa me da oportunidades de desarrollarme profesionalmente.						
			14. Mi trabajo me ofrece retos y oportunidades para seguir mejorando.						
		<ul style="list-style-type: none"> Nivel de seguridad laboral. 	15. Me resulta fácil expresar tus opiniones en la empresa.						

	Motivación extrínseca		16. Me siento segura a la hora de realizar mi trabajo en la empresa.					
			17. La empresa se preocupa por mi bienestar.					
		<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de rotación personal. 	18. Considero que la rotación del personal en la empresa es muy frecuente.					
			19. Considero que la rotación laboral en la empresa se debe a la búsqueda de recompensas extras o externas.					
			20. Considero que la frecuencia de rotación del personal afecta negativamente a la motivación de los trabajadores.					
		<ul style="list-style-type: none"> Nivel de salario. 	21. Considero que mis condiciones salariales son buenas.					
			22. Considero que el salario neto recibido es justo en relación a mi trabajo y esfuerzo.					

Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Respuesta				
				1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL	Nivel de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de supervisión personal. de al 	23. Recibo retroalimentación de otras personas sobre mi rendimiento en la empresa (tales como dueños y compañeros).					
			24. Frecuentemente mi supervisor revisa mi área de trabajo.					
			25. Frecuentemente, cuándo he tenido dudas o necesitado apoyo y se lo informo a mi supervisor, me ofrece la ayuda necesaria.					
		<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de capacitaciones personal. de al 	26. Recibo información al inicio sobre cómo desempeñar mi trabajo.					
			27. Recibo capacitaciones frecuentemente para hacer correctamente mi trabajo.					
			28. Estoy contento/a con la frecuencia con la que recibo retroalimentación por parte de mi responsable directo.					
			29. Considero que debería tener más oportunidades de capacitación.					
		<ul style="list-style-type: none"> Nivel de experiencia en el 	30. Cuento con más de 1 año en mi lugar de trabajo.					

		puesto de trabajo.	31. Anteriormente en otras empresas ya me he desempeñado en el mismo puesto de trabajo.					
			32. Estoy satisfecho con mi papel y mis responsabilidades en el trabajo.					
Competencias de gestión	• Nivel de eficiencia al realizar el trabajo.		33. Cuando realizo mi trabajo, tengo la certeza de que realizo cada paso correctamente.					
			34. Considero que mi desempeño en el equipo cumple con las expectativas.					
			35. Mi puesto de trabajo requiere una variedad de habilidades, las cuales he adquirido.					
	• Nivel de facilidad para comunicarse asertivamente.		36. Se dar una explicación clara a las preguntas de los clientes cuando se requiere.					
			37. Considero que existen algunos aspectos de la comunicación interna entre equipos y supervisores que puede mejorar.					
			38. Si algún cliente está en desacuerdo con algo o tiene algún reclamo e incomodidad, puedo controlar la situación con confianza.					
	• Nivel de capacidad de adaptación.		39. Sé qué acciones realizar en caso de emergencia.					
			40. Frente a problemas relacionados a mi puesto de trabajo, busco soluciones de forma rápida.					

			41. Puedo trabajar bajo presión.						
Diseño de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento del puesto de trabajo. 		42. Conozco los riesgos y las medidas de prevención de mi puesto de trabajo.						
			43. Mis funciones y responsabilidades están bien definidas.						
			44. Mi puesto de trabajo me permite tomar decisiones acerca de qué métodos utilizo en la realización de mi trabajo.						
	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de puestos de trabajo. 		45. Me considero preparado para asumir un puesto de rango superior al que ocupo actualmente.						
			46. Considero que mis habilidades o fortalezas propias ahora mismo están infrautilizadas.						
			47. Considero que podría aportar más valor en otras áreas de la empresa.						
	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de conocimiento de los Objetivos de la empresa. 		48. Me han informado acerca de los objetivos corporativos para mi área de trabajo.						
			49. Los objetivos que se indican para cumplir son realistas.						
			50. Considero que la dirección hacia dónde va la organización y de cómo llegar son claras.						

Anexo 3.

Autorización de la organización para publicar la identidad de los resultados de las investigaciones.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Hospedaje Chota	10274237738
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Perez Rojas, Elmer Augusto	DNI: 27423773

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota - Piura año 2023	
Nombre del Programa Académico: Diseño del proyecto de investigación	
Autor: Nombres y Apellidos Bendezú Guerrero, Josselin Fabiola	DNI: 75550523

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Piura, 06 de mayo de 2023.

Firma: _____

(Perez Rojas, Elmer Augusto)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7°, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 4.

Porcentaje de turnitin.

BENDEZÚ_INFORME DE TESIS_TURNITIN.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %	21 %	6 %	1 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
7	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	1library.co Fuente de Internet	<1 %

Anexo 5.

Evaluación juicio de expertos 1.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la variable Motivación laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juana Graciela Palma Vallejo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Turismo y Negocios – Metodología de la Investigación Científica
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo - Piura / Universidad Privada del Norte - Lima
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
----------------------	--------------

Autora:	Bendezú Guerrero, Josselin Fabiola
Procedencia:	Piura
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospedaje Chota
Significación:	<p>El instrumento consta de 50 preguntas con la siguiente escala:</p> <p style="text-align: center;">Totalmente de acuerdo (1)</p> <p style="text-align: center;">De acuerdo (2)</p> <p style="text-align: center;">Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)</p> <p style="text-align: center;">En desacuerdo (4)</p> <p style="text-align: center;">Totalmente en desacuerdo (5)</p> <p>El objetivo del instrumento es el medir la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospedaje Chota.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Motivación intrínseca	Huaraca y Martínez (2021) definen a la motivación laboral como una competencia que tienen las organizaciones para conservar la iniciativa de forma positiva de los trabajadores para que aumenten en su desempeño y el ambiente laboral sea satisfactorio.
	Motivación extrínseca	
Desempeño laboral	Nivel de desempeño	Según, Mamani y Cáceres (2019) definen al desempeño laboral como las consecuencias de los talentos de los trabajadores.
	Competencias de gestión	
	Diseño de trabajo	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las variables “Motivación laboral y desempeño laboral”. Elaborado por Bendezú Guerrero, Josselin Fabiola, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para la variable Motivación laboral

- Primera dimensión: Motivación intrínseca
- Objetivos de la dimensión: Medir la motivación intrínseca de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de reconocimientos.	1. Frecuentemente apporto con ideas nuevas para beneficiar a la empresa.	4	4	4	
	2. Mi jefe reconoce mi trabajo, lo que me motiva a dar lo mejor de mí.	4	4	4	
	3. Considero que mi trabajo es valorado en la empresa.	4	4	4	
	4. Considero que recibo un justo reconocimiento de mi labor de parte de mis compañeros y jefes.	4	4	4	
	5. Respecto al período vacacional, considero que en la empresa son accesibles en cuanto a la época en la que se me otorgan las mismas.	4	4	4	
Nivel autoevaluaci	6. Considero que tengo las competencias necesarias para	4	4	4	

Nivel de competencia s.	realizar las actividades de mi trabajo.				
	7. Me encuentro satisfecho/a con mis conocimientos adquiridos respecto a mi área de trabajo.	4	4	4	
Nivel de concentración en el área de trabajo.	8. Al empezar a realizar mi trabajo me concentro y no me distraigo hasta poder terminarlo.	4	4	4	
	9. Suelo distraerme a menudo mientras realizo mis actividades laborales.	4	4	4	
	10. Mi área de trabajo me permite concentrarme sin distracciones.	4	4	4	
Nivel de crecimiento laboral.	11. Mi función requiere y me permite desarrollar y aprender nuevas habilidades.	4	4	4	
	12. Mi superior muestra interés en mi crecimiento personal y mis objetivos.	4	4	4	
	13. La empresa me da oportunidades de desarrollarme profesionalmente.	4	4	4	
	14. Mi trabajo me ofrece retos y oportunidades para seguir mejorando.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Motivación extrínseca
- Objetivos de la dimensión: Medir la motivación extrínseca de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de seguridad laboral.	15. Me resulta fácil expresar tus opiniones en la empresa.	4	4	4	
	16. Me siento segura a la hora de realizar mi trabajo en la empresa.	4	4	4	
	17. La empresa se preocupa por mi bienestar.	4	4	4	
Frecuencia de rotación de personal.	18. Considero que la rotación del personal en la empresa es muy frecuente.	4	4	4	
	19. Considero que la	4	4	4	

	rotación laboral en la empresa se debe a la búsqueda de recompensas extras o externas.				
	20. Considero que la frecuencia de rotación del personal afecta negativamente a la motivación de los trabajadores.	4	4	4	
Nivel de salario.	21. Considero que mis condiciones salariales son buenas.	4	4	4	
	22. Considero que el salario neto recibido es justo en relación a mi trabajo y esfuerzo.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para la variable Desempeño laboral

- Primera dimensión: Nivel de desempeño
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Frecuencia de supervisión al personal.	23. Recibo retroalimentación de otras personas sobre mi rendimiento en la empresa (tales como dueños y compañeros).	4	4	4	
	24. Frecuentemente mi supervisor revisa mi área de trabajo.	4	4	4	
	25. Frecuentemente, cuándo he tenido dudas o necesitado apoyo y se lo informo a mi supervisor, me ofrece la ayuda necesaria.	4	4	4	
Frecuencia de capacitaciones al personal.	26. Recibo información al inicio sobre cómo desempeñar mi trabajo.	4	4	4	
	27. Recibo capacitaciones frecuentemente para hacer correctamente mi trabajo.	4	4	4	
	28. Estoy contento/a con la frecuencia con la que recibo retroalimentación por parte de mi responsable directo.	4	4	4	
	29. Considero que debería				

	tener más oportunidades de capacitación.				
Nivel de experiencia en el puesto de trabajo.	30. Cuento con más de 1 año en mi lugar de trabajo.	4	4	4	
	31. Anteriormente en otras empresas ya me he desempeñado en el mismo puesto de trabajo.	4	4	4	
	32. Estoy satisfecho con mi papel y mis responsabilidades en el trabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Competencias de gestión.
- Objetivos de la Dimensión: Medir las competencias de gestión de los trabajadores del Hospedaje Chota.

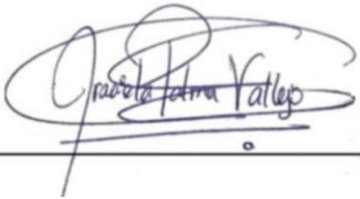
Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de eficiencia al realizar el trabajo.	33. Cuando realizo mi trabajo, tengo la certeza de que realizo cada paso correctamente.	4	4	4	
	34. Considero que mi desempeño en el equipo cumple con las expectativas.	4	4	4	
	35. Mi puesto de trabajo requiere una variedad de habilidades, las cuales he adquirido.	4	4	4	
Nivel de facilidad para comunicarse asertivamente.	36. Se dar una explicación clara a las preguntas de los clientes cuando se requiere.	4	4	4	
	37. Considero que existen algunos aspectos de la comunicación interna entre equipos y supervisores que puede mejorar.	4	4	4	
	38. Si algún cliente está en desacuerdo con algo o tiene algún reclamo e incomodidad, puedo controlar la situación con confianza.	4	4	4	

Nivel de capacidad de adaptación.	39. Sé qué acciones realizar en caso de emergencia.	4	4	4	
	40. Frente a problemas relacionados a mi puesto de trabajo, busco soluciones de forma rápida.	4	4	4	
	41. Puedo trabajar bajo presión.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Diseño del trabajo.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el diseño del trabajo de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de conocimiento del puesto de trabajo.	42. Conozco los riesgos y las medidas de prevención de mi puesto de trabajo.	4	4	4	
	43. Mis funciones y responsabilidades están bien definidas.	4	4	4	
	44. Mi puesto de trabajo me permite tomar decisiones acerca de qué métodos utilizo en la realización de mi trabajo.	4	4	4	
Nivel de puestos de trabajo.	45. Me considero preparado para asumir un puesto de rango superior al que ocupo actualmente.	4	4	4	
	46. Considero que mis habilidades o fortalezas propias ahora mismo están infrautilizadas.	4	4	4	
	47. Considero que podría aportar más valor en otras áreas de la empresa.	4	4	4	
Nivel de conocimiento de los Objetivos de la empresa.	48. Me han informado acerca de los objetivos corporativos para mi área de trabajo.	4	4	4	
	49. Los objetivos que se indican para cumplir son realistas.	4	4	4	
	50. Considero que la dirección hacia dónde va la	4	4	4	

	organización y de cómo llegar son claras.				
--	--	--	--	--	--



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Gisela Palma Vallejo", is written over a horizontal line. The signature is stylized with loops and a long vertical stroke extending downwards from the end.

Firma del evaluador
DNI: 46853518

Evaluación juicio de expertos 2.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la variable Motivación laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Shirley Lilette Rodríguez Chamorro	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Bendezú Guerrero, Josselin Fabiola
Procedencia:	Piura
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	30 minutos

Ámbito de aplicación:	Hospedaje Chota
Significación:	<p>El instrumento consta de 50 preguntas con la siguiente escala:</p> <p>Totalmente de acuerdo (1)</p> <p>De acuerdo (2)</p> <p>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)</p> <p>En desacuerdo (4)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (5)</p> <p>El objetivo del instrumento es el medir la motivación laboral de los trabajadores del Hospedaje Chota.</p>

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Motivación intrínseca	Huaraca y Martínez (2021) definen a la motivación laboral como una competencia que tienen las organizaciones para conservar la iniciativa de forma positiva de los trabajadores para que aumenten en su desempeño y el ambiente laboral sea satisfactorio.
	Motivación extrínseca	
Desempeño laboral	Nivel de desempeño	Según, Mamani y Cáceres (2019) definen al desempeño laboral como las consecuencias de los talentos de los trabajadores.
	Competencias de gestión	
	Diseño de trabajo	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la variable "Motivación laboral". Elaborado por Bendezú Guerrero, Josselin Fabiola, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de

decir, su sintácticay semántica son adecuadas.		algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para la variable Motivación laboral

- Primera dimensión: Motivación intrínseca
- Objetivos de la dimensión: Medir la motivación intrínseca de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de reconocimiento	1. Frecuentemente apporto con ideas nuevas para beneficiar				

ntos.	a la empresa.	4	3	3	
	2. Mi jefe reconoce mi trabajo, lo que me motiva a dar lo mejor de mí.	3	4	3	
	3. Considero que mi trabajo es valorado en la empresa.	4	4	3	
	4. Considero que recibo un justo reconocimiento de mi labor de parte de mis compañeros y jefes.	4	4	3	
	5. Respecto al período vacacional, considero que en la empresa son accesibles en cuanto a la época en la que se me otorgan las mismas.	4	4	3	
Nivel autoevaluación de competencias.	6. Considero que tengo las competencias necesarias para realizar las actividades de mi trabajo.	4	4	3	
	7. Me encuentro satisfecho/a con mis conocimientos adquiridos respecto a mi área de trabajo.	4	4	3	
Nivel de concentración en el área de trabajo.	8. Al empezar a realizar mi trabajo me concentro y no me distraigo hasta poder terminarlo.	4	4	4	
	9. Suelo distraerme a menudo mientras realizo mis actividades laborales.	4	4	3	
	10. Mi área de trabajo me permite concentrarme sin				

	distracciones.	4	4	4	
Nivel de crecimiento laboral.	11. Mi función requiere y me permite desarrollar y aprender nuevas habilidades.	4	4	3	
	12. Mi superior muestra interés en mi crecimiento personal y mis objetivos.	4	4	4	
	13. La empresa me da oportunidades de desarrollarme profesionalmente.	4	4	4	
	14. Mi trabajo me ofrece retos y oportunidades para seguir mejorando.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Motivación extrínseca
- Objetivos de la dimensión: Medir la motivación extrínseca de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de seguridad laboral.	15. Me resulta fácil expresar tus opiniones en la empresa.	4	4	4	
	16. Me siento segura a la hora de realizar mi trabajo en la empresa.	4	4	4	
	17. La empresa se preocupa por mi bienestar.	4			

			4	4	
Frecuencia de rotación de personal.	18. Considero que la rotación del personal en la empresa es muy frecuente.	4	4	4	
	19. Considero que la rotación laboral en la empresa se debe a la búsqueda de recompensas extras o externas.	4	4	3	
	20. Considero que la frecuencia de rotación del personal afecta negativamente a la motivación de los trabajadores.	4	4	3	
Nivel de salario.	21. Considero que mis condiciones salariales son buenas.	4	4	4	
	22. Considero que el salario neto recibido es justo en relación a mi trabajo y esfuerzo.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para la variable Desempeño laboral

- Primera dimensión: Nivel de desempeño
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Frecuencia de supervisión al personal.	23. Recibo retroalimentación de otras personas sobre mi rendimiento en la empresa (tales como dueños y compañeros).	4	4	4	
	24. Frecuentemente mi supervisor revisa mi área de trabajo.				

		4	4	4	
	25. Frecuentemente, cuándo he tenido dudas o necesitado apoyo y se lo informo a mi supervisor, me ofrece la ayuda necesaria.	4	4	4	
Frecuencia de capacitaciones al personal.	26. Recibo información al inicio sobre cómo desempeñar mi trabajo.	4	4	4	
	27. Recibo capacitaciones frecuentemente para hacer correctamente mi trabajo.	4	4	4	
	28. Estoy contento/a con la frecuencia con la que recibo retroalimentación por parte de mi responsable directo.	4	4	4	
	29. Considero que debería tener más oportunidades de capacitación.	4	4	4	
Nivel de experiencia en el puesto de trabajo.	30. Cuento con más de 1 año en mi lugar de trabajo.	4	4	4	
	31. Anteriormente en otras empresas ya me he desempeñado en el mismo puesto de trabajo.				

		4	4	4	
	32. Estoy satisfecho con mi papel y mis responsabilidades en el trabajo.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Competencias de gestión.
- Objetivos de la Dimensión: Medir las competencias de gestión de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de eficiencia al realizar el trabajo.	33. Cuando realizo mi trabajo, tengo la certeza de que realizo cada paso correctamente.	4	4	4	
	34. Considero que mi desempeño en el equipo cumple con las expectativas.	4	4	4	
	35. Mi puesto de trabajo requiere una variedad de habilidades, las cuales he adquirido.	4	4	4	
Nivel de facilidad para comunicarse asertivamente.	36. Se dar una explicación clara a las preguntas de los clientes cuando se requiere.	4	4	4	
	37. Considero que existen algunos aspectos de la comunicación interna entre equipos y supervisores que puede mejorar.	4	4	4	

	38. Si algún cliente está en desacuerdo con algo o tiene algún reclamo e incomodidad, puedo controlar la situación con confianza.	4	4	4	
Nivel de capacidad de adaptación.	39. Sé qué acciones realizar en caso de emergencia.	4	4	4	
	40. Frente a problemas relacionados a mi puesto de trabajo, busco soluciones de forma rápida.	4	4	4	
	41. Puedo trabajar bajo presión.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Diseño del trabajo.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el diseño del trabajo de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de conocimiento del puesto de trabajo.	42. Conozco los riesgos y las medidas de prevención de mi puesto de trabajo.	4	4	4	
	43. Mis funciones y responsabilidades están bien definidas.	4	4	4	
	44. Mi puesto de trabajo me permite tomar decisiones acerca de qué métodos utilizo en la realización de mi trabajo.	4	4	4	
Nivel de puestos de trabajo.	45. Me considero preparado para asumir un puesto de rango superior al que ocupo actualmente.	4	4	4	
	46. Considero que mis habilidades o fortalezas propias ahora mismo están infrautilizadas.	4	4	4	
	47. Considero que podría	4	4	4	

	aportar más valor en otras áreas de la empresa.				
Nivel de conocimiento de los Objetivos de la empresa.	48. Me han informado acerca de los objetivos corporativos para mi área de trabajo.	4	4	4	
	49. Los objetivos que se indican para cumplir son realistas.	4	4	4	
	50. Considero que la dirección hacia dónde va la organización y de cómo llegar son claras.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI:

Evaluación juicio de expertos 3.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la variable Motivación laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Adán Piña García
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Servicios turísticos
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	--

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Bendezú Guerrero, Josselin Fabiola
Procedencia:	Piura
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	30 minutos

Ámbito de aplicación:	Hospedaje Chota
Significación:	<p>El instrumento consta de 50 preguntas con la siguiente escala:</p> <p>Totalmente de acuerdo (1)</p> <p>De acuerdo (2)</p> <p>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)</p> <p>En desacuerdo (4)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (5)</p> <p>El objetivo del instrumento es el medir la motivación laboral de los trabajadores del Hospedaje Chota.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Motivación intrínseca	Huaraca y Martínez (2021) definen a la motivación laboral como una competencia que tienen las organizaciones para conservar la iniciativa de forma positiva de los trabajadores para que aumenten en su desempeño y el ambiente laboral sea satisfactorio.
	Motivación extrínseca	
Desempeño laboral	Nivel de desempeño	Según, Mamani y Cáceres (2019) definen al desempeño laboral como las consecuencias de los talentos de los trabajadores.
	Competencias de gestión	
	Diseño de trabajo	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las variables “Motivación laboral y Desempeño laboral”. Elaborado por Bendezú Guerrero, Josselin Fabiola, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

semántica son adecuadas.	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para la variable Motivación laboral

- Primera dimensión: Motivación intrínseca
- Objetivos de la dimensión: Medir la motivación intrínseca de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de reconocimientos.	1. Frecuentemente apporto con ideas nuevas para beneficiar a la empresa.	4	4	4	
	2. Mi jefe reconoce mi trabajo, lo que me motiva a dar lo mejor de mí.	3	4	3	
	3. Considero que mi trabajo es valorado en la empresa.	4	4	4	
	4. Considero que recibo un justo reconocimiento de mi labor de parte de mis compañeros y jefes.	3	4	4	
	5. Respecto al período vacacional, considero que en la empresa son accesibles en cuanto a la época en la que se me otorgan las mismas.	3	4	4	
Nivel autoevaluación de competencias.	6. Considero que tengo las competencias necesarias para realizar las actividades de mi trabajo.	4	4	4	
	7. Me encuentro satisfecho/a con mis conocimientos adquiridos respecto a mi área de trabajo.	3	3	3	
Nivel de concentración en el área de trabajo.	8. Al empezar a realizar mi trabajo me concentro y no me distraigo hasta poder terminarlo.	3	3	3	
	9. Suelo distraerme a menudo mientras realizo mis actividades laborales.	3	4	4	
	10. Mi área de trabajo me permite concentrarme sin distracciones.	4	4	3	

Nivel de crecimiento laboral.	11. Mi función requiere y me permite desarrollar y aprender nuevas habilidades.	3	3	3	
	12. Mi superior muestra interés en mi crecimiento personal y mis objetivos.	4	4	4	
	13. La empresa me da oportunidades de desarrollarme profesionalmente.	4	4	4	
	14. Mi trabajo me ofrece retos y oportunidades para seguir mejorando.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Motivación extrínseca
- Objetivos de la dimensión: Medir la motivación extrínseca de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de seguridad laboral.	15. Me resulta fácil expresar tus opiniones en la empresa.	2	3	3	Mal redactado
	16. Me siento segura a la hora de realizar mi trabajo en la empresa.	3	4	4	
	17. La empresa se preocupa por mi bienestar.	4	4	4	
Frecuencia de rotación de personal.	18. Considero que la rotación del personal en la empresa es muy frecuente.	3	4	4	
	19. Considero que la rotación laboral en la empresa se debe a la búsqueda de recompensas extras o externas.	3	3	3	
	20. Considero que la frecuencia de rotación del personal afecta negativamente a la motivación de los trabajadores.	3	4	4	
Nivel de salario.	21. Considero que mis condiciones salariales son buenas.	4	4	4	

	22. Considero que el salario neto recibido es justo en relación a mi trabajo y esfuerzo.	3	4	4	
--	--	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento: Cuestionario para la variable Desempeño laboral

- Primera dimensión: Nivel de desempeño
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Frecuencia de supervisión al personal.	23. Recibo retroalimentación de otras personas sobre mi rendimiento en la empresa (tales como dueños y compañeros).	3	4	4	Describir retroalimentación
	24. Frecuentemente mi supervisor revisa mi área de trabajo.	4	4	4	
	25. Frecuentemente, cuándo he tenido dudas o necesitado apoyo y se lo informo a mi supervisor, me ofrece la ayuda necesaria.	4	4	4	
Frecuencia de capacitacion es al personal.	26. Recibo información al inicio sobre cómo desempeñar mi trabajo.	3	4	4	
	27. Recibo capacitaciones frecuentemente para hacer correctamente mi trabajo.	4	4	4	
	28. Estoy contento/a con la frecuencia con la que recibo retroalimentación por parte de mi responsable directo.	3	4	4	Describir retroalimentación
	29. Considero que debería tener más oportunidades de capacitación.	4	4	4	
Nivel de experiencia	30. Cuento con más de 1 año en mi lugar de trabajo.	4	4	4	
	31. Anteriormente en otras	4	4	4	

en el puesto de trabajo.	empresas ya me he desempeñado en el mismo puesto de trabajo.				
	32. Estoy satisfecho con mi papel y mis responsabilidades en el trabajo.	3	4	4	

- Segunda dimensión: Competencias de gestión.
- Objetivos de la Dimensión: Medir las competencias de gestión de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de eficiencia al realizar el trabajo.	33. Cuando realizo mi trabajo, tengo la certeza de que realizo cada paso correctamente.	4	4	4	
	34. Considero que mi desempeño en el equipo cumple con las expectativas.	4	4	4	
	35. Mi puesto de trabajo requiere una variedad de habilidades, las cuales he adquirido.	3	4	4	
Nivel de facilidad para comunicarse asertivamente.	36. Se dar una explicación clara a las preguntas de los clientes cuando se requiere.	4	4	4	
	37. Considero que existen algunos aspectos de la comunicación interna entre equipos y supervisores que puede mejorar.	3	4	4	Describir comunicación interna
	38. Si algún cliente está en desacuerdo con algo o tiene algún reclamo e incomodidad, puedo controlar la situación con confianza.	4	4	4	

Nivel de capacidad de adaptación.	39. Sé qué acciones realizar en caso de emergencia.	3	4	4	
	40. Frente a problemas relacionados a mi puesto de trabajo, busco soluciones de forma rápida.	3	4	4	
	41. Puedo trabajar bajo presión.	3	4	4	Describir bajo presión

- Tercera dimensión: Diseño del trabajo.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el diseño del trabajo de los trabajadores del Hospedaje Chota.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de conocimiento del puesto de trabajo.	42. Conozco los riesgos y las medidas de prevención de mi puesto de trabajo.	3	4	4	
	43. Mis funciones y responsabilidades están bien definidas.	4	4	4	
	44. Mi puesto de trabajo me permite tomar decisiones acerca de qué métodos utilizo en la realización de mi trabajo.	4	4	4	
Nivel de puestos de trabajo.	45. Me considero preparado para asumir un puesto de rango superior al que ocupo actualmente.	4	4	4	
	46. Considero que mis habilidades o fortalezas propias ahora mismo están infrautilizadas.	3	4	4	Describir infrautilizadas
	47. Considero que podría aportar más valor en otras áreas de la empresa.	4	4	4	
Nivel de conocimiento de los Objetivos de la empresa.	48. Me han informado acerca de los objetivos corporativos para mi área de trabajo.	3	4	4	
	49. Los objetivos que se indican	3	4	4	

	para cumplir son realistas.				
	50. Considero que la dirección hacia dónde va la organización y de cómo llegar son claras.	3	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 80397787

Anexo 6.

Procesamiento de datos en la plataforma estadística SPSS.

*Base de datos Motivación y desempeño.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

Visible: 62 de 62 variables

	N°	Genero	Rangodeedad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	4	2	2	2	2
2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2
4	4	1	4	2	2	2	2	3	2	2	1	5	2	2	2	2
5	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
6	6	1	1	3	1	2	2	3	4	2	1	4	3	2	2	1
7	7	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	4	2	2	1	1
8	8	1	1	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2
9	9	2	1	2	2	3	1	2	2	2	3	4	2	4	3	3
10	10	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	5	2	1	3	3
11	11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
12	12	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	4	2	1	3	3
13	13	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	4	2	2	2	2
14	14	1	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	4
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																
24																
25																
26																
27																
28																

Vision general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

*Base de datos Motivación y desempeño.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	N°	Númerico	3	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
2	Genero	Númerico	2	0	Género de los...	{1, Femenin...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	Rangodeedad	Númerico	2	0	Rango de eda...	{1, 18 - 25 a...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	P1	Númerico	2	0	Frecuentem...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
5	P2	Númerico	2	0	Mi jefe recon...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
6	P3	Númerico	2	0	Considero que...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
7	P4	Númerico	2	0	Considero que...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
8	P5	Númerico	2	0	Respecto al pe...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
9	P6	Númerico	2	0	Considero que...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
10	P7	Númerico	2	0	Me encuentro s...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
11	P8	Númerico	2	0	Al empezar a r...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
12	P9	Númerico	2	0	Suelto distraer...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
13	P10	Númerico	2	0	Mi área de trab...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
14	P11	Númerico	2	0	Mi función requ...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
15	P12	Númerico	2	0	Mi superior mu...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
16	P13	Númerico	2	0	La empresa m...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
17	P14	Númerico	2	0	Mi trabajo me o...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
18	MotivaciónI...	Númerico	3	0	Motivación Intr...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
19	P15	Númerico	2	0	Me resulta fácil...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
20	P16	Númerico	2	0	Me siento segu...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
21	P17	Númerico	2	0	La empresa se...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
22	P18	Númerico	2	0	Considero que...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	P19	Númerico	2	0	Considero que...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	P20	Númerico	2	0	Considero que...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
25	P21	Númerico	2	0	Considero que...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
26	P22	Númerico	2	0	Considero que...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
27	MotivaciónE...	Númerico	3	0	Motivación Estr...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
28	SUMATORIA...	Númerico	3	0	SUMATORIA V...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
29	P23	Númerico	2	0	Recibo retroal...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
30	P24	Númerico	2	0	Frecuentem...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
31	P25	Númerico	2	0	Frecuentem...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada

Vision general Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ARAUJO GARCÍA JUDITH, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospedaje Chota - Piura, año 2023.", cuyo autor es BENDEZU GUERRERO JOSSELIN FABIOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

PIURA, 29 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ARAUJO GARCÍA JUDITH DNI: 42887489 ORCID: 0000-0003-1104-1812	Firmado electrónicamente por: JARAUJOG el 29-11- 2023 18:33:29

Código documento Trilce: TRI - 0672993