



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

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

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

AUTORA:

Rosales Mayorga, Angela

ASESOR:

Mg. Huamani Paliza, Frank David

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Turística

Lima – Perú

2018

Página del jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

PRIMERO:

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

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

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

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

NUMERO	LETRAS	CONDICION
13	TRECE	POR MAYORIA

Presidente (a) MGTR. TOVAR ZACARIAS CARLOS

Miembro (a) MGTR. RUIZ PALACIOS MIGUEL ANGEL

Miembro (a) MGTR. GARCIA IPANAQUE LUISA



Los Olivos, 05 de diciembre de 2018

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA:

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

AGRADECIMIENTO:

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

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

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

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

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

Lima, 12 de diciembre, 2018



Rosales Mayorga Angela

DNI: 76566517

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

Atentamente,

La Autora

ÍNDICE

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

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

Índice de Tablas

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

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

Índice de Figuras

	Páginas
Figura N° 01: Jerarquía de las cinco necesidades de Maslow	23
Figura N° 02: Teoría de las expectativas de Vroom	27
Figura N° 03: Dimensiones e indicadores de la motivación laboral	29

RESUMEN

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

Palabras Claves: Motivación laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca

ABSTRACT

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

Keywords: Work motivation, intrinsic motivation, extrinsic motivation