



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE
TURISMO DE LA MUNICIPALIDAD DE BARRANCO, 2015”**

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

AUTOR:

CHUIMA QUISPE, JOSÉ FERNANDO

ASESOR:

Mg. TOVAR ZACARÍAS CARLOS

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURISTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO

**LIMA - PERÚ
2015**

PÁGINA DEL JURADO

Jurado 1: (Mg. Valdez Roca Álvaro)

Jurado 2: (Mg. Gabriel Campos Edwin)

Jurado 3: (Mg. Claribel Salvador García)

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por darme salud para lograr mis objetivos, a mis padres y hermano por haberme apoyado en todo momento, por su incondicional amor, a mis profesores y maestros de vida. Por asistirme en todo momento, incluso cuando no tenían que hacerlo, su apoyo fue en todo momento, por su apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales y para la elaboración de mi tesis.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por permitirme llegar a esta etapa de la vida de manera satisfactoria, por concluir mi tesis, por ser mi guía en todo momento, por darme la fuerza que necesitaba en los momentos más difíciles que me tocó afrontar aquí, a todas aquellas personas que permanecen a mi lado ya las que yo de igual forma, aprendí de cada una de ellas. Gracias por permitirme ser mejor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, CHUIMA QUISPE JOSÉ FERNANDO, identificado con DNI N° 71731559; alumno de Pre-Grado de la escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería, declaro en honor a la verdad que he elaborado la tesis “Motivación y desempeño laboral de los promotores turísticos voluntarios del área de turismo de la Municipalidad de Barranco, 2015”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

Asimismo, declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en el no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier Universidad o Centro de Educación Superior, dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como nuestra las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en el internet. En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chuima Quispe José Fernando

D.N.I. 71731559

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado.

La Tesis desarrollada tiene el título de “Motivación y Desempeño Laboral en el área de Turismo de la Municipalidad de Barranco, 2015” en la cual se describió la relación entre las variables escogidas para determinar el grado de relación que poseen.

En el primer capítulo se describió la realidad problemática del lugar de análisis, así como investigaciones anteriores que aportaron a esta investigación. Además se presenta la justificación de la tesis y finalmente las hipótesis que sirvieron para responder a los objetivos planteados previamente.

En el segundo capítulo se da a conocer la metodología llevada a cabo como parte del método científico para desarrollar la tesis. Intervienen el diseño de la investigación el cual es no experimental transversal para poder describir las variables tal y como se han dado en su contexto natural y analizar su incidencia en un momento dado, la descripción de las variables y su operacionalización, también se determina la población y muestra de estudio para poder implementar el instrumento de recolección de datos. Posteriormente se realiza la prueba binomial para validar el instrumento, además la confiabilidad de la base de datos seleccionada y finalmente se realiza el procesamiento de datos y se obtienen los resultados que determinan el fin de los objetivos.

En el tercer capítulo se observan los resultados que fueron obtenidos al analizar las variables en el programa estadístico Spss IBM 19, las tablas, gráficos y su respectiva interpretación.

También se observa la discusión donde se presenta, explican y discuten los resultados haciendo el contraste con las teorías y antecedentes presentados.

Finalmente las conclusiones donde se exponen los hallazgos más importantes de la investigación de acuerdo a los objetivos planteados previamente.

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	02
DEDICATORIA	03
AGRADECIMIENTO	04
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	05
PRESENTACIÓN	06
ÍNDICE	07
RESUMEN	14
ABSTRACT	15
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	31
1.5 Justificación del estudio	32
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	34
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Variables, operacionalización	36
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIONES	72

V. CONCLUSIÓN	77
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIAS	81
ANEXOS	87

Índice de Anexos

Anexo N° 1: Matriz de consistencia	88
Anexo N° 2: Encuesta	90
Anexo N° 3: Cuestionario para entrevista	91
Anexo N° 4: Evaluación de expertos N° 01	92
Anexo N° 5: Evaluación de expertos N° 02	93
Anexo N° 6: Evaluación de expertos N° 03	94
Anexo N° 7: Prueba Binomial para la validación del instrumento	95
Anexo N° 8: Alpha de crombach para confiabilidad de base de datos	95
Anexo N° 9: Base de datos en Microsoft Excel	96
Anexo N° 10: Fotografías de trabajo de campo	97

Índice de Tablas

Tabla N° 1: Operacionalización de variables	36
Tabla N° 2: Hipótesis específica N° 1	41
Tabla N° 3: Hipótesis específica N° 2	42
Tabla N° 4: Hipótesis específica N° 3	43
Tabla N° 5: Hipótesis General	44
Tabla N° 6: Involucramiento en tareas	46
Tabla N° 7: Búsqueda del éxito	47
Tabla N° 8: Excelencia en resolución de tareas	48
Tabla N° 9: Actuación con propósitos firmes	49
Tabla N° 10: Puesta a prueba de habilidades	50
Tabla N° 11: Competición	51
Tabla N° 12: Capacidad de innovación con iniciativa	52
Tabla N° 13: Capacidad de organización	53
Tabla N° 14: Persistencia	54
Tabla N° 15: Persuasión	55
Tabla N° 16: Asertividad	56
Tabla N° 17: Necesidad de prestigio	57
Tabla N° 18: Agresividad	58
Tabla N° 19: Expresión de afecto o amistad hacia los demás	59
Tabla N° 20: Apoyo instrumental o emocional	60
Tabla N° 21: Presencia que indica afiliación o asociación	61

Tabla N° 22: Conductas contra productores	62
Tabla N° 23: Ejecución de tareas definidas por el puesto de trabajo	63
Tabla N° 24: Apoyo al equipo	64
Tabla N° 25: Desempeño más allá del puesto	65
Tabla N° 26: Vinculación organizacional	66
Tabla N° 27: Motivación de logro	67
Tabla N° 28: Motivación de poder	68
Tabla N° 29: Motivación de afiliación	69
Tabla N° 30: Desempeño de tarea	70
Tabla N° 31: Desempeño contextual	71

Índice de Figuras

Figura N° 1: Involucramiento en tareas	46
Figura N° 2: Búsqueda del éxito	47
Figura N° 3: Excelencia en resolución de tareas	48
Figura N° 4: Actuación con propósitos firmes	49
Figura N° 5: Puesta a prueba de habilidades	50
Figura N° 6: Competición	51
Figura N° 7: Capacidad de innovación con iniciativa	52
Figura N° 8: Capacidad de organización	53
Figura N° 9: Persistencia	54
Figura N° 10: Persuasión	55
Figura N° 11: Asertividad	56
Figura N° 12: Necesidad de prestigio	57
Figura N° 13: Agresividad	58
Figura N° 14: Expresión de afecto o amistad hacia los demás	59
Figura N° 15: Apoyo instrumental o emocional	60
Figura N° 16: Presencia que indica afiliación o asociación	61
Figura N° 17: Conductas contra productores	62
Figura N° 18: Ejecución de tareas definidas por el puesto de trabajo	63
Figura N° 19: Apoyo al equipo	64
Figura N° 20: Desempeño más allá del puesto	65
Figura N° 21: Vinculación organizacional	66

Figura N° 22: Motivación de logro	67
Figura N° 23: Motivación de poder	68
Figura N° 24: Motivación de afiliación	69
Figura N° 25: Desempeño de tarea	70
Figura N° 26: Desempeño contextual	71

RESUMEN

La investigación se realizó en el área de turismo de la Municipalidad de Barranco, en octubre de 2015, se tomó la teoría motivacional de David McClelland, que especifica tres tipos de motivación o necesidades: Logro, poder y afiliación, así como también la teoría del desempeño laboral de Aguinis, se procedió a observar, indagar y describir la correlación entre las variables.

Para el análisis de tipo cuantitativo fue necesario implementar un cuestionario, la cual fue previamente estructurada y validada, con el fin de describir los fenómenos que se presentan en un espacio y tiempo determinado. El estudio se efectuó a los promotores turísticos voluntarios, quienes poseen características diferentes a las de todo el personal que labora en su organización.

Se concluyó con esta investigación, la cual es el tipo correlacional, la relación entre las variables y el tipo de motivación predominante de este tipo de trabajador, para así poder servir de antecedente para la creación de un programa de incentivos idóneo para el promotor turístico voluntario.

Palabras clave: Motivación, afiliación, necesidad, reconocimiento.

ABSTRACT

The research was conducted in the area of tourism in the Municipality of Barranco, in October 2015, the motivational theory David McClelland, which specifies three types of motivation or needs are taken: achievement, power and affiliation, as well as theory Aguinis work performance, proceeded to observe, investigate and describe the correlation between variables.

For quantitative analysis it was necessary to implement a questionnaire, which was previously structured and validated in order to describe the phenomena that occur in space and time.

The study was conducted to tourism promoter's volunteers who have different characteristics from those of all personnel working in your organization. It was concluded with this research, which is correlational, the relationship between the variables and the predominant motivation for this type of worker, in order to serve as background for the creation of a program suitable incentives for voluntary tourism promoter.

Keywords: Motivation, affiliation, need, recognition.