



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**MOTIVACIÓN LABORAL EN EL HOTEL TURISTICO NIRVANA 3  
ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES LIMA**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA**

**AUTOR:**

**Guerrero Chinguel, María Candida**

**ASESOR:**

**Mg.Martin Salas Carrera**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento**

**LIMA- PERÚ**

**2017**

Página del jurado

---

Mgr. Miguel Angel Ruiz Palacios

---

Mgr. Edwin Natividad Gabriel Campos

---

Mgr. Robert Alexander Jara Miranda

### **DEDICATORIA**

El presente trabajo esta dedicado a Dios, a mis tíos y mi querida madre que siempre han estado a mi lado brindándome su apoyo incondicional y estima, a ampliar mis conocimientos,

A mis estimados profesores que año tras año compartieron sus experiencias y conocimientos para ser un mejor profesional.

### **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el buen camino, por darme vida y salud; en segundo lugar a mis tíos, por su gran apoyo económico y emocional, por siempre haberme inculcado valores desde muy pequeña, a mi madre querida, por siempre haberme dado su gran amor, fuerzas y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

Así mismo, mi estima, consideración y agradecimiento a mis asesores Miguel Ruiz Palacios y Martin Salas Carrera por todos los días de asesoramiento lo que ha contribuido a la consecución de este logro.

Por último a mis profesores por compartirme sus conocimientos año tras año, a mis amigos y compañeros por su tiempo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Guerrero Chinguel Maria Candida identificada con DNI N°47844571, estudiante de la escuela Profesional de Administracion en Turismo y Hoteleria de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña a esta investigación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro que el trabajo académico título "Motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas", desarrollado en el distrito de Miraflores es de mi autoría, también bajo juramento que toda la información utilizada y presentada en la siguiente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 20 de Noviembre del 2017

---

Maria Candida Guerrero CHinguel

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del

Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo me dirijo a ustedes para presentarles la Tesis titulada "Motivación Laboral en el Hotel Turístico Nirvana 3 estrellas en el Distrito de Miraflores, Departamento de Lima en el año 2017", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración en Turismo y Hotelería.

Gerrero Chinguel Maria Candida

# ÍNDICE

## PAGINAS PRELIMINARES

PÁGINA DEL JURADO .....	I
DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	IV
PRESENTACIÓN .....	V
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT .....	IX
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	3
<b>1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....</b>	<b>8</b>
1.3.1 DEFINICIÓN DE MOTIVACIÓN LABORAL .....	8
<b>1.3.2 TEORÍAS DE MOTIVACIÓN LABORAL .....</b>	<b>10</b>
1.3.2.1 TEORÍA DE LAS CINCO NECESIDADES DE MASLOW .....	10
1.3.2.2 TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERBERG .....	12
1.3.2.3 TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MC CLELLAND.....	14
1.3.2.4 TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS DE VICTOR VROOM .....	15
1.3.2.5 MODELO TEÓRICO DE LAS EXPECTATIVAS DE PORTER Y LAWLER.....	17
1.3.2.6 MODELO TEÓRICO DE LA EQUIDAD LABORAL POR STACEY ADAMS .....	17
1.3.2.7 MODELO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO (MCT).....	18
<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>20</b>
<b>1.3.3 CLASIFICACIÓN, DEFINICIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE HOTELES.....</b>	<b>22</b>
1.3.3.1 CLASIFICACIÓN DE HOTELES .....	22
1.3.3.2 DEFINICIÓN DE HOTEL.....	23
1.3.3.3 CATEGORIZACIÓN DE HOTELES.....	24
<b>1.3.4 DESCRIPCIÓN Y DATOS DEL HOTEL NIRVANA .....</b>	<b>26</b>
DATOS DE LA EMPRESA .....	26
<b>1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>27</b>
1.4.1 PROBLEMA GENERAL .....	27
1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	28
<b>1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>28</b>
<b>1.6 OBJETIVOS .....</b>	<b>28</b>
1.6.1 OBJETIVO GENERAL .....	29
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	29
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>29</b>

<b>2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>32</b>
2.3.1 POBLACIÓN.....	32
2.3.2. MUESTRA:.....	32
<b>2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....</b>	<b>33</b>
2.4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN .....	33
2.4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN .....	33
2.4.3 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ.....	33
<b>2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>35</b>
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	36
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>37</b>
<b>3. RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>37</b>
<b>3.2 NECESIDAD DE PODER.....</b>	<b>43</b>
<b>3.3 NECESIDAD DE AFILIACIÓN.....</b>	<b>50</b>
<b>3.3 NECESIDAD DE LOGRO .....</b>	<b>56</b>
<b>3.4 MOTIVACION LABORAL.....</b>	<b>63</b>
<b>IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>70</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>74</b>
<b>VI .RECOMENDACIONES.....</b>	<b>75</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>81</b>
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE MOTIVACIÓN LABORAL .....	81
ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DE MOTIVACIÓN LABORAL .....	82
ANEXO 03: ENCUESTA.....	83
ANEXO 04: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS.....	84



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la Motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito Miraflores, departamento de Lima en el 2017.

El hotel turístico Nirvana es un establecimiento de hospedaje de 3 estrellas, fue fundado a principios de los años 2000, actualmente se cuenta con dos hoteles turísticos, uno se encuentra en Lima, en el distrito de Miraflores y el otro establecimiento está ubicado en los órganos, Piura.

El enfoque de este estudio fue cuantitativo, la muestra que se utilizó fue una muestra censal, la técnica que se empleó fue la encuesta, donde el instrumento fue el cuestionario, el cual estaba conformado por 14 ítems. Una vez realizadas las encuestas a los colaboradores, estas fueron procesadas a través del sistema IBM SPSS 22, posteriormente se analizaron y se realizaron las conclusiones y recomendaciones.

**Palabras claves:** motivación laboral, necesidad, aceptación en el trabajo.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the work motivation in the 3-star Nirvana tourist hotel in the Miraflores District, Lima department, in 2017.

The Nirvana tourist hotel is a 3-star lodging establishment, was founded at the beginning of the year 2000, currently it has two tourist hotties, one is located in Lima, in the district of Miraflores and the other one is located in los Organos, Piura

The focus of this study was quantitative, the sample that was used was a census sample, the technique used was the survey, where the instrument was the questionnaire, which was made up of 14 items. Once the collaborators surveys were carried out, they were processed through the IBM SPSS 22 system, subsequently the conclusions and recommendations were analyzed and made.

Keywords: work motivation, need, acceptance at work.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

En el presente trabajo de investigación se pretende abordar y dar a conocer como es la motivación de los colaboradores del Hotel Nirvana, de cuan motivados o no se sienten con su labor que desempeñan en cada área dentro de la organización puesto que en el sector turismo se trabaja directamente con servicios y el personal es quien ofrece el servicio hacia el turista, por lo tanto, debe estar motivado para ofrecer un servicio de calidad.

A nivel internacional, Jaume (2015) indico que en el hotel Balcón de Europa situado en España. El director del hotel, Javier Lopez incorporo el coaching como herramienta de formación a sus empleados, uno de los factores que más tienen en cuenta es la calidad de su plantilla de empleados. El director del hotel sabe que es primordial que todos los empleados se sientan motivados y con constantes ganas de mejorar su trabajo para ello realizan dinámicas, en cual el objetivo es que se lo pasen bien, a través de dinámicas participativas, en la que se intenta, por medio de pruebas, juegos y test, que saquen su lado más creativo, su mejor sonrisa, y que se motiven para ser mejores trabajadores (parr. 6). Asimismo en países como EEUU se cuida mucho más esta parte motivacional y así, grandes cadenas hoteleras, como Marriott o Hilton, también introdujeron esta técnica de coaching. Por lo tanto el hotel Balcón de Europa se ha dado cuenta de la gran importancia que tiene la motivación en su personal para ofrecer un servicio de calidad y competitivo ya que en el sector turismo el trato hacia el cliente es muy importante y por lo tanto se debe mantener siempre motivado al personal para que atienda con entusiasmo y esmero ya que de lo contrario no podrá transmitir una imagen positiva para la empresa.

Por ende cada organización debe tener responsabilidad de motivar a diario a sus colaboradores, dándoles la oportunidad de aportar nuevas ideas y prestando atención

a sus opiniones, por lo tanto el personal estará motivado para realizar su trabajo con esmero y se sentirán satisfechos.

A nivel nacional, según el TUHOR consulting (2016), indicó que en el mercado turístico peruano aún se observa a muchas empresas del sector con una alta rotación de personal, empleados poco motivados, sin compromiso e identificación con la organización, colaboradores empíricos o que llevan años desempeñando las mismas funciones sin ningún tipo de crecimiento profesional y una rutina poco productiva.

Las empresas deberán entender la importancia de la motivación dentro de cada organización para mantener motivados a sus trabajadores y estos desempeñen mejor su trabajo, ya que el turismo es un sector orientado 100% a brindar servicios, ya que de lo contrario se verá afectada la organización porque el personal optara por buscar mejores oportunidades, por ejemplo, para satisfacer sus necesidades de poder, logro que le permita interactuar y relacionarse con los demás colaboradores y la posibilidad de auto desarrollo dentro de la organización.

A nivel local, los hoteles que se encuentran en Miraflores, su categorización va desde 3 a 5 estrellas, cada hotel tiene una estructura organizacional ya establecida, el hotel Nirvana cuenta con 6 departamentos bien definidos, los cuales son el departamento de alimentos y bebidas, mantenimiento, de pisos y áreas públicas, de ama de llaves, de reservas y recepción, oficina de recursos humanos donde el administrador se reúne con el personal y el administrador.

El personal desempeña diferentes funciones de acuerdo a su puesto asignado dependiendo del área a la que pertenece, la motivación laboral es un tema que no se le da la debida importancia dentro de la empresa ya que no se reconoce a los trabajadores, ni se incentiva para que realicen mejor su trabajo, asimismo, no hay una línea de carrera en la organización, la cual podría desarrollar el personal después de cada cierto tiempo o cuando la persona ha adquirido experiencia en el puesto, se le permita ascender a un nuevo cargo con los conocimientos ya adquiridos y lograr sus

objetivos personales, en cuanto al sueldo es otro factor que preocupa al personal, ya que el hotel no satisface sus expectativas salariales, cuyo elemento desmotiva al trabajador y no se siente identificado con su trabajo ni con la empresa, por lo tanto el personal busca nuevas oportunidades en otras empresas donde le permitan cumplir con sus objetivos personales y profesionales, a la vez esta persona sienta orgullo por su trabajo.

Por otro lado la falta de comunicación en las diferentes áreas no beneficia a la organización, ya que no tienen claro los objetivos, no se identifican con la empresa, por lo tanto, el personal no trabaja en equipo, y esto hace que se ocasiona conflictos internos que perjudica el clima, asimismo esto genera que el personal se sienta insatisfecho con su trabajo y desmotivado a la vez.

Por ello, es importante conocer ¿cómo es la motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017?, ya que esto contribuirá a crear medidas para motivar o mantener motivado al personal en el caso que se determine una baja motivación, asimismo, conocer al detalle cuales son las necesidades que más predominen, empleando la teoría de McClellan.

## 1.2 Trabajos previos

A continuación se presentarán las investigaciones nacionales e internacionales de los autores que investigaron sobre la motivación laboral en diversas empresas:

De acuerdo a Sum (2015) en su tesis titulada ‘‘Motivación y desempeño laboral’’. Cuyo objetivo fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La autora de esta investigación recabó información en una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, donde su población fue de 34 personas del área administrativa de alimentos, que estaba conformado por 12 mujeres y 22 hombres entre las edades de 18 a 44 años en la cual se acreditó que los trabajadores sostienen

una motivación elevada en la organización, para ello utilizó una prueba psicométrica de escala de motivación psicosociales para poder medir el nivel de motivación en los colaboradores y también aplicó una escala de Likert para determinar el desempeño de los colaboradores de la empresa. La investigación fue de enfoque cuantitativa de nivel descriptivo, cuyo instrumento fueron dos escalas, la de Likert compuesto por 10 ítems y una prueba de escala de motivación psicosociales con 173 ítems, por último el autor pudo concluir según los resultados obtenidos que el desempeño laboral es influenciada por la motivación de la empresa de Quetzaltenango, ya que cuando son motivados por un reconocimiento, una felicitación de su jefe los colaboradores se sienten entusiasmados y satisfechos con su trabajo y por lo tanto hay mayor productividad para la empresa.

Según Enríquez (2014) en su trabajo de investigación “motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la visión en México”, quien tuvo como objetivo adaptar un instrumento de evaluación y determinar el grado de motivación y nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la visión en México”. El trabajo fue realizado en el Instituto de la visión en México, donde la autora buscó dar respuesta y analizar la situación de los colaboradores en cuanto al desempeño y motivación laboral mediante la aplicación de un instrumento. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional con corte transversal. No se realizó muestra por lo que se hizo un censo a todos los trabajadores cuya población fue de 164 personas, para dicha investigación se recolectó datos utilizando dos instrumentos: uno para medir el desempeño laboral compuesto por 48 ítems y otro para evaluar la motivación conformado por 19 ítems, finalmente se pudo observar que con el estudio realizado en relación al grado de motivación, cada individuo tiene una percepción diferente acerca de la motivación y desempeño que va desde buena a excelente, es decir, que los empleados se sienten motivados por la empresa.

En el trabajo realizado por Zavala (2014) titulado “motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”.cuyo objetivo fue la elaboración de un instrumento de medición que abordara el tema de la

motivación y satisfacción laboral y su posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, en cuanto a su metodología fue de nivel descriptivo, correlacional de corte transversal, de enfoque mixto. su muestra fue de 58 empleados pertenecientes al centro y su población de 437 colaboradores, donde la técnica empleada fue la encuesta y la entrevista. finalmente se tiene como conclusión que la motivación y satisfacción laboral al interior de la organización ha sido un tema de estudio recurrente por parte de las empresas, asimismo, se menciona que los gerentes pueden inferir la satisfacción laboral de sus colaboradores, observando cuidadosamente e interpretando lo que las personas dicen y hacen mientras realizan sus actividades. Las entrevistas y los cuestionarios pueden ser útiles para darle mayor formalidad a la evaluación de los niveles de satisfacción laboral.

Según Mazzola (2011) en su trabajo de investigación titulado "El factor humano en las organizaciones: como influyen las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados de recepción en los hoteles 5 estrellas de la capital federal", en el cual tuvo por objetivo analizar el grado de incidencia de las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados de los hoteles 5 estrellas de capital federal, con el propósito de establecer nuevos mecanismos que ayuden a lograr una mayor identificación con el hotel, teniendo en cuenta la eficacia y la efectividad en el desarrollo de sus labores. La metodología que utilizó, fue de enfoque mixto, nivel descriptivo, de corte transversal, de diseño no experimental, su población estaba conformada por los empleados de los hoteles de 5 estrellas de la ciudad autónoma de Buenos Aires, y cuya muestra fueron todos los colaboradores de el departamento de recepción. Finalmente se buscó conocer que factores motivan a los empleados para su desenvolvimiento optimo en sus labores diarias, asimismo, para dar solución a la problemática se planteó, diseñar programas de capacitación dirigidos hacia los supervisores y gerentes de area.

En el trabajo realizado por Chirito & Raymundo (2014) titulado la "motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en Huacho, período 2014, Cuyo objetivo fue determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del Banco Interbank de las tiendas en Huacho durante el periodo 2014". La

investigación que realizaron fue para dar a conocer las teorías motivacionales que existen y los tipos de evaluación de desempeño, asimismo, que este análisis sirva como base para que las instituciones financieras, puedan emplear técnicas motivacionales a sus colaboradores y mejorar la calidad del servicio. En cuanto a su metodología de investigación fue nivel descriptivo correlacional con enfoque mixto, en la cual se tomó como población a todo el personal del Banco Interbank, conformado por 43 empleados de las tiendas en Huacho. No se realizó muestra, ya que se evaluó a todo el personal. Los autores finalmente concluyeron que la motivación juega un rol muy importante en el desempeño laboral en las tiendas de Huacho del banco, ya que influye de manera positiva en cuanto al entorno laboral, políticas, salarios, buena comunicación entre otros, esto hace que los trabajadores tengan un mejor rendimiento y ayuden a mejorar el servicio al cliente.

Asi mismo Apaza, Siles, Ríos, & Neyra (2016) en su artículo titulado “clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos de una entidad financiera de la Región 1, Lima, 2016”. En el cual tuvieron como objetivo de investigación determinar la relación entre la percepción del clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco del Crédito del Perú. Los autores del artículo recabaron información de los trabajadores del Banco de Crédito de la región 1, luego la seleccionaron y procesaron mediante datos estadísticos utilizando instrumentos para su evaluación. El trabajo de investigación es de nivel correlacional, su diseño de investigación es no experimental de corte transversal. La población de referencia fueron 240 trabajadores de las que se eligió como muestra a 140 colaboradores de diferentes agencias a través de un muestreo probabilístico, asimismo, para medir el clima organizacional se utilizó la escala de Clima Laboral, diseñada por la psicóloga Palma y para evaluar la motivación se empleó la escala de Likert. Por último se concluyó que la representación del clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Región 1, guarda una valiosa relación. Señalando que mientras más alto sea el nivel de clima organizacional los colaboradores se sentirán mejor y más motivados.



López (2005) en la investigación “motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg”, tuvo como objetivo principal; Diseño y validación de un modelo para la identificación y medición de los factores motivacionales de los trabajadores según la teoría de Herzberg, para medir la motivación laboral, para ello se realizó una revisión literaria de las bases teóricas relacionadas al tema y se adaptó la teoría de Herzberg. La población fue 1,232 trabajadores de la provincia de Huancayo. En la investigación se concluyó que todos los factores intrínsecos al trabajo, así como, los factores de higiene o extrínsecos al trabajo, están presentes en la percepción de los colaboradores de Lima, por lo cual permite deducir niveles de satisfacción o insatisfacción, también, hubiera sido útil una evaluación diferenciada entre los colaboradores de la capital de Peru y Huancayo para profundizar sobre las diferencias sociales o culturales en los niveles de desarrollo entre Lima y las economías regionales.

En el trabajo realizado por Bisetti (2015) titulado “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015”, quien tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal correlacional. Su población estuvo conformada por 250 efectivos que laboran en la institución, donde se eligió como muestra a 151 personas entre mujeres y hombres. La técnica utilizada fue la encuesta, se utilizaron dos instrumentos de escala de likert uno para medir la variable motivación integrado por 15 items y la otra variable desempeño laboral formado por 25 items. Finalmente se concluyó que existe una relación baja entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno de la Institución Armada del Perú.

Según Mori y Orosco (2015) en su tesis titulada “Propuesta de mejora del nivel motivacional, basado en la Teoría de McClelland, para los colaboradores de McDonald’s - Chiclayo para el año 2015”, quienes tuvieron como objetivo generar una propuesta de mejora del nivel motivacional, basado en la Teoría de McClelland, para los colaboradores de McDonald's en Chiclayo. Los autores analizaron la situación de la empresa y esto brindo la oportunidad de saber el nivel motivacional. La investigación

fue de enfoque mixto de corte transversal, de diseño descriptivo, su población estaba constituida por 45 colaboradores por lo que no se hizo muestra, se tomó como referencia a toda la población. se hizo entrevistas a los gerentes de turno y colaboradores, asimismo, se realizó una encuesta denominada escala motivacionales bajo la técnica de likert conformado por 15 ítems, donde La principal conclusión fue que el nivel motivacional para los colaboradores de McDonald's en Chiclayo, se encontró en un nivel alto y la propuesta generada, fue orientada a mejorar los indicadores que se ubicaron en un nivel regular e inclusive bajo, con la finalidad de llevar la motivación total de los colaboradores de McDonald's en Chiclayo, a un estado óptimo.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1 Definición de motivación laboral

La motivación es muy importante en el sector hotelero, ya que los colaboradores tratan a sus clientes dependiendo su estado de motivación que tengan, así como lo afirma Stoner, Freeman, & Gilbert (1996) que la motivación de los colaboradores pertenece a la psicología del ser humano, que se enfoca en los individuos, a través del compromiso que emplean para desarrollar actividades laborales.

La motivación de los colaboradores se puede apreciar según el estado de ánimo de la persona, ya que es intangible, así como lo afirma Pujol (2013) la motivación es intangible, lo cual no se puede observar a simple vista, por lo tanto la motivación es expresada por cada individuo según sus comportamientos.

Según García & Guevara (2008) menciona que la motivación obedece a una fuerza o grado de importancia de cada persona según sus necesidades.

Según Mc Graw (1996, citado por Chang, 2010) asume que motivar es alcanzar los objetivos por medio de acciones, y por otra parte estar desmotivado implica el bajo interés por alcanzar los objetivos personales.

Para Comesaña (2008, citado por Berardi, 2015) los empleados deben estar motivados, porque de ellos depende el trabajo que realizarán para alcanzar los objetivos organizacionales. Para mantener motivados a los colaboradores se debe ser empático con los colaboradores, conocer bien sus fortalezas y debilidades para crear estrategias según las virtudes de cada uno.

Según Chiavenato (2000, citado por Berardi, 2015) para comprender la motivación, primero se argumenta el motivo, que es el impulso de las personas de actuar en una determinada forma o comportamiento específico, se relaciona con el sistema de cognición del individuo, el comportamiento cotidiano de los colaboradores es siempre es un proceso permanente para paliar los problemas y satisfacer las necesidades, a medida que van apareciendo.

Por otra parte Jaramillo (2010, citado por Talledo, 2015) define a la motivación laboral como la generación de una acción de actitud o comportamiento hacia otro distinto, incluyendo una parte emocional que impide que una persona se describa como motivada para realizar una actividad, si la persona no siente entusiasmo por la labor que realiza, esto no ayudara en la orientación del logro de objetivos de la empresa.

Al encontrar diversas posturas con respecto a la definición de la motivación laboral, para el trabajo de investigación, se opta por la definición de Pujol (2013), en la cual nos hace referencia que la motivación laboral es algo intangible, que no se puede evaluar ni observar, pero si se puede deducir por los colaboradores que tienen la mayor experiencia del puesto, ya sean administradores y gerentes, los cuales por su propia experiencia e información pueden inferir si un colaborador está motivado o desmotivado.

Tabla 01: Cuadro de definiciones de la motivación.

<b>Autor</b>	<b>Definición</b>
Stoner, et al. (1996)	motivación de los colaboradores pertenece a la psicología del ser humano, que se enfoca en los colaboradores, atravez del compromiso que emplean para desarrollar actividades laborales

Pujol (2013)	motivación es intangible, lo cual no se puede observar a simple vista, por lo tanto la motivación es expresada por cada individuo según sus comportamientos.
García & Guevara (2008)	la motivación obedece a una fuerza o grado de importancia de cada persona según sus necesidades.
Mc Graw (1996, citado por Chang, 2010)	Motivar es alcanzar los objetivos por medio de acciones, y por otra parte estar desmotivado implica el bajo interés por alcanzar los objetivos personales.
Comesaña (2008, citado por Berardi, 2015)	Los empleados deben estar motivados, porque de ellos depende el trabajo que realizarán para alcanzar los objetivos organizacionales. Para mantener motivados a los colaboradores se debe ser empático con ellos, conocer bien sus fortalezas y debilidades para crear estrategias según las virtudes de los colaboradores.
Jaramillo (2010, citado por Talledo, 2015)	Para comprender la motivación, primero se argumenta el motivo, que es el impulso de las personas de actuar en una determinada forma o comportamiento específico, se relaciona con el sistema de cognición del individuo, el comportamiento cotidiano de los colaboradores, es siempre un proceso permanente para paliar los problemas y satisfacer las necesidades, a medida que van apareciendo.

---

Fuente: Elaboracion propia (2017).

### 1.3.2 Teorías de motivación laboral

#### 1.3.2.1 Teoría de las cinco necesidades de Maslow

La motivación laboral a lo largo del tiempo fue evolucionando según el contexto y necesidades de los trabajadores, considerando al principal investigador que inicio los

estudios sobre la motivación laboral que fue Maslow con su jerarquía de las cinco necesidades, así como dice Stoner, et al. (1996) que “Maslow consideraba que la motivación humana constituía una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal” (p.490). Así como lo confirma Pujol (2013) en su libro sobre “Maslow que formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados ( parte superior de la pirámide)” (p. 12).

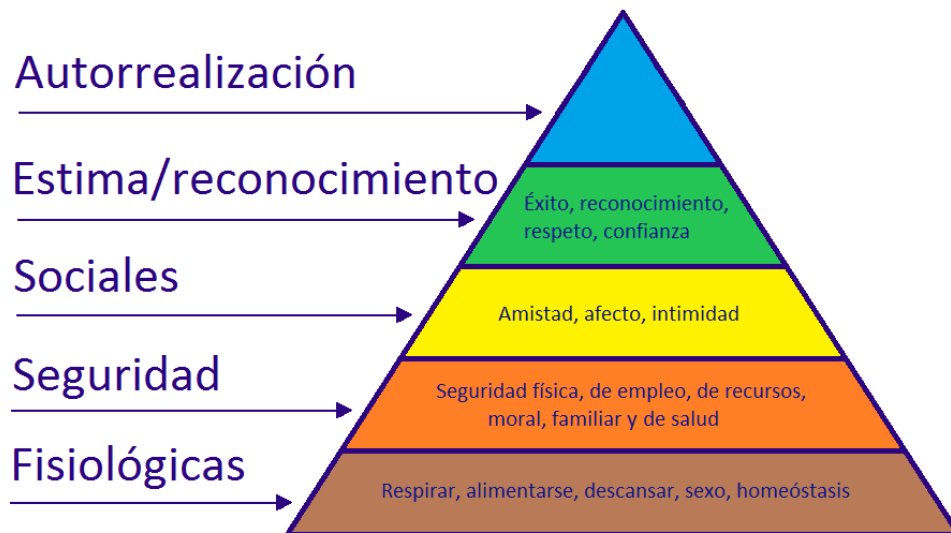


Figura 01: Pirámide de las cinco necesidades de Maslow.

Las cinco necesidades de Maslow es una teoría aprobada científicamente, así como lo afirma Pujol (2013) que dice “La pirámide de Maslow es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra “*una teoría sobre la motivación humana*” (en inglés. *A Theory of human Motivation*) de 1943, que posteriormente amplió” (p. 12).

Así mismo, el objetivo de la teoría para conocer sobre los colaboradores internos en cuanto a sus necesidades no resulta fácil, ya que no se puede preguntar directamente (sin apenas conocerlos) qué actividades realizaban anteriormente o cuáles son sus metas que se habían propuesto alcanzar.

La Teoría de las Necesidades de Maslow según García & Guevara (2008) señala que se enfoca en satisfacer las necesidades personales con la finalidad de obtener una mejor calidad o estilo de vida y estas necesidades mantienen un orden jerárquico.

Las dimensiones de la motivación laboral según García & Guevara (2008) son cinco:

**Básicas o fisiológicas:** Compuesta por la necesidad de alimentos, agua, calor, abrigo y descanso, para mantenerse en buen estado de salud.

**Seguridad:** Es la protección ante riesgos físicos y temor a perder el trabajo o vivienda.

**Sociales:** Es la necesidad de ser aceptado en el centro laboral, por los compañeros de trabajo.

**Estimación:** Es la necesidad de ser estimado y respetado por la organización.

**Autorrealización:** Esta enfocada al desarrollo personal y profesional de los colaboradores que son capacitados en las empresas.

### 1.3.2.2 Teoría de los dos factores de Herzberg

En la Teoría de los dos factores de Herzberg se han realizado investigaciones en los años 50, según García & Guevara (2008) es “la teoría de la motivación de los dos factores, en la cual se dice que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral derivan de dos series diferentes de factores. Por un lado, tenemos a los factores higiénicos o de insatisfacción, y por el otro a los motivantes o satisfactores” (p. 70). La teoría motivacional de Herzberg desarrollo dos dimensiones para poder medir la

motivación laboral, así como, dice García & Guevara (2008) los cuales son; “Saciables: fisiológicos y de seguridad, dejan de actuar como motivadores en el momento en que pasan a estar razonablemente atendidos. Insaciables: afecto, logro, autoestima, autorrealización, los cuales nunca tenemos bastante y, aunque estén atendidos, siguen siendo poderosos motivadores del comportamiento humano” (p. 71). Además, según Robbins & Coulter (2010) menciona que la motivación está compuesta por dos características los cuales son; factores intrínsecos enfocados a la (satisfacción laboral) y factores extrínsecos enfocados a (la insatisfacción laboral). Herzberg quería saber cuándo la gente se sentía excepcionalmente bien (satisfecho) o mal (insatisfecho) en sus puestos” (p. 343).

Esta teoría según Hampton (1983, citado por Betancourt y González, 1999) explica el comportamiento de las personas a través de las actitudes expresadas en el trabajo cotidiano. Los factores de satisfacción profesional son diferentes a los factores de la insatisfacción profesional. Según Chiavenato (1994, citado por Betancourt y González, 1999) lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción profesional y no la satisfacción.

La Teoría de los dos factores de Herzberg, según Rivera (2014) menciona que esta compuesta por dos factores motivacionales; que son el ambiente laboral que sea adecuado (el colaborador estará satisfecho) y por el contrario se mantendrá insatisfecho en el centro laboral. Cada persona posee necesidades básicas dentro de las organizaciones las cuales deben ser satisfechas, para ello Herzberg mencionó que tienen dos necesidades básicas: necesidades motivadoras y necesidades higiénicas, también conocidas como satisfactores e insatisfactores o también factores intrínsecos y extrínsecos.

La motivación intrínseca es un factor interno la cual está dentro de la persona, según lo afirma Rivera (2014) menciona que la motivación intrínseca está dentro de la persona, que puede estar compuesta por los objetivos personales, gusto por las labores diarias o autonomía laboral y que sean reconocidos por sus compañeros. Así

mismo la motivación extrínseca es un factor externo de la persona, la cual hace que se sienta motivado dentro de su trabajo según Rivera (2014) “satisface necesidades a partir de aspectos externos, como las retribuciones económicas (monetarias o en especie), o las características del contrato laboral (fijo o eventual). Esta motivación no es un fin en sí misma, sino un medio para obtener otros fines” (p. 35). Por lo tanto la motivación intrínseca es aquello que surge dentro de la persona, se basa en el éxito, el reconocimiento de este éxito, son necesidades de hacer bien las cosas solo para su propia satisfacción, mientras que la motivación extrínseca se encuentra fuera de la persona, la satisfacción de esta depende en gran medida del tipo de salarios, seguridad, status o halagos que reciba dentro de la empresa, pero no son motivados por sí mismos.

#### 1.3.2.3 Teoría de las necesidades de Mc Clelland

La Teoría de las necesidades de Mc Clelland según García & Guevara (2008) dice que “la motivación fundamentada en la teoría de las necesidades de McClelland se identifica con los conocimientos comprendidos por el ser humano y son adquiridos del entorno social y cultural. Los cuales se identificaron tres componentes o necesidades según Stoner et al. (1996) menciona que la teoría de Mc Clelland esta conformado por tres componentes: La necesidad de logro, de poder y de afiliación.

Así explica las tres necesidades de Mc Clelland (1988, citado por Robbins & Coulter, 2010) dice que:

La necesidad de logro, es la superación de las personas, buscan la excelencia y obtención de objetivos. Necesidad de poder, encaminar a las personas para que mantengan un comportamiento adecuado según las circunstancias y la necesidad de afiliación, se enfoca en buscar relacionarse con los demás compañeros y la aceptación en el trabajo.



Según Mc Clelland (1988, citado por Hernández y Rodríguez, 2011) menciona tres componentes las cuales son:

- La realización o también conocido como logro, que se enfoca en la obtención de las metas, aunque lo rechace el grupo.
- La afiliación, es la necesidad de pertenecer y mantener relaciones armoniosas entre compañeros.
- El deseo de poder, enfocado en la capacidad de influenciar a sus compañeros de trabajo.

Las dimensiones de la teoría de las necesidades de motivación de Mc Clelland (1988, citado por Koontz y Wehrich, 2007) son tres:

Necesidad de poder, las personas que tienen una gran necesidad de poder, ejercen influencia y control, son convincentes, exigentes, les gusta enseñar y hablar en público.

Necesidad de afiliación, las personas con mucha necesidad de afiliación sienten gusto de ser amadas y evitan el dolor de ser rechazadas por un grupo social. Como individuos, es probable que se interesen por mantener relaciones sociales cordiales y se expresen en la amistad.

Necesidad de logro, las personas con muchas necesidades de logro tienen un intenso deseo de éxito, adoptan una postura realista ante los riesgos, trabajan muchas horas, no se preocupan de más si sobreviene un fracaso y prefieren tomar las decisiones.

Cuando la persona logra satisfacer sus necesidades básicas, la conducta del individuo pasa a ser denominada por tres tipos de necesidades: necesidades de logro, necesidades de poder y necesidades de afiliación, estos tres motivos son importantes, ya que permitirá que la persona actúe de manera segura dentro de la empresa.

#### 1.3.2.4 Teoría de las expectativas de Victor Vroom

Según Olaya (2014) dice que:

Vroom realiza explicaciones puntuales sobre la motivación y también es reconocido como un exponente contemporáneo que reconoce los aportes realizados por Maslow y Herzberg sobre las necesidades y las motivaciones individuales de los colaboradores tanto la motivación intrínseca como la motivación extrínseca, y plantea una motivación basada en las expectativas del colaborador.

Pero Stoner, et al. (1996) dice que “ las personas eligen como comportarse, de entre varias conductas alternativas, en base a sus expectativas de lo que obtendrán de cada conducta” (499). En la Teoría de las expectativas desarrollado por el principal inplusador Victor Vroom se puede afirmar, que estaba compuesta por tres dimensiones, así como lo confirma Stoner, et al. (1996) que nos dice que” estos supuestos son llamados las bases de la Teoría de las expectativas, que consta de tres componentes: Las cuales son, las expectativas del desempeño del resultado, la valencia y las expectativas del esfuerzo-desempeño” (p.500).

Basándose en la teoría de las expectativas de Vroom, et al. (1988, citado por Olaya, 2014) sostienen:

Que el esfuerzo o la motivación para el trabajo es un resultado de lo atractivo que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa. La segunda parte de este modelo es la relación entre el desempeño y las recompensas. Las personas esperan que quienes realicen los mejores trabajos serán quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones.

Según Marrugo y Perez (2012) dice que las “expectativas son de gran importancia en el estudio de la conducta del individuo, debido que al ser seres pensantes poseen la capacidad de realizar sus propias percepciones y estimaciones acerca de la influencia

de su comportamiento en el desempeño laboral” (p. 75). La motivación es el producto del valor que pone la persona en los resultados de sus acciones y tiene esperanza de que sus metas se cumplan.

#### 1.3.2.5 Modelo teórico de las expectativas de Porter y Lawler

El modelo de las expectativas se desprende de las investigaciones realizadas por Victor Vroom, según Robbins & Coulter (2010) dice que “expone que un individuo tiende a actuar de cierta manera en base a la expectativa de que el acto estará acompañado de un resultado dado y en lo atractivo que pueda resultar para el individuo esta consecuencia” (p. 351).

El modelo teórico de las expectativas según Robbins y Coulter (2010) está conformado por:

1. La expectativa, es el esfuerzo de las personas que como consecuencia produce un desempeño.
2. Los medios, es el desempeño óptimo de las personas para obtener los resultados propuestos.
3. La valencia, es el resultado obtenido del individuo y la importancia que el individuo le da a los resultados.

Por otra parte, Stoner, et al. (1996) sostiene, que los individuos muestran comportamientos o actos basándose en sus expectativas de lo que podrían conseguir de cada comportamiento.

#### 1.3.2.6 Modelo teórico de la equidad laboral por Stacey Adams

El modelo de la equidad desarrollado por Stacey Adams a principios de los 60, enfocado en ser justos sobre el trabajo desempeñado, así como lo afirma Robbins y Coulter (2010) “ el modelo de la equidad laboral propone que los empleados comparan

lo que obtienen de su trabajo (resultados) en relación con lo que contribuyen en el (insumos), con los de otros empleados” (p. 350). Los colaboradores evalúan los beneficios obtenidos con los de sus demás compañeros de trabajo con la finalidad de mantener la relación de que el beneficio este de acorde a sus esfuerzo utilizado en la empresa. También Stoner, et al. (1996) que dice “ el modelo de la equidad laboral se basa en el supuesto de que un factor central para la motivación en el trabajo es la evaluación individual en cuanto a la equidad y la justicia de la recompensa recibida” (p. 497). En suma el modelo de la equidad laboral se enfoca en la justicia y equidad laboral, por que todo colaborador que realice un buen desempeño de su labor debe ser recompensado adecuadamente según sus capacidades y destrezas demostradas en el centro laboral.

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

Richard Hackman y Greg, fueron los desarrolladores del modelo teórico (MCT), y en la investigación plantearon que estaba compuesta por cinco dimensiones según Robbins & Judge (2009):

1. Variedad de aptitudes: Es cuando en un determinado puesto se requiere que se realicen actividades diferentes aplicando diversas aptitudes y talentos.
2. Identidad de la tarea: Es donde la persona trabaja en un objetivo de inicio hasta completar el trabajo total y se puede ver un resultado de inicio a fin.

3. Significancia de la tarea: Es el grado en que el trabajo tiene un resultado esencial en las vidas o trabajos de otras personas.

4. Autonomía: Es cuando el trabajador tiene libertad e independencia para realizar sus propias labores, además toma sus propias decisiones, teniendo en cuenta la programación y procedimientos de la empresa para llevarlos a cabo.

5. Retroalimentación: Es cuando el trabajador obtiene información directa, precisa y clara para la ejecución de las actividades de trabajo que requiere su puesto y de esta manera mejorar la eficacia de su desempeño.

Por lo tanto, el MCT esta compuesta por 5 dimensiones, asi como lo afirma Robbins & Judge (2009) que “asume que cualquier labor puede describirse en 5 componentes fundamentales; variedad de aptitudes, identidad de la tarea, significancia o importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación” (215). En suma el MCT evalua la motivación de los colaboradores con la finalidad de rediseñar los puestos de trabajo y ajustarse a la medida del colaborador.

Tabla 02: Balance literario de motivación laboral.

<b>Autores</b>	<b>Teorías</b>	<b>Aportes</b>
Abraham Maslow (1943)	Pirámide de las cinco necesidades de Maslow	Enfocados en cinco necesidades, fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, de estima y de autorrealización.
Frederick Herzberg (1950)	Teoría de los dos factores	Propone que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción laboral, motivacional y los factores extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral.

Mc Clelland (1961)	Teoría de las necesidades de Mc Clelland	Conocida también como la teoría de las necesidades adquiridas en el tiempo: logros, poder y afiliación.
Víctor Vroom (1964)	Teoría de las expectativas	Compuesta por tres componentes: las expectativas del desempeño del resultado, valencia y las expectativas del esfuerzo-desempeño.
Stacy Adams (1964)	Modelo de equidad laboral	Enfocados en la motivación laboral que subraya el papel que desempeñan las ideas de las personas respecto a la equidad o justicia de las recompensas.
Porter y Lawler (180)	Modelo de las expectativas	Esta compuesta por tres dimensiones: Las expectativas del desempeño, la valencia y las expectativas del esfuerzo.
Richard Hackman y Greg Oldman (1980)	Modelo de las características del trabajo (MTC)	Propone que cualquier trabajo puede describirse en términos de cinco dimensiones laborales: variedad de aptitud, identidad de la tarea, significancia de la tarea, autonomía y retroalimentación.

---

Fuente: Elaboración propia (2017).

### Marco conceptual

- **Influencia sobre los demás:** Es la capacidad que tiene una persona para transformar o controlar una situación que se presenta. Según Stoner et al. (1996) la influencia es el acto de la conducta que influye un cambio de actitud a las demás personas.
- **Control sobre los demás:** Se refiere al grado de convencimiento que una persona tiene hacia los demás según su punto de vista. Según Stoner et al.

(1996) nos dice que el control ayuda a desarrollar y cumplir las actividades que son proyectadas por la empresa.

- Convencimiento sobre los demás: Cuando una persona tiene poder de persuadir, convencer para que otras personas tomen en cuenta lo que se le dijo o sugirió, antes de tomar cualquier decisión o realizar una acción.
- Exigencia individual: Cuando una persona tiene el derecho de exigir o pedir algo ya sea a otras personas o exigirse así mismo.
- Interés de enseñar: Es la capacidad o intención para ayudar a los demás, siempre dar una mano en cualquier tarea o actividad en la cual necesite ayuda, de tal forma que se fomente un buen clima laboral entre los demás compañeros.
- Aceptación en el trabajo: Según Ritzer (1993) la sociabilidad se enfoca en que todas las personas tienen la necesidad de pertenecer a un grupo social o participar en ello.
- Búsqueda de amistad: Es cuando una persona tiene el deseo de mantener una relación afectiva con otra persona, busca obtener la confianza y lealtad en ellos.
- Relación interpersonal: Según Stoner et al. (1996) los humanos se suelen reunir en grupos que admiran los mismos gustos. Así, la empresa tal vez quiera iniciar por contratar a empleados que compartan los valores esenciales.
- Necesidad de afecto: Según Chiavenato (2008) los subordinados requieren atención y acompañamiento en problemas personales, familiares o financieros, etc, motivarlos y brindarles asistencia a los colaboradores que pasan esta situación en compromiso de la organización.
- Horas de trabajo dedicado: Según Alva y Juarez (2014) dice que es el grado en que los trabajadores se comprometen con el trabajo, al invertir dedicación, energía y tiempo en él y lo consideran parte de su vida por el cual están dispuestos a laborar con esmero para alcanzar el rendimiento más alto.

- **Éxito personal:** Según Grisales (2015) dice que se enfocado en el individuo, que desarrolla su talento humano y mejora su formación o habilidades para alcanzar el éxito personal.
- **Reconocimiento de riesgo:** Cada persona debe conocer los riesgos que se presentan, ya sea en lo profesional o vida personal, para así establecer medidas de control o prevención ante cualquier riesgo.
- **Posición ante el fracaso:** Es la reacción de un acontecimiento o suceso penoso dentro de una organización, la cual puede llevar a una persona a la frustración.
- **Autonomía de decisiones:** Según Alva y Juárez (2014) es la independencia y discreción del empleado para realizar sus labores diarias y libertad de elegir las herramientas para desarrollar dichos trabajos.

### 1.3.3 Clasificación, definición y categorización de Hoteles

#### 1.3.3.1 Clasificación de Hoteles

En el Perú el Mincetur muestra la categorización y clasificación de los establecimientos de alojamiento a nivel mundial, ello se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 03: *Clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje*

<b>Clase</b>	<b>Categoría</b>
Hotel	Una a cinco estrellas
Apartment-hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Resort	Tres a cinco estrellas



Ec lodge	--
Albergue	--

---

Fuente: MINCETUR (2004).

Según Mincetur (2004, citado por Moreno, 2012) presenta la clasificación de los establecimientos de hospedaje según la legislación vigente:

- Hotel: Es un establecimiento de alojamiento, con servicios adicionales, de alimentación, lavandería, recreación y ocio, los cuales son aptos para el uso comercial de hospedaje.
- Apart-hotel: Es el establecimiento que además de reunir los requisitos anteriormente señalados, que los hacen aptos para ser considerados hoteles, mantiene las características de un hotel, pero tienen en cada unidad de alojamiento las instalaciones adecuadas para la conservación, preparación y consumo de alimentos.
- Hostal: Puede ser usado como un inmueble compartido, siendo de utilización común la infraestructura y dotaciones que pudiera haber en el edificio.
- Resort: Alojamientos ubicado en zonas vacacionales o fuera de la ciudad, como playas, ríos y otros de entorno natural, que ocupa la totalidad de un conjunto de edificaciones y posee una extensión de áreas libres alrededor del mismo.
- Ec lodge: Son hospedajes que se ubican en espacios naturales sin alterar o deteriorar la naturaleza.
- Albergue: Establecimiento que brinda servicio de alojamiento en habitaciones simples, a un determinado grupo de personas que tienen los mismos intereses o actividades.

#### 1.3.3.2 Definición de Hotel

Según Mincetur (2004, citado por Moreno, 2012) dice que, hotel es un establecimiento de hospedaje conformado por veinte habitaciones a más y ocupa un edificio o una

parte del ella y esta completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Así mismo Fonseca (2011) define “como aquel establecimiento, generalmente público, donde se da alojamiento y comida a los viajeros que están de paso, a los turistas o a cualquier otro tipo de usuario que requiera alguno de estos servicios” (p. 185). Por lo tanto, el hotel es un establecimiento que se dedica a prestar servicios de alojamiento a los huéspedes o viajeros que llegan por un corto tiempo, de manera temporal.

### 1.3.3.3 Categorización de Hoteles

Según Benítez (2009) la calificación más clásica para conocer los servicios que ofrece cada establecimiento hotelero es según la cantidad de estrellas que tenga:

- Hoteles de una estrella: Son los hoteles más económicos y los que menos prestación de servicios tienen. Ofrecen una habitación privada, con baño privado, son estrictamente funcionales
- Hoteles de dos estrellas: Sus instalaciones de estos hoteles tienen mejores prestaciones de servicios que los de una estrella. Por lo general, se hospedan viajeros que requieren una habitación de relativo bajo costo. Un cuarto cuenta con baño privado, guardarropa, mesa y silla; ofrecen una atención más calificada, ya que su administración no es de corte familiar, sino de gestión hotelera.

- Hoteles de tres estrellas: Las instalaciones son de mejor calidad tanto en tamaño de espacios como prestación de servicios. Su costo por habitación es de tipo medio, las cuales cuentan con baño privado y artículos de aseo, televisión con conexión por cable e internet, teléfono privado y mobiliario básico con sillas, mesas y armarios. El servicio de restaurante ofrece una amplia gama de platos y bebidas, pudiendo atender a público externo al hotel.
- Hoteles de cuatro estrellas: Estos hoteles son considerados de primera clase, ya que prestan mobiliario e instalaciones de lujo. Sus habitaciones son grandes, muy bien decoradas y equipamiento de accesorios como tina de baño, secador para el cabello, gel de baño para el cuerpo. Cuenta con facilidades como lavandería, centro de negocios empresariales y espacios para la recreación. Su restaurante oferta comida internacional y platos típicos de reconocida calidad y tradición.
- Hoteles de cinco estrellas: este tipo de hotel cuenta con espacios e instalaciones de considerable lujo. Prestan su servicio a personas de alto poder adquisitivo y capacidad de consumo de gran prestación. El interés de este tipo de hotel es hacer sentir al huésped como en su propia casa, brindándole la mejor atención. Las habitaciones cuentan con variedad de comodidades como: Jacuzzi, televisión por cable y servicio de bar, cuentan con instalaciones para piscina, gimnasio, peluquería y almacenes con variedad y recuerdos (p. 11).

Dentro de este factor de categoría de hoteles, el número de estrellas no refleja todos los servicios o comodidades que brinda cada hotel, para ello es necesario tener una experiencia y comprobar la calidad de servicio que brindan en este establecimiento. Los establecimientos con una estrella son representados como hoteles económicos, de dos estrellas son hoteles de valor, de tres estrellas son hoteles que brindan calidad, de cuatro estrellas son hoteles superiores y los de cinco estrellas son hoteles excepcionales, los cuales satisfacen las necesidades de cada huésped.

#### 1.3.4 Descripción y Datos del Hotel Nirvana

El hotel turístico Nirvana es un establecimiento de hospedaje de 3 estrellas, fue fundado a principios del año 2000 por Luis Llanos y su esposa, en aquel entonces era una huerta de frutas y una casa que anteriormente alquilaba el ex presidente Alejandro Toledo quien la utilizaba para hacer reuniones para su partido político. Nirvana cuenta con dos hoteles turísticos, uno se encuentra en Lima y el otro establecimiento esta en Piura.

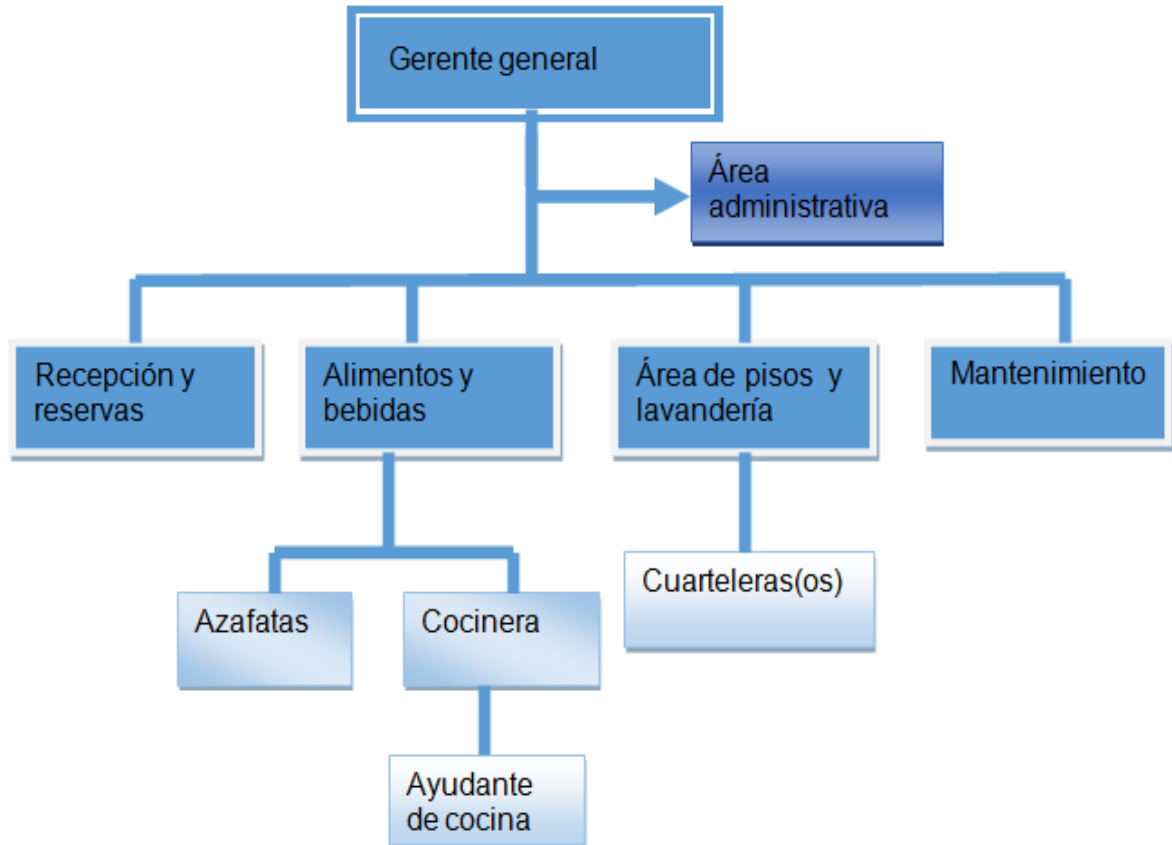
El hotel nirvana ofrece habitaciones amplias, entre simples, dobles, triples, cuádruples, matrimoniales y compartidas. Cuenta con un personal bilingüe, amable, capacitado y profesional, brinda los servicios de piscina, áreas verdes, sala de computadoras, parrilla, cocina compartida, restaurante y bar. Asimismo, ofrece estacionamiento, servicio de taxi seguro, encargos de lavandería custodia, almacén de equipaje y asesoramiento turístico también facilita conexión WiFi gratuita en todo el hotel.

#### Datos de la empresa

La ubicación es en el distrito de Miraflores, a minutos del parque Kennedy y la vida nocturna de Barranco.

Organigrama: del Hotel Nirvana

Fuente: Elaboración propia.



#### 1.4 Formulación del problema

A continuación, se presenta el problema general y específico de la investigación.

##### 1.4.1 Problema general

¿Cómo es la motivación laboral en el hotel turístico Nirvana, 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017?

#### 1.4.2 Problemas específicos

¿Cómo es la necesidad de poder del personal, en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017?

¿Cómo es la necesidad de afiliación del personal, en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017?

¿Cómo es la necesidad de logro del personal, en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017?

#### 1.5 Justificación del estudio

En la presente investigación, se eligió, la motivación laboral como tema de estudio, debido a que representa una característica importante dentro del sector hotelero, ya que es una herramienta clave para crear un clima agradable, perfecto entre los colaboradores y la empresa. Un personal animado se esfuerza por realizar mejor su trabajo con esmero y entrega, así la empresa tendrá un mejor clima laboral y clientes más satisfechos. El empleado al ser motivado podrá desempeñar mejor su trabajo, de lo contrario cometerá errores al realizar la tarea asignada, ello será por falta de interés de parte de la empresa. Asimismo el siguiente trabajo de investigación es importante, ya que habrá antecedentes que describan la importancia de motivación laboral en el ámbito empresarial, a la vez siendo ayuda y modelo para que otros investigadores desarrollen sus trabajos de investigación enfocados en la motivación. Con este trabajo se podrá determinar la motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas.

#### 1.6 Objetivos

A continuación, se presentan el objetivo general y objetivos específicos de la presente investigación:

### 1.6.1 Objetivo general

Determinar la motivación laboral, en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017.

### 1.6.2 Objetivos Específicos

Identificar la necesidad de poder del personal, en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017.

Identificar la necesidad de afiliación del personal, en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017.

Identificar la necesidad de logro del personal, en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

La presente investigación se realizó bajo el diseño no experimental, así como, lo afirma (Hernández, Fernández, & Baptista (2010) dice que “el diseño no experimental es la investigación sin manipular la variable, es decir, se trata de estudios donde no se hizo variar en forma intencional la variable de estudio” (p. 149). El estudio fue de enfoque cuantitativo, ya que se cuantificó a los colaboradores para medir la motivación laboral, además fue de nivel descriptivo ya que se describió la motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas, de modo que se recolectó los datos de la realidad, se analizaron y se midieron, lo cual hizo posible la realización de la investigación.

### 2.2 Operacionalización de variable

La variable del presente estudio es motivación laboral.

La variable se ha operacionalizado para la construcción del instrumento respectivo, de acuerdo a la siguiente tabla:



Tabla 04: *Matriz de Operacionalización de la variable de motivación laboral.*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Motivación Laboral	Pujol (2013) que dice “es importante saber que la motivación no es observable en sí misma, sino que tan sólo puede inferirse indirectamente a partir de la conducta específica de las personas” (p. 10).	Necesidad de Poder	P1. Influencia sobre los demás	Escala de Likert  1. Siempre 2. La mayoría de veces si 3. Raras veces 4. La mayoría de veces no 5. Nunca
			P2. Control sobre los demás	
			P3. Convencimiento sobre los demás	
			P4. Exigencia individual	
			P5. Interés de enseñar	
			P6. Aceptación en el trabajo	
		Necesidad de afiliación	P7. Búsqueda de amistad	
			P8. Relación interpersonal	
			P9. Necesidad de afecto	
			P10. Horas de trabajo dedicado	
		Necesidad de logro	P11. Éxito personal	
			P12. Reconocimiento de riesgo	
			P13. Posición ante el fracaso	
			P14. Autonomía de desiciones	

Fuente: Elaboración propia.

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Según Hernández et al. (2010) la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.255 ). En la presente investigación la población de estudio estuvo conformada por los 22 trabajadores del hotel, los cuales son:

Tabla 05: *Trabajadores del Hotel turístico Nirvana 3 estrellas*

<b>Área</b>	<b>Total de Trabajadores</b>
Recepción	5
Restaurante	1 mozo 5 cocineros
Mantenimiento	2
Housekeeping	3
Administrativa	1 contador 1 administrativo
Taxistas del hotel	2
Trabajadores eventuales de la empresa	2

Fuente: Elaboración propia .

### 2.3.2. Muestra:

Para Ramírez (2007) menciona que “la muestra censal, es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestras” (p.180). Es decir, se realizó un censo a toda la población, por lo tanto, en la investigación se empleó la muestra censal, ya que se realizó la encuesta a los 22 trabajadores del hotel.

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

Según Hernández et al. (2010) recolectar datos tiene como finalidad disponer de una gran variedad de instrumentos o técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas, para ello se utilizó la siguiente técnica e instrumento:

### 2.4.1. Técnicas de recolección

La encuesta fue la técnica que se aplicó para la recolección de datos con la finalidad de evaluar el nivel de motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores.

### 2.4.2. Instrumentos de recolección

El instrumento que se utilizó, fue el cuestionario conformado por 14 ítems, que fue aplicado a una muestra censal sobre la motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores. Así como afirma Vara (2010) menciona que “las investigaciones descriptivas tienen instrumentos cuantitativos, ya que son estructurados, se amoldan con facilidad a los análisis de la estadística, también son muy usados para medir o describir variables” (p. 253).

### 2.4.3 Confiabilidad y validez

La validez según Hernández et al. (2010) dice “la validación se enfoca al grado en que un instrumento mide la variable de estudio que se pretende medir” (p. 200). Y la fiabilidad según Vara (2010) dice que “es la capacidad de los instrumentos de recolección de datos de producir resultados casi idénticos, cuando se aplican por segunda o tercer vez, en investigaciones similares” (p. 243). Por lo tanto el análisis de fiabilidad aplicado a la

presente investigación fue el alfa de Cronbach el cual confirmó el coeficiente de confiabilidad.

El instrumento utilizado en el trabajo de investigación ha sido validado por un juicio de expertos conformado por tres docentes de la universidad Cesar Vallejo, ello se resume en la siguiente tabla:

Tabla 06: *Validación del instrumento de investigación por juicio de expertos*

<b>Expertos</b>	<b>Opinión de Aplicabilidad</b>
Mg. Salvador Claribel Rosario	Aplicable
Mg. Huamaní Paliza Frank	Aplicable
Mg. Valdez Roca Alvaro	Aplicable

Fuente:IBM SPSS 22

La prueba binomial o bondad para obtener la validez de contenido se expresa en el siguiente cuadro:

Tabla 07: *Prueba binomial*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
evaluación juez 1	Grupo 1	Si	9	1,00	,50	,004
	Total		9	1,00		
evaluación juez 2	Grupo 1	Si	9	1,00	,50	,004
	Total		9	1,00		
evaluación juez 3	Grupo 1	Si	9	1,00	,50	,004
	Total		9	1,00		

Fuente:IBM SPSS 22

Por lo tanto, el nivel de significancia es de 0.05, lo cual es mayor a 0.004, entonces hay validez de contenido, porque el promedio es menor ( $0.004 < 0.05$ ), que el nivel de significancia.

Para el análisis de confiabilidad o fiabilidad se realizó el alfa de Cronbach el cual mide el coeficiente de fiabilidad del instrumento, aplicado en una prueba piloto de 22 trabajadores con 14 ítems. Según Hernández (2014).“La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200). Por lo tanto la fiabilidad se resume en la siguiente tabla:

*Tabla 08: Análisis del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.758	0.835	20

Fuente: IBM SPSS 22

En suma, según el análisis de fiabilidad con un coeficiente de 0.84 se asume que el instrumento de recolección de datos es confiable, ya que si el coeficiente es mas cerca de 1, muestra mayor grado de confiabilidad.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

El análisis y procesamiento de datos se realizará mediante el IBM SPSS 22, con la finalidad de obtener los gráficos de barras o tablas de frecuencias de las encuestas

realizadas a los 22 trabajadores, para poder analizar el resultado de la motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores.

## 2.6 Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se respetó la propiedad intelectual de los autores, mediante las normas Apa vigentes y se mantuvo en confidencialidad los datos personales de los colaboradores del hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores.

## CAPITULO III

### 3. Resultados

En este capítulo se presentan los resultados del trabajo de investigación fruto de la recolección de datos a través del trabajo de campo que fue realizado en el mes de Agosto del año 2017 en el Hotel turístico Nirvana 3 estrellas, ubicado en el distrito de Miraflores, en el cual los trabajadores brindaron sus respuestas a las preguntas del cuestionario formulado.

Estos resultados se visualizarán mediante tablas y gráficos que se han estructurado a través del paquete estadístico SPSS versión 22.

#### 3.1 Aspectos generales

En esta parte se presenta las características del objeto de estudio, que estuvo representado por los colaboradores del hotel Nirvana 3 estrellas.

*Tabla 09. Porcentaje respecto a la edad de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
21,00	1	4,5	4,5	4,5
22,00	3	13,6	13,6	18,2
24,00	4	18,2	18,2	36,4
25,00	2	9,1	9,1	45,5
29,00	1	4,5	4,5	50,0
30,00	3	13,6	13,6	63,6
35,00	1	4,5	4,5	68,2
36,00	1	4,5	4,5	72,7

38,00	1	4,5	4,5	77,3
39,00	1	4,5	4,5	81,8
40,00	1	4,5	4,5	86,4
42,00	1	4,5	4,5	90,9
55,00	1	4,5	4,5	95,5
60,00	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

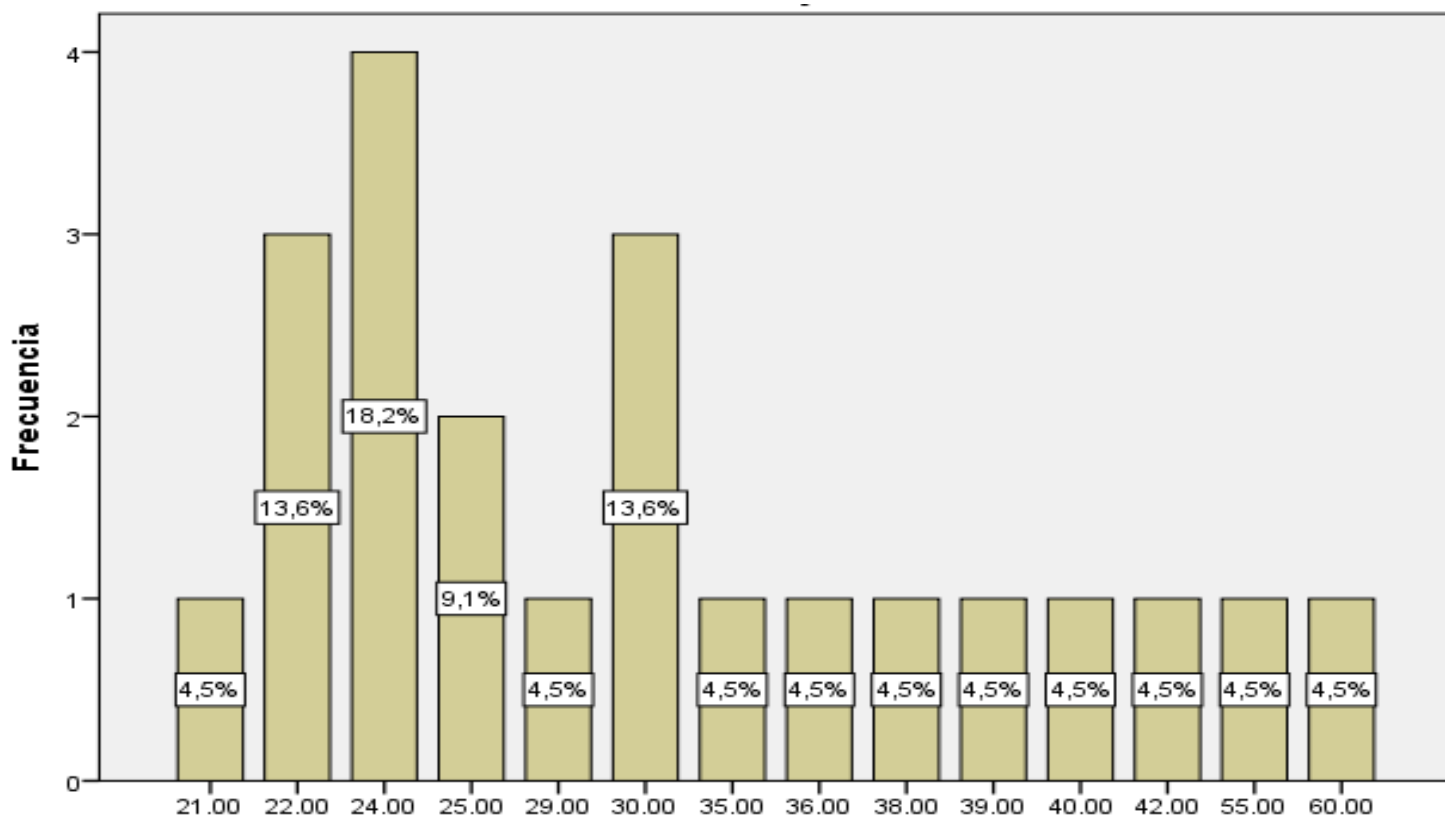


Figura 03. Las edades de los trabajadores del Hotel Nirvana.

**Interpretacion:** De los datos obtenidos se observa que el 18,2 % esta representado por personas de 24 años seguido por la edad de 22 y 30 años con un 13,6 %, por otro lado, hay un pequeño grupo de 9,1 % y 4,5% que lo conforman personas de 25 y 21años, finalmente un 34 % que van desde 35 hasta los 60 años de lo que se puede inferir que mas del 50 % de colaboradores del hotel son jovenes que no sobrepasan los 30 años.



Tabla 10. Porcentaje del genero de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	8	36,00	36,4	36,4
	Masculino	14	64,00	63,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

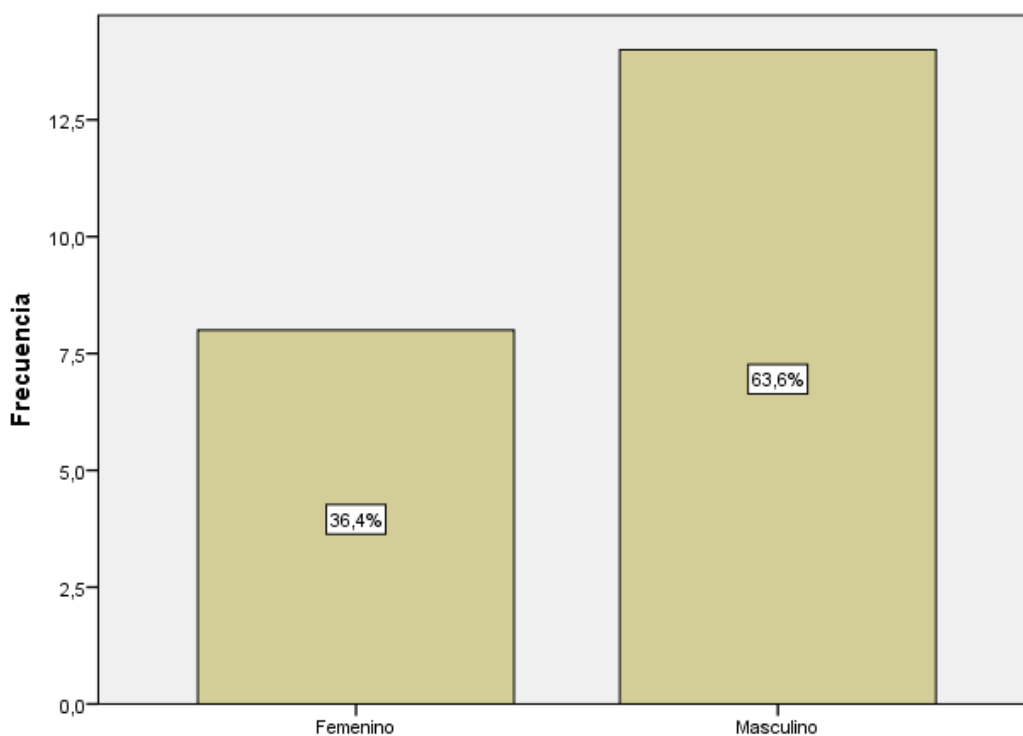


Figura 04. Genero de los trabajadores del Hotel Nirvana

**Interpretacion:** De los datos obtenidos del total de encuestados se observa que el 63,6% corresponde al genero masculino mientras que el 36,4 % al genero femenino. por lo tanto, se deduce que la mayoría de colaboradores que laboran en el hotel son hombres.

Tabla 11. *Porcentaje del tiempo de permanencia del trabajador en el Hotel Nirvana*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0-5 meses	8	36,4	36,4	36,4
1 año	6	27,3	27,3	63,6
1.8 meses	1	4,5	4,5	68,2
3 años	4	18,2	18,2	86,4
5 años	3	13,6	13,6	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

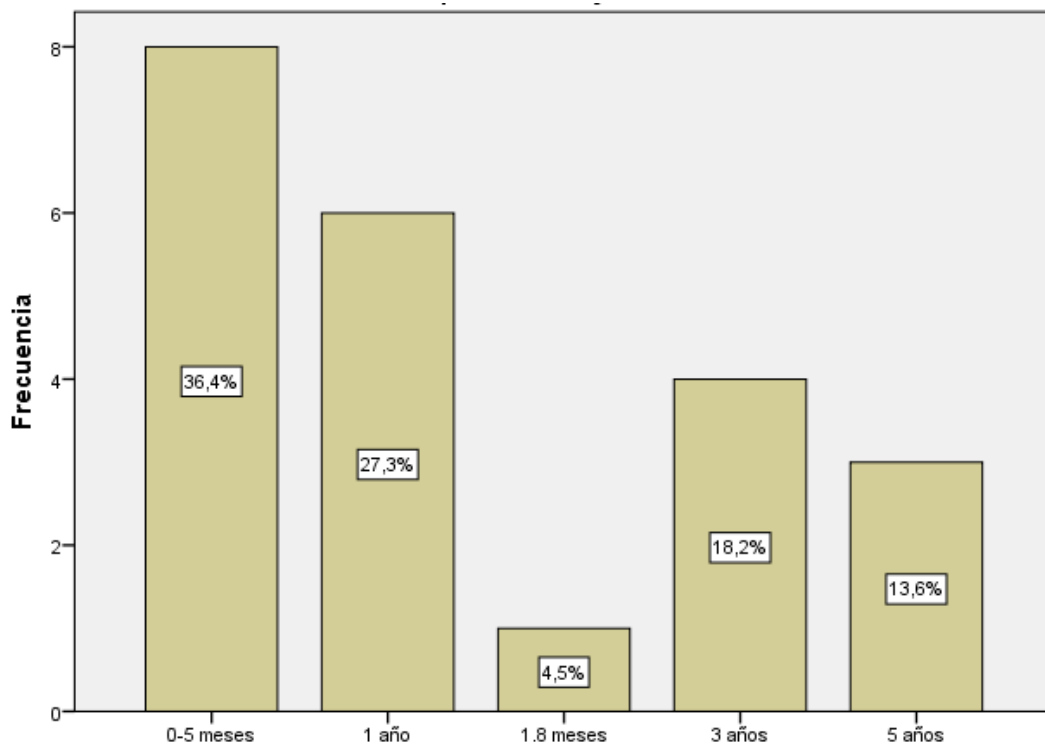


Figura 05. Tiempo de permanencia del trabajador en el Hotel Nirvana

**Intepretacion:** De los datos obtenidos se observa que el 36,4 % pertenece al tiempo de entre los 0 a 5 meses, seguidamente por porcentaje de el 27,3 % que corresponde al tiempo del trabajador de 1año, asimismo, tenemos que el 4,5 % esta conformado por personal de 1 año con 8 meses. Finalmente el 18,2 % y 13,6 % que labora pertenece de 3 a 5 años en el hotel Nirvana, por lo tanto, se deduce que más del 50 % no sobrepasa el año y se retira de la empresa en busca de nuevas oportunidades.

Tabla 12. *Porcentaje con respecto al puesto que desempeña los colaboradores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Recepcion	5	22,7	22,7	22,7
Cocina	5	22,7	22,7	45,5
Houskeeping	3	13,6	13,6	59,1
Restaurante	1	4,5	4,5	63,6
Mantenimiento	3	13,6	13,6	77,3
Trabajadores eventuales	2	9,1	9,1	86,4
Movilidad	2	9,1	9,1	95,5
Administrativa	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

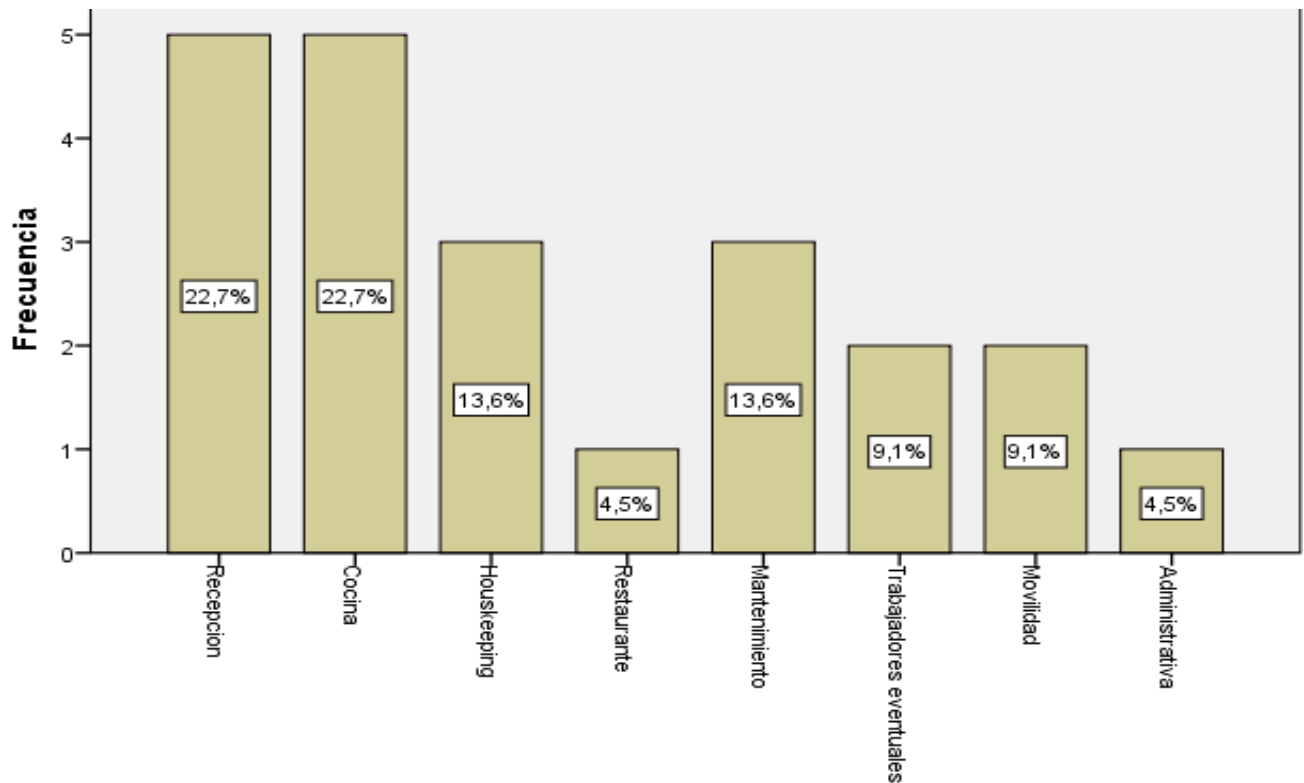


Figura 06. Puesto que desempeña los colaboradores del Hotel.

**Interpretacion:** De los datos obtenidos se observa que el departamento que mas colaboradores ocupa es el area de recepci3n y cocina con un 22,7% cada uno, seguido por housekeeping y mantenimiento con el 13,6 respectivamente,asimismo movilidad y los trabajadores eventuales ocupan el 9,1 % y con un 4,5 % la parte administrativa y restaurante tambi3n con un 4,5 %.

### 3.2 Necesidad de poder

Tabla 13. *Los colaboradores de las areas influyen para realizar las labores asignadas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	31,8	31,8	31,8
	Mayoria de veces si	9	40,9	40,9	72,7
	Raras veces	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

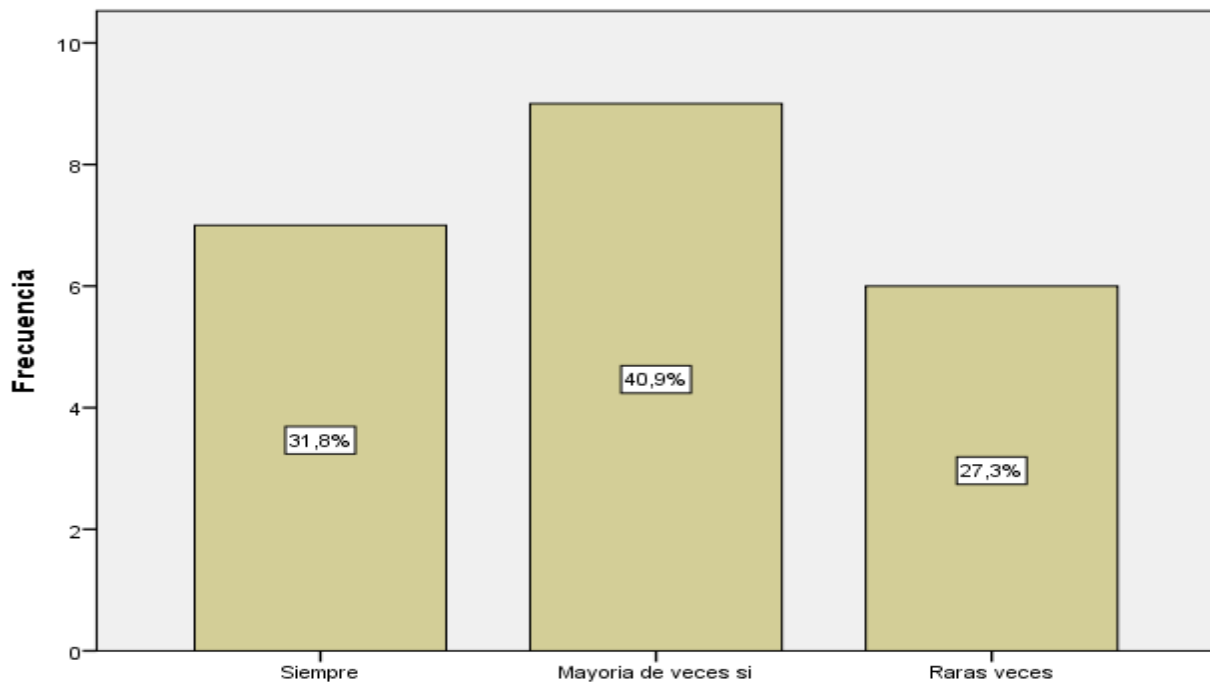


Figura 07. Los colaboradores que influyen sobre los demás

**Interpretación:** Se obtuvo como resultado que aproximadamente el 40,9% de los trabajadores del hotel Nirvana influyen para realizar las labores asignadas, asimismo esto se puede reforzar con la aprobación del 31,8 % de trabajadores que respondieron siempre a la pregunta formulada, por tanto podemos apreciar que los trabajadores

influyen sobre las labores de la empresa y esto es importante ya que se sienten motivados, pero por otro lado hay un cierto porcentaje de 27,3% de trabajadores que raras veces influye sobre las labores asignadas del hotel.

Tabla 14. Los colaboradores mantienen el *control sobre las actividades que realizan los demas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	4,5	4,5	4,5
Mayoría de veces si	14	63,6	63,6	68,2
Raras veces	5	22,7	22,7	90,9
Mayoría de veces no	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

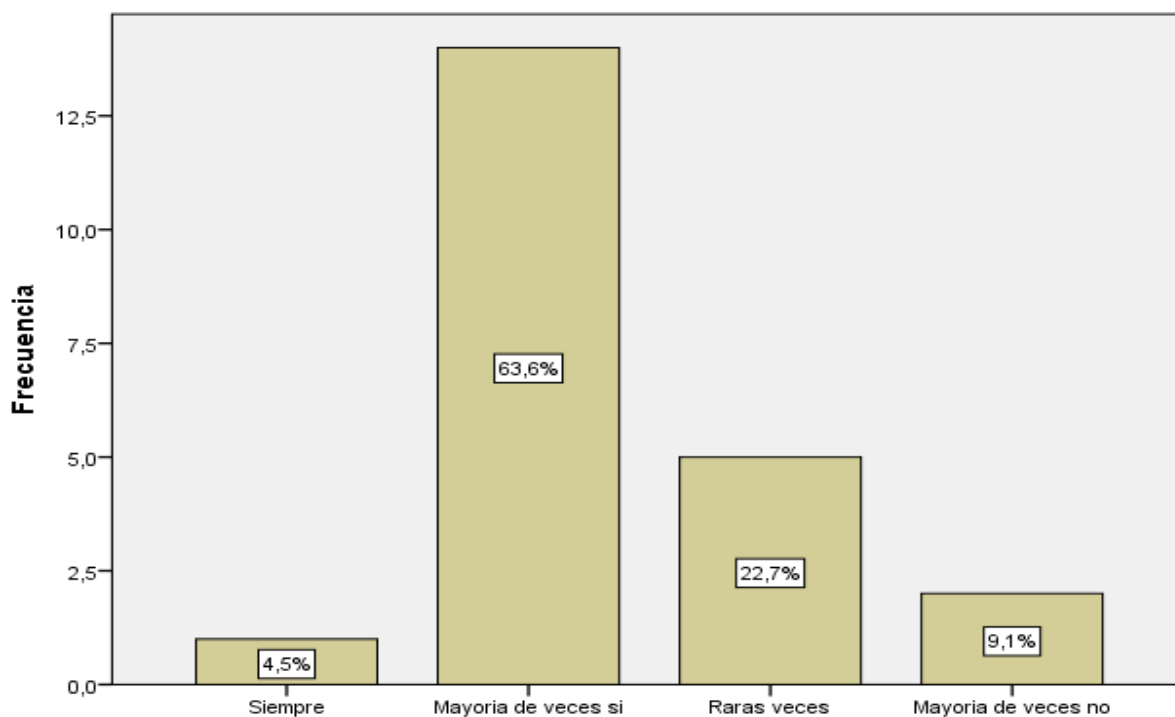


Figura 08. Control sobre los demás trabajadores del Hotel

**Interpretacion:** Se obtuvo como resultado, que aproximadamente el 63,6 % de los trabajadores la mayoría de veces si mantienen el control sobre las actividades que realizan los demás, esto se refuerza con el 4,5 % de colaboradores que respondieron siempre a la preguntada realizada, por tanto podemos decir que esto es bueno para la empresa ya que hay cierto grado de compromiso por parte de los trabajadores, por otro lado, el 23% y 9%de trabajadores que raras veces y la mayoría de veces no sienten que mantienen el control sobre las actividades que realizan los demás.

Tabla 15. *Los colaboradores demuestran facilidad de convencimiento sobre los demás*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	9,1	9,1	9,1
Mayoria de veces si	7	31,8	31,8	40,9
Raras veces	12	54,5	54,5	95,5
Mayoria de veces no	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

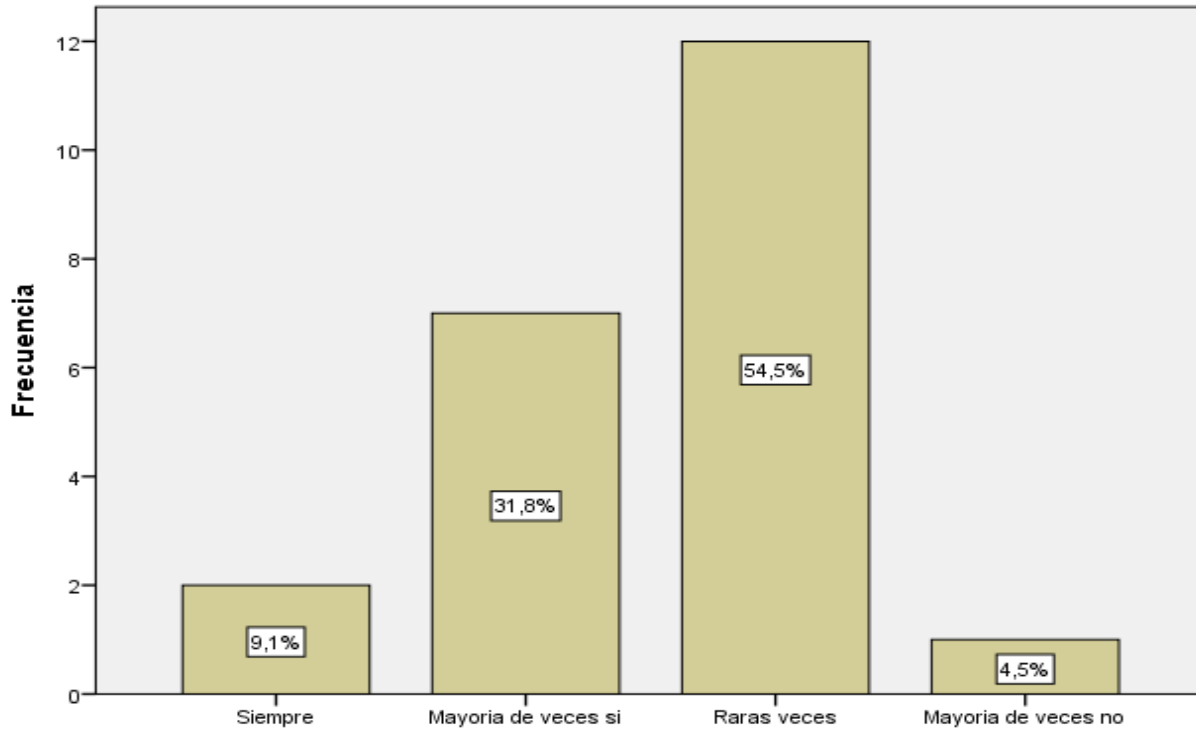


Figura 9. *Los colaboradores demuestran facilidad de convencimiento sobre los demás*

**Interpretación:** De los datos obtenidos del total de los encuestados, se obtuvo como resultado que con respecto a la dimensión de poder el 54,5% y 4,5% de trabajadores respondieron que raras veces y la mayoría de veces no demuestran facilidad de convencimiento sobre los demás, por otro lado se evidencia un porcentaje de 31,8% y 9,1% de trabajadores que respondieron favorablemente que la mayoría de veces sí y siempre respectivamente.



Tabla 16. *En el trabajo son exigentes según sus habilidades, experiencias y conocimientos de los colaboradores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	18,2	18,2	18,2
Mayoría de veces si	4	18,2	18,2	36,4
Raras veces	6	27,3	27,3	63,6
Mayoría de veces no	6	27,3	27,3	90,9
Nunca	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

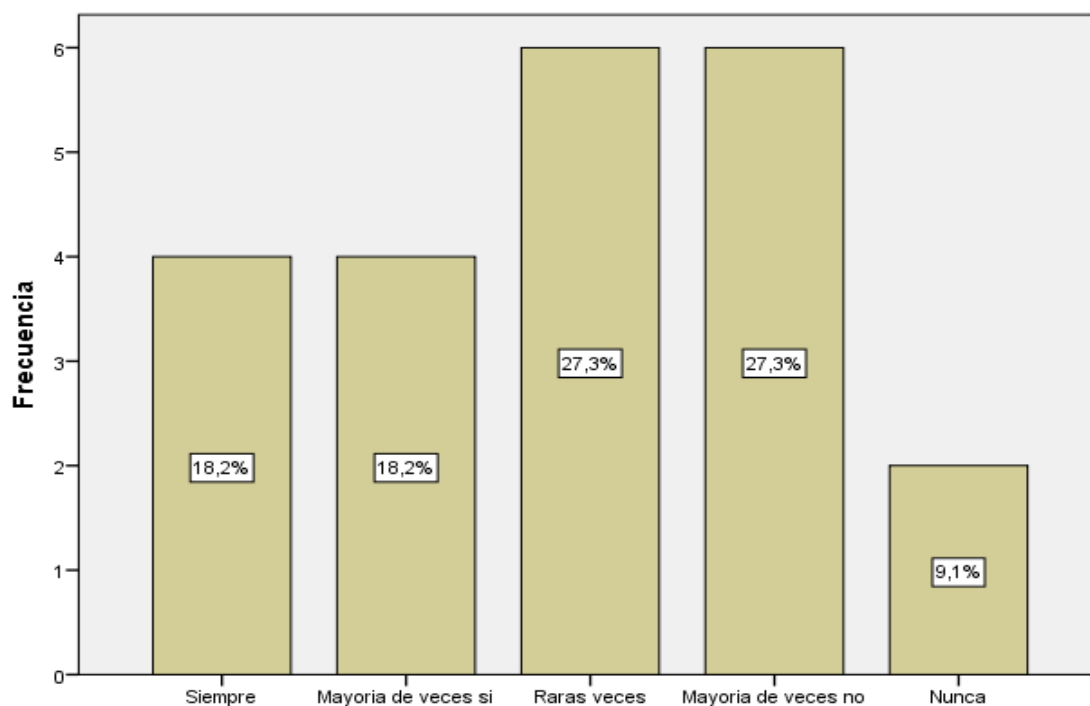


Figura 10. En el trabajo son exigentes según sus habilidades, experiencias y conocimientos de los colaboradores

**Interpretación:** De los datos obtenidos, se evidencia que con respecto a la dimensión de poder un porcentaje de 27,3%, 27,3 % y 9,1% de trabajadores sienten que raras veces, la mayoría de veces no y nunca se exige teniendo en cuenta sus habilidades, experiencias y conocimientos de los colaboradores por lo que este dato debería preocupar a la empresa, por otro lado podemos observar que hay un pequeño porcentaje de 18,2 % y 18,2 % de colaboradores que respondieron favorablemente, que la mayoría de veces si y siempre se exige según sus habilidades en el Hotel Nirvana.

Tabla 17. Como colaborador lo capacitan, resuelven sus dudas y le enseñan los procesos de trabajo diario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mayoría de veces si	2	9,1	9,1	9,1
	Raras veces	4	18,2	18,2	27,3
	Mayoría de veces no	6	27,3	27,3	54,5
	Nunca	10	45,5	45,5	100,0

Total	22	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente:IBM SPSS 22

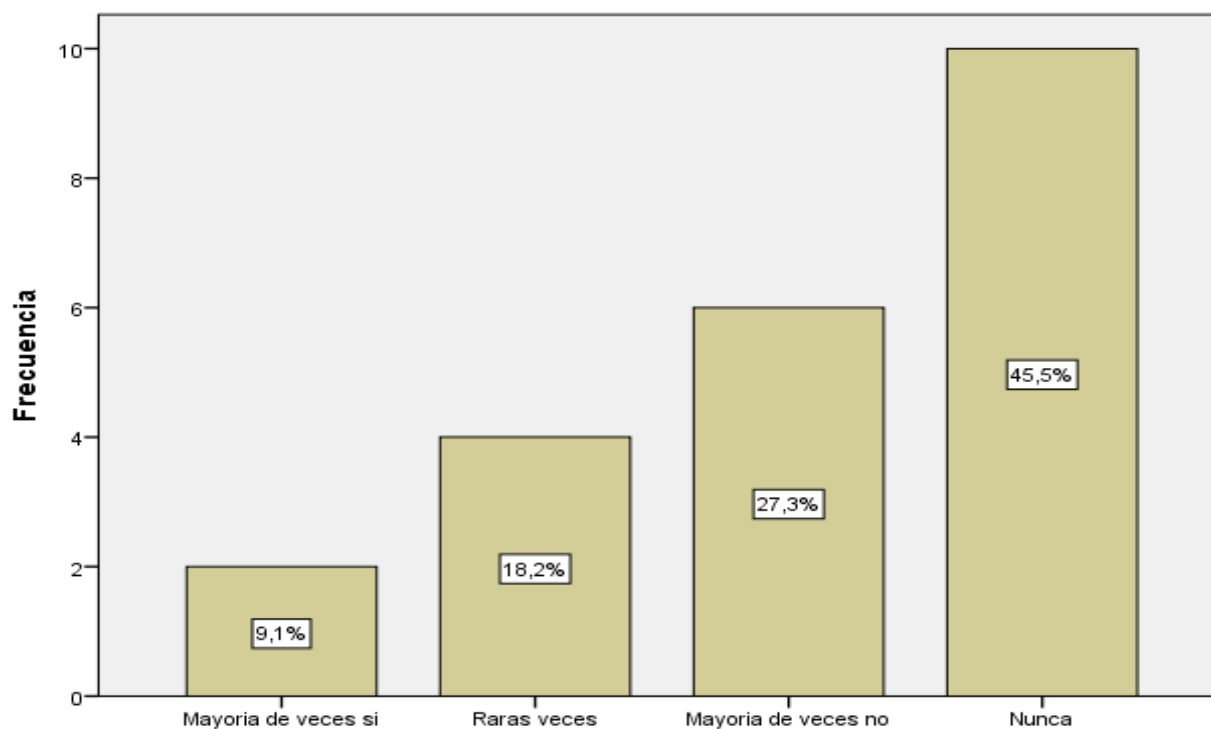


Figura 11. Como colaborador lo capacitan, resuelven sus dudas y le enseñan los procesos de trabajo diario

**Interpretación:** De los datos anteriores, con respecto a la dimensión de poder, se obtuvo como resultado el porcentaje de 45,5%, 27,3% y 18,2% de trabajadores que nunca, la mayoría de veces no y raras veces los capacitan ni resuelven sus dudas y mucho menos les enseñan el proceso del trabajo, por otra parte un pequeño grupo de trabajadores de 9,1% que respondió a favor que la mayoría de veces si les enseñan los procesos de trabajo de la empresa.

### 3.3 Necesidad de afiliación

Tabla 17. *Hay sociabilidad de manera espontanea entre compañeros de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	13,6	13,6	13,6
	mayoria de veces si	8	36,4	36,4	50,0
	Raras veces	9	40,9	40,9	90,9
	Mayoria de veces no	1	4,5	4,5	95,5
	Nunca	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

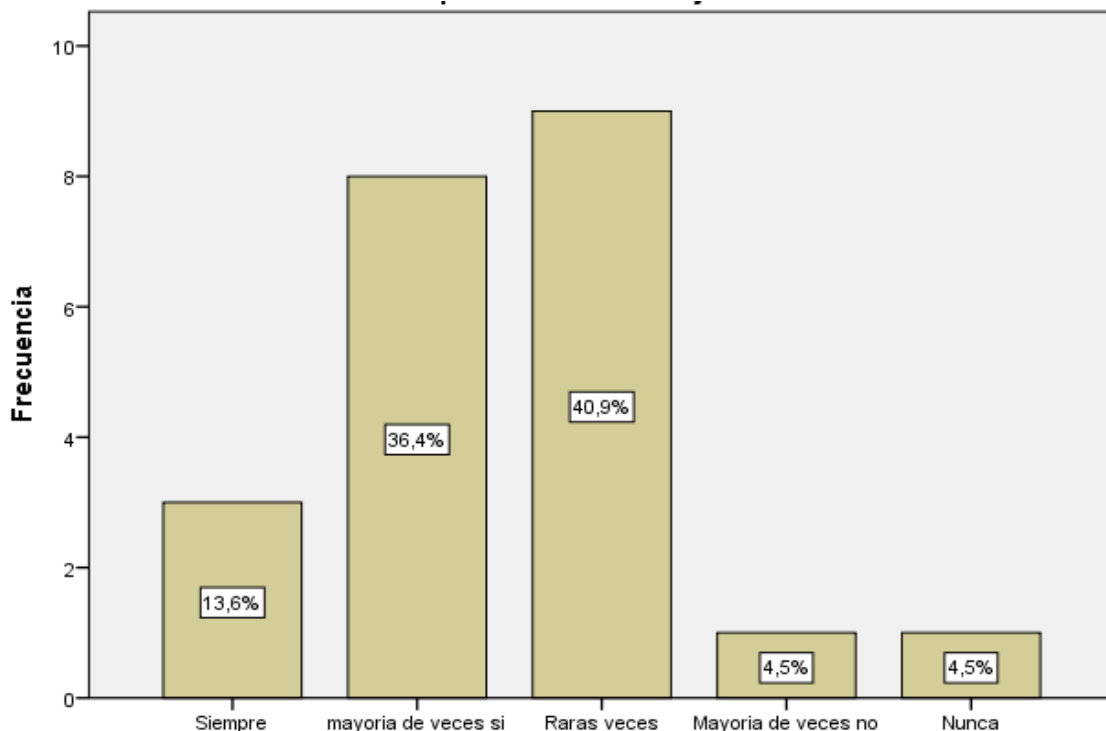


Figura 12. Hay sociabilidad de manera espontanea entre compañeros de trabajo

**Interpretacion:** De los datos anteriores, con respecto a la dimensión de afiliación se obtuvo como resultado que el 40,9 %, 4,5 % y 4,5 % de trabajadores raras veces, la mayoría de veces no y nunca hay sociabilidad de manera espontánea entre compañeros de las diferentes áreas, por lo que se puede apreciar que no hay ambiente propicio para un trabajo en equipo, por otro lado tenemos un porcentaje de 36,4 % que respondieron que la mayoría de veces si a la pregunta formulada ,esto se refuerza con un porcentaje de 13,6 % que siempre hay sociabilidad de colaboradores en la empresa.

Tabla 18. Los colaboradores mantienen amistad entre los compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	22,7	22,7	22,7
	Mayoría de veces si	9	40,9	40,9	63,6

Raras veces	7	31,8	31,8	95,5
mayoría de veces no	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

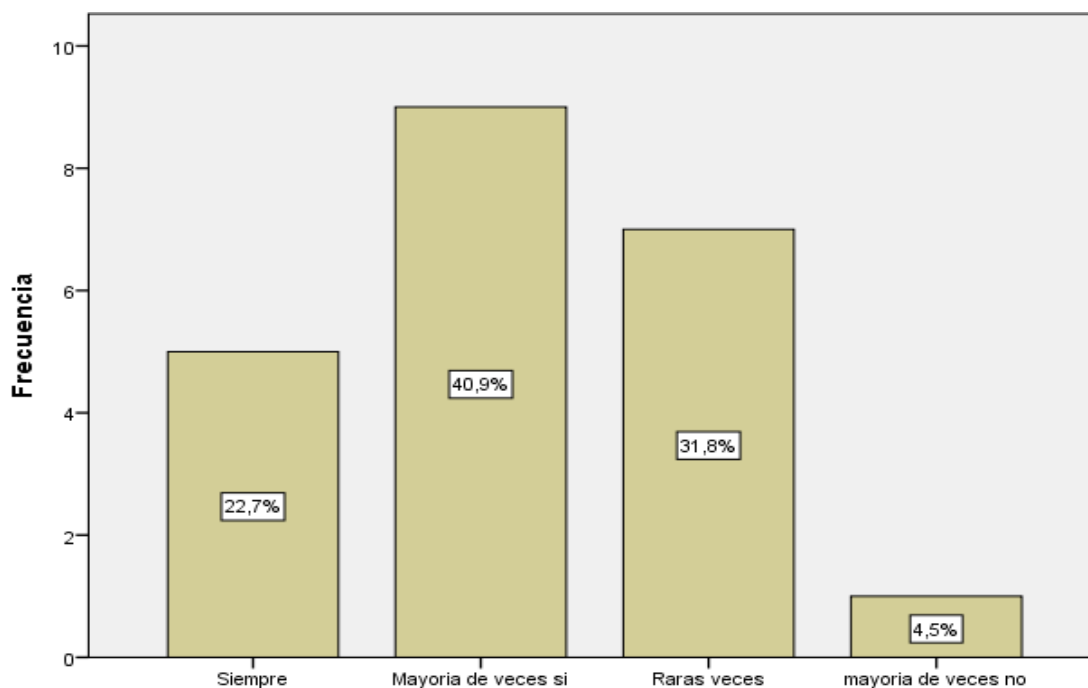


Figura 13. Los colaboradores mantienen amistad entre los compañeros de trabajo

**Interpretación:** En el resultado obtenido podemos observar con respecto a la dimensión de afiliación que el 40,9 % de trabajadores siente que la mayoría de veces si se mantiene amistad entre compañeros en el hotel nirvana esto se refuerza con el porcentaje de 22,7 % que respondieron siempre a la pregunta formulada, por otro lado hay un cierto porcentaje desfavorable que indica que el 31,8 % y 4,5 % raras veces y la mayoría de veces no hay amistad en la empresa.

Tabla 19. *Los colaboradores muestran sinceridad, respeto y comprensión entre los compañeros de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	9,1	9,1	9,1
	Mayoria de veces si	12	54,5	54,5	63,6
	Raras veces	7	31,8	31,8	95,5
	Mayoria de veces no	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

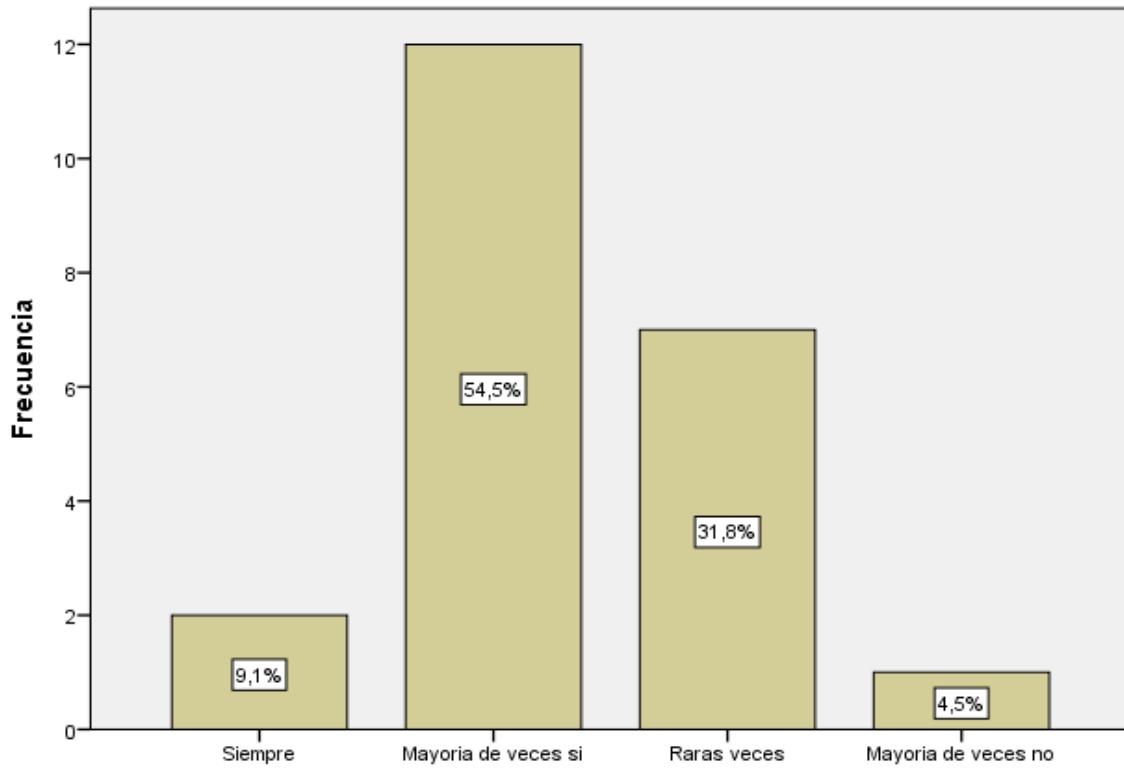


Figura 14. Los colaboradores muestran sinceridad, respeto y comprensión entre los compañeros de trabajo



**Interpretacion:** De los datos obtenidos, podemos observar que el 54,5% de colaboradores sienten que la mayoría de veces si se muestra sinceridad, respeto y comprensión entre compañeros esto se refuerza con un 9,1% que respondieron siempre a la pregunta formulada, por otro lado un poco desfavorable con un 31,8% y 4,5% que sienten que rara veces y la mayoría de veces no hay respeto ni sinceridad dentro de la empresa.

*Tabla 20. Los colaboradores muestran afecto hacia los demás*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	13,6	13,6	13,6
	Mayoria de veces si	8	36,4	36,4	50,0
	Raras veces	11	50,0	50,0	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

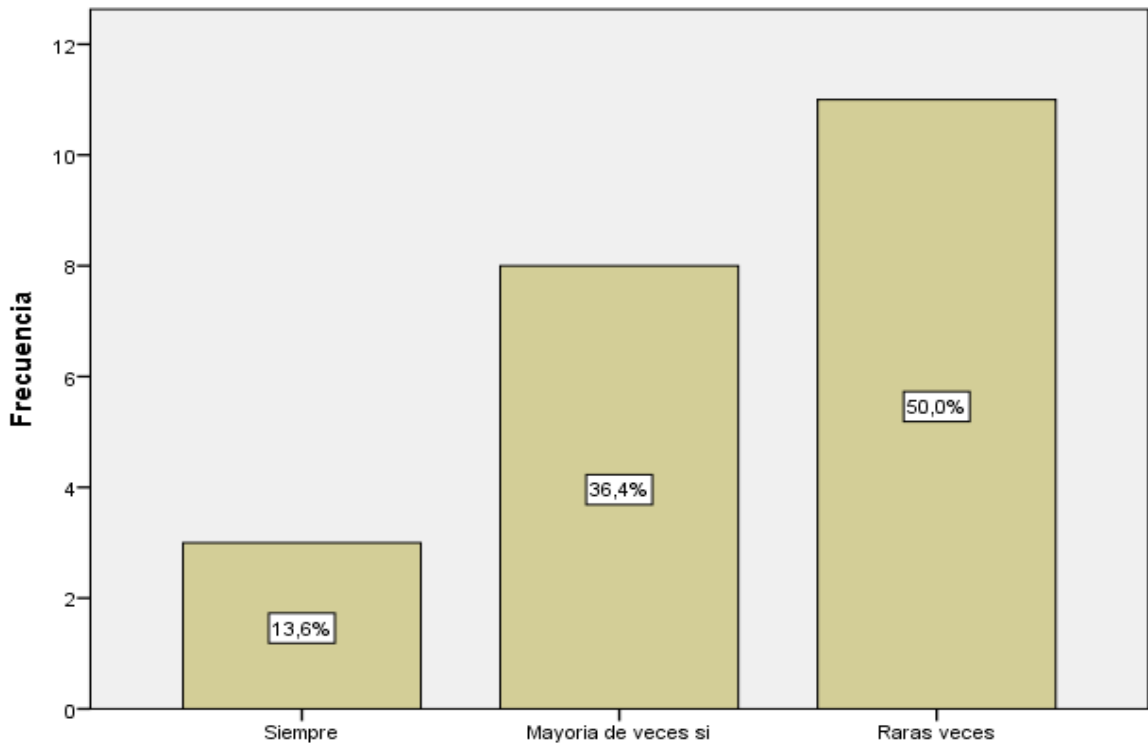


Figura 15. *Los colaboradores muestran afecto hacia los demás*

**Interpretación:** De los datos obtenidos, se muestra como resultado que con respecto a la dimensión de afiliación el 36,4 % de trabajadores del hotel Nirvana la mayoría de veces si se muestra afecto en el trabajo entre compañeros, esto se refuerza con el 13,6 % de trabajadores que respondieron siempre a la pregunta formulada, pero por otro lado el 50 % raras veces siente que se muestre afecto en el trabajo.

### 3.3 Necesidad de logro

*Tabla 21. como colaborador esta de acuerdo con los horarios establecidos por la empresa*

		Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	válido	acumulado

Siempre	12	54,5	54,5	54,5
Mayoria de veces si	2	9,1	9,1	63,6
Raras veces	2	9,1	9,1	72,7
Mayoria de veces no	5	22,7	22,7	95,5
Nunca	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

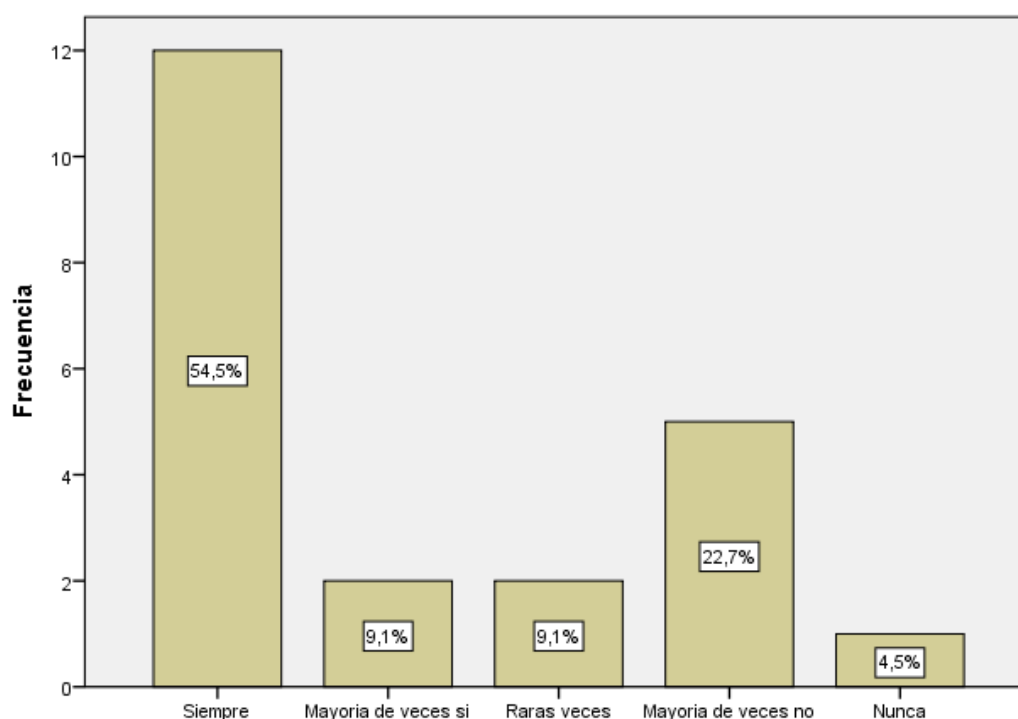


Figura 16. como colaborador esta de acuerdo con los horarios establecidos por la empresa

**Interpretacion:** Según el total de encuestados, se obtuvo como resultado con respecto a la dimensión de logro que el 54,5 % de trabajadores siempre están de acuerdo con los horarios que se establecen en el hotel Nirvana, esto se refuerza con el 9,1 % de colaboradores que respondieron la mayoría de veces a la pregunta formulada, asimismo,

también hay un porcentaje preocupante de 9,1 %, 22,7 y 4,5 % que muestra que raras veces, la mayoría de veces no y nunca están de acuerdo con los horarios del hotel.

Tabla 22. *Logra alcanzar éxito en el puesto que desarrolla favoreciendo a su vida personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	4,5	4,5	4,5
Mayoría de veces si	3	13,6	13,6	18,2
Raras veces	5	22,7	22,7	40,9
Mayoría de veces no	10	45,5	45,5	86,4
Nunca	3	13,6	13,6	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

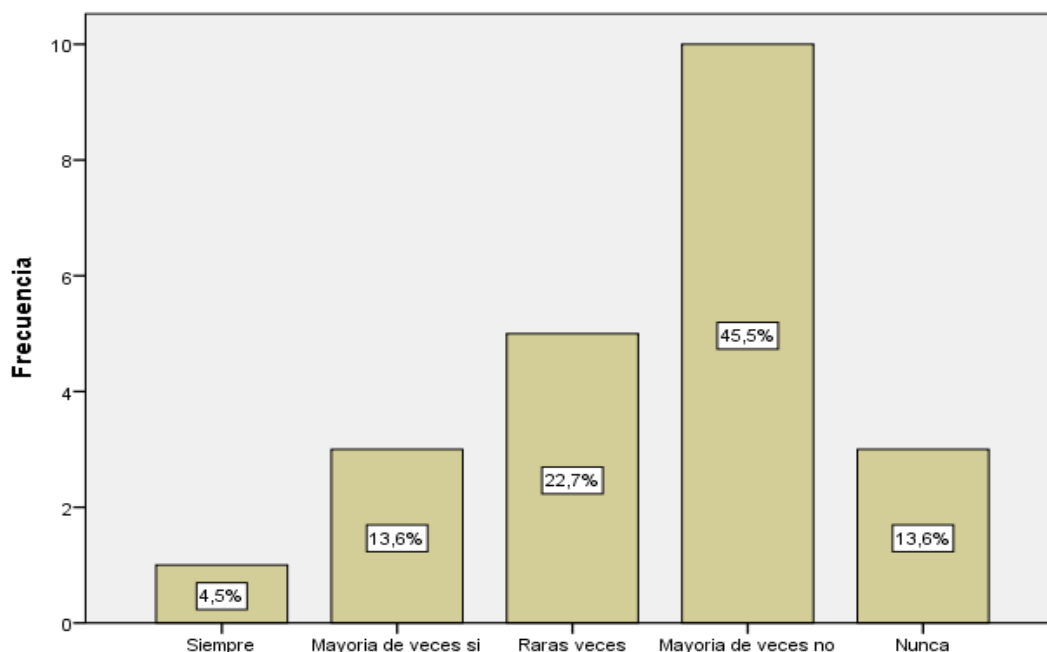


Figura 17. Logra alcanzar éxito en el puesto que desarrolla favoreciendo a su vida personal

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, con respecto a la dimensión de logro el 22,7 %, 45,5 % y 13,6 % de colaboradores que raras veces, la mayoría de veces no y nunca sienten que pueden alcanzar el éxito en el puesto que desempeñan lo cual es un rechazo de los trabajadores hacia la empresa, por otro lado hay un pequeño porcentaje de 4,5 % y 13,6% que siempre y la mayoría de veces si sienten que desarrollan su éxito en el puesto dentro de la empresa.

Tabla 23. *Identifica los riesgos laborales y los asume para solucionarlos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	22,7	22,7	22,7
	Mayoría de veces si	12	54,5	54,5	77,3
	Raras veces	3	13,6	13,6	90,9

Mayoría de veces no	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

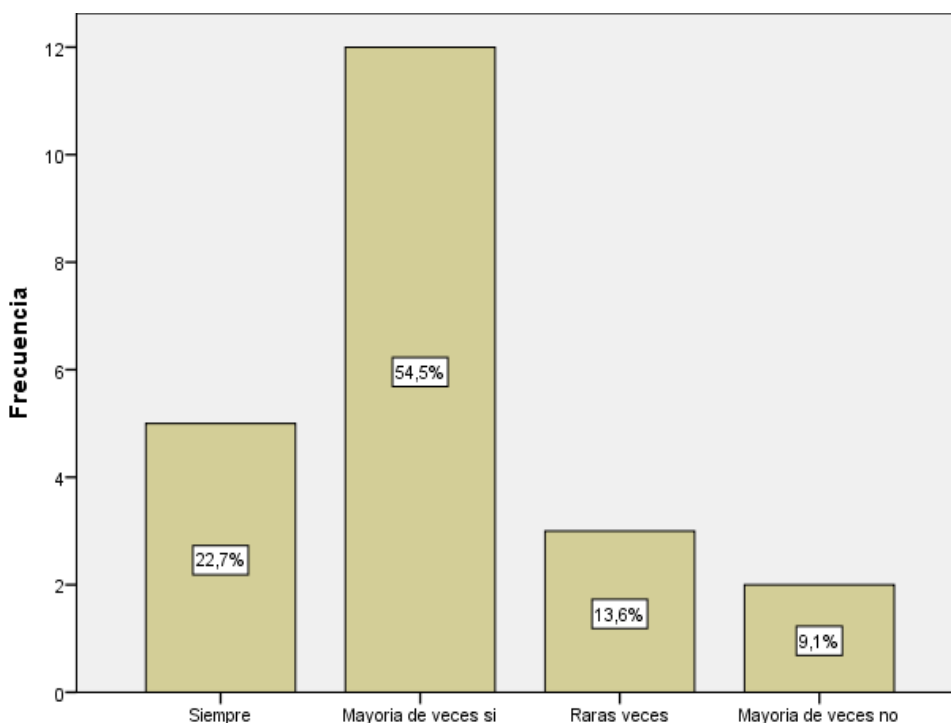


Figura 18. Identifica los riesgos laborales y los asume para solucionarlos

**Interpretación:** Se obtuvo como resultado que el 22,7 % y 54,5 % respondieron que siempre y la mayoría de veces si identifican los riesgos laborales y lo solucionan por otro lado el 13,6 % y 9,1 % sienten que rara vez y la mayoría de veces no identifican los riesgos en la empresa y tampoco solucionan problemas.

Tabla 24. Como colaborador del Hotel Nirvana, muestra buena predisposición para sobresalir ante los fracasos y problemas laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Siempre	5	22,7	22,7	22,7
Mayoria de veces si	14	63,6	63,6	86,4
Raras veces	2	9,1	9,1	95,5
Mayoria de veces no	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

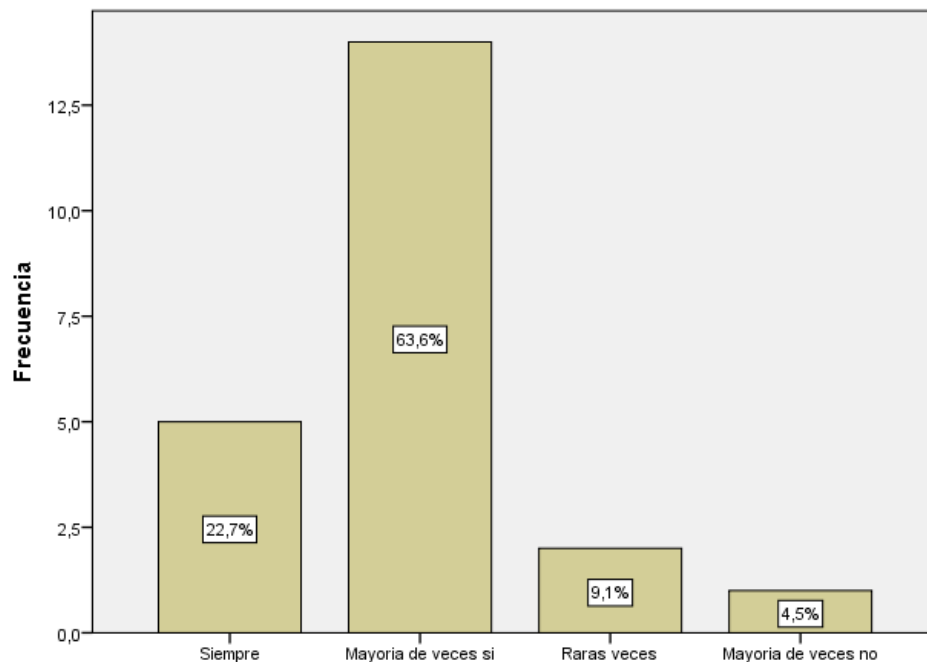


Figura 19. Como colaborador del Hotel Nirvana, muestra buena predisposición para sobresalir ante los fracasos y problemas laborales

**Interpretación:** De los datos se obtuvo como resultado que el 63,6 % y 22,7 % de encuestados respondieron siempre y la mayoría de veces si son capaces de sobreponerse a los fracasos y problemas y por otro lado hay un porcentaje de 9,1 % y 4,5 % de colaboradores raras veces y la mayoría de veces no se sobreponen a los problemas y fracasos.

Tabla 25. *Me permiten tomar decisiones ante situaciones problemáticas que se presentan dentro del trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	4,5	4,5	4,5
Mayoría de veces si	5	22,7	22,7	27,3
Raras veces	9	40,9	40,9	68,2
Mayoría de veces no	5	22,7	22,7	90,9
Nunca	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

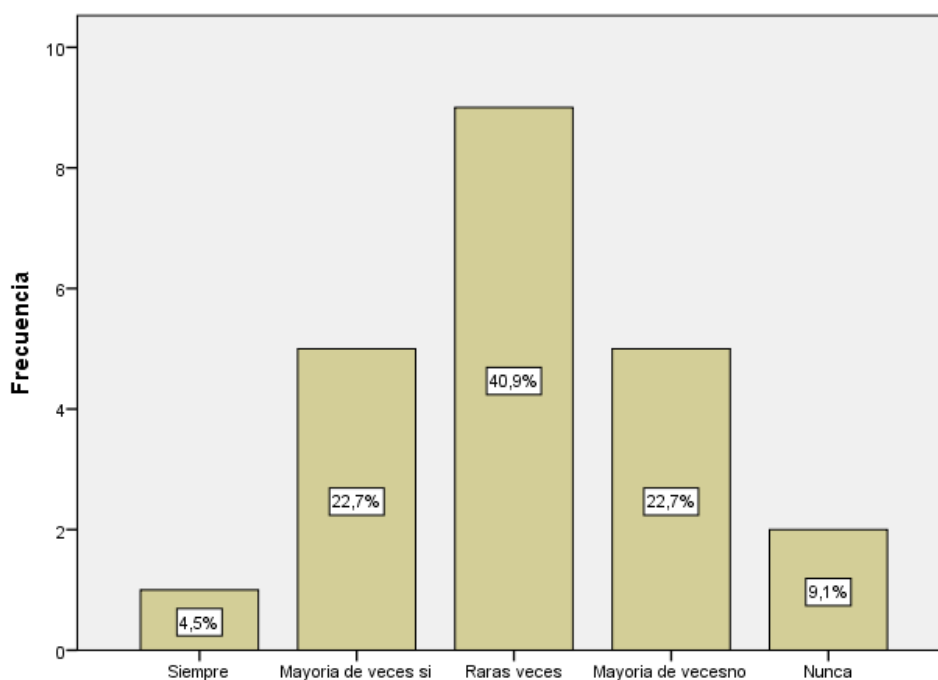


Figura 20. *Me permiten tomar decisiones ante situaciones problemáticas que se presentan dentro del trabajo*



**Interpretación:** De los datos se obtuvo como resultado que el 40,9% de trabajadores indica que raras veces tiene autonomía de decisiones, esto se refuerza con el 22,7% y 9,1 % de colaboradores respectivamente, por otro lado hay un pequeño grupo que respondió favorablemente con un 22,7 % y 4,5% de encuestados que si hay autonomía de decisiones en el Hotel Nirvana.

### 3.4 Motivacion laboral

Tabla 26. *Nivel de la variable Motivación Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	17	77,27	77,27	77,3
ALTA	5	22,73	22,73	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

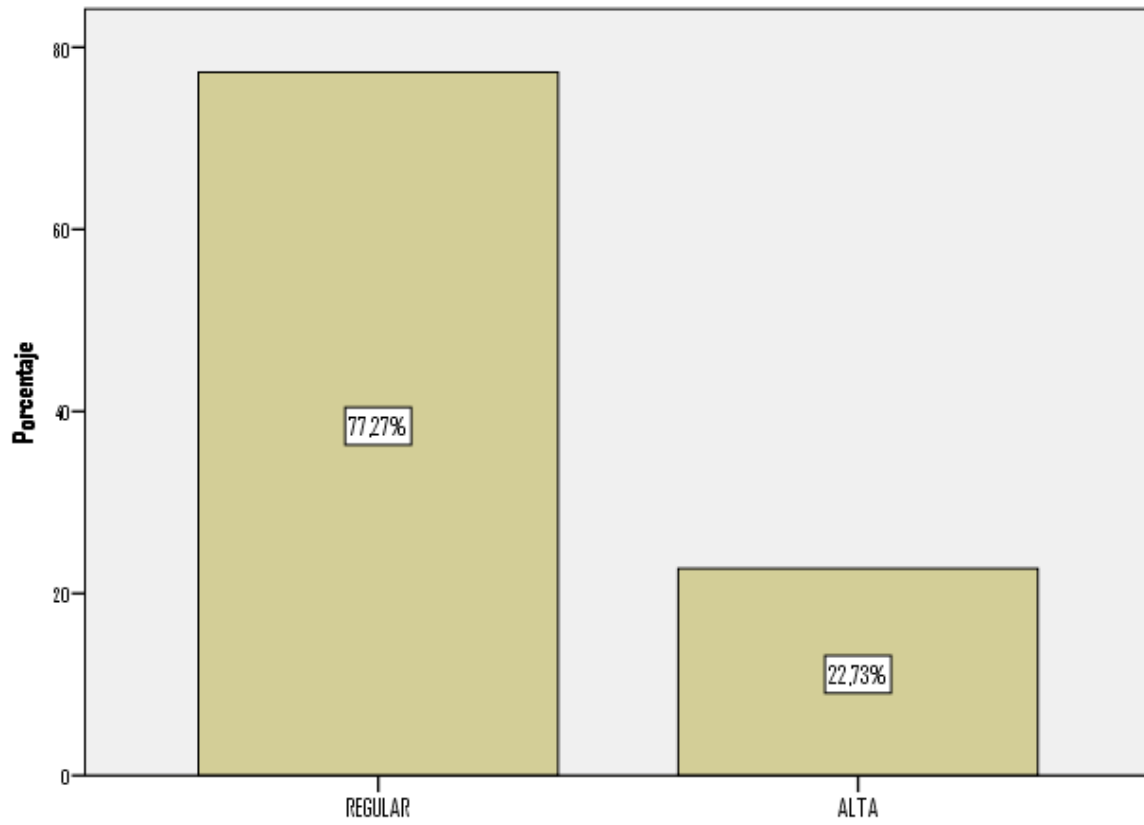
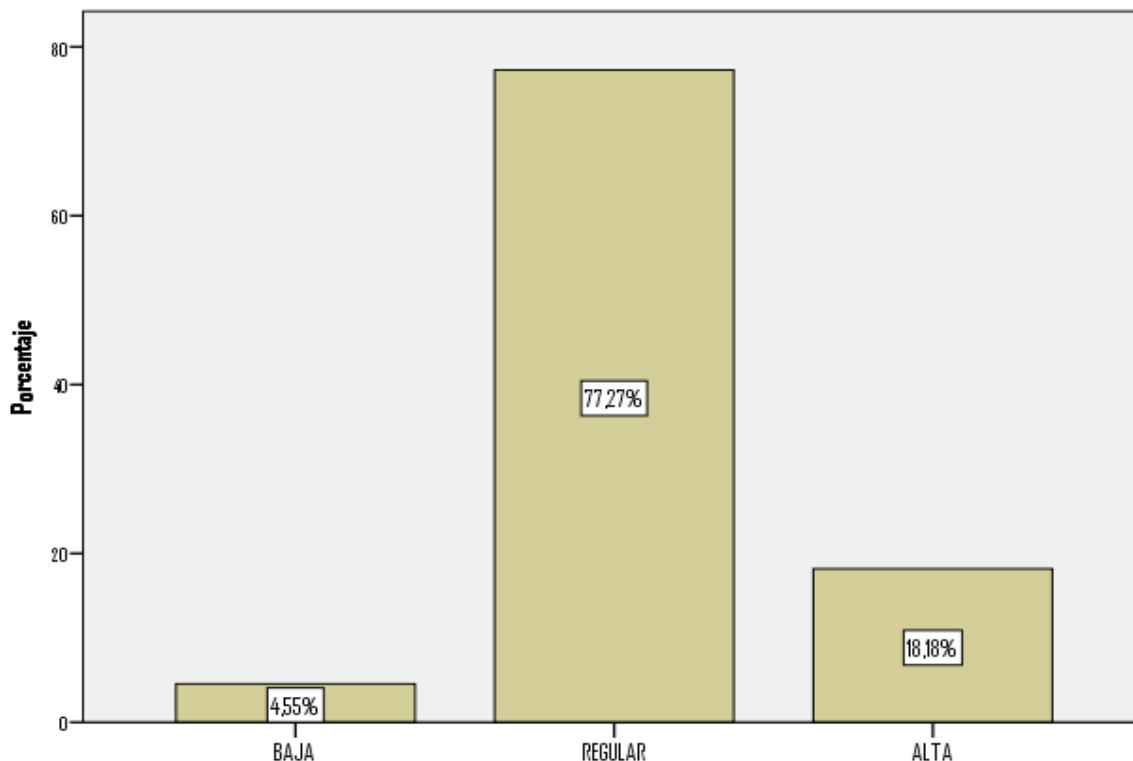


Figura 21. Nivel de la variable Motivación Laboral

**Interpretación:** De los datos obtenidos, se observa que con respecto a la variable Motivación laboral, el nivel regular o medio esta representado por el 77,27 % de



trabajadores, mientras que el nivel alto con un 22,73 % respectivamente. Por lo tanto, se deduce que la Motivación de los colaboradores del Hotel Nirvana se encuentra en un nivel regular.

*Tabla 27. Dimension de la necesidad de poder*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	1	4,55	4,5	4,5
REGULAR	17	77,27	77,3	81,8
ALTA	4	18,18	18,2	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

Figura 22. Dimension de la Necesidad de poder

**Interpretación:** De cuerdo con los datos obtenidos de la dimensión necesidad de poder, se puede apreciar que el 77,27 % representa al nivel regular, asimismo, con un 4,55 % al nivel bajo, por otro lado con el 18,18 % hace referencia al nivel alto en base a las respuestas de los trabajadores del hotel Nirvana en cuanto a la motivación laboral.

*Tabla 28. Dimensión de la Necesidad de afiliación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJA	1	4,55	4,5	4,5
REGULAR	15	68,18	68,2	72,7
ALTA	6	27,27	27,3	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

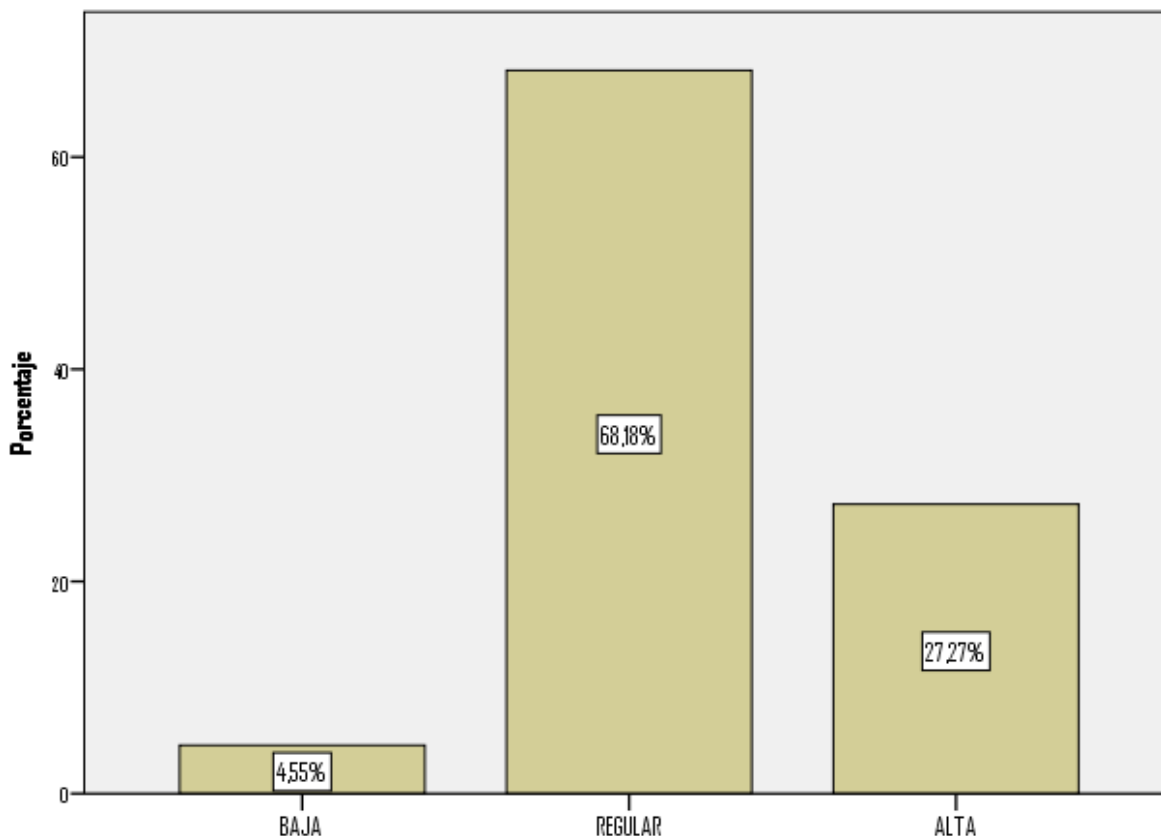


Figura 23. *Dimensión de la Necesidad de afiliación*

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos podemos apreciar que del 100 % de trabajadores encuestados ,el 68,18 % representa a un nivel regular o medio, asimismo el 4,55 % pertenece al nivel bajo, por otro lado el 27,27 % representa al nivel alto con

respecto a la necesidad de afiliación de la motivación de los trabajadores del Hotel Nirvana.

*Tabla 29. Dimension de la Necesidad de logro*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	1	4,55	4,5	4,5
	REGULAR	13	59,09	59,1	63,6
	ALTA	8	36,36	36,4	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente:IBM SPSS 22

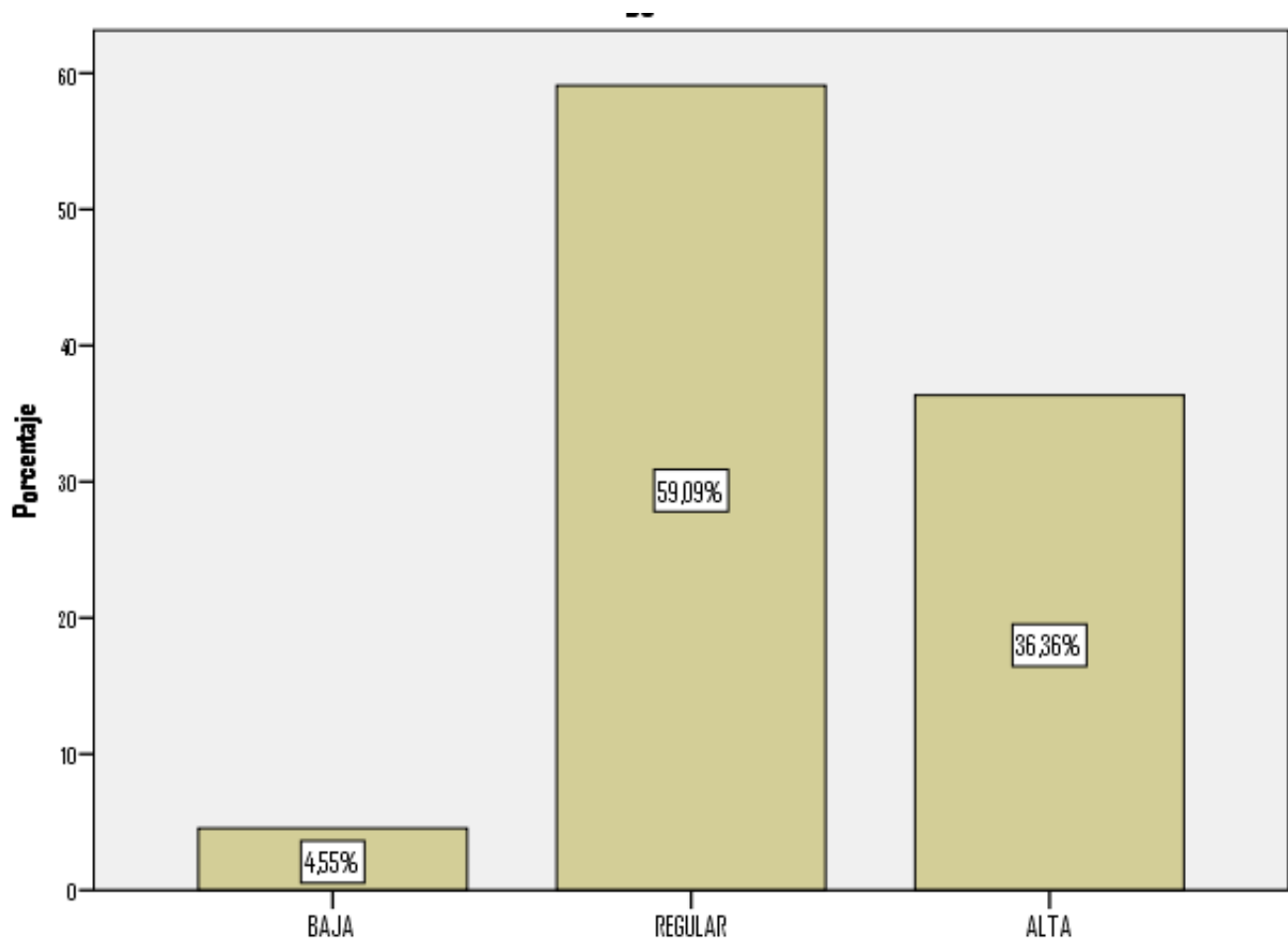


Figura 24. Dimension de la Necesidad de logro

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, podemos apreciar que del 100 % de trabajadores encuestados, el 59,09 % representa aun nivel regular o medio , asimismo el 4,55 % pertenece al nivel bajo, por otro lado el 36,36 % lo conforma el nivel alto con respecto a la necesidad de logro de la motivación de los colaboradores del Hotel Nirvana.

#### IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación determina el grado de motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas de Miraflores, se enfoca básicamente en describir como es la motivación de los colaboradores, si se encuentra en un nivel adecuado, es por ello, que se encuestó al total de la población del hotel debido a que es una muestra censal y de esta manera obtener un mejor resultado. El instrumento de recolección de datos que se uso, fue el cuestionario dividido en 3 dimensiones, basado en la teoría de Mc Clelland cuya variable a medir fue la motivación y la formulación de la escala de Likert.

Asimismo, anteriormente me he desempeñado como colaboradora del establecimiento mencionado lo cual me ha permitido conocer el contexto y la problemática principal que



en la actualidad tiene el Hotel Nirvana, que es la constante rotación del personal, la mala comunicación, por lo que me motivo a realizar mi estudio en aquel lugar.

Durante el desarrollo de la realización de las encuestas a los trabajadores de algunas áreas, como fue el caso de housekeeping, donde se pudo observar que al responder las preguntas formuladas, algunos de ellos tenían temor de responder las encuestas por miedo a represalias por parte de los jefes, por lo que me tomo tiempo la explicación del tema y además garantizarles, que sus datos serán confidenciales, que no iban a llegar a oídos de los dueños, por otro lado, hubieron personas que no tuvieron problema alguno para responder la encuesta, sino todo lo contrario querían hacer llegar su incomodidad que tienen hacia la empresa.

Existen diversos antecedentes que han precedido a nuestra investigación, en los cuales podemos mencionar a Mori y Orosco (2015) quienes realizaron un estudio acerca de una propuesta para mejorar el nivel motivacional, donde la investigación estuvo enfocada en la teoría de McClelland en los colaboradores de McDonald's en Chiclayo, cuyo trabajo se basa en el tema que investigo, pero en rubro distinto, también se pudo apreciar que existen pocos estudios previos sobre la Motivación en Lima, por lo que nuestro trabajo estaría enriqueciendo información para las futuras investigaciones que se realicen y sobre todo en el rubro del hospedaje donde se tiene que tener especialmente cuidado con la atención al cliente, ya que se trabaja con servicios que son exclusivamente experiencias, vivencias con lo cual el cliente debe llevarse una buena impresión, es por ello la gran importancia que representa la gestión del recurso humano para las organizaciones.

Los resultados están divididos en 3 dimensiones los cuales son: la necesidad de poder, la necesidad de afiliación, y la necesidad de logro.

-Necesidad de poder:

Con respecto a los resultados obtenidos en relación a la necesidad de poder, la motivación de los colaboradores del hotel Nirvana se encuentra en un nivel regular, ya que el 77,27 % de trabajadores, se encuentra poco motivado, ya que ellos sienten que

los jefes no los guían hacia los objetivos de la empresa, y pocas veces son convincentes con los demás, no influyen de manera adecuada en las labores diarias, asimismo, el 4,55 % de colaboradores, tienen un nivel bajo, ya que ellos señalan que la empresa no les exige según sus habilidades y conocimientos que previamente han tenido y tampoco hay capacitaciones con respecto a los procesos de trabajo que se debe seguir en el Hotel, pero por otro lado el 18,18 % de trabajadores presenta un nivel alto de acuerdo con los datos analizados, ellos sienten que la empresa satisface su necesidad de poder ya que ven dentro de ella la posibilidad de desarrollar sus capacidades y habilidades, tales como la influencia y control sobre los demás, asimismo, se mantienen informados sobre los procesos del trabajo diario, lo cual los mantiene motivados.

Según Mazzola (2015) en su estudio realizado, se debe conocer que es lo que realmente motiva a los empleados para que estos realicen un desenvolvimiento óptimo en sus labores diarias, asimismo, Pujol (2015) menciona que la motivación no se puede observar a simple vista, por lo que la motivación está expresada en cada individuo según sus comportamientos, de esta manera podremos saber cuando un empleado está motivado o desmotivado, en este sentido Robbins & Coulter (2010) menciona que la Teoría de Frederick Herzberg de los dos factores, en la cual busca que los empleados se sientan excepcionalmente bien (satisfechos) o mal (insatisfechos), decir que si un empleado tiene una actitud desinteresada al momento de desempeñar sus labores es porque algo no está marchando bien, es donde la empresa debe enfocarse, dialogar, preocuparse por su bienestar ya que algunos son felices cuando su superior los saluda o le brinda algunas palabras de agradecimiento, eso hace que el trabajador se sienta importante para la organización, aquellos detalles que parecen sin importancia para algunos inciden bastante en su estado de ánimo.

#### -Necesidad de afiliación

La necesidad de afiliación responde a las relaciones interpersonales, de amistad, afecto y sociabilidad entre diferentes grupos y o áreas del hotel, de los resultados obtenidos se deduce que el personal se siente motivado cuando hay sociabilidad entre compañeros, hay relaciones amicales (27,27 %), ya que esto ayuda a mejorar el clima laboral y

fortalece la buena comunicación entre departamentos, ya que este tipo de personas buscan la cooperación antes que la competencia, así como lo señala Hernández y Rodríguez (2011), donde indica que la afiliación, es la necesidad de pertenecer y mantener relaciones armoniosas entre compañeros de tal manera que si un colaborador no se siente a gusto o conforme en su grupo de trabajo, este laborará de manera desinteresada por lo que no ayudaría a cumplir con los objetivos propuestos de la empresa, esta situación también se ve reflejada en la investigación de Mori y Orosco (2015) donde en sus resultados obtuvo, que la mayoría de los colaboradores de la cadena fastfood McDonalds prefieren las relaciones estrechas entre compañeros y les gusta pertenecer a un grupo ya que esto ayuda al trabajo en equipo, además esto le permite que conozcan las actitudes y la personalidad de cada uno, asimismo, esto ayuda a mejorar la comunicación entre compañeros y la organización.

Por otro lado, esto es lo opuesto en la investigación de Bisetti (2015) en la institución la Armada del Perú, ya que en sus resultados se obtuvo que raras veces el personal siente que la necesidad de afiliación los motive para desempeñar un buen trabajo.

#### -Necesidad de logro

En cuanto a esta última dimensión Koontz y Weinrich (2007) menciona que la necesidad de logro, se refiere a aquellas personas que buscan el éxito, se plantean objetivos realistas, les gusta tomar sus propias decisiones, este tipo de individuos se caracteriza por un alto grado de superación que buscan sin importar si el grupo al que pertenecen los acepte o los rechace, estas son algunas características que relacionados a los resultados obtenidos se puede deducir que en cuanto a la necesidad del logro en el hotel Nirvana, el 36,36 % presenta un nivel alto, a lo que se resume que el personal está conforme con sus horarios establecidos por la empresa, se mantiene motivado en este aspecto, sin embargo el 4,55 % indican que esto no les favorece ya que no les permite alcanzar el éxito que ellos buscan, ya que no les permite alcanzar sus metas, asimismo, el 59,09 % está en un nivel regular puesto que no se les permite tomar decisiones ante problemas o situaciones que lo ameriten. Por otro lado en cuanto al reconocimiento de

riesgos y posición ante el fracaso, el personal reconoce los riesgos que se presentan y los asume como propios para superarlos y ante los momentos penosos o conflictos que se dan en el hotel, los colaboradores saben sobreponerse rápidamente y no caen en la frustración.

Por lo que se deduce de los resultados obtenidos, que la motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores, está en un nivel regular medio, es un resultado promedio por lo que la empresa debe poner énfasis en la motivación de sus colaboradores para garantizar que todo el personal se sienta comprometido con su trabajo e identificado con la organización, por lo que se debe invertir tiempo y recursos para mejorar las condiciones para sus colaboradores.

## V. CONCLUSIONES

Finalmente, se presentan las conclusiones generales y específicas de la presente investigación.

- ❖ En la presente Tesis, se determinó que el grado de motivación laboral está en un nivel regular de 77,27 % en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas, donde su motivación está en un nivel medio, lo cual debe preocupar a la empresa ya que de esta manera los colaboradores no están realizando sus labores en óptimas condiciones.

- ❖ En cuanto a la necesidad de poder, se identifico que el 77,27 % del personal se encuentra poco motivado debido a que el hotel no les exige según sus habilidades, experiencias y tampoco reciben capacitaciones que ayuden al proceso del trabajo en las labores diarias.
  
- ❖ Con respecto a la necesidad de afiliación el 68,18 % de los colaboradores respondieron que se sienten motivados siempre y cuando haya sociabilidad, buenas relaciones interpersonales y afecto entre compañeros lo cual permitira desarrollar un clima ameno.
  
- ❖ Por ultimo en cuanto a la necesidad de logro el 59,09 % del personal del Hotel Nirvana respondió que no les permite su desarrollo personal y profesional en los puestos que desempeñan.

## VI .RECOMENDACIONES

- Los dueños del hotel y sus directivos, deben plantear estrategias en las respectivas areas para aumentar la motivación del personal, se debe trabajar el tema de ascensos, tarjetas de felicitaciones, reconocimientos para que los colaboradores se sientan ineresado en mejorar su trabajo.
  
- Se debe incorporar charlas y capacitaciones constantes a todo el personal del hotel, asimismo, se debe considerar sus habilidades y conocimientos de los trabajadores para que de esta, manera puedan desempeñar un trabajo optimo,

tambien se debe designar un líder para guiar al personal nuevo o algunos que tengan alguna duda sobre la realización de alguna labor.

- Para seguir motivando al personal se debe fomentar la comunicación y las buenas relaciones interpersonales entre los diferentes departamentos a travez de el trabajo en equipo, dinamicas grupales, talleres de baile.
- Para lograr una mejor motivacion, la organización debe incorporar un programa de incentivos, premios y cursos de especialización para los mejores empleados que le permitan su desarrollo profesional, ya que de esta manera se mantendrá motivado al personal y la empresa también se vera beneficiada.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, J., & Juarez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Privada Antenor Orrego: Trujillo.
- Apaza, E., Siles, M., Ríos, T., & Neyra, C. (2016). El clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos de una entidad financiera de la Región 1, Lima. *Revista de Ciencias Sociales*, 6(2), 199-220. Obtenido de [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ra\\_universitarios/article/viewFile/623/archivo%20pdf](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ra_universitarios/article/viewFile/623/archivo%20pdf)
- Benítez, G. (2009). *Clasificación de alojamientos*. Obtenido de [https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122\\_1\\_VI RTUAL-2015/OAAPs/OAAP6\\_Fase3/swf/aa1\\_oa2/oa.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122_1_VI RTUAL-2015/OAAPs/OAAP6_Fase3/swf/aa1_oa2/oa.pdf)
- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y Engagement en el Sector Público Nacional. (tesis de Licenciatura)*. Universidad Santo Tomás de Aquino: Argentina.
- Betancourt, I., & González, D. (1999). *Satisfacción en el trabajo y calidad de servicio al cliente según la teoría dual de Herzberg. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Católica Andrés Bello: Federal.
- Bissetti, J. (2015). *Motivación y Desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Chang, A. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de Mc Clelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima - Perú.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chirito, E., & Raymundo, S. (2014). *Motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en huacho, período 2014. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad José Faustino Sánchez Carrión: Huacho.
- Enriquez, L. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la Visión. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad de Montemorelos: México.

- Fonseca, E. (2011). *Turismo, hotelería y restaurantes*. México: Lexus Editores.
- García, D., & Muñoz, J. (2016). *Manual educativo sobre alimentación balanceada dirigido a estudiantes de 2do año de la U.E "los próceres". (Tesis de Licenciatura)*. Universidad de Carabobo : Bárbula - Venezuela.
- García, S., & Guevara, T. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*. Colombia: Antillas.
- Grisales, A. (2015). *Éxito laboral. El rol de los profesionales Universitarios en las Organizaciones. una comparación entre graduados Europeos y Latinoamericanos. (Tesis Doctoral)*. Universidad Politécnica de Valencia: Valencia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw-Hill .
- Hernández, S., & Rodríguez, M. (2011). *Introducción a la Administración*. México: Quinta Edición.
- Jaume, C. (2015). *Personal motivado, huesped satisfecho*. Obtenido de [Phttp://www.winhotelsolution.com/es/blog/software-hotel/personal-motivado-huesped-satisfecho/ersonal motivado, huésped satisfecho](http://www.winhotelsolution.com/es/blog/software-hotel/personal-motivado-huesped-satisfecho/ersonal%20motivado,%20hu%C3%A9sped%20satisfecho).
- Juidías, J., & Rodríguez, I. (2007). *Dificultades de aprendizaje e intervención psicopedagógica en la resolución de problemas matemáticos*. Obtenido de [http://www.revistaeducacion.mec.es/re342/re342\\_13.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re342/re342_13.pdf)
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración un enfoque internacional*. México: séptima edición.
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/9692-33957-1-PB.pdf>
- Marrugo, M., & Perez, B. (2012). *Análisis de la teoría de las expectativas de Víctor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero Cemprende. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad de Cartagena: Colombia.
- Mazzola, F. (2011). El factor humano en las organizaciones: como influyen las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados



de recepción de los hoteles 5 estrellas de la capital federal. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC106183.pdf>

- Moreno, M. (2012). *Fundamentos de turismo* (1ra ed.). Perú: Fondo Editorial Universidad César Vallejo.
- Olaya, L. (2014). *Identificación del grado de motivación y bienestar laboral de los empleados del banco popular de la ciudad de Florencia. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia: Florencia, Caquetá.
- Pujol, F. (2013). *Motivación laboral de las organizaciones*. España: Trillas.
- Ramírez, T. (2007). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Ritzer, G. (1993). *Teoría sociológica clásica*. Madrid: Mc Graw hill.
- Rivera, R. (2014). *Uso de las teorías motivacionales de Herzberg y McClelland para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa J.E construcciones generales S.A. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur: Perú.
- Robbins, S., & Coutler, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (6 ed.). México: Prentice Hall.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral cuyo objetivo fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Rafael Landívar: Guatemala.
- Talledo, M. (2015). *Clima laboral y su relacion con la motivacion laboral del personal de una empresa de transportes. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Privada Antenor Orrego: Trujillo.
- TUHOR, C. (2016). Motivación laboral: consejos prácticos para el desempeño del personal. Obtenido de <http://www.portaldeturismo.pe/index.php/otras-secciones/tendencias/item/2932-motivacion-laboral-consejos-practicos-para-mejorar-el-desempeno-del-personal>

Vara, A. (2010). *Como hacer una tesis en ciencias empresariales. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad de San Martín de Porres: Lima.

Zavala, O. (2014). Motivación y Satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia de motivación laboral

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>			Influencia sobre los demás	
¿Cómo es la motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017?	Determinar la motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017.		<b>Necesidad de poder</b>	Control sobre los demás	
				Convencimiento sobre los demás	<b>Tipo de investigación</b>
				Exigencia individual	<b>Descriptivo</b> , con enfoque cuantitativo de corte transversal.
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>			Interés de enseñar	<b>Población</b>
1. ¿Cómo es la necesidad de poder del personal en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017?	1. Identificar la necesidad de poder del personal en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017	Motivación laboral	<b>Necesidad de afiliación</b>	Aceptación en el trabajo	Todos los trabajadores del Hotel Nirvana
				Búsqueda de amistad	<b>Muestra</b>
				Relación interpersonal	22
				Necesidad de afecto	<b>Diseño</b>
2. ¿Cómo es la necesidad de afiliación del personal en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017?	2. Identificar la necesidad de afiliación del personal en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017			Horas de trabajo dedicado	No experimental
				Éxito personal	<b>Instrumento:</b>
			<b>Necesidad de logro</b>	Reconocimiento de riesgo	Cuestionario con 14 ítems
3. ¿Cómo es la necesidad de logro del personal en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017?	3. Identificar la necesidad de logro del personal en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores Lima 2017			Posición ante el fracaso	
				Autonomía de desiciones	

Fuente: Elaboración propia (2017).

Anexo 02: Matriz de operacionalización de la variable de motivación laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Motivación Laboral	Pujol (2013) que dice “es importante saber que la motivación no es observable en sí misma, sino que tan sólo puede inferirse indirectamente a partir de la conducta específica de las personas” (p. 10).	<p>Necesidad de Poder</p> <p>Necesidad de afiliación</p> <p>Necesidad de logro</p>	<p>P1. Influencia sobre los demás</p> <p>P2. Control sobre los demás</p> <p>P3. Convencimiento sobre los demás</p> <p>P4. Exigencia individual</p> <p>P5. Interés de enseñar</p> <p>P6. Aceptación en el trabajo</p> <p>P7. Búsqueda de amistad</p> <p>P8. Relación interpersonal</p> <p>P9. Necesidad de afecto</p> <p>P10. Horas de trabajo dedicado</p> <p>P11. Éxito personal</p> <p>P12. Reconocimiento de riesgo</p> <p>P13. Posición ante el fracaso</p> <p>P14. Autonomía de desiciones</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>1. Siempre</p> <p>2. La mayoría de veces si</p> <p>3. Raras veces</p> <p>4. La mayoría de veces no</p> <p>5. Nunca</p>

Fuente: Elaboración propia (2017).

Anexo 03: Encuesta

Encuesta motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el distrito de Miraflores.

Indicación: marque con un (x) alternativa que más se adecue a posición, su aporte ayudará a conocer el nivel de motivación laboral en el hotel turístico Nirvana.

Género:..... Edad:..... Antigüedad en el puesto:..... Área de trabajo:.....

donde:

S = Siempre, MVS = La mayoría de veces si, RV = Raras veces, MVN = La mayoría de veces no y N = Nunca

N°	ITEMS	S	MVS	RV	MVN	N
1	Los colaboradores de las áreas influyen para realizar las labores asignadas					
2	Los colaboradores mantienen el control sobre las actividades que realizan los demás					
3	Los colaboradores demuestran facilidad de convencimiento sobre los demás					
4	En el trabajo son exigentes según las habilidades, experiencias y conocimientos de los colaboradores					
5	A Ud. Como colaborador lo capacitan, resuelven sus dudas y le enseñan los procesos del trabajo diario					
6	Hay sociabilidad de manera espontánea entre compañeros de diversas áreas de trabajo					
7	Los colaboradores mantienen amistad entre los compañeros de trabajo					
8	Los colaboradores muestran sinceridad, respeto y comprensión entre los compañeros de trabajo					
9	Los colaboradores muestran afecto laboral hacia los demás					
10	Ud. Como colaborador está de acuerdo con los horarios establecidos por la empresa					
11	Logra alcanzar éxito en el puesto que desarrolla favoreciendo a su vida personal					
12	Ud. Identifica los riesgos laborales y los asume para solucionarlo					
13	Ud. Como colaborador del Hotel Nirvana muestra buena disposición para sobresalir ante los fracasos y problemas laborales.					
14	Me permiten tomar decisiones ante situaciones problemáticas que se presentan dentro del trabajo					

Fuente: Elaboración propia (2017).

Anexo 04: Validación de juicio de expertos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 19 de Junio del 2017

Apellido y nombres del experto: Salvador García, Claudio Rosales

DNI: 40910480

Teléfono: 993808689

Título/grados: Maestro en Docencia Universitaria

Cargo e institución en que labora: Docente - Universidad César Vallejo

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

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

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

  
 FÍRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 16 de Junio del 2017

Apellido y nombres del experto: Huamani Paliza Frank

DNI: 41523540

Teléfono: 999418209

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente - UCV

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

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

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



FIRMA DEL EXPERTO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 16 de junio del 2017

Apellido y nombres del experto: Valdez Roca Alvaro

DNI: —

Teléfono: —

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente

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

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

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

  
 FIRMA DEL EXPERTO



**FORMATO DE SOLICITUD**

Solicita: Visto Bueno  
de la Tesis

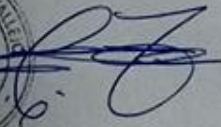
Yo, María Candida Guerrero Chinguel con  
DNI.° 47844571 y domicilio en Pje. Hoguegua N° 296 Urb. San Felipe - Comas  
con código de matrícula N° 6700250753 De la Escuela Profesional de  
Administración en Turismo y Hotelería recorro a su honorable despacho para solicitarle lo  
siguiente:

Solicito el Visto bueno de  
la Tesis

Agradeceré se atienda mi petición.

Lima, 24 de Septiembre de 2018.





Guerrero C  
(Firma del solicitante)

Yo María Candida Guerrero Chinguel, identificado con DNI N° 47844571  
 egresado de la Escuela Profesional de Adm. en Turismo y Hotelería de la  
 Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y  
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
"Motivación Laboral en el Hotel Turístico Nirvana 3 estrellas en el Distrito  
de Miraflores, Lima"; en el Repositorio Institucional de la UCV  
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,  
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Guerrero  
 FIRMA

DNI: 47844571

FECHA: 24 de septiembre del 2018.



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

MOTIVACIÓN LABORAL EN EL HOTEL TURISTICO NIRVANA 3 ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES LIMA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA

AUTOR:

Guerrero Chinguel, Maria Candida

ASESOR:

Mg.Martin Salas Carrera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias

9 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
2	docplayer.es Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	148.204.210.201 Fuente de Internet	<1 %
7	imgbiblio.vaneduc.edu.... Fuente de Internet	<1 %





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo, MARTIN SALAS CARRERA, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada "MOTIVACIÓN LABORAL EN EL HOTEL TURISTICO NIRVANA 3 ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES LIMA", de la estudiante María Candida Guerrero Chinguel, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 09% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Los Olivos 16 de Julio del 2018

Firma

Mg. Martin Salas Carrera

DNI: 41258608

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------