



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

“Motivación laboral de los colaboradores del área de A&B de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, Cercado de Lima, en el 2018”

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

AUTORA:

Ana Gabriela Caballero Altamirano

ASESOR:

Mg. Frank David Huamaní Paliza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento

Lima – Perú

2018-1

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS

N° 013- 2018 / EP- ATH - DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 013-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

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

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante: **CABALLERO ALTAMIRANO ANA GABRIELA**, denominado:

"MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE A & B DE LA ASOCIACIÓN CULTURAL BRISAS DEL TITICACA, CERCADO DE LIMA "

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

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
13	TRECE	POR MAYORÍA

Presidente (a) MGTR. CARLOS AUGUSTO LOBATON GUTIERREZ

Miembro (a) MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS

Miembro (a) MGTR. KARINA PAOLA ENRIQUEZ GAMARRA

Los Olivos, 05 de julio de 2018

Somos la universidad de los
 que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mi madre, que continuamente estuvo apoyándome, y siempre supo levantar mi ánimo en los momentos más difíciles del proceso de elaboración de esta investigación. A mi abuelo paterno, quien, aunque no esté presente físicamente fue mi **motivación** principal para no rendirme nunca. Y a mi mejor amiga, que estuvo para escucharme y aconsejarme todo el tiempo.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, el Mg. Frank Huamaní quien me guio durante todo el proceso de elaboración de esta investigación. Y nunca se fastidio con el sin fin de preguntas que podía tener. Una gran persona, un gran profesor. A los colaboradores del área de A&B de Brisas quienes siempre estuvieron dispuesto a participar en esta investigación. Al Mg. Carlos Tovar, por ayudarme a mejorar la metodología de mi investigación. Finalmente, a todas aquellas personas que estuvieron dándome ánimos para poder seguir adelante con la culminación de esta tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ana Gabriela Caballero Altamirano con DNI N° 70489754, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y autentica.

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

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

Lima, 05 de julio del 2018

Ana Gabriela Caballero Altamirano

70489754

PRESENTACIÓN

La investigación pretende determinar el nivel de motivación laboral de los colaboradores del área de A & B de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, es así que el estudio está organizado en siete capítulos, y a continuación se detalla cada uno, asimismo su contenido.

En el capítulo I, podremos visualizar la descripción del problema, trabajos que anteceden al presentado, así como la contextualización de teorías relacionadas al tema, además de la formulación del problema, justificación del estudio y los objetivos de la investigación.

En el capítulo II, se describe la metodología empleada en la investigación, que comprende el diseño de la investigación, variable, la matriz de operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el capítulo III, se describe los resultados del trabajo de campo, el cual se elaboro del procesamiento del instrumento utilizado para la investigación.

En capítulo IV, se presentará la discusión de los resultados encontrados. En la cual podremos observar la confrontación de los resultados, con trabajos previos y marco teórico previamente visto en la investigación

En el capítulo V, se detallan las conclusiones, las cuales nos ayudaran a saber si se lograron cumplir los objetivos planteados, posterior a esto se encuentra el capítulo VI, en donde se expondrán las recomendaciones de la investigación.

Y finalmente, en el capítulo VII, se encontraran las referencias bibliográficas utilizadas, así como los anexos de la investigación.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática.....	14
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1 Filosofía de la motivación	24
1.3.2 La motivación laboral.....	25
1.3.3 Estado de la cuestión de la motivación	26
1.3.4 Teorías de la motivación	27
1.3.5 Dimensiones de motivación laboral	29
1.3.6 Aproximación al concepto de los indicadores.....	31
1.3.7 La motivación extrínseca e intrínseca	32
1.3.8 Beneficios de la motivación laboral	34
1.3.9 Como mantener motivado a los colaboradores	34
1.3.10 ¿Por qué las recompensas monetarias no siempre son un buen aspecto motivador?	36
1.3.11 Consecuencias de una incorrecta implementación de la motivación	37
1.3.12 La motivación como una herramienta de productividad en la empresa	38
1.4 Formulación del problema	40
1.5 Justificación del estudio	40
1.6 Hipótesis.....	41
1.7 Objetivos	41
II. MÉTODO.....	42
2.1 Diseño de investigación	43
2.2 Matriz de Operacionalización	44
2.3 Población y muestra	47
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.5 Métodos de análisis de datos	50
2.6 Aspectos éticos.....	50

III. RESULTADOS.....	51
IV. DISCUSIÓN	86
V. CONCLUSIONES	92
VI. RECOMENDACIONES.....	94
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS.....	107
ANEXO 1 - Matriz.....	108
ANEXO 2 - Validaciones.....	109
ANEXO 3 - Instrumento	112
ANEXO 4 - Base de datos.....	116
ANEXO 5 - Fotos.....	117
ANEXO 6 - Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV	119
ANEXO 7 – Turniting.....	120
ANEXO 8 – Autorización de publicación de tesis.....	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización</i>	44
Tabla 2. <i>Estadístico de fiabilidad</i>	49
Tabla 3. <i>Validez de expertos</i>	50
Tabla 4. <i>Tabla de escala de Likert, Condiciones Motivacionales Internas</i>	52
Tabla 5. <i>Tabla de la media aritmética y desviación estándar de Condiciones Motivacionales Internas</i>	52
Tabla 6. <i>Tabla de puntos de corte de Condiciones Motivacionales Internas</i>	53
Tabla 7. <i>Tabla de rango bajo, medio y alto.</i>	53
Tabla 8. <i>Frecuencia estadística de la dimensión Condiciones Motivacionales Internas</i>	53
Tabla 9. <i>Tabla de escala de Likert, Medios Preferidos para Obtener Retribuciones Deseadas en el Trabajo</i>	55
Tabla 10. <i>Tabla de la media aritmética y desviación estándar de Medios Preferidos para Obtener Retribuciones Deseadas en el Trabajo</i>	55
Tabla 11. <i>Tabla de puntos de corte de Medios Preferidos para Obtener Retribuciones Deseadas en el Trabajo</i>	56
Tabla 12. <i>Tabla de rango bajo, medio y alto.</i>	56
Tabla 13. <i>Frecuencia estadística de la dimensión Medios Preferidos para Obtener Retribuciones Deseadas en el Trabajo</i>	56
Tabla 14. <i>Tabla de escala de Likert, Condiciones Motivacionales Externas</i>	58
Tabla 15. <i>Tabla de la media aritmética y desviación estándar de Condiciones Motivacionales Externas</i>	58
Tabla 16. <i>Tabla de puntos de corte de Condiciones Motivacionales Externas</i>	59

Tabla 17. <i>Tabla de rango bajo, medio y alto.</i>	59
Tabla 18. <i>Frecuencia estadística de la dimensión Condiciones Motivacionales Externas.</i>	59
Tabla 19. <i>Tabla de la media aritmética y desviación estándar de Motivación Laboral</i>	61
Tabla 20. <i>Tabla de puntos de corte de Motivación Laboral</i>	61
Tabla 21. <i>Tabla de rango bajo, medio y alto.</i>	61
Tabla 22. <i>Frecuencia estadística de la variable Motivación Laboral</i>	62
Tabla 23. <i>Frecuencia estadística del ítem 1</i>	63
Tabla 24. <i>Frecuencia estadística del ítem 2</i>	64
Tabla 25. <i>Frecuencia estadística del ítem 3</i>	65
Tabla 26. <i>Frecuencia estadística del ítem 4</i>	66
Tabla 27. <i>Frecuencia estadística del ítem 5</i>	67
Tabla 28. <i>Frecuencia estadística del ítem 6</i>	68
Tabla 29. <i>Frecuencia estadística del ítem 7</i>	69
Tabla 30. <i>Frecuencia estadística del ítem 8</i>	70
Tabla 31. <i>Frecuencia estadística del ítem 9</i>	71
Tabla 32. <i>Frecuencia estadística del ítem 10</i>	72
Tabla 33. <i>Frecuencia estadística del ítem 11</i>	73
Tabla 34. <i>Frecuencia estadística del ítem 12</i>	74
Tabla 35. <i>Frecuencia estadística del ítem 13</i>	75
Tabla 36. <i>Frecuencia estadística del ítem 14</i>	76
Tabla 37. <i>Frecuencia estadística del ítem 15</i>	77
Tabla 38. <i>Frecuencia estadística del ítem 16</i>	78
Tabla 39. <i>Frecuencia estadística del ítem 17</i>	79
Tabla 40. <i>Frecuencia estadística del ítem 18</i>	80
Tabla 41. <i>Frecuencia estadística del ítem 19</i>	81
Tabla 42. <i>Frecuencia estadística del ítem 20</i>	82
Tabla 43. <i>Frecuencia estadística del ítem 21</i>	83
Tabla 44. <i>Frecuencia estadística del ítem 22</i>	84
Tabla 45. <i>Frecuencia estadística del ítem 23</i>	85
Tabla 46. <i>Matriz de Consistencia.</i>	108
Tabla 47. <i>Tabla de base de datos.</i>	116

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Gráfico de resultado de la dimensión Condiciones Motivacionales Internas.....	54
<i>Figura 2.</i> Gráfico de resultado de la dimensión Medios Preferidos para Obtener Retribuciones Deseadas en el Trabajo.....	57
<i>Figura 3.</i> Gráfico de resultado de la dimensión Condiciones Motivacionales Externas	60
<i>Figura 4.</i> Gráfico de resultado de la dimensión Motivación Laboral	62
<i>Figura 5.</i> Gráfico de resultado del ítem 1	63
<i>Figura 6.</i> Gráfico de resultado del ítem 2	64
<i>Figura 7.</i> Gráfico de resultado del ítem 3	65
<i>Figura 8.</i> Gráfico de resultado del ítem 4	66
<i>Figura 9.</i> Gráfico de resultado del ítem 5	67
<i>Figura 10.</i> Gráfico de resultado del ítem 6	68
<i>Figura 11.</i> Gráfico de resultado del ítem 7	69
<i>Figura 12.</i> Gráfico de resultado del ítem 8	70
<i>Figura 13.</i> Gráfico de resultado del ítem 9	71
<i>Figura 14.</i> Gráfico de resultado del ítem 10	72
<i>Figura 15.</i> Gráfico de resultado del ítem 11	73
<i>Figura 16.</i> Gráfico de resultado del ítem 12	74
<i>Figura 17.</i> Gráfico de resultado del ítem 13	75
<i>Figura 18.</i> Gráfico de resultado del ítem 14	76
<i>Figura 19.</i> Gráfico de resultado del ítem 15	77
<i>Figura 20.</i> Gráfico de resultado del ítem 16	78
<i>Figura 21.</i> Gráfico de resultado del ítem 17	79
<i>Figura 22.</i> Gráfico de resultado del ítem 18	80
<i>Figura 23.</i> Gráfico de resultado del ítem 19	81
<i>Figura 24.</i> Gráfico de resultado del ítem 20	82
<i>Figura 25.</i> Gráfico de resultado del ítem 21	83
<i>Figura 26.</i> Gráfico de resultado del ítem 22	84
<i>Figura 27.</i> Gráfico de resultado del ítem 23	85
<i>Figura 28.</i> Primera Validación para la tesis.....	109
<i>Figura 29.</i> Segunda Validación para la tesis.....	110
<i>Figura 30.</i> Tercera Validación para la tesis	111
<i>Figura 31.</i> Mozo	117
<i>Figura 32.</i> Moza 1	117
<i>Figura 33.</i> Anfitriona 1	117
<i>Figura 34.</i> Pastelera	117
<i>Figura 35.</i> Anfitriona 2.....	118

<i>Figura 36. Cocinero</i>	118
<i>Figura 37. Anfitriona 3</i>	118
<i>Figura 38. Moza 2</i>	118

RESUMEN

La motivación en los colaboradores es un factor importante en el cumplimiento de los objetivos que tiene la empresa. En este trabajo se analizó como es la motivación de los colaboradores del área de A & B de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, porque es importante que los trabajadores que son el motor de la empresa, se encuentren motivados, para que esto se refleje en el producto y servicio ofrecido, además de trabajar con eficacia y eficiencia. El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de motivación laboral de los colaboradores del área de A & B de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca. Se empleó, las investigaciones de diferentes autores, pero siendo la principal la de Fernando Toro. La investigación fue de tipo descriptiva, con una metodología no experimental, de enfoque cuantitativo. El instrumento utilizado fue el cuestionario, en este caso el cuestionario de la motivación para el trabajo. La población estuvo compuesta de 35 colaboradores del área de A & B, de los cuales no hubo muestra ya que se trabajo con la totalidad de colaboradores de esta área. Como resultado se observó que la motivación de los colaboradores del área de A&B es regular, esto se debe en parte a la forma en que la empresa ha desarrollado la motivación hacia sus colaboradores.

Palabras clave: Motivación Laboral, Condiciones internas, Medios Preferidos, Condiciones externas.

ABSTRACT

Motivation in the collaborators is an important factor in the compliance of the objectives which establish the company. On this investigation the collaborators motivation from A & B area of the “Asociación Cultural Brisas del Titicaca”, was analyzed because it is very important that workers who are an important element of the company, can be motivated, this will be reflected in the product and service offered in order to work effective and efficiently. The objective of the present investigation was to determine the work motivation level of the collaborators from A & B area of the “Asociación Cultural Brisas del Titicaca”. Researches from different authors were used, but the main one is Fernando Toro. This investigation was descriptive, with a non-experimental methodology with a quantitative approach. The instrument used was the questionnaire of work motivation. The population was composed of 35 collaborators from A & B area which there was no sample because we worked with all the collaborators on this area. As a result, it was determined that the collaborators motivation from A & B area is regular, this is due to the way in which the company has developed the motivation towards its collaborators.

Key words: Labor motivation, internal conditions, preferred media, external conditions.