



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Motivación laboral y calidad de atención de los trabajadores del área de recepción
en el hotel Los Libertadores San Isidro Lima**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Guía Antezana, Alfredo Junior (ORCID: 0000-0001-8626-0820)

ASESORES:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

Dr. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2017

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios por ser mi guía y fortaleza.

A mis padres Alfredo Guia Antezana y María Elena Antezana Ramírez, que siempre están allí para mostrarme el camino.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad César Vallejo, a sus autoridades y docentes de la Carrera de Administración.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iiv
Índice de tabla	v
Resumen	vi
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	20
2.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.4 Procedimiento	23
2.5 Método de análisis de datos	24
2.6 Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización variables 1	18
Tabla 2: Operacionalización variables 2	19
Tabla 3: Validación de expertos	21
Tabla 4: Validez de contenido del instrumento de Motivación laboral	22
Tabla 5: Validez de contenido del instrumento de calidad de atención	23
Tabla 6: Fiabilidad variable 1	24
Tabla 7: Fiabilidad variable 2	25
Tabla 8: Tabla cruzada variable 1 y variable 2	26
Tabla 9: Tabla cruzada dimensión 1 y variable 2	27
Tabla 10: Tabla cruzada dimensión 2 y variable 2	28
Tabla 11: Tabla cruzada dimensión 3 y variable 2	29
Tabla 12: Tabla cruzada dimensión 5 y variable 2	30

RESUMEN

El objetivo general de la investigación es conocer la relación que existe entre la motivación laboral y calidad de atención de los trabajadores del área de recepción en el Hotel Los Libertadores - San Isidro – Lima. Como método se aplicó la técnica de encuestas, donde se buscó establecer si alguna de las necesidades crea mayor problema. La investigación utilizó como base la Teoría de Necesidades de David McClelland. La población estuvo conformada por 95 trabajadores del Hotel Los Libertadores-San Isidro-Lima, siendo la muestra por censo, ya que la muestra es definida por 95 trabajadores. El proceso de datos se tuvo que realizar mediante el programa SPSS versión 23. El resultado obtenido fue que el 54% de los encuestados señaló que su motivación se encontraba en un nivel alto y se Calidad de atención en un 56% de igual forma en un nivel alto. Concluyendo que si la motivación y la calidad de atención se encontraban en un nivel alto y las necesidades que caracterizaban a la motivación eran las necesidades de poder, el cual tienen un nivel mayor de significancia.

Palabras clave: motivación laboral, calidad de atención, necesidad de poder, afiliación.

ABSTRACT

The general objective of the research is to know the relationship between work motivation and quality of attention of the workers in the reception area of the Hotel Los Libertadores - San Isidro - Lima. As a method we applied the technique of surveys, where we sought to establish if any of the needs create greater problems. The research used as a basis the Theory of Needs of David McClelland. The population was made up of 95 workers from the Hotel Los Libertadores-San Isidro-Lima, the sample being by census, since the sample is defined by 95 workers. The data process had to be carried out through the SPSS version 23 program. The result obtained was that 54% of those surveyed indicated that their motivation was at a high level and 56% indicated that their quality of care was equally high. In conclusion, if motivation and quality of care were at a high level and the needs that characterized the motivation were power needs, which have a higher level of significance.

Keywords: work motivation, quality of care, need for power, affiliation.

I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a la realidad problemática, la motivación laboral y calidad de atención al cliente actualmente es muy importante dichos aspectos, ya que elementos fundamentales para que los colaboradores de todas las empresas posean una buena labor, es un elemento importante en el beneficio de sus actividades para poder conseguir objetivos, puede ser realizado en diferentes aspectos en una organización, con la finalidad en que el empleador rindan en su trabajo, máximo su desempeño y calidad de atención en el trabajo.

Sin embargo, a medida que va avanzando la globalización se han experimentado cambios notables tanto a nivel social, económico, siendo esto más notorio según la información que nos brinda a través de su web de la organización mundial de turismo, en tal sentido la actividad de turismo no se encuentra extraña han estas permutas, en tal sentido en nuestro país aumento el nivel de turismo, por lo tanto, el mercado o las empresas van exigir más rendimiento laboral. La perfección en la calidad es un factor competidor e importante como menciona Mincetur (2018), existe cifras que está siendo afectados por la insuficiencia social que conservan sus organizaciones en referidos a esquemas de calidad y motivación.

Así mismo la motivación en el trabajo eternamente será un argumento trascendental, y un principal problema en la organización, esto indica que la carencia de motivación incita que los trabajadores no perseveren por hacer un excelente trabajo y esto también repercute en la atención que le dé al cliente.

En un caso específico a nivel internacional, según la revista Gestión Capital Humano (2017), ha dado a conocer el resultado del estudio The Workforce View In Europe 2017 en que se pone de relieve, que los niveles de motivación laboral de los empleados varían bastante entre los países europeos. Por ejemplo, los trabajadores que más felices están en el trabajo son los Suiza, Polonia y Países Bajos. El país España se encuentran en 4ta posición, ya que indican que, 47% de la localidad activa de Europa, el salario y la gratificación son los elementos importantes que motivan. (p. 5)

Por otro lado, Qomariah N. (2020). en su artículo científico en inglés. “Papeles de la razón emocional, la razón espiritual y motivación laboral en la mejora del desempeño de los empleados del hotel”. Indica que la inteligencia espiritual influye mucho a la motivación de los trabajadores del Hotel Aston Jember en una dirección positiva, esto hará que mejore el rendimiento de los empleados. (p. 117).

Con respecto a la revista digital Hosteltur de España (2020), indica que: “Se tiene que motivar al trabajador y velar de su curso de ánimo con relación al trabajo, es importante para impedir la pérdida de talento de tal sentido tendremos la fidelización y retención de clientes”.

Sin embargo, Peña H. & Villón S. (2018) en el artículo científico: “Estimulación laboral, síntesis fundamentales en el triunfo organizacional”. Indica, en que estamos en un período en que el administrador tiene un papel específico, al instante de llevar el compromiso de trayectoria dentro de una organización, El administrador debe ser el todo en motivar a sus subordinados de tal modo que cada acción laboral resulte favorable. (p. 180 – 181).

Así mismo, el diario Universal (2017), Jonás Prinsing de ManpowerGroup, verificó en lo primordial que los trabajadores se familiaricen y sean parte del desarrollo de habilidades, ya que es difícil encontrar el buen talento en el mercado laboral (...) pero una forma para garantizar el éxito es construir talentos, de tal forma atraerá al mejor talento. Lo que se indica, es que las organizaciones deben de conservar el talento y entrenar a los nuevos empleados para el éxito de la organización de tal sentido el talento es transmitido para los nuevos empleadores.

Por otra parte, en el nivel nacional, según Thor Consulting (2016), enseñó en su página web, que, en el sector del turismo de Perú, observamos que hay mucho cambio de personal por motivos, que no están motivados no tienen ningún compromiso con la empresa a pesar que están años en el rubro.

Cabe mencionar, que indica que los empleados no están motivados, ya que tienen años de servicio y no son bien remunerados o no tienen mayor rango de servicio, por lo

tanto, seguirán renunciando si la organización no toma una buena estrategia. En el rubro hotelero los empleadores son quienes se encargan de brindar el servicio al cliente. En tal sentido, los empleadores de contacto resultan ser la cara visible y constante de la empresa frente a los clientes, en tal sentido si estos no colaboran hacia el logro de la satisfacción del cliente, esto perjudicaría la imagen del hotel.

Igualmente, Skillbeck (2019) en su revista versión en inglés dice que mantener a los empleados motivados en una atmósfera de confianza y consistencia que se mantenga desde arriba, teniendo en cuenta las promesas que diga: puede tener un impacto directo en el compromiso de los empleados y realizar sus labores con excelencia.

En nuestra localidad la empresa Los Libertadores, es una empresa que brinda atención al cliente en especial al sector turismo, brindando la mejor calidad de atención al cliente, ya que cuentan con colaboradores eficiente y preparado para dicho sector. Sin embargo, no están tomando importancia la motivación de sus empleadores, de tal sentido la empresa está exigiendo excelencia y no se está logrando motivar a los empleadores. Por lo tanto, se ha visto la gran tasa de rotación, por lo que determinar la falta de motivación

En consecuencia, existe un problema importante que se deben tomar en cuenta. Por lo tanto, que en la actual investigación intenta conocer ¿Cuál sería su relación en la motivación laboral y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro? Posteriormente, mostrada el problema, se plantea ejecutar la investigación que pueda medir la variable X motivación laboral y la variable Y calidad de atención.

Así mismo, la revista Diario Gestión (2017) menciona: “Es transcendental identificar los trastornos de los trabajadores pues no alcanza con conocer cómo se aprecia el equipo, al contrario, estar al tanto en tomar decisiones sensatas al respecto, porque al entender las emociones o trastornos de los empleados ayudará a crear empatía en el equipo de trabajo”.

Sin embargo, el proceso de calidad de atención que brindan los empleadores hacia los clientes debe ser un compromiso y encaminada por la administración de la empresa, de tal forma lleguen a los objetivos planteados. Según, Pecho M. (2017). En su artículo

científico. “Estudios de calidad de servicio de Hoteles Blue Star y Marqués”. Menciona que el personal cuenta con un conocimiento necesario para poder brindar una calidad de servicio adecuada. (p. 3).

Sin embargo, la calidad de atención se basa fundamentalmente en la satisfacción de los clientes, la gran incógnita de las organizaciones es como dar esa satisfacción al cliente. La gráfica de mayor notabilidad para poder satisfacer es de poder efectuar con sus posibilidades y requerimientos. Sin embargo, el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) son pocas organizaciones de Perú que juegan por la calidad, porque excluyen las prioridades que posee una organización en el mercado al tener una certificación para que el cliente vea que cumple con los requisitos y de esta manera la empresa pueda vender sus productos. Diario gestión, 2016, (S/N)

Por lo tanto, el argumento de investigación brota en la utilidad por percibir de qué forma el hotel Los Libertadores, encara las políticas encaminadas a la motivación y calidad de atención y habiendo como primer punto lo expuesto anteriormente, se demostrara el vínculo que existe entre el logro de los modelos de calidad de atención con aspectos internos de la organización tales como la motivación recogida por los empleados y el plan de aprendizaje que la orientación del hotel Los Libertadores tenga delineado para sus empleadores.

Con respecto a los antecedentes internacional, según, Sterkel Reiche (2016), en su tesis “Análisis de Motivación del servicio al cliente en el restaurante El Pañascal”. El método de investigación que realizo en la tesis es descriptivo correlacional, busca crear un análisis de motivación. De establecido el siguiente objetivo general es Asemejar el contorno de motivación de participantes en el servicio de la clientela, ellos ofrecen en el restaurante el Peñascal, Cobán Alta Verapaz. Concluyendo, que el perfil de motivación que caracteriza a los colaboradores en cuanto al servicio que brinda, se marca principalmente en proponer metas y objetivos claros con la finalidad de lograr las metas establecidas, poniendo mucho empeño. El factor logro en el servicio que brinda los colaboradores se encuentran en un nivel alto, resaltando el factor del perfil motivacional, ya que tuvo como resultado en la escala establecida de 19.24, cabe sobresalir que, en este elemento, la gran mayoría de camareros revelo que no le agrada mucho los restos con los clientes difíciles.

Según, Aznar, Llorenc, Alba R. (2016). Con su tesis “Calidad del servicio en la competitividad y rentabilidad: Sector hotelero”. Su objetivo de examinar la correlación en el conocimiento de eficacia por porción de los clientes y los resultados económicos de los hoteles. El estudio positivo elaborado se concentra como modelo 88 hoteles de las dos zonas costeras. Teniendo un Rho 0.797 y Sig. 0.001. Se obtiene resultado, no hay una correlación significativa en conocimiento de calidad por parte del beneficiario también el resultado económico. Llegando a la conclusión que hay la necesidad de agrandar el ámbito geográfico de tal manera el cliente este satisfecho y el hotel tenga mayores ingresos y productividad en mejoras de infraestructuras.

Asimismo, Castro V. (2016), elaboró la tesis “Servicios hacia el trabajo en la Motivación laboral y el Desempeño de Personales de Pymes Potosinas” - México. Su objetivo general, establece la atribución de los valores hacia la labor en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de Pymes Potosinas, para conocer el impacto que tienen los valores sobre los empleados y permitir que las empresas pueden entender el comportamiento humano. El tipo de metodología aplicada fue cuantitativa. El modelo fue poblacional. Se concluye, en la presente investigación, se muestra una relación positiva entre os valores y motivación laboral. Dichos resultados alcanzados evidencian la relación entre los valores hacia el trabajo y el desempeño laboral de trabajadores de pymes Potosinas, A la razón cuantiosos estudios han podido ser definido la atribución positiva dicha motivación en el desempeño laboral.

Del mismo modo tenemos a Espaderos N. (2016), elaboró la tesis “Relación del desempeño y satisfacción laboral en el departamento financiero de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa”. Habiendo como objetivo general, asemejar si coexiste relación entre satisfacción y desempeño laboral. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional. Su población estuvo 30 trabajadores, la muestra fue poblacional. Se concluye que, los trabajadores de la dirección financiera, declararon que no hay correlación en la satisfacción y desempeño laboral. Su nivel de satisfacción laboral en los colaboradores se alto, es por lo tanto determinan por tener formas tales como la asignación a su labor, responsabilidad organización y estado de ánimo en el trabajo.

Según, Bueso U. (2016) con la tesis, “clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Industria Calan”, su investigación fue descriptivo correlacional, el objetivo es verificar las dos variables de clima y satisfacción de los trabajadores, su muestra fue conformada de 145. La investigación concluye con el coeficiente correlacional R_h 0.432 y Sig. 0.000, se acepta su hipótesis alternativa que hay en las variables mencionadas. Por lo tanto, los resultados de la organización han tenido muy buenos avances, en el liderazgo, equipo de trabajo y motivación. Poseen importantes desafíos y oportunidades de una mejora en las características de comunicación beneficios, constante capacitación y desarrollos profesionales.

Dicho trabajo de investigación servirá en la elaboración de mi tesis con las variables obtenidas.

Con respecto a los antecedentes nacionales según, Sirlopú k. (2017), con su tesis “gestión administrativa y motivación del restaurante Rincón Cervecerero”. Tipo de investigación fue descriptiva correlacional. Concluyendo la investigación, señala que las variables de gestión administrativa tienen relación con la variable motivación laboral, se obtuvo fue $Rho=0.809$ y Sig. 0.001 lo cual muestra que hay correlación alta en las 2 variables, se aprueba la hipótesis alterna. Se llega a la conclusión que dicha investigación que la planeación elaborada por el restaurante se ve manifestada en las respuestas del personal.

Asimismo, el autor Ascencio J. (2016), título de tesis “gestión administrativa y calidad de servicio del área de trámite documentario de la municipalidad de Lima”. Metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional. La población se conformó por 172 colaboradores de la gerencia. El autor maneja el esquema descriptivo de tal forma obtener tablas. Como conclusión el autor identifica, los resultados alcanzados es que la prueba de Rho Spearman 0.758 y Sig.0.001 se logró una correlación moderada, lo que manifiesta que hay una inoportuna gestión administrativa, retenga a los colaboradores y tiendan su compromiso de forma ineficaz, formando una mala calidad de servicio.

Conforme con el autor Ascate Narváez (2018), en el estudio “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del El Porvenir 2018”. Donde su objetivo general fue, motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores. Su metodológico

fue cuantitativa, descriptiva, de tipo transversal, de diseño no experimental. Su población fue conformada por 50 trabajadores del área de asesor de negocios de la Caja de Ahorro y Crédito Sullana, la muestra para el presente estudio fue conformada por la totalidad del personal, debido a que es necesario conocer la motivación y el desempeño de todos los trabajadores de la Caja de Ahorro y Crédito Sullana. Concluyó en que coexiste una correlación positiva alta entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de 0.997 y un nivel de significancia $p=0.001$, lo cual certifica que la motivación es un mecanismo esencial para mantener un desempeño laboral apropiado en los trabajadores dentro de la organización, por eso se puede manifestar que existe una relación positiva de causa y efecto entre ambas variables. Asimismo, como las dimensiones del desempeño se concluyó que respecto a las dimensiones del desempeño tanto, eficacia, eficiencia de labor se halló un coeficiente de correlación positivo alto del 0.879 y una relación estadística altamente significativa con la eficacia, eficiencia, la calidad laboral y la economía laboral $p<0.001$.

Con respecto, el autor Paz Jara (2018), en su estudio “Incidencia de la Motivación en el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú”. El objetivo general de la tesis fue determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018. La investigación metodológica cuantitativa, aplica correlacional. La muestra fue de 62 trabajadores. En lo cual se determinó que las dos variables existen similitud positiva alta ($\rho=0.740$), con una significancia bilateral de $0.000<0.05$. Se identificó el nivel de motivación de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, donde se presenta un nivel regular con un porcentaje de 59% por lo que significa que en la dimensión motivación interna no está adecuadamente direccionada, ya que arroja un nivel regular de 48.4%, por lo tanto, la dimensión motivación externa presenta resultados positivos con un nivel bueno de 59.7%, esto nos demuestra que mientras las dimensiones de la motivación externa se encuentran bien direccionadas. Se pudo identificar la correlación de dimensiones de motivación y las dimensiones de desempeño laboral de los trabajadores donde se presenta una correlación positiva de $\rho=0.831$, entre la motivación interna y habilidades, entre motivación interna y comportamiento. El aporte que se obtuvo para esta investigación es en cuanto a las variables que fueron estudiados, por el cual nos permitió conocer la correlación que tienen las dimensiones con nuestra investigación, teniendo en cuenta para

analizar los resultados obtenidos, lo que se requiere es fortificar la estimación de logro, dogma, compromiso y cabida de ascenso en los colaboradores.

Por lo tanto, el autor Payano Hernández K. (2017), su tesis “La motivación de Recursos Humanos y la Calidad de Servicios en el Hotel Lunahuaná River Resort de la localidad de Lunahuaná – 2017”, El método de investigación fue no experimental transeccional – correlacional, la verificación estadística fue la hipótesis Chi cuadrado y la correlación de Pearson. La muestra fue de 13 trabajadores, encontrando los resultados respecto a la hipótesis general un grado positivo considerable del 80.8% ($r=0.808$), entre la motivación de recursos humanos y la calidad de servicio, en Conclusión, se obtiene una Sig. Bilateral de 0.002 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se aprueba la hipótesis alterna, la motivación de recursos humanos influye en la calidad de servicios. Es fundamental e importante la tesis, ya que los colaboradores delegados en facilitar asistencia es un segmento principal hacia la eficacia de éste. Por ello, se logra atestiguar que los subordinados en general deben de quedar motivados, con elementos estables importantes, como equipamiento y tecnología.

Asimismo, Briceño (2018) en la tesis: “Liderazgo transformacional y motivación laboral de los Docentes Ugel 02”, formuló con su objetivo general de dicha correlación en el liderazgo y la motivación laboral de docentes, la metodología fue planteada con base de averiguación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, no experimental transversal y un nivel descriptivo correlacional, aplicó un cuestionario para 180 docentes con el fin de recolectar información. Los resultados revelaron que si realizaron mejoras en las estrategias de liderazgo transformacional esto quiere decir que los niveles de motivación incrementaron de forma positiva, por lo tanto, existe correlación significativa del 56% entre dichas variables. La investigación es de orden teórico, nos permite verificar una de los importantes grados para establecer el liderazgo y motivación, En conclusión, logra una rho 0.439 con sig. Bilateral 0.000, eso quiere decir que se aprueba la hipótesis específica, sus dimensiones de Inspiración obtuvo 62.44%, Intelectual obtuvo 75.06% y la dimensión consideración obtuvo 46.76%. Se concluye, inexistencia de contrastes estadísticos significativas en el conocimiento de liderazgo del docente, como también los docentes de lenguaje son percibidos con rasgos transformacionales por el escolar o estudiante.

Sin embargo, el autor Calle Perales D. (2017), el artículo científico. “Correlación en motivación y satisfacción laboral del Hospital Docente del Ministerio de Salud”. Se base al estudio tipo descriptivo correlacional y de orientación cuantitativo transversal. Su modelo es de 80 colaboradores del sector salud y 291 pacientes y calidad de la atención, a la par para la altura de satisfacción laboral y calidad de atención. Últimamente se considera reconocer falla de motivación que hay en el colaborador. (p. 8 -9)

Por lo tanto, se pudo conocer el nivel de motivación de la empresa San Antonio, fue muy alto, esto usará para tomar las mejores decisiones importantes a los trabajadores con la finalidad de que llegue a un nivel muy alto en la motivación.

Así mismo, se mencionarán los artículos en inglés en referencia a la motivación laboral según, Putri N. & Setyo R. (2020). Menciona que el comportamiento esta seguramente asociado con el concepto de compromiso organizacional. Además, tanto como la motivación y satisfacción laboral tienen un gran impacto en el compromiso organizacional (p. 234), es fundamental motivar y establecer satisfacción laboral, de tal sentido asegurar el crecimiento de la organización.

Además, tenemos a Vetrakova M. & Mazúchová L'. (2016). Menciona que la parte esencial del hotel que quiere tener existo son los empleados satisfechos y leales. El papel de la dirección es llevar a los empleados al éxito del logro progresivo de las metas de los hoteles que es aumentar los beneficios y maximizar el rendimiento de los empleados. (p. 423). De acuerdo con los autores, estas variables son muy importantes y para el objetivo de la organización es fundamental llevar una buena motivación.

De la misma manera SimilYeboah M. & Abdulai A. (2016). Indica que la estimulación de los empleados es muy importante para el progreso de las competitividades primordiales de una organización hotelera. Por lo tanto, el crecimiento de los hoteles se basa en las aptitudes técnicas y sociales de sus empleados. (p. 23 – 36).

Según, Paais M. & Pattiruhu J. (2020). Menciona que el liderazgo motivacional de los empleados debe ser mejorados para aumentar la satisfacción en el trabajo.

Invariablemente, si la satisfacción laboral aumenta, el rendimiento de los empleados también aumentará. (p. 577).

Sin embargo, Schindler J. (2019). Menciona que el reconocimiento estratégico motivacional es una disciplina de gestión que va mucho más allá de 'ser lo correcto'. El reconocimiento no debe ser visto sólo como un esfuerzo altruista de sentirse bien. No, es una disciplina de gestión que debería obtener un importante retorno de la inversión (p.1), es fundamental hacer saber a sus empleados que son eficientes en su labor y buscar retroalimentación y comunicación sincera, de esa forma obtendrá beneficios de una fuerza laboral motivada.

Así mismo, Suprapti, Jannah, Noor, Salis D. (2020). Menciona que el existo de una organización está influenciado por el desempeño motivacional de sus empleados, una organización buscará mejorar el desempeño de sus empleados con la esperanza de que los objetivos de la organización puedan ser alcanzados (p. 153). Es importante la motivación en los empleados, ya que es el éxito de una empresa.

Por lo tanto, Bivainiené H. (2019). Menciona que, la motivación laboral es importante al igual que la retroalimentación, es más que un simple resultado obtenido. Los empleados valoran la comunicación abierta y sincera de la empresa (p.1). Es de acrecimiento importante que los partes de la organización sean transparentes con los empleados, de tal forma que ellos se sienten más motivados cuando hay una comunicación sincera.

Así mismo, se mencionarán los artículos en inglés en referencia a la calidad de atención según, Querrey (2019). Menciona que la calidad de atención al cliente comienza con la actitud y la formación del colaborador, el colaborador debe de estar capacitado en la calidad de atención o servicio; a su vez tiene la probabilidad de representar a su empresa asegurando la satisfacción del cliente y de esta manera vuelva (p.1), es fundamental que el personal este capacitado y brinde un buen servicio, para la buena imagen de la empresa.

De tal manera Restrepo, Giraldo y Vanegas (2019). Menciona que las empresas u organizaciones tienen que mantener una disciplina de servicio requerido (p.92), la

coordinación y disciplina hacen un excelente trabajo, tanto como el cliente y la empresa quedan satisfechos.

Mientras tanto Vera y Trujillo (2018). Menciona que, para tener una buena calidad de atención es importante tener claro que es y cómo funciona, de manera que pueda ser medida en el transcurso del tiempo (p.3), siempre es bueno informarse y saber la función, sino se cometerá errores, que perjudicarían al cliente como la empresa.

Según, Midor (2018). Menciona que las organizaciones deben usar tecnología moderna para dar soluciones adicionales con relación a los clientes como ejemplo tenemos las redes sociales (p.549), es necesario que las empresas estén actualizadas en la tecnología.

De la misma manera Arias, Bravo y Mendoza (2018). Menciona en que la valoración de eficacia de servicio es más prioritaria que los atributos del producto, porque el cliente tiende a comparar los servicios recibidos de productos similares o sustitutos (p.3), se entiende que el cliente es el que califica la atención y de acuerdo a su satisfacción, retornará a pedir de nuevo el servicio.

Mientras tanto, Breschi, Freundt y Oreback (2017). Menciona que una organización de servicios es la que tiene contacto directo con los clientes porque son ellos quienes hacen que el servicio llegue en el tiempo oportuno al cliente (p.14), una empresa que esta dedica al servicio o atención al cliente debe hacer correctamente su función con el fin de satisfacer al cliente.

Por consiguiente, Khadka y Mhariam (2017). Menciona que la empresa debe asegurar una atención al cliente, este compromiso hará que mantengamos una relación a largo plazo entre el cliente y la empresa (p.1).

Se observa en el entorno específico de la investigación la situación problemática de la investigación deficiente necesidad de logros, seguridad, empatía. Si persiste la situación problemática habrá efectos y consecuencias, por lo que es importante desarrollar el estudio.

En los trabajos previos, con respecto a la variable Motivación Laboral se tiene la teoría del autor Herrera (2016) indica que los aspectos morales que se concierne más con el progreso del ser humano. Al motivar, no se determina a modo de un rasgo propio, sino por la interacción de los individuos con el escenario, por lo tanto, motivar varía de un individuo a otro y en un propio individuo puede modificar en diferentes momentos.

Asimismo, Perret R. (2016) lo indica como: la carencia para consignar recursos insuficientes que se ponen, para lograr un objetivo, a lo extenso del tiempo proporcionará resultados favorables que la persona anhela (p.16).

Así mismo Censo y Robbin (2008) indica que, motivación es la energía voluntaria para realizar actividades de una determinada organización con el sentido de alcanzar sus objetivos o metas. (p.78)

Sin embargo, Amstrong. L (1991) señala que la motivación de la reside esencialmente en guardar culturas, lealtad, para que trasladen a un buen desempeño. (p.266).

De tal firme, podemos observar la cultura organizacional es importante en el tipo de motivación que toma la persona o trabajador.

Según, Vroom V. (1964), en su teoría de expectativas indica que el comportamiento de la persona se establece en cuan motivado están ellos, en que manera se gestiona su conducta.

Sin embargo, David McClelland (1984), sostuvo que la motivación de las personas puede corresponder a dichas necesidades. (p.52). Como:

La necesidad de logro, indica que la persona desea querer optimizar su rendimiento (laboral)de tal forma sentirse competente. (p.52).

La necesidad de poder, esto influye a personas que desean el control de dichas situaciones y de las personas. (p.52).

La necesidad de afiliación, están relacionadas al desarrollo de conductas sociales, se satisface mediante las funciones de prestaciones y servicios. (p.52).

Desempeño, es concerniente con la actuación de los subordinados para obtener los objetivos propuestos por la organización. Estas logran ser estimadas para emparejar el grado productivo y contribución de la organización. (p. 52)

Según, Vroom, nos indica que el desempeño es el conjunto de gestiones deseadas del trabajador, de tal forma se ve la relación voluntaria para alcanzar dichas metas, por lo tanto, es el motivo por el cual se contrata. (Varela, 2010).

Y.

Es necesario mencionar que las teorías son la parte fundamental para todo trabajo de indagación, por lo que, para la Calidad de atención, se consideró:

En este contexto, Carrasco (2018) menciona que: Los clientes son la razón de que exista las empresas. Sin ellos, no existiera las ventas y por lo tanto no habría fuente de ingresos. Por ello, la buena parte del éxito o fracaso del proceso comercial cae en el tratamiento a los clientes (p.24).

De acuerdo a Carrasco (2018), la atención al cliente está compuesta por:

- Acogido
- Confiabilidad
- Empatía
- Capacidad de respuesta
- Capacidad de escuchar

Según, Hofman y Bateson (2011), indica: en la calidad de servicio depende de una comparación expectativa y también evalúa el proceso de la asistencia. El asunto de calidad de servicio puede ser reconocido en 5 brechas. (p.323).

La brecha de conocimiento, es una diferencia de las clientelas que aguardan de servicios y también lo que la administración espera que las clientelas perciban.

La brecha de normas, se diferencia entre lo que la administración percibe que esperan las clientelas y las especificaciones de calidad establecidas para la entrega de servicio.

La brecha de comunicación, es la discrepancia entre la calidad real y la calidad de servicio descrita en las comunicaciones externas.

La brecha de servicio, esta brecha se enfoca en la complacencia almacenada del cliente hacia la organización.

Con respecto a estas brechas son muy importantes para el servicio de calidad, en lo cual el empleador estaría capacitado para el servicio, con el fin que los clientes queden satisfechos y la organización llegue a su visión.

Sin embargo, Carvajal, y Sanz (2019) menciona que: Las empresas son conscientes de que los clientes son cada vez más exigentes; ya no hay interés en solo por el precio y la calidad de producto o servicio. Sino que se fijan en aspectos como la comodidad al realizar la compra, la rapidez del servicio y el trabajo personalizado que reciben (p.10).

De acuerdo con Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), indica que la calidad de servicio posee cinco dimensiones que manifiestan las características que el cliente toma en cuenta. (p.186).

La accesibilidad: Las organizaciones de servicios fundamentalmente deben proporcionar, que los clientes relacionen con ellas y logren tomar las prestaciones que desean.

Fiabilidad: indica a otorgar el servicio con formalidad, cumplir con todo lo ofrecido mediante las publicidades que brindan, en el tiempo prometido.

Seguridad: Es de transmitir confianza a los clientes, de esa manera se reduce los peligros al momento de realizar un servicio.

Elemento tangible: Lo disponen las infraestructuras, equipos, personas y la comunicación, en lo cual el cliente pueda observar, también las apariencias del trabajador entre otras muchas cosas más.

Empatía: Es la cortesía, compromiso al buscar la respuesta más adecuada y deseada que tienen los trabajadores con los clientes.

Con respecto al problema general se ha planteado lo siguiente: ¿Qué relación existe entre motivación laboral y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima? Y como dificultades específicas es: ¿Qué relación existe entre la necesidad de logro y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima? ¿Qué relación existe entre la necesidad de poder y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro

Lima? ¿Qué relación existe entre la necesidad de afiliación entre calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima? ¿Qué relación existe entre el desempeño entre calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima?

En cuanto el autor Lerma (2016). Indica que “La justificación es fundamental para la investigación”. (p. 36).

Con respecto a la justificación teórica, conlleva a la empresa entre Motivación Laboral y Calidad de Atención, ya que, tuvo una importancia teórica que permitió reafirmar y reforzar con los conocimientos teóricos de la autora Calle Perales D. estas teorías están adecuadas a la realidad de la empresa. Por lo tanto, permitirá hacer un aporte para la investigación.

Asimismo, en la Justificación práctica, en esta investigación se presentó buenos resultados, ya que, ayudó a la mejora de la empresa, en la cual consintió utilizar la averiguación para conocer el problema de la empresa sobre la motivación laboral y calidad de servicio del Hotel Los Libertadores. Sin embargo, se pretende que las empresas tengan en conocimiento la importancia de la motivación y calidad de atención, con el fin de generar metas que pide la empresa.

En cuanto a la Justificación metodológica, se empleó la averiguación, tipo correlacional, descriptivo y no experimental, además se realizó el progreso científico, de las variables y métodos de estudios de datos, utilizó el instrumento de recolección que se usó encuesta, en lo cual se realizó al cliente y empleados del Hotel Los Libertadores, de esta manera comprobar las deducciones planteadas.

Dado que, en la Justificación Social, tiene como finalidad llevar a conocer la información necesaria que ayude en las relaciones continuas en las empresas, ya que no lo realizan. Por lo tanto, esta investigación se refiere a quienes pueden ser afectados por las acciones de la organización, tanto como clientes y empleados.

Por lo tanto, queda claro que la investigación va a permitir a la empresa materia de estudio, Hotel Los Libertadores, mejorar con estrategias para el éxito de la empresa, desarrollando niveles de motivación y calidad de atención.

En cuanto a la hipótesis general se ha planteado lo siguiente: en que hay relación significativa entre motivación laboral y calidad de atención de los trabajadores del Hotel

Los Libertadores San Isidro Lima; las hipótesis específicas es: Existe relación significativa entre la necesidad de logro y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima, Existe relación significativa entre la necesidad de poder y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima, Existe relación significativa entre la necesidad de afiliación y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima, hay correlación significativa en el desempeño y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima.

Por lo que se refiere al objetivo general es formar la relación entre la motivación laboral y calidad de atención de los trabajadores del área de Recepción en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima; y objetivos específicos son tales como: Establecer la correlación entre calidad de atención y necesidad de logro en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima. Establecer la correlación entre calidad de atención y la necesidad de poder y en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima. Establecer la correlación entre la necesidad de afiliación y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima. Establecer la correlación entre el desempeño y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima.

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de investigación

En cuanto al diseño de investigación el autor Méndez (2020), menciona que: “Los propósitos, es marcar el tipo de información que requiere, así com el nivel de estudio que corresponderá ser realizado” (p.120). El tipo de investigación descriptivo – correlacional.

En referencia a la investigación descriptiva - correlacional según Matínez H. (2018), indica que los estudios descriptivos tratan de detallar las pertenencias, tipos y perfiles de individuos o cualquiera que se incluya en el análisis. (p. 57). Sin embargo, el nivel de investigación descriptiva permitirá identificar las características precisas de la Motivación Laboral y Calidad de Atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima.

Según Martinez H. (2018), “Los diseños con correlación responden las preguntas de dicha investigación”. Es decir, se aplican para calcular el grado de correlación que exista entre dos variables”. (p. 56).

Sin embargo, el diseño de la investigación es No Experimental con corte transversal, según Martínez (2018). Menciona que: “Los métodos no experimentales se utilizan cuando no se contempla la manipulación de variables”. (p.56).

Tabla 1

Operacionalización de la variable Motivación Laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
X MOTIVACIÓN LABORAL	La motivación se precisa una etapa entusiasta que se crea en un individuo como resultado de la atribución que ejerce determinados motivos en su comportamiento (McClelland 1989).	Se buscará obtener identificaciones de fuentes primordiales, mediante la técnica de encuesta, así mismo Determinar la relación que existe entre Motivación Laboral y Calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima, para lograr resultados se utilizó la encuesta y cuestionario cuyos resultados fueron aplicados en el SPS.	Necesidad de Logro	Mejora de desempeño Desafíos Metas logradas Satisfacción	La escala de medición es ORDINAL
			Necesidad de Poder	Competencia y éxito Tolerancia al estrés Influencia Esfuerzo por tener el control	
			Necesidad de Afiliación	Comunicación Relación Positiva Construcción de Relaciones Pertenencia	
			Desempeño	Productividad Ascenso Laboral Reconocimientos Permanencia	

FUENTE: El investigador

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad de atención

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Y CALIDAD DE ATENCIÓN	Precisan, la calidad del servicio como un modo desarrollada por la estimación de un desempeño, poseyendo distinguir la calidad del servicio de la satisfacción del cliente a corto plazo, la exploración de las percepciones de la calidad de servicio. Zeithaml, Bitner y Gremler (2009).	Se buscará obtener identificaciones de fuentes primarias, mediante la encuesta, así mismo Establecer la relación que existe entre Motivación Laboral y Calidad de Atención y en el Hotel Los Libertadores Lima. Para lograr resultados se utilizó la encuesta y cuestionario cuyos resultados fueron aplicados en el SPSS.	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos e instalaciones Personal de trabajo Calidad de Productos Materiales de comunicación	La escala de medición es ORDINAL
			FIABILIDAD	Cumple lo prometido Nivel de servicio Comunicación Experiencia	
			ACCESIBILIDAD	Eficiencia Habilidades Rapidez Disposición de servicio	
			SEGURIDAD	Veracidad honestidad Ayuda, voluntad Amable con el cliente	
			EMPATÍA	Fácil Acceso Buena Comunicación Comprensión	

FUENTE: El investigador

2.2 Población, muestra y muestreo

Con respecto a la población indica Gómez (2016), indica que una población debe ubicarse en torno a las características que definen y aclararse las especificaciones de tipo y lugar. (p. 102). Como describen Baptista P., Hernández R., Fernández C. (2014) explico: “la población es la unión de los casos que coinciden con una sucesión de descripciones” (pág. 174).

Por lo tanto, nuestra población se encuentra conformado por 90 trabajadores en el Hotel Los Libertado - Lima, que esta ubicadas en Los Eucaliptos, 550, Lima, Distrito San Isidro.

Cabe precisar que según Mendez (2020) “La muestra percibe el estudio de una parte de la población, mientras que el censo reside en estudiar a los elementos”. (p. 149).

2.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

En cuanto a los instrumentos de una averiguación es el cuestionario que está elaborado por preguntas para que las personas califiquen dicha organización y de tal forma se mantiene inalterable dicha información, es un método sumario de Rensis Likert que especifica el grado de nunca y siempre a unas ciertas preguntas.

También, la herramienta de recolección de antecedentes, se va a elaborar a base de cuestiones, hacia la averiguación se manejaron encuestas, anticipadamente evaluados antes de ser aplicados en las variables con la conclusión de lograr respuestas, resultados relativos a los problemas planteados en la investigación.

Según, Baena (2017), indico que: “Los instrumentos son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito” (p. 69).

La técnica que utilizaremos en la cogida de datos será de un cuestionario, la variable calidad de Motivación Laboral y Calidad de Atención, en total que deberán ser desarrolladas por el personal del Área de Recepción del Hotel Los Libertadores San Isidro Lima.

El método para evaluar será a través de la escala de Likert como: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

También la validez esta conceptualizado por Páramo (2018), indica que: “La validez, se refiere a la posibilidad de hacer generalizaciones, o a la medida en que los significados son compartidos en diferentes tiempos y escenarios”. (p. 36).

Sin embargo, la validez de la variable Motivación Laboral y Calidad de Atención se someterá a un análisis de criterio y metodológico

Por lo tanto, este instrumento de validación está verificados y validados por expertos, que conforma por: metodólogos (2) y matemáticos (3) de nuestra especialidad de administración.

Tabla 3

Validación por Juicio de Expertos

VARIABLE 1: Motivación Laboral					
CRITERIOS	Jueces Expertos				
	Ricardo Vertiz	Yuri Martínez	Luis Flores	Devora Guillen	Suasnabar
Claridad	80%	79%	79%	79%	79%
Objetividad	80%	80%	79%	80%	80%
Pertinencia	79%	79%	79%	79%	79%
Actualidad	80%	80%	80%	79%	80%
Organización	79%	79%	79%	80%	79%
Suficiencia	80%	80%	80%	80%	80%
Intencionalidad	79%	79%	80%	80%	79%
Consistencia	80%	80%	79%	79%	80%
Coherencia	79%	79%	80%	80%	79%
Metodología	80%	80%	80%	79%	80%
TOTAL	80%	79.5%	79.5%	79%	79.5%

FUENTE: El investigador

Seguidamente la elaboración de la investigación Motivación Laboral fue sujeto a prudencia de 5 expertos de la Universidad César Vallejo, estando evaluado por diez criterios, se logró como porcentaje de validación del 80 % creando valido la recolección de datos.

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C*k} \quad cv = \frac{\quad}{10*5} = \%$$

Tabla 4:

Validación por juicio de expertos

VARIABLE 2: Calidad de Atención					
CRITERIOS	Jueces Expertos				
	EXP. 1	EXP. 2	EXP. 3	EXP. 4	EXP. 5
Claridad	80%	79%	79%	79%	79%
Objetividad	79%	80%	79%	80%	80%
Pertinencia	79%	79%	79%	79%	79%
Actualidad	80%	80%	80%	79%	80%
Organización	79%	79%	79%	80%	79%
Suficiencia	80%	80%	80%	80%	80%
Intencionalidad	79%	79%	80%	80%	79%
Consistencia	80%	80%	79%	79%	80%
Coherencia	79%	79%	80%	80%	79%
Metodología	80%	80%	80%	79%	80%
TOTAL	79.5%	79.5%	79.5%	79.5%	79.5%

FUENTE: El investigador

De la tal manera, el compromiso de la investigación, la validez de la variable Calidad de Atención fue sujeta a juicio de 5 expertos proporcionados por la Universidad César Vallejo, siendo evaluado por 10 criterios, se alcanzó como porcentaje de validación del 79.5 %, creando valido la recolección de datos.

$$\%V = \frac{\sum \%VT}{C*k} \quad cv = \frac{\quad}{10*5} = \%$$

Así mismo Páramo B. *et al.* (2018) indica que “fiabilidad se describe a la medida que se pueden responder a los estudios de las respuestas o los fichas que sean logrados” (p. 36).

2.4 Procedimiento

En cuanto este tipo de herramientas son ventajosos para establecer, contar y examinar los datos almacenados con los instrumentos de investigación, se hará uso Alfa de Cronbach.

Tabla 5

Fiabilidad de la variable Motivación laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	27

FUENTE: El investigador

Por lo tanto, los datos que fueron procesados al SPSS, consiguieron lograr 0.891 de confiabilidad a las preguntas de la variable Motivación laboral que se ejecutó a 90 colaboradores en el Hotel Los Libertadores San Isidro – Lima, que accedió conocer la estabilidad de los ítems, con una confiabilidad muy buena.

Tabla 6

Fiabilidad de la variable Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,863	30

FUENTE: El investigador

Por lo tanto, dichos datos procesados en el SPSS, se logró un 0.863 de confiabilidad en el cuestionario de la variable que se ejecutó a 90 colaboradores en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima, que aprobó conocer la estabilidad de los ítems, ya que consigue adquirir el nivel de confiabilidad muy buena.

2.5 Método de análisis de datos

En cuanto, para los métodos de análisis se utilizó la estadística descriptiva. A continuación, para realizar este método, los datos obtendremos por medio del cuestionario que se aplicara al personal del Área de Recepción del Hotel Los Libertadores San Isidro – Lima, serán desarrolladas y procesadas a través del SPSS, con la finalidad de lograr resultados en tablas, porcentajes, de esta manera poder ver resultados. Por otro en la investigación se usó la estadística inferencial según Salazar, P. (2018). Indicando que la estadística inferencial analiza a una población, guiándose de los datos y resultados que obtiene en la muestra. (p. 14).

2.6 Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos a la actual investigación se va a tener en cuenta la claridad de los resultados, respetando las doctrinas políticas, asimismo la responsabilidad social, jurídica y ética del intelecto e identidad de las personas que participarán en el estudio, sin que cometa actos incorrectos o inapropiados como plagios, copias por lo tanto los resultados se someterán al software Turniting.

III. RESULTADOS

En tal sentido, para este análisis de la investigación se describió los dichos resultados conforme a las dimensiones de cada variable. A continuación, se visualizará las tablas cruzadas de las dimensiones X y Y:

Tabla 7:

Distribución de frecuencia para Motivación laboral y Calidad de atención

Motivación laboral	Calidad de atención				Rho de Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	
MALO	2.2%	0.0%	0.0%	2.2%	Rho = 0.782** Sig. (bilateral) = 0.000)
REGULAR	6.7%	6.7%	0.0%	13.3%	
BUENA	3.3%	43.3%	7.8%	54.4%	
MUY BUENA	0.0%	6.7%	23.3%	30.0%	
TOTAL	12.2%	56.7%	31.1%	100.0%	

FUENTE: El investigador

Análisis:

Según se observa en la tabla 8, se puede afirmar que la motivación laboral es buena en un 54.4% y que calidad de atención es bueno en un 56.7%.

No obstante, el objetivo general de la investigación era Determinar la relación entre la motivación laboral y calidad de atención de los Trabajadores– del Área de Recepción en el Hotel Los Libertadores San Isidro – Lima; mediante los resultados se puede indicar que cuando la motivación laboral es buena, la calidad de atención es bueno con un 43.3%. En cambio, cuando la motivación laboral es regular, la calidad de atención es regular con un 6.7%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho Spearman entre variables Motivación laboral y Calidad de

atención; da como resultado que existe una correlación fuerte ($Rho = 0.782^{**}$, Sig. (Bilateral) = 0.000).

Tabla 8:

Distribución de frecuencia para necesidades de logro y calidad de atención

Necesidades de logro	Calidad de atención				Rho de Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	
MALO	2.2%	0.0%	0.0%	2.2%	Rho = 0.671** Sig. (bilateral) = 0.000)
REGULAR	3.3%	3.3%	0.0%	6.7%	
BUENA	6.7%	28.9%	1.1%	36.7%	
MUY BUENA	0.0%	24.4%	30.0%	54.4%	
TOTAL	12.2%	56.7%	31.1%	100.0%	

FUENTE: El investigador

Análisis:

Según en la tabla 9, se puede afirmar que las necesidades de logro son muy buenas en un 36.7% y que calidad de atención es muy bueno en un 56.7%.

No obstante, el objetivo general de la investigación era Determinar la relación entre la necesidad de logro y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores San Isidro Lima; mediante los resultados se puede indicar que cuando las necesidades de logro son muy buenas, la calidad de atención es muy bueno con un 30.0%. En cambio, cuando las necesidades de logro son buenas, y la calidad de atención es bueno con un 28.9%. Finalmente, cuando las necesidades de logro son regular, la calidad de atención es regular con un 3.3%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho Spearman entre las Necesidades de logro y calidad de atención, da como resultado que existe una correlación moderado ($Rho = 0.671^{**}$, Sig. (Bilateral) = 0.000).

Tabla 9:*Distribución de frecuencia para necesidades de poder y calidad de atención*

Necesidades de poder	Calidad de atención			TOTAL	Rho de Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	8.9%	13.3%	0.0%	22.2%	Rho = 0.657** Sig. (bilateral) = 0.000)
BUENA	3.3%	20.0%	8.9%	32.2%	
MUY BUENA	0.0%	23.3%	22.2%	45.6%	
TOTAL	12.2%	56.7%	31.1%	100.0%	

FUENTE: El investigador

Análisis:

Según en la tabla 8, se puede afirmar que las necesidades poder es muy bueno en un 32.2% y que calidad de atención es muy bueno en un 56.7%.

No obstante, el objetivo general de la investigación era Determinar la relación entre las necesidades de poder y calidad de atención de los Trabajadores del Área de Recepción en el Hotel Los Libertadores Lima.; mediante los resultados se puede indicar que cuando las necesidades de poder son muy buenas, la calidad de atención es muy bueno con un 22.2%. En cambio, cuando las necesidades de logro son buenas, la calidad de atención es buena con un 20.0%. Finalmente, cuando las necesidades de logro son regular, la calidad de atención es regular en un 8.9%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho Spearman entre las necesidades de poder y calidad de atención; da como resultado que existe una correlación moderado (Rho = 0.657**, Sig. (Bilateral) = 0.000).

Tabla 10:*Distribución de frecuencia de necesidades de afiliación y calidad de atención*

Necesidades de afiliación	Calidad de atención				Rho de Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	
MALO	0.0%	3.3%	0.0%	3.3%	Rho = 0.617** Sig. (bilateral) = 0.000)
REGULAR	4.4%	6.7%	0.0%	11.1%	
BUENA	7.8%	22.2%	1.1%	31.1%	
MUY BUENA	0.0%	24.4%	30.0%	54.4%	
TOTAL	12.2%	56.7%	31.1%	100.0%	

FUENTE: El investigador

Análisis:

Según en la tabla 10, se puede afirmar que las necesidades de afiliación son muy buenas en un 54.4% y que calidad de atención es muy bueno en un 31.1%.

No obstante, el objetivo general de la investigación era Determinar la relación entre la necesidad de afiliación y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores Lima; mediante los resultados se puede indicar que cuando las necesidades de afiliación son muy buenas, la calidad de atención es muy bueno con un 30.0%. En cambio, cuando las necesidades de afiliación son buenas, la calidad de atención es bueno con un 22.2%. Finalmente, cuando las necesidades de afiliación son regular, la calidad de atención es regular con un 4.4%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho Spearman entre las necesidades de afiliación y calidad de atención; da como resultado que existe una correlación moderado (Rho = 0.617**, Sig. (Bilateral) = 0.000).

Tabla 11:

Distribución de frecuencia de Desempeño y calidad de atención

Desempeño	Calidad de atención			TOTAL	Rho de Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	7.8%	10.0%	1.1%	18.9%	Rho = 0.365** Sig. (bilateral) = 0.000)
BUENO	1.1%	27.8%	12.2%	41.1%	
MUY BUENO	3.3%	18.9%	17.8%	40.0%	
TOTAL	12.2%	56.7%	31.1%	100.0%	

FUENTE: El investigador

Análisis:

Según en la tabla 11, se puede afirmar que el desempeño es bueno en un 41.1% y que calidad de atención es bueno en un 56.7%.

Por consiguiente, su objetivo general de la averiguación era establecer la relación entre el desempeño y calidad de atención de los Trabajadores del Área de Recepción en el Hotel Los Libertadores Lima; mediante resultados indican que cuando el desempeño es bueno, la calidad de atención es bueno con un 27.8%. En permuta, cuando el desempeño es regular, la calidad de atención es regular con un 7.8%.

Según, en cuanto a los resultados cogidos en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho Spearman entre el desempeño y calidad de atención; da como resultado que existe una correlación débil (Rho = 0.365**, Sig. (Bilateral) = 0.000).

IV. DISCUSIÓN

La averiguación tiene el objetivo de determinar la relación de la motivación laboral y calidad de atención de los Trabajadores del Área de Recepción en el Hotel Los Libertadores. Del mismo modo buscamos la relación entre las dimensiones de la variable motivación laboral que son la Necesidad de Logro, Poder, Afiliación y Desempeño, con la variable Calidad de Atención.

Los interrogatorios que fueron usados han sido preparados del Área de Recepción en el Hotel Los Libertadores y luego se validó por 5 expertos de la Universidad César Vallejo con una calificación del 72.06% en la variable Motivación Laboral y 80% con la variable Calidad de atención y luego de una prueba piloto se calcula la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.891 para el cuestionario de Motivación Laboral y 0.863 para el cuestionario de Calidad de atención.

Los resultados nos muestran que los Trabajadores del Área de Recepción en el Hotel Los Libertadores, califican bueno en un 54.4% a la Motivación Laboral, por otro lado, se obtuvo un conjunto que califica regular, escenario que debe ser tomada en cuenta por los directivos de la organización. Sin embargo, se posee que estos mismos trabajadores revelan que es bueno la calidad de atención 56.7%.

Pero si exploramos la relación que poseen las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los clientes que consideran que Motivación Laboral es Bueno con un 43.3%. Dichos resultados nos permiten afirmar que hay una relación lineal directa entre estas dos variables; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.782$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación lineal directa entre estas dos variables Motivación Laboral y Calidad de atención. Estos resultados se asemejan a Bueso Umañan (2016) en donde obtuvo el Rho Spearman ($Rho=0.432$), Sig. (Bilateral) =0.000, que muestra que hay correlación en clima organizacional y desempeño laboral, asimismo Espaderos N. (2016), donde obtuvo el Rho Spearman ($Rho=0.125$), Sig. (Bilateral) =0.05, nos muestra que existe correlación estadísticamente entre satisfacción laboral y desempeño laboral. También tenemos al autor Sirlopú K. (2017) obtuvo un Rho Spearman ($Rho=0.809$). Sig.

(Bilateral)=0.000, nos indica que si existe correlación entre gestión administrativa y motivación laboral. Por último, tenemos a Hernández K. (2017), donde obtuvo un Rho Spearman (Rho=0.808) Sig. (Bilateral)=0.002, queda demostrado que existe correlación entre la motivación y la calidad de servicio. Por lo tanto, los resultados de todos los tesisistas quedan demostrados en sus pruebas realizadas y con su Rho Spearman afirman que si existe relación entre motivación laboral y calidad de atención.

Detallando los resultados de las dimensiones de Motivación Laboral en forma independiente se observa que el Necesidades de logro es lo que califican y reciben con 54.4% de muy bueno, seguido de la dimensión de Necesidades de poder con 45.6% de bueno; en el otro extremo se encuentra Necesidades de afiliación que solo tiene un 54.4% de bueno; luego se observa que la dimensión Desempeño tiene 41.1% de bueno; sin embargo todas las dimensiones están cerca de la variable Desempeño que tiene un 54.4% de bueno. Por lo tanto, los directivos del Hotel Los Libertadores San Isidro deberán mejorar sus indicadores de Necesidades de poder y Desempeño específicamente el cumplimiento de las soluciones por parte del personal del Hotel Los Libertadores San Isidro.

Estos resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de Motivación laboral con la variable Calidad de atención donde se tiene que cuando los trabajadores consideran que Motivación laboral es bueno, entonces para los trabajadores es bueno en un 43.3%; la mayor correspondencia tiene Necesidades de logro con la Calidad de atención, que cuando los trabajadores creen que Necesidades de poder es bueno en un 20.0% y para los trabajadores Necesidades de afiliación es bueno en un 22.2%. Cuando los colaboradores consideran que Motivación laboral es Regular, entonces para los trabajadores es muy bueno en un 23.3%.

Sin embargo, si conferimos estos resultados de correlación con los estudios previos obtenidos poseemos que Hernández K. (2017), que evidencia, que la motivación se relaciona significativamente con la calidad de servicio según los trabajadores del Hotel, de tal forma concluyo que hay una relación entre motivación y calidad de servicio del Hotel River Resort Lunahuaná, parecido al estudio Ascate N. (2018) que evidencia, que existe una relación entre motivación y desempeño laboral según los colaboradores de CMAC Sullana, al final concluyo, que necesita mejorar el desempeño, eficacia y eficiencia laboral

para poder superar los problemas para la mejora de la organización, parecido al estudio Flores K. (2017) que afirma en que existe relación entre la gestión administrativa y motivación laboral según los trabajadores del restaurante, afirma que existe relación alta positiva entre dichas variables según los colaboradores del restaurante Rincón Cerveceros Lima.

Por lo tanto, dichos resultados de ensayo estadística de correlación entre las dimensiones de Motivación laboral y Calidad de atención, nuevamente es coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman más altos corresponden a las dimensiones de Necesidades de logro ($Rho=0.671$, Sig. (Bilateral) = 0.000); Necesidades de poder ($Rho=0.657$, Sig. (Bilateral) = 0.000); Necesidades de afiliación ($Rho=0.617$, Sig. (Bilateral) = 0.000) y el más bajos corresponden a Desempeño ($Rho=0.365^*$, Sig. (Bilateral) = 0.000). Conclusión, se podría atestiguar que todas las dimensiones de Motivación laboral están correlacionadas en forma directa ante la variable Calidad de atención, correspondiendo la correlación más baja a Desempeño y la más alta a Necesidades de logro y Necesidades de poder.

Concluyendo, se podría testificar que existe suficiente certeza para indicar la correlación entre las dimensiones de motivación laboral y calidad de atención; sin embargo, si hay mejora en la motivación laboral la empresa logrará su objetivo y los clientes tendrá una mejora en la calidad de atención. Se tendría que poner mayor atención en las mejoras, sin desatender las demás dimensiones de motivación laboral.

V. CONCLUSIONES

Transmitido el resultado de esta presente investigación, en base a la averiguación resumida en los trabajadores del Área de Recepción en el Hotel Los Libertadores San Isidro, se consiguen las siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo general del estudio de investigación se ha determinado que existe una correlación alta $Rho = 0.782^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.000), entre las variables motivación laboral y calidad de atención. Esto se basa en que calidad de atención es percibida como muy bueno en un 56.7% de los trabajadores y el 54.4% manifiesta que motivación laboral también es muy bueno. Por lo tanto, al ver que los datos de correlación y significancia, se determinó que se acepta la hipótesis general del estudio de investigación.

En el primer objetivo se estableció que hay una correlación altamente significativa $Rho = 0.671^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.000), entre la dimensión Necesidad del logro y la variable calidad de atención. Por lo que rechazó la hipótesis nula y se determina valida la hipótesis de la investigación. Esto se basó en que la dimensión necesidad de logro fue considerado como bueno con un 36.7% y 56.7% considera que la calidad de atención es bueno. Por lo tanto, se puede decir que existe una relación positiva en el Hotel Los Libertadores.

En el segundo objetivo se estableció que hay correlación moderada $Rho = 0.657^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.001), entre la dimensión Necesidades de poder y la variable calidad de atención. Por lo que se rechazó la hipótesis nula y se considera valida la hipótesis del estudio de investigación. Estos resultados se justifican en que la Necesidades de poder es un factor importante para la vista de los trabajadores es calificada como bueno en un 32.2% y el 56.7% manifiesta que la calidad de atención es bueno. Por lo tanto, se puede afirmar que hay relación positiva entre la necesidad de logro y la calidad de atención en el Hotel Los Libertadores.

En el tercer objetivo se estableció que hay correlación moderada significativa $Rho = 0.617^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.000), entre la dimensión necesidades de afiliación y la variable calidad de atención. Por lo que se rechazó la hipótesis nula y se considera valida la hipótesis

del estudio de investigación. Los resultados se prueban en que la necesidad de afiliación es un elemento importante para la vista de los trabajadores es autorizada como bueno con un 31.1% y 56.7% manifiesta que la calidad de atención es bueno. Asimismo, se testifica que existe relación positiva entre la necesidad de afiliación y la calidad de atención en el Hotel Los Libertadores.

En el cuarto objetivo se estableció que hay correlación moderada altamente significativa $Rho = 0.365^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.000), entre la dimensión desempeño y variable calidad de atención. En cuanto se rechazó la hipótesis nula y consideran que el desempeño es bueno en un 41.1% y calidad de atención es un 56.7% manifiesta que la calidad de atención es bueno. Se logra atestiguar que coexiste relación positiva entre desempeño y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores.

VI. RECOMENDACIONES

Poseyendo dichas conclusiones establecidas de la tesis de investigación, se diseña sucesivas de recomendaciones con el intento de la motivación laboral y la calidad de atención del Hotel Los Libertadores.

Los resultados obtenidos, evidencian que hay una relación significativa en la motivación laboral y la calidad de atención de los trabajadores del área de recepción del Hotel Los Libertadores, se da recomendaciones a la organización, en organizar estrategias motivacionales en función a las necesidades que se identifica en el estudio para que haya una buena calidad de atención. La organización debería de procurar en que las actividades que realizan los trabajadores, tengan relación con el puesto que se le asignen a los trabajadores, con un alto nivel de reto, esto permitirá desarrollar al máximo sus destrezas.

La investigación ha reconocido en que la motivación al logro como necesidad sobresaliente en la mayoría de los colaboradores. En lo cual se da la sugerencia que la organización, debe involucrar a sus colaboradores no solo del área de atención, sino en general, ya que se ha observado que la colaboración de metas sobrelleva a que los colaboradores estén comprometidos a sus laborales. De esta manera se obtendrá un buen manejo, adecuado ambiente laboral para el buen desempeño en las actividades.

Se sugiere, que el Hotel Los libertadores, tenga reconocimientos del buen desempeño laboral y actividades de integración, ya que la afiliación es la necesidad predominante en el colaborador, teniendo en cuenta los vínculos importantes de amistad y el reconocimiento social.

Por lo tanto, como última recomendación al Hotel los Libertadores, se sugiere que continúe con el desarrollo de buenas políticas de trabajo, estos se han observado, ya que los trabajadores están dando buenos resultados, reflejándose en la motivación laboral y las consecuencias de los objetivos en los tiempos que se ha establecido.

REFERENCIAS

- Yeboah M. & Abdulai A. (2016). Evidence of Herzberg's Motivation - Hygiene theory in small and medium enterprises Through the lens of a three-star Hotel Vol.4 (Iss.11) ISSN-2350-0530(o). Recuperado de: <https://doi.org/10.5281/zenodo.183558>
- Paais M. & Pattiruhu J. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance Vol.7 No.8 pp.577-588. Recuperado de: <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.577>
- Gestión Capital Humano (31 de marzo 2017). España, cuarto país de Europa en satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo. Recupera de: <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2017/07/25/espana-cuarto-pais-europa-en-satisfaccion-empleados-en-su-lugar-trabajo>
- Mincetur (2018). Recuperado de: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoRegional/RTR_Lima_2018.pdf
- Hosteltur (28 noviembre 2020)."El 86% de las empresas ha implantado sistemas de incentivos para sus empleados. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/019392_el-86-de-las-empresas-ha-implantado-sistemas-de-incentivos-para-sus-empleados.html
- Gallup (2016). Perspectivas económicas de América Latina 2018. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018_es.pdf
- Skillbeck (2019). Six Strategies To Maintain Employee Motivation. En su revista Forbes. Recuperado de: <https://www.forbes.com/sites/rebeccaskilbeck/2019/02/12/six-strategies-to-maintain-employee-motivation/?sh=731de1561d35>
- Peña H. & Villón S. (2018). Artículo Científico. "Motivación Laboral Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional" ISSN 2542-2987. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
- Pecho M. (2017). "Análisis de la calidad del servicio de los Hoteles Blue Star y Marqués en el distrito de san isidro, 2017". Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/321152243_Analisis_de_la_calidad_del

[servicio de los Hoteles Blue Star y Marques en el distrito de san isidro 2017](#)

- Putri N. & Setvo R. (2020). Job Satisfaction and Work Motivation in Enhancing Generation Z's Organizational Commitment. ISSN 2720-9938 Vol. 1 No. 5 (2020): Journal Of Social Science Recuperado de: <http://jsss.co.id/index.php/jsss/article/view/39/79>
- Sirlopú Flores, K. (2017). en su tesis "Gestión administrativa y motivación laboral de los trabajadores del restaurante temático Rincón Cerveceros". Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28744/Sirlop%c3%ba_FKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bueso Umaña (2016). En su tesis "La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de Calan". Recuperado de: <https://docplayer.es/28427817-Universidad-tecnologica-de-honduras.html>
- Qomariah N. (2020). The Role of Emotional, Spiritual Intelligence And Work Motivation In Improving The Performance of Hotel Employees ISSN 2393-9125. Recuperado de: http://repository.unmuhjember.ac.id/5319/1/4.%20Dokumen_IJEMS_Jun_20.pdf
- Sterkel Reiche, K. (2016). en su tesis "Diagnóstico de motivación del servicio al cliente en el restaurante el Peñascal, Cobán, Alta Verapaz". Guatemala. Obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Sterkel-Karla.pdf>
- Vetrakova M. & Mazúchová L'. (2016). Draft of Management Model of Work Motivation in Hotels. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816311545?via%3Dihub>
- Zeithaml, Bitner y Gremler (2009): artículo: Perspectiva. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Calle Perales D. (2017). Relación entre la motivación y Satisfacción laboral con la calidad de atención en un hospital docente del Ministerio de Salud. Recuperado de: <https://doi.org/10.26495/rtzh179.322923>
- Schindler J. (December 16, 2019). Employee Motivation: It Really Does Matter. Recuperado de: <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2019/12/16/employee-motivation-it-really-does-matter/?sh=4622f6693708>

- Bivainiené H. (December 12, 2019). What motivated employees the most in 2019? Recuperado de: <https://www.amston.lt/en/blog/motivation-in-2019/>
- Breschi R., Freundt T. y Oebäk M. (2017) The expanding role of design in creating an end-to-end customer experience. McKinsey & Company. (2), 13-19. Recuperado de: <https://www.mckinsey.de/~media/mckinsey/industries/public%20and%20social%20sector/our%20insights/cx%20compendium%202017/customer-experience-compendium-july-2017.pdf>
- Salazar, P. y Castillo, G. (2018). Fundamentos básicos de estadística (1° Ed). Ecuador: sin editorial
- Khadka K. y Maharian S. (2017). Customer satisfaction and customer loyalty. (Tesis Degree). Centria University of Applied Sciences Pietarsaari. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/161421179.pdf>
- Midor K. (2018). New Technologies and quality of customer service – case study. *Sciendo*. 2(1), 548-558. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/335853744_New_technologies_and_quality_of_customer_service_-_case_study
- Querrey L. (February 12, 2019). Why is Customer Service Important to an Organization? *Chon*. Recuperado de: <https://smallbusiness.chron.com/customer-service-important-organization-2050.html>
- Restrepo J., Giraldo R. y Vanegas J. (2019). Customer Service Multichannel Model in a Health Care Service Provider: A Discrete Simulation Case Study. *Innovar*, 29(72), 89-102. Recuperado de: <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n72.77934>
- Vera J. y Trujillo A. (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *Contaduría y Administración*. 53(2),1-23. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422018000200002&script=sci_arttext
- Arias L., Bravo K. y Mendoza P. (2018). Link Between Customer Loyalty and Customer Service in tourist Hotels. *Spacios*. 39(44), 1-16. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n44/a18v39n44p05.pdf>

- Herrera, C. V. (7 de octubre de 2016). Gestipolis. Obtenido de Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/#que-esmotivacion>
- Perret, R (2016). El Secreto de la Motivación. Impreso en México. Recuperado de: https://www.academia.edu/34994275/EL_SECRETO_DE_LA_MOTIVACION_RICARDO_PERRET_Con_la_colaboracion_de
- Payano Hernández K. (2017). en su tesis "LA MOTIVACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL HOTEL LUNAHUANA RIVER RESORT DE LA LOCALIDAD DE LUNAHUANÁ, AÑO 2017". Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/496/TFCE-01-02.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Suprapti, S., Astuti, J. P., Sa'adah, N., Rahmawati, S. D., Astuti, R. Y., & Sudargini, Y. (2020). The Effect of Work Motivation, Work Environment, Work Discipline on Employee Satisfaction and Public Health Center Performance. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 1(2), 153-172. Recuperado de: <https://doi.org/10.7777/jiemar.v1i2.50>
- Briceño C. (2018), en su tesis "Liderazgo transformacional y motivación laboral de los docentes del instituto educativo UGEL02" 658.314. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14312/CARMIN%20BRICENO%20MEZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diario Gestión (2017). Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636-noticia/?ref=gesr>
- 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

- Espaderos N. (2016). En su tesis: “Relación entre Desempeño y Satisfacción laboral en la Municipalidad de Santa Lucía”. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Silvio, D. (2007). “Gestión de Calidad en Atención al Huésped y su Vinculación con la Motivación y Capacitación en los Colaboradores de Recepción del Hotel Esturión & Lodge”, tesis de Licenciatura Hotelería para la Universidad Abierta Interamericana.
- McClelland, D. (1989). “Estudio de la Motivación Humana” (Versión Gogle Books Digital). Recuperado: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80530309.pdf>
- Chang Yui, America Lucia (2010). Estudio de la motivacion laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis de magister para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2513/1/Chang_ya.pdf
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. (3ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Elera, C. (2009). Administración y gestión del potencial humano. Un enfoque a la gestión de la administración de los recursos humanos en el Perú (1ra ed.). Lima, Perú: Editorial de la Universidad de San Martín de Porres.
- Ibañez, M. (2011). Gestión del talento humano en la empresa. (1a ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2000), Administración de recursos humanos. (5ta ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Robbins, S., Judge, T., (2013). Comportamiento organizacional. México: Always learning.
- Quispe, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pachucha, Andahuaylas. (Tesis de licenciado). Recuperada de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Gutiérrez A, M. (2016), en su tesis “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa Bosst Packing S.A.C”, para la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Cesar.
- Aguirre, M. & Vera, L. (2019) Competencias laborales y su influencia en la gestión administrativa. Tesis de grado. Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. URL: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40930>
- Aznar, J; Bagur, Ll. & Rocafor, A. (2016) Impacto de la calidad del servicio en la competitividad y rentabilidad: El sector hotelero en la costa catalana. *Intangible Capital IC*, 2016 – 12(1): 147-166 – Online ISSN: 1697-9818 – Print ISSN: 2014-3214. DOI: <http://dx.doi.org/10.3926/ic.693>
- Chiavenato, I. (2007) *Introducción a la teoría general de la administración*. (3ra. ed.). México: McGraw-Hill
- Correa de Molina, (1997) *Administración Estratégica y Calidad Integral en las Instituciones Educativas*. Bogotá-Colombia. Aula Abierta, Editorial Magisterio.
- Díaz, E. & Lozado, P. (2018) sistema de control interno y gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local – Bagua. Tesis de grado. Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26511/D%c3%adaz_REGLozano_PP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dubrin, A. (2008) *Relaciones humanas. Comportamiento humano en el trabajo*. (9° edición) ISBN: 978-970-26-1080-9. Pearson Educación de México, S.A.
- Ena, B., Delgado, S. y Ena, T. (2008). *Gestión administrativa de personal*. (2° ed). España: Thomson editores.
- Falk, T., Hammerschmidt, M., & Schepers, J. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(3), 288-302.
- Fisas, V. (2006). *Cultura de Paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Unesco.
- García, J; Fernández, J; Fernández, Gavira, A; Bernal, G. (2014) Perceived quality and loyalty in low-cost fitness center clients. *Suma Psicológica*. Volume 21, Issue 2,

December 2014, Pages 123-130. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0121-4381\(14\)70015-3](https://doi.org/10.1016/S0121-4381(14)70015-3)

Páramo, B. (2018). La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la información. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.

Hernández, H; Martínez, D. & Cardona, D. (2016) Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. Empresa y sociedad. Vol. 11 Núm. 1 (2016). DOI: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2016v11n1.499>

Martínez, H. (2018). Metodología de la investigación. México: Cengage.

Hernández, R. y Mendoza (2018) Metodología de investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: McGraw Hill Education.

Huaycohea, C. (2018) Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Usuario Externo En El Área De Emergencia Del Hospital De Contingencia Antonio Lorena Cusco 2018. Tesis de grado Universidad César Vallejo. URL: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33816>

Kano, N. (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. Quality JSQC, 14(2).

Ascencio J (2016) Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de trámite documentario de la Municipalidad de Lima Metropolitana, gestión 2016. Tesis de grado Universidad César Vallejo. URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4886/ASCENCIO%20%c3%91-J-G.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lethinen, U., & Lethinen, J. O. (1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. The Service Industries Journal, 11(3), 287-303.

Louffat, E. (2015). Administración: fundamentos del proceso administrativo. (4° ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Nuviala, R., & Fernández-Ozcorta, E. (2015). Asociación entre calidad del servicio deportivo, valor y satisfacción de usuarios en España. Universitas Psychologica, 14(2), 589-598. <http://dx.doi.org.10.11144/Javeriana.upsy14-2.abss>

- Ramírez, L; Camacho, W; Gómez, D; Galarza, M. & Nagua, J. (2019) Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo institucional en los Gobiernos Parroquiales de Babahoyo, Ecuador: Realidad y perspectivas. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia E Investigación*. ISSN 2528-8083, 4(4), 34 - 50. URL <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/689>
- Gómez, M. M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (2ªEd). Córdoba-Argentina: Editorial Brujas.
- Rimachi, B. (2016) Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015. Tesis de grado Universidad César Vallejo. URL: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8014>
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (1996). *Fundamentos de administración. Conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rosales, M. (2017) *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de emergencia mujer del distrito de Contumaza, 2017*. Tesis de grado Universidad César Vallejo. URL: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17695>
- Palafox P. (2001) *Como brindar un servicio integral al usuario. Desarrollo de un poderoso y funcional programa de servicio al usuario*. Colombia. Editorial McGraw Hill.
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Segredo, E. & Castelló, A. (2019) Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Revista, Actualidades investigativas en educación*. Vol. 19 núm. 2: (mayo - agosto). DOI 10.15517/AIE.V19I2.36895
- Solís, V. & Hidalgo, H. (2019) Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la Pymes sector manufacturero de Manabí. *ECA Sinergia*, ISSN 1390-6623, ISSN-e 2528-7869, Vol. 10, N°. 1, 2019. URL: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819762>.
- Baena G. (2017). *“Metodología de la investigación”* (3ra edición). México DF:Patria.

ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de consistencia de variables

Título	Problema de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis de la Investigación	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Evaluación
“Motivación Laboral de los Trabajadores del Área de Recepción y Calidad de Atención en el Hotel Los Libertadores Lima?”	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable (1)	Definición Conceptual 1	Definición Operacional 1	Dimensiones V1	Indicadores V1	C U E S T I O N A R I O
	¿Qué relación existe en la motivación laboral de los Trabajadores del Área de Recepción y Calidad de Atención en el Hotel Los Libertadores Lima?	Determinar la relación entre Motivación Laboral de los Trabajadores del Área de Recepción y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Hotel Los Libertadores Lima.	Existe relación significativa entre motivación laboral de los Trabajadores del Área de Recepción y Calidad de Atención de los Trabajadores en el Hotel Los Libertadores Lima.	Motivación Laboral	McClelland (1989). La motivación se define como un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento.	Se buscará obtener datos de fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta, así mismo Determinar la relación que existe entre Motivación Laboral y Calidad de servicio en el Hotel Los Libertadores Lima.	Necesidad de Logro	Procedimiento Iniciativa Unidades Jerarquía Orden Abastecimiento	
							Necesidad de Poder	Unidad de Mando Autoridad Centralización	
							Necesidad de Afiliación	Espíritu de Grupo Equidad División del Trabajo	
							Desempeño	Preventivo Correctivo Rendimiento del Servicio	
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variable (2)	Definición Conceptual 2	Definición Operacional 2	Dimensiones V2	Indicadores V2	
	¿Qué relación existe entre el desempeño y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores Lima?	Determinar la relación entre el desempeño y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores Lima.	Existe relación significativa entre el desempeño y calidad de atención en el Hotel Los Libertadores Lima.	Calidad de Atención	Douglas, H y John, E. (2012). Definen la calidad de servicio como una actitud formada por medio de la evaluación de un desempeño, teniendo que distinguir la calidad de	Se buscará obtener datos de fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta, así mismo Determinar la relación que existe entre Motivación Laboral y Calidad	ELEMENTOS TANGIBLES	Apariencia de las Instalaciones Personal de trabajo Materiales de comunicación	

Libertadores Lima – 2017”	¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la seguridad en el Hotel Los Libertadores Lima?	Determinar la relación entre la motivación laboral y la seguridad en el Hotel Los Libertadores Lima.	Existe relación significativa entre la motivación laboral y la seguridad en el Hotel Los Libertadores Lima.		servicio de la satisfacción del cliente a corto plazo, durante la revisión de las percepciones de la calidad de servicio.	de Atención y en el Hotel Los Libertadores Lima.	FIABILIDAD	Integridad Desempeño Servicio Eficiente y Eficaz	26
	¿Qué relación existe entre la motivación laboral y los elementos intangibles en el Hotel Los Libertadores Lima?	Determinar la relación entre la motivación laboral y los elementos intangibles en el Hotel Los Libertadores Lima.	Existe relación significativa entre la motivación laboral y los elementos intangibles en el Hotel Los Libertadores Lima.				Respuesta	Prontitud Utilidad Flexibilidad y Capacidad	
	¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la fiabilidad en el Hotel Los Libertadores Lima?	Determinar la relación entre la motivación laboral y la fiabilidad en el Hotel Los Libertadores Lima.	Existe relación significativa entre la motivación laboral y la fiabilidad en el Hotel Los Libertadores Lima.				SEGURIDAD	Pericia Cortesía Credibilidad Certidumbre	
	¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la fiabilidad en el Hotel Los Libertadores Lima – 2017?	Determinar la relación entre la motivación laboral y la fiabilidad en el Hotel Los Libertadores Lima – 2017.	Existe relación significativa entre la motivación laboral y la fiabilidad en el Hotel Los Libertadores Lima – 2017.				Empatía	Fácil Acceso Buena Comunicación Comprensión	

Anexo 2: Tabla de especificaciones

“MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECEPCION EN EL HOTEL LOS LIBERTADORES LIMA - 2017”

Variable	Dimensiones	Peso	Ítems	Indicadores
Motivación Laboral	Necesidad de Logro	47%	15	Procedimiento
				Iniciativa
				Unidades
				Jerarquía
				Orden
				Abastecimiento
	Necesidad de Poder	15%	5	Unidad de Mando
				Autoridad
				Centralización
	Necesidad de Afiliación	10%	3	Espíritu de Grupo
				Equidad
				División del Trabajo
	Desempeño	28%	4	Preventivo
Correctivo				
Rendimiento del Servicio				
Total		100%	27	

Variable	Dimensiones	Peso	Ítems	Indicadores
Calidad de Atención	Elementos Tangibles	22%	7	Apariencia de las Instalaciones
				Personal de trabajo
				Materiales de comunicación
	Fiabilidad	25%	7	Integridad
				Desempeño
				Servicio Eficiente y Eficaz
	Respuesta	20%	6	Prontitud
				Utilidad
				Flexibilidad y Capacidad
	Seguridad	17%	5	Pericia
				Cortesía
				Credibilidad
				Certidumbre
	Empatía	16%	5	Fácil Acceso
				Buena Comunicación
Comprensión				
Total		100%	30	

Anexo 3: Cuestionario variable I

“MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECEPCION EN EL HOTEL LOS LIBERTADORES LIMA - 2017”

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN DEL HOTEL LOS LIBERTADORES LIMA - 2017

El presente documento es parte de un trabajo de investigación, su aplicación será de utilidad para mi investigación, entorno a medir la motivación laboral de los trabajadores del área de recepción del Hotel Los Libertadores Lima - 2017, por ello solicito su colaboración.

Marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas. Estas serán confidenciales y anónimas.

N°	LEYENDA
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	ALGUNAS VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

VARIABLE 1: Motivación Laboral							
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
NECESIDAD DE LOGRO	PROCEDIMIENTOS						
	1	Los procedimientos del Hotel Los Libertadores en la atención a los clientes son claros y precisos.					
	2	Los colaboradores del Hotel Los Libertadores desconocen los procedimientos del área por ello son complicados.					
	3	Los procedimientos que genera el Hotel Los Libertadores se demoran demasiado					
	INICIATIVA						
	4	Sus jefes se interesan, si Ud. Muestra iniciativa.					
	5	Los colaboradores muestran interés en la calidad del servicio					
	UNIDADES						
	6	Las unidades de recursos del Hotel Los Libertadores son los que garantizan la integridad de sus trabajadores hacia los clientes					
	7	El Hotel Los Libertadores cuenta con la mayor información moderna para qué, garanticen la calidad de servicio					
	JERARQUÍA						
	8	El principio de autoridad predomina en el Hotel.					
	9	Todo el personal del Hotel Los Libertadores conoce los procedimientos del área que les corresponde					
10	Los jefes o supervisores del área, sus asistentes tienen contacto con los usuarios						
ORDEN							
11	El Hotel Los Libertadores tiene bien distribuido a los trabajadores en el área de recepción						
12	Los asistentes realizan procedimientos ordenados en la atención a los usuarios						
13	la empresa tendrá mal distribuido los bienes que posee						
ABASTECIMIENTO							

	14	En la empresa realizará los recursos necesarios para brindar un servicio de calidad en la atención.					
	15	¿Cuándo el usuario acude a adquirir información en la empresa, su atención es lenta?					
NECESIDAD DE PODER		UNIDAD DE MANDO					
	16	Los trabajadores conocen los procedimientos en la atención al usuario.					
		AUTORIDAD					
	17	Los jefes de la empresa son los que supervisan la atención del cliente.					
	18	Orientan al usuario en dirección de sus necesidades.					
		CENTRALIZACIÓN					
	19	La responsabilidad final recae en el jefe					
	20	Ud. Está satisfecho con la calidad de servicio al cliente.					
NECESIDAD DE AFILIACIÓN		ESPIRÍTU DE GRUPO					
	21	Realiza trabajo en equipo de manera óptima.					
		EQUIDAD					
	22	Los colaboradores evidencian ser amistosos y equitativos.					
		DIVISIÓN DEL TRABAJO					
	23	Los colaboradores son eficientes en la atención.					
DESEMPEÑO		PREVENTIVO					
	24	Los colaboradores gestionan sus procedimientos.					
		CORRECTIVO					
	25	El desempeño laboral de los trabajadores es óptimo en sus procedimientos.					
		RENDIMIENTO DEL SERVICIO					
	26	La actitud del personal en general fue la idónea					
	27	La atención que brinda al cliente es satisfactoria					

Anexo 4: Cuestionario variable II

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE RECEPCIÓN DEL HOTEL LOS LIBERTADORES LIMA -2017

El presente documento es parte de un trabajo de investigación, su aplicación será de utilidad para mi investigación, entorno a medir la calidad de atención en la empresa HOTEL LOS LIBERTADORES LIMA - 2017, por ello solicito su colaboración.

Marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas. Estas serán confidenciales y anónimas.

Nº	LEYENDA
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	ALGUNAS VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO							
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES	APARIENCIAS DE LAS INSTALACIONES						
	1	La empresa cuenta con instalaciones, equipos modernos.					
	2	Encuentra usted la zona de espera cómoda y limpia.					
	3	Las instalaciones (áreas) están limpias y ordenadas.					
	PERSONAL						
	4	El personal presenta una imagen y presencia adecuada.					
	5	El personal dispone de equipos y herramientas necesarias.					
	MATERIALES DE COMUNICACIÓN						
	6	Los folletos proporcionan la información que necesita el usuario.					
	7	Cuenta con los medios adecuados de comunicación con otros servicios.					
FIABILIDAD	INTEGRIDAD						
	8	Cuando se presenta un problema, sus compañeros lo ayudan.					
	9	Ud. Que satisfecho con la ayuda que le brindan.					
	DESEMPEÑO						
	10	El Hotel Los Libertadores, cumple con las promesas, hacia el trabajador					
	11	¿Cuándo existe algún tipo de problema el personal muestra interés en solucionarlo?					
	SERVICIO EFICIENTE Y EFICAZ						
	12	El personal conoce los procesos para una atención eficiente.					
	13	Se brinda una buena atención en referencia al servicio.					
14	Ud. Se encuentra satisfecho con la atención le brindan.						
RESPUESTA	PRONTITUD						
	15	El horario de atención es adecuado para mantener una atención idónea.					
	16	El tiempo de espera de la asistencia de los trabajadores será adecuado					
	UTILIDAD						
17	El personal del Hotel Los Libertadores se encuentra ocupado por eso demora en la atención						

	18	El personal de la empresa se muestra responsable en el servicio que presta.					
	FLEXIBILIDAD Y CAPACIDAD						
	19	El personal se muestra flexible en la atención del público.					
	20	El ingreso de las solicitudes se hace de manera rápida.					
SEGURIDAD	PERICIA						
	21	La información que le brindan satisface sus necesidades y le da seguridad.					
	CORTESIA						
	22	El personal es cortés al resolver sus inquietudes.					
	CREDIBILIDAD						
	23	El grado de conocimiento compartido entre los miembros de la empresa Hotel Los Libertadores se genera con capacidad de confianza para lograr los objetivos establecidos.					
	24	Usted se siente seguro al realizar sus funciones dentro del Hotel Los Libertadores					
EMPATÍA	CERTIDUMBRE						
	25	El personal transmite una imagen de honestidad y confianza					
	FACIL ACCESO						
	26	Cuenta con las facilidades para contactarse con la empresa.					
	BUENA COMUNICACIÓN						
	27	Brinda una atención personalizada e individualizada.					
	28	La comunicación entre todos los trabajadores de la empresa Hotel Los Libertadores se realiza para comprender y auxiliar a los problemas personales suscitados en las distintas áreas.					
COMPRENSIÓN							
29	Lo han tratado de manera cortés y comprensible.						
30	El lenguaje que se utiliza es claro y comprensible.						

Anexo 5: Formato de validación de cuestionario



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Guillén Cabrera Debora
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC / UCV
- 1.3. Especialidad del experto: Gestión del Talento Humano
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Motivación Laboral.
- 1.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
Es Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 10 de 11 del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: 46417339.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Guillen Cabrera Debora
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC/UCV
- I.3. Especialidad del experto: Gestión del Talento Humano
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Calidad de Atención
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			

13	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
14				
15				
16				
17				
18				
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
Es Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 10 de *91* del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: *46417339*.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Floris Bolívar Jara
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTE UCV
- I.3. Especialidad del experto: Gestión Pública
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 05 de oct del 2017



Firma de experto informante

DNI: 10.35.1413

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Flores Dalmiro Luis A.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV
 I.3. Especialidad del experto: Gestión pública
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 05 de oct del 2017



Firma de experto informante

DNI: 80333413

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: VERTIZ OSORES RICARDO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente, Universidad César Vallejo
 I.3. Especialidad del experto: Metodología
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Suficiencia para aplicarlo :

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, de del 2017


 Firma de experto informante
 DNI: 40841949

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg: M. VERTIZ OSORES RICARDO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente, Universidad César Vallejo
 I.3. Especialidad del experto: Metodólogo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					/
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... Encuentra suficiencia para su aplicación .

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 40841949

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Yuri Martínez Alanoca
- I.2. Cargo e Institución donde labora: _____
- I.3. Especialidad del experto: Metodólogo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: Alfredo J. Leiva Antezana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				79%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				79%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				79%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				79%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				79%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					79.5%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

79.5%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: 06074304

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SILASAGAN UGANTE, FERRAZO A.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12		UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
Contiene

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 3 de 10 del 2017

[Handwritten Signature]

 Firma de experto informante
 DNI: 29 076 477

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SEANABRA UGARTE, FEDERICO A.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC-UCV
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS- PROYECTOS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17		/		
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Confirme.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 3 de 10 del 2017

[Handwritten Signature]
 Firma de experto informante
 DNI: *[Handwritten DNI]*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Yuri Martinez Alanoca
 I.2. Cargo e Institución donde labora: _____
 I.3. Especialidad del experto: Metodólogo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: Alfredo Juniors Guia Antezana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				79%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				79%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				79%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				79%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				79%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					79.5%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

79.5%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



 Firma de experto informante
 DNI:

Anexo 6: Autorización de validación pre cuestionario



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 10 de Noviembre de 2017

Señores:

Universidad César Vallejo

Asunto: Autorización de ejecución de tesis

Luego de haber conversado con el Sr. Alfredo Junior Guia Antezana con DNI 45036927, de la Facultad de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, hemos dado la autorización correspondiente al proyecto de tesis titulado "**Motivación Laboral y Calidad de Atención de los Trabajadores del Área de Recepción en el Hotel Los Libertadores San Isidro – Lima – 2017**", a la ejecución dentro de nuestro establecimiento, comprometiéndonos a darle todas las facilidades para la recolección de datos y la información que fuera necesario.

Atentamente:

INVERSIONES NACIONALES DE TURISMO S.A.

**VERÓNICA REATEGUI ZÚÑIGA
JEFE CORPORATIVO
COMPENSACIONES Y BENEFICIOS**

La Empresa

Los Eucaliptos, 550, San Isidro,
Lima 27 – Perú
Teléfono: (01) 712 7000

LIBERTADOR THE LUXURY COLLECTION WESTIN
AREQUIPA/CUSCO/PARACAS/LAGO TITICACA/TRUJILLO