



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN**  
**TURISMO Y HOTELERÍA**

Motivación Laboral en los colaboradores del área de AyB en Thunderbird  
Salsa´s, del distrito de Miraflores, en el 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORA**

Lauro Pérez, Melissa

**ASESORA**

MBA. Vigo Gálvez María de las Mercedes

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO**

**LIMA – PERU**

**AÑO 2017 - I**

**PAGINA DEL JURADO**



**PRESIDENTE**

**Vigo Gálvez, María**



**SECRETARIO**

**Zúñiga Porras, Walter**



**VOCAL**

**Narváez Arnibar, Tereza**

### **DEDICATORIA:**

El presente trabajo de investigación está dedicado para mi padre que desde el cielo ilumina mi camino y estaría muy contento al ver mi desempeño; a mi madre por brindarme desde un inicio todo su apoyo y sacrificio, familiares y amigos más cercanos quienes apoyaron, incentivaron y animaron en mi proyecto.

### **AGRADECIMIENTO:**

Especialmente a mi profesora y asesora de proyecto de investigación María Vigo, por todo el apoyo, confianza y oportunidades brindadas, a todos los profesores que fueron de gran apoyo a mi tesis, a mi centro de labores por brindarme información relevante y por permitirme realizar mi proyecto con éxito dentro del establecimiento, a mi madre por hacer posible que realice mis estudios, por último y no menos importante a Dios por darme la oportunidad de seguir la vida y culminar el proyecto.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD:**

Yo Melissa Lauro Pérez con DNI N° 71012641, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 29 de mayo del 2017.



---

Melissa, Lauro Pérez

## **PRESENTACION:**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Motivación Laboral en los colaboradores del área de AYB en Thunderbird Salsa’s, del distrito de Miraflores, en el 2017” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.

**La autora.**

# Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRAC.....	xi
<b>I. Introducción.....</b>	<b>12</b>
1.1 Problema de investigación.....	29
1.2 Objetivos.....	30
<b>II. Método</b>	
2.1 Diseño de investigación.....	31
2.2 Variables, Operalización.....	33
2.3 Población y muestra.....	34
2.4 Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad .....	35
2.5 Métodos de análisis de datos.....	39
2.6 Aspectos éticos.....	40
<b>III. Resultados.....</b>	<b>41</b>
<b>IV. Discusión .....</b>	<b>44</b>
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>49</b>
<b>VI. Recomendaciones.....</b>	<b>51</b>
<b>VII. Referencias.....</b>	<b>53</b>

<b>Anexos</b> .....	<b>56</b>
- Anexo A: Mapa de la organización.....	57
- Anexo B: Instrumento.....	58
- Anexo C: Matriz de consistencia.....	61
- Anexo D: Ficha de Validación.....	62



## Índice de tablas

Tabla 1: Operalización de la variable.....	31
Tabla 2: Instrumento de validación .....	32
Tabla 3: Juicio de los expertos.....	34
Tabla 4: Validez de contenido por indicador.....	36
Tabla 5: Resumen de procesamiento.....	37.
Tabla 6: Estadísticas de tabulación.....	37
Tabla 7: Parámetros estadísticos de la motivación laboral.....	39
Tabla 8: Parámetros estadísticos de la dimensión motivación intrínseca.....	40
Tabla 9: Parámetros estadísticos de la motivación extrínseca.....	41

## RESUMEN:

El presente trabajo de investigación es no experimental, de tipo aplicativo-descriptivo, de corte transversal y de enfoque cuantitativo, cuyo objetivo es identificar el rango de motivación laboral que se desarrolla en el área de AyB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores, en el 2017. Se utilizaron los factores de motivación según Frederick Herzberg, fundamentos de Dessler, pirámide de Maslow, análisis de Vroom, entre otros estudios realizados. La muestra estuvo conformada por 56 colaboradores del área de alimentos y bebidas entre los colaboradores estuvieron específicamente los del área de cocina y de servicio, sin contar a los jefes y supervisores, a quienes se aplicaron el instrumento utilizado que fue la encuesta. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 22. El rango de motivación laboral es bueno dentro de la empresa ya que se desarrolla en un 66% reflejado de las encuestas realizadas, en donde el rango regular ocupa un 33% dando así como resultado que la gran mayoría de colaboradores se sienten motivados, pero aún falta aumentar la estimulación al desarrollo de las actividades. El tipo de motivación intrínseca tuvo como resultado que un 61% de los colaboradores afirman que se encuentra en el rango bueno mencionado tipo de motivación, en cambio un 39% afirma que esta motivación es regular y poco frecuente. Por otro lado el tipo de motivación extrínseca tuvo como respuesta que un 57% de colaboradores se sienten motivados de esta forma mientras que un 43% mencionan que no sienten con tal frecuencia este tipo de motivación.

**Palabras claves:** Rangos, motivación laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca.

## ABSTRAC

The present research work is non-experimental, of an application-descriptive type, cross-sectional and quantitative approach, whose objective is to identify the labor motivation range that is developed in the area of Thunderbird Salsa's of the district of Miraflores, In 2017. Motivation factors were used according to Frederick Herzberg, Dessler fundamentals, Maslow pyramid, Vroom analysis, among other studies. The sample was made up of 56 collaborators from the food and beverage area. Among the collaborators were specifically those in the kitchen and service area, not counting the supervisors and supervisors, who applied the instrument used in the survey. The data collected were processed and analyzed using SPSS software version 22. The labor motivation range is good within the company since it is developed in a 66% reflected in the surveys carried out, where the regular rank occupies 33% thus giving As a result that the vast majority of employees are motivated, but there is still a need to increase the stimulation to the development of activities. The type of intrinsic motivation resulted in 61% of employees saying that they are in the good range mentioned above, but 39% say that this motivation is regular and infrequent. On the other hand, the type of extrinsic motivation had as answer that 57% of employees are motivated in this way while 43% mention that they do not feel this type of motivation with such frequency.

**Key words:** Ranges, work motivation, intrinsic motivation, extrinsic motivation

## I. INTRODUCCIÓN

El recurso humano que posee una empresa, es pieza clave y fundamental, dado que dentro de la organización este recurso ha sido, es y será el factor determinante para lograr mejoras y buenos resultados; ésta área es una de las principales dentro de la empresa ya que cuya responsabilidad es indispensable, debido a que son quienes se encargan de las entrevistas, reclutamiento y selección del personal, por lo tanto como primordial cargo es el de escoger a quienes cumplan con el perfil y a los que puedan comprometerse con el trabajo. El talento humano se va generando y desarrollando con mejor potencial dependiendo mucho del manejo gerencial, debido que esto determina el desempeño y desenvolvimiento de todo el personal en conjunto, así mismo la empresa pueda mejorar, crecer, desarrollarse y expandirse de una manera muy efectivo.

Abrajan, Contreras y Montoya (2009), mencionan que: “Toda empresa u organización está formada por estructuras, procesos y recursos. En las cuales las estructuras tienden a ser y relacionarse con la forma en la que se distribuyen las tareas o actividades; mientras que los procesos, se refiere a lo que respecta el desempeño de las acciones o propósitos que tiene la organización y por último el recurso, es una fuente de suministro”. Por lo tanto, las empresas se basan en sus tres puntos más importantes, en donde el más destacado es el de recursos, ya que dentro de este aspecto puede darse por los equipos, materiales o el personal o también mencionado como recurso humano.

Todo buen resultado puede lograrse siempre y cuando todos los colaboradores den buenos resultados aportando de manera significativa dentro de la empresa, en la cual como resultado de estos hechos es necesario que se encuentren motivados e incentivados, sintiéndose así comprometidos e identificados mucho con la empresa, desempeñándose de una manera eficiente y eficaz, generando altos beneficios a la empresa como a ellos mismos. El trato que se da entre colaborador y jefe debe ser de manera muy amena, esto genera que el personal de todas las áreas pueda desempeñarse de una manera efectiva y en un ambiente dable y agradable. Si bien es cierto, la demanda laboral va en aumento,

por lo que también existen más oportunidades y competencias dentro del mercado tanto en oferta como demanda, cada vez las exigencias y requisitos son exquisitos y de forma obligatoria. Motivo el cual hay mucho más personal capacitado o en preparación para cumplir con las expectativas que se viene generando, por lo que como recompensa a ello desean beneficios y reconocimientos por el labor que realizan.

Actualmente las empresas y organizaciones tienen ya en claro y definida las situaciones y requerimientos que solicitan su respectivo personal, en la cual el mal comportamiento que ellos sostienen puede generar aspectos negativos de diferente índole que repercutirían de gran manera a la organización. Es por ello que para el progreso de las empresas es determinante localizar las debilidades, afrontándolas y sobre todo cambiando las condiciones presentadas dentro del entorno. Con esto se afirma que la competencia del mercado actual requiere de numerosas empresas mejor organizadas, contando con colaboradores que cuenten con el perfil solicitado, siempre y cuando también las empresas cumplan con los requerimientos necesarios para una mejora del propio personal. (Mora, Márquez y Pernía 2015).

Para que una empresa obtenga resultados positivos con mejoras tanto en ámbito económico, social y sobre todo lo que mayormente buscan es lograr posesionarse y mantenerse en el mercado, esto dependerá directamente del recurso humano que exista dentro de la organización. Bien se sabe que la mano de obra es lo más importante ya que el producto no se realiza ni vende solo, un buen servicio brindado consigue y fideliza a los clientes de todos los ámbitos. Todo esto como las ganancias y pérdidas que se genere dependerán del personal que ofrece el servicio; por lo tanto para que exista un buen desempeño y para que se obtenga los resultados que se desea; la clave de todo ello es que el personal se sienta contento y a gusto con lo que hace en el trabajo, todo dependerá del clima, cultura, gestión y sobre todo los factores motivacionales que exista dentro de la empresa.

Es así, que por siguiente se puede afirmar que el reto principal de la empresa es adquirir una competitividad a través de productos de alta calidad pero a bajo costo. Aunque la mayoría de veces por no decir siempre no resulte sencillo, según

menciona Tarí (2008) una de las mejores formas para lograrlo es conseguir una implantación de programas de mejora de calidad en total, que a la vez, proporcionen respuestas válidas a las necesidades de los clientes permitiendo así que la organización alcanzar una merecida posición.

Segurado y Agulló (2012), mencionan a la calidad de vida laboral como uno de los factores de mayor relevancia, en las cuales debe realizarse un análisis constante dentro de las empresas u organizaciones en cuanto a se refiere la elaboración de un delimitación conceptual y de un panorama metodológico de la calidad total de la vida laboral.

La motivación laboral es un factor muy importante que da impulso como motor, tal como lo define Estrada (2007):

“La motivación se asemeja a un motor que impulsa al organismo a actuar. Es el estado de un individuo que lo lleva a comportarse de forma tal que asegure el logro de cierta meta. Puede decirse que está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo”.

Cada persona actúa en busca de su propio beneficio e intereses, así como las necesidades desde el nivel más básico, hasta la suplementarias, tal como lo define Maslow (1991) según su modelo de pirámide motivacional descrito en su libro “Motivación y Personalidad” en donde muestra las necesidades de una forma más sencilla de comprender lo que desean satisfacer los seres humanos. Estas necesidades presentadas por el autor lo refiere mediante una pirámide, en la cual como base menciona la necesidad fisiológica, siendo las más básicas y necesarias como es el caso de la alimentación, respiración, descansos, entre otros; en el siguiente nivel está la necesidad de estar seguros; la tercera es la afiliación que se refiere al entorno es decir amor, amistad; cuarto nivel es el reconocimiento en donde se centra el autorreconocimiento, confianza, respeto, éxito; y como último y ya a superación es la autorrealización en donde nos habla de la moralidad, creatividad.

El distinto comportamiento y actitudes de las personas, son básicamente afrontados y caracterizados por determinantes relativamente externos dados a ser el comportamiento expresivo. Maslow (1970), menciona que a menudo, como

respuesta funcional a un problema o alguna necesidad, los factores de motivación externos tienen mucho que ver para lograr tener una satisfacción que se pueda generar. A la vez, las deficiencias externas que puedan existir, son de igual manera los elementos y factores externos los que satisfagan necesidades.

Entre otra definición tomada es la de Vroom (1968) en su libro teoría de las expectativas, citado por Padrón (2014), menciona que las personas tienen creencias y expectativas hacia el futuro. Para poder obtener un alto desempeño laboral, está directamente relacionado con la posibilidad de conseguirlo y de que, una vez alcanzado, el individuo sea recompensado de tal manera que el esfuerzo realizado haya valido la pena.

Cada vez, las personas esperan recibir, ganar o generar mucho más de lo ya denominado básico; de un tiempo hasta la actualidad todo se va cambiando y para mejor, gracias a la globalización que hace que nuevas cosas se realicen, con ello como parte positiva esta la busca de mejores posibilidades de empleo, nuevas experiencias y mejor estilo de vida, sin embargo, también genera mucho más competitividad tanto para los generadores de empleos como para los que buscan mejores posibilidades laborales, ya que también buscan mejor estabilidad económica y obtener ciertos beneficios; lo mismo ocurre con las empresas, al haber más competencia, lo empresarios buscan mantenerse o desean abrirse paso en el mercado laboral, para ello ya no es solo el factor del producto, sino también el cómo se ofrece dicho producto, y quienes brindan el servicio. Por lo tanto el personal que hace posible estos servicios para que laboren de una manera productiva necesitan estar motivados ya sea por distintos factores, así lograrán un mejor desempeño con mejor ganas y expectativas.

Con lo que respecta en el sector de servicios, Cruz, Valle, Ruiz y Paredes (2017), mencionan que el recurso humano tiene un papel decisivo a la hora de lograr obtener la satisfacción de los clientes. En el rubro turístico, cabe señalar que también debe evaluarse el conocimiento de las competencias del personal con respecto a la relación con los factores motivacionales que aportan al desempeño que se espera dentro de la empresa.

La medición económica del turismo en el Perú está a cargo de la OGIE, en el 2001 realizó la primera medición integral de las variables de turismo y su impacto en la economía. Por medio el cual informa la CST, con respecto a los empleos generados por el turismo es de 251.143 empleos directos. También informa que la actividad que genera mucho más empleo es el rubro de restaurantes y negocios similares con un total de 94.883. (Mincetur, 2015).

Con esto también se sabe que actualmente, gracias al aumento de turistas dentro del país, el sector hotelero ha ido incrementando a gran magnitud, a lo que anteriormente eran simples lugares de alojamiento, hoy en día ya no lo son, gracias a los nuevos avances existe el boom de la hotelería. Por tal razón es que estos establecimientos siempre están innovando e implementado al igual que en las gestiones de una forma competitiva.

Existe una encuesta estadística que se realiza de forma mensual sobre el turismo hecho a los establecimientos de alojamiento temporal, realizada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo con la finalidad de recolectar información básica para elaborar magnitudes e indicadores mensuales de la capacidad y uso de la oferta de alojamiento a nivel nacional, regional y local, para apoyo a la toma de decisiones de los agentes públicos y privados (Mincetur. 2016).

Por lo tanto, gracias a tales datos estadísticos e informativos, se deduce el nivel y la cantidad de establecimientos de hospedajes que existen actualmente en el Perú, el cual algunos son cadenas o empresas independientes. La competencia es ardua y va dependiendo al nivel o segmentación al cual se quiere llegar. Esto genera oportunidades laborales para todo en general, con la profesión en rubro hotelero o en otras áreas. A la vez esto genera que los estudiantes o egresados algunas veces encuentren dificultades en conseguir puestos de trabajo debido a la alta competitividad que existe.

Hoy en día debido a la alta oferta dentro del mercado, y también por la demanda es que se efectúan premiaciones tanto como de forma externas como internas en las empresas la cual de cierta forma genera el hecho de homenajear y felicitar los logros y desempeño que van realizando las empresas, estos



acontecimientos se realizan por distintas modalidades y motivos, como por ejemplo, mejor lugar donde trabajar o empresa que aporta y ayuda con el medio ambiente, entre otros, estas premiaciones son a nivel mundial y nacional. Entre las más conocidas se encuentra la del Great Place to Work el cual traducido al español es “El mejor lugar para trabajar”, premio brindado cada año a las empresas en donde se encuentre el mejor clima laboral la cual en el año 2015 da el tercer lugar a la cadena hotelera Hilton empresa muy conocida por encontrarse en varios países y provincias dentro del Perú. Como parte de una de las características del mencionado hotel es que cuenta con excelente Recurso Humano, área el cual es fundamental para conllevar al hotel al éxito, por el servicio que brinda, exigencia y competencia sana que existe en dicho lugar de trabajo.

Esta empresa hotelera garantiza los mejores servicios, beneficios y oportunidades de logros a los trabajadores y mayor satisfacción a los huéspedes, a la vez, proponen las actividades de capacitación bajo estándares y políticas del hotel. En el ranking presentado una de las cadenas hoteleras también encontradas en el Perú, es el de Atton el que ocupa el noveno lugar.

Con lo que respecta a restaurantes, Central Restaurante fue denominada por tres años consecutivos como el mejor restaurante a nivel de Latinoamérica por una revista británica de nombre Restaurant, debido a la integración de insumos indígenas peruanos en la carta del menú del restaurant. En el año 2012 mencionado restaurante fue elegido fue denominado como mejor restaurante del Perú, por una guía gastronómica, con respecto a nivel mundial ocupó el puesto número 50, de los cincuenta mejores restaurantes del mundo. A la vez fue premiado por obtener la mejor carta de vinos y mejor sumiller,

Del mismo modo, continuando con las premiaciones a nivel internacional en la cual con lo que respecta a nivel Latinoamérica el Hotel Accor ocupó el segundo lugar, el noveno fue para JW Marriot, una de las cadenas más antiguas e importantes a nivel mundial, el cual tiene a disposición de sus colaboradores un portal online con la finalidad de postular a carreras ofrecidas dentro de la organización sin requisitos tan exigentes, esto genera que encuentren mejores

oportunidades laborales y con una amplia experiencia fuera del país, la cual ayuda y aporta en el desarrollo para un crecimiento tanto profesional como personal.

Si bien es cierto actualmente existe una variedad de centros de hospedajes las cuales cada vez van innovando y agrandando sus áreas, ofreciendo así a su público objetivo una gran variedad de cosas y opciones por elegir sin necesidad de salir del establecimiento en donde se encuentre, con ello también se abre muchos negocios como restaurantes, que hoy en día dan la hora y siempre es el negocio que genera ganancias si sabes mantener los estándares y se cumplan los requisitos que exigen los nuevos y antiguos comensales.

Montoya, Abrajan y Contreras (2009), mencionan de la gran importancia para las organizaciones conocer detalladamente la perspectiva del trabajador para recopilar información valiosa y así se dé un mejoramiento de los procesos y la productividad, como también pueda servir de guía para el aumento de la satisfacción en el centro laboral.

La empresa Thunderbird Hotels Fiesta hotel y casino, es una cadena hotelera perteneciente al grupo internacional Thunderbird Resorts Inc. la cual es una moderna propiedad ubicado en una zona muy comercial y céntrica en el corazón del distrito de Miraflores, al sureste de Lima. En el cual mencionado distrito cuentan con variedad de establecimientos de hospedajes y demás centros de esparcimiento y negocios de diversas categorías, a la vez, es uno de los más seguros con lo que respecta con asaltos y accidentes, aclarando que aun así no se encuentra ajeno ni lejos de actos delictivos. (Anexo A).

Describiendo de cierta forma el distrito peruano de Miraflores es un exclusivo barrio residencial y comercial al sur del centro de lima, la cual forma parte de uno de los 43 distritos pertenecientes a la provincia de Lima. Quedando ubicado exactamente en el centro-sur del centro de la ciudad. Limita al norte con San Isidro, al este con Surquillo y Surco, al norte con Barranco y al oeste con el maravilloso océano pacifico en la costa verde. Consta de una extensión de 9,62 kilómetros cuadrados con una población de 81.000 habitantes aproximadamente. Distrito el cual también es caracterizado por ocupar el segundo puesto a nivel nacional en el

índice de desarrollo humano siendo desplazado por el distrito de San Isidro. En la cual como misión del municipio es el de brindar servicios de calidad con transparencia y tecnología para generar beneficio a los ciudadanos, generando así el desarrollo integral y sostenible de la ciudad. Como visión institucional consiste en ser una municipalidad líder que promueve el desarrollo integral de la comunidad. Gracias al labor y políticas de la municipalidad obtuvo reconocimiento tales como, el premio creatividad empresarial en el 2016, el cual fue otorgado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicada; otra de las premiaciones otorgadas en ese mismo año fue el premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública.

Por su parte, Thunderbird es una empresa de negocios que cuenta con una variedad de áreas y departamentos dentro del local tales como: casino, hotel, restaurante, karaoke, spa, y mucho más opciones que engloba un entretenimiento sumamente asegurado las 24 horas del día. En donde se vive un excelente clima por la grato servicio, ambiente, y por las modernas instalaciones, esto genera la mayor comodidad de los clientes, comensales y huéspedes que adquieren el servicio; en la cual es recomendable e ideal para aquellos viajeros que buscan el ambiente perfecto para trabajar y a la vez relajarse, también cuenta con hall de recepción y sala de estar, centro ejecutivo, bamboo Room de capacidad para 60, salón alcanfores de 40 pax, salón Fiesta de 30 pax. En el cuarto piso del Fiesta, se encuentra Zaphira Spa, en la cual dispone de 5 salas de terapia de masaje, también cuenta con una piscina bajo techo, sauna a vapor, restaurante café y estacionamiento.

Thunderbird Hotels Lima, consta de otras asociaciones pertenecientes a la cadena, las cuales vienen a ser: Hotel Principal, Fiesta Hotel, Pardo y Bellavista que se encuentran ubicados en el distrito de Miraflores, Carrera en Lince y El Pueblo Resort y Convention Center en Santa Clara, Chosica.

Fiesta hotel y casino consta de 20 pisos y 4 sótanos, en el segundo y tercer piso se encuentra Fiesta, de unos 5500 metros cuadrados. En el interior del casino, los huéspedes y demás clientes tienen acceso al renovado, Salsa's Bar & Grill, el

cual presenta más de 70 pantallas planas que muestran los más importantes eventos deportivos, y la pantalla con alta definición más grande de Lima.

Por su parte Thunderbird Salsa´s ubicado dentro del Fiesta hotel y casino de Miraflores, perteneciente también a la compañía Thunderbird, consta de tres ambientes en tres pisos diferentes, las cuales en el primer piso o también denominado “puente” tiene una capacidad para unas 62 personas, en el siguiente nivel hay una capacidad para unas 133 personas, y por último en el tercer nivel tiene una capacidad de 195, en donde cada piso o ambiente tiene acceso por consumo mínimo los platos a la carta que tiene como precio mínimo S/ 30 nuevos soles.

Así mismo Thunderbird cuenta con un edificio en donde se encuentran las modernas oficinas de perfil corporativo de la misma empresa tales como: recursos humanos, área de logística, marketing, ventas, entre otros, adicionalmente se encuentran oficinas de otras compañías. El edificio consta de áreas disponibles desde los 50 m<sup>2</sup> a 530 m<sup>2</sup>, estacionamiento para uno 250 autos y un alto sistema de seguridad.

Thunderbird Hotels Fiesta Hotel y Casino cuenta con gerentes, dueños e inversionistas decididos a lograr sus metas, objetivos y están dispuestos a lograr mucho, teniendo bien en claro que su personal es lo primordial para que la empresa tenga éxito, preocupándose por la salud, beneficio, capacidades, desarrollo, desenvolvimiento, entre otras cosas.

A través de entrevistas realizadas a un total de 20 colaboradores del área de servicio Salsas Bar and Grill que viene a ser el restaurante dentro del hotel y casino Fiesta, la cual son colaboradores que tienen constante comunicación y relación con las demás áreas como el de cocina, limpieza, seguridad, casino, en general con todas las áreas ya que por ser área de alimentos siempre es necesario estar al contacto con las demás áreas que laboran en dicho establecimiento en el año 2017, quienes comentan que la gran mayoría se siente tranquilos, cómodos y contentos con el labor y el ambiente grato en donde se encuentran. A la vez otra parte que fue cuestionada y tomada en cuenta sus comentarios, mencionan que debería

escucharse más las opiniones y tomar los comentarios más constructivos. Todo el personal de todas las áreas en general deben sentirse motivados y tranquilos, para que así realicen todas sus actividades en un grato ambiente; a la vez esto ocurre cuando efectivamente se generan los factores motivacionales dentro del centro de labores, como consecuencia se lograra que cumplan sus roles y actividades con el mejor desenvolvimiento posible.

Se ve el caso de un colaborador desmotivado cuando empieza a perder el entusiasmo, la ilusión y las ganas en las cuales comenzó. El rendimiento va decayendo, por lo que en consecuencia el servicio y labor disminuye y se hace ineficiente. Las razones por las cuales esto ocurra puede ser por diferentes motivos que pueden ser generados tanto dentro como fuera de la empresa, por lo tanto los jefes siempre deben estar pendientes y atentos a lo que ocurre y lo que deseen sus colaboradores, es parte de beneficios, incentivos y motivación lo que tienen que generar dentro de la empresa.

En ese sentido, en la investigación se buscó conocer sobre la motivación laboral en los colaboradores del área alimentos y bebidas de Thunderbird Salsa's del distrito de Miraflores, en el 2017. Con el objetivo de saber si dentro de Thunderbird Salsa's ubicado dentro de Thunderbird Fiesta hotel y casino se desarrollaron los factores de motivación, lo cual pretendió diferenciarse de otros hoteles y restaurantes con respecto al mejor manejo de su recurso humano.

Es como tal, el presente trabajo de investigación, podría ser tomada para otras tareas o trabajos de investigación con la misma variable tomada que es el de Motivación Laboral.

El tema de investigación fue acerca de la motivación laboral, bien se sabe que uno de las áreas fundamentales dentro de una empresa es el de Recursos Humanos, en el cual se desea el buen desempeño de los colaboradores. En el presente trabajo se irá exponiendo diversos conceptos que fueron recopilados de forma amplia de la variable de estudio. Por tanto, los trabajos de investigación que se han hallado respecto a la variable de estudio motivación laboral involucraron aspectos tales como clima laboral, incentivos, expectativas, gestión de los recursos

humanos que son factores determinantes para el desarrollo efectivo de dicha variable.

En el ámbito internacional, se encontró algunas definiciones y trabajos realizados que tienen enlace con la variable de estudio. Cordero, E. (2014) presenta, “Determinación de los factores de motivación del trabajador mexicano en el sector hotelero”, trabajo presentado para obtener el grado de maestro en administración, del Instituto politécnico Nacional de la unidad profesional interdisciplinaria de ingeniería y ciencias sociales y administrativas. En la presente investigación se obtuvieron y analizaron factores de motivación más importantes para colaboradores de tres empresas hoteleras. En la investigación lograron analizar los resultados obtenidos bajo la aplicación de las encuestas, utilizaron la tipificación de los factores de a motivación de los colaboradores de las tres empresas analizadas, en la cual se realizaron las recomendaciones bajo los resultados que fueron obtenidos de la investigación, dichas recomendaciones van dirigida a los mismos representantes del área de recursos dentro de las empresas para que puedan generar una mejor gestión y desenvolvimiento de los trabajadores, y ser más efectivos al momento de motivarlos.

Bedodo y Giglio, (2006) en su trabajo de investigación de título “Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica, trabajo para optar el título de Psicólogo, de la universidad de Chile, facultad de ciencias sociales. Trabajo de investigación la cual intento comprender la relación existente entre motivación laboral y compensaciones. Esto permitió plantear compensaciones y demás conceptos que se logran conectar con la motivación en el trabajo; donde concluyen que la motivación laboral es un factor importante y eficaz dentro de la organización, para tener mejor afán de desempeñarse en sus labores.

García y Neumann, (2006) en el trabajo presentado con el título de “Análisis de la motivación como característica integral del clima organizacional en el hotel Luciano Junior Maturín en el periodo 2005-2006” en donde utilizan las definiciones de diversos autores y modelos de necesidades. El estudio fue en base teórica descriptiva, se plantearon objetivos generales y específicos que tenían como

finalidad de permitir el estudio y respuesta de las dudas que había. Como conclusión del presente estudio, dedujeron que los trabajadores sienten que el clima actual los motiva para cumplir con sus metas tanto dentro y fuera del trabajo.

Mientras en el ámbito nacional existen investigaciones sobre la Motivación, así como Serrano y Gonzales, (2015) en su tesis titulada “Propuesta de mejora de la gestión de recursos humanos, Hotel Descanso del Inca – Chiclayo, 2014” presentando el trabajo para obtener el título de licenciado en administración hotelera y de servicios turísticos de la Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo. En donde el objetivo del proyecto fue desarrollar una propuesta de mejora para la gestión de los recursos humanos en el hotel Descanso del Inca en la provincia de Chiclayo, en la cual tuvieron como tipo de investigación mixta, diseño descriptivo, conformando como muestra por 12 personas, quienes fueron los colaboradores del mencionado hotel, entre una de sus conclusiones, dedujeron ciertas deficiencias dentro del establecimiento donde se realizó la investigación y finalmente diseñaron una propuesta con ciertas pautas para una mejor gestión y desempeño de los colaboradores dentro de la empresa hotelera. El presente antecedente aporta de gran manera al trabajo de investigación debido que habla y menciona acerca de la variable de estudio.

Gherman, Iturbe y Osorio (2011) en el trabajo de investigación titulado, “La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio” de la Pontificia Universidad Católica del Perú, tesis para obtener el grado de Grado de Magister en Administración estratégica de empresas. El trabajo que se realizó fue cualitativo, donde se analizó una muestra de 472 trabajadores, en donde se encontraron indicios que coinciden en el impacto. El presente antecedente aporta de manera importante al trabajo de investigación, dado que el tema y la variable son mucho más mencionadas y relacionadas con el trabajo de investigación.

Cayro y Paniura, (2014) presentaron su proyecto de investigación titulada “Análisis de la motivación del recurso humano y su repercusión en el nivel de satisfacción de los huéspedes de la Casona Plaza Hotel AQP, Arequipa 2014” el cual presentaron para obtener el título profesional de Licenciadas en turismo y hotelería, de la Universidad Católica de Santa María. El cual, el presente trabajo

tuvo como finalidad el análisis de la motivación de los recursos humanos en el nivel de satisfacción en el ambiente laboral ya mencionado. Se utilizaron dos variables, en donde una de ellas fue la motivación del personal. Tuvo como unidades de estudio a los trabajadores del establecimiento hotelero los cuales trataron de quince personas y algunos huéspedes que reciben el servicio dentro del hotel. Para la recopilación de mayores datos utilizaron dos tipos de cuestionarios. Como conclusión final del trabajo realizado, dedujeron que, el personal que labora en dicho establecimiento se encuentra motivado y logran desempeñar sus labores de una manera eficaz, la cual permite que los huéspedes se sientan tranquilos y contentos durante su estadía en el lugar donde se alojan.

Otra de las investigaciones encontradas con respecto a la variable de investigación, tenemos a Orosco y Chávez (2014), en su trabajo de investigación titulada “El clima laboral y su relación con el desempeño laboral en las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca en el período 2014”, tesis elaborada para obtener el título profesional de Licenciadas en Administración de la Universidad Peruana del norte, facultad de Negocios. En donde el objetivo principal de la investigación fue establecer el clima laboral y desempeño laboral en mencionado hotel. Se realizó el trabajo a nivel descriptivo, con una población de 157 colaboradores que quedo en 112 trabajadores según la prueba de muestreo. Se logró identificar los porcentajes como resultado de dichas variables, finalmente concluyen en que ambas variables tratadas son similares y deben estar entrelazadas para que se realice un mejor desempeño laboral en las organizaciones.

Finalmente con respecto a investigaciones nacionales se describe la siguiente; Fernández y Anticona (2015), en su trabajo titulado “El coaching y estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción de los hoteles de cuatro y cinco estrellas del destino turístico de Trujillo”, la cual el trabajo presentado fue realizado para obtener el título profesional de Administrador en Servicios turísticos de la universidad privada del norte, pertenecientes a la facultad de negocios. Como objetivo principal que presentan en



dicha investigación es determinar cómo se manifiesta el coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano, para el presente trabajo se presentaron tres hipótesis específica. El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal y descriptivo correlacional, se utilizaron entrevistas las cuales fueron hechas a los jefes de área de recepción de cuatro hoteles investigados.

La motivación es un incentivo, las cuales están definidas por tres investigaciones señalan lo siguiente.

En términos generales, se puede considerar que la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; por otra parte, se dice que la motivación son todos aquellos factores que originan conductas; considerándose los de tipo biológicos, psicológicos, sociales y culturales (Arias Heredia, 2004).

La motivación laboral es un factor determinante para que exista un mejor desempeño en el ámbito laboral, esto incluye todos los instrumentos necesarios que favorezcan este factor. Para que una empresa u organización se mantenga fuerte, unida y sobrevalorada se necesita que exista una buena gestión de recursos humanos, donde se planteen los principales objetivos las cuales deben lograrse para alcanzar una meta.

Según Frederick Herzberg (citado por Dessler, 2012) dice que:

La mejor forma de motivar a alguien, comprende en organizar el trabajo de manera que proporcione la retroalimentación y el desafío para satisfacer las necesidades del individuo.

Según la teoría de Vroom, (1964) que más tarde fue mejorada y expandida por Porter y Lawler (1968) sostienen que los individuos como seres pensantes, tienen creencias, esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas, la conducta es el resultado de elecciones entre alternativas y estas elecciones están basadas en creencias y actitudes.

García, Barbero, Ávila y García (2003) en el trabajo de estudio pretendieron analizar los aspectos de medida que mejor motivan a los jóvenes en su primer

centro de labores, en donde la perspectiva que tienen es alta. En las cuales los autores mencionan que existen factores inherentes al propio trabajo también denominado (intrínseca) y aquellos factores ajenos al contexto laboral conocidos también como extrínsecas.

Así mismo, otros autores definen tipos de motivación, tales como: Herzberg, Likert o Argyris insisten en que la organización ha de atender con mayor interés a los factores de motivación intrínseca dado que son éstos los que en realidad logran motivar a los trabajadores.

Solís, (2011) menciona a este tipo de motivación como:

Una fuerza motivada por recompensas o incentivos independientes de la propia actividad que el sujeto que realiza la actividad.  
Es la motivación externa que puede generarse, esto ocurre cuando se trata de despertar el interés motivacional de la persona mediante recompensas externas, como es el caso de bienes materiales, que impulsan, llaman la atención y motivan a las personas.

Con esto se entiende que es una motivación para lograr obtener una recompensa, es decir, es lo que nos motiva a hacer algo que no nos gusta mucho, sin embargo nos vemos obligados a realizar y más aún porque si lo que hacemos tendrá buenos frutos y buenas recompensas.

Solís, (2011), menciona que:

Se fundamenta que, éste tipo de motivación es definido en aspectos característicos de la propia actividad, motivadores y que caen bajo el control del propio sujeto.  
Es la motivación interna, es decir, nace de la parte interna de las personas, con la finalidad de satisfacer sus deseos de superación, autorrealización y crecimiento personal.

Es decir, ésta es la clase de motivación que te incita a realizar las cosas con muchas más ganas, aparece cuando se haces las cosas que se disfruta; para un mayor ejemplo y con más claridad al tema, es lo que te dan muchas ganas de realizarlo sin tener ningún impedimento y sin retrasarlo.

Según la teoría de Frederick Herzberg (1923 – 2000), se dice que:

Llamada “teoría de la Motivación – Higiene”, más conocida también como “Teoría de los dos factores” el enriquecimiento de las tareas trae efectos altamente deseables como, el aumento de la motivación y de la productividad, reduce la ausencia en el trabajo y la rotación del personal, este concede poca importancia al estilo de administración y lo clasifica como factor higiénico.

A la vez, Herzberg, Mausner y Bloch (1959), en el libro titulado “the motivation to work”, afirman y concluyen bajo su trabajo de investigación, lo siguiente:

Los factores involucrados con la producción de la satisfacción en el trabajo son distintos y no tienen que ver con los factores que producen la insatisfacción dentro del trabajo. Esto quiere decir que el opuesto de la satisfacción laboral no sería la insatisfacción, sino más bien no tener satisfacción dentro del trabajo.

En otras palabras, aquellos factores que determinan la satisfacción en el trabajo son diferentes a los que producen insatisfacción (Herzberg, 1959). Los factores determinantes de gran satisfacción, denominados según el mencionado autor, denomina dos factores, el primero son motivadores, que se encuentran fundamentalmente en el contenido en sí del trabajo, mientras que los factores de insatisfacción, denominados factores de higiene, se refieren a las condiciones en que se realizan los trabajos.

Para poder comprender de una manera sencilla, Herzberg realizó diferentes estudios para determinar cuáles son los factores en entorno del trabajo de un colaborador, a este en causa de satisfacción o insatisfacción. Sustentó sus conclusiones en su libro “La motivación para el trabajo” en 1959. En lo cual los estudios incluyeron entrevistas y encuestas, en donde los colaboradores respondían según su criterio.

Se puede afirmar que la motivación laboral es el factor clave para el mejor desempeño y desenvolvimiento del personal dentro de la organización que como finalidad o como consecuencias traerán mejores resultados tanto para la empresa como para el personal.

Por otro lado, Stoner (1996) da a entender que la motivación es como el combustible que impulsa, arriesga y emprende una larga marcha hacia donde se quiso llegar, si no es el caso de estar motivados, no se llegaría a nada porque simplemente no se siente la necesidad o el requerimiento del impulso a tomar. Debe darse el caso de si no estar motivados, en este caso el personal de la empresa, pues debe darse esa orientación con una mejor gestión para un mejor desempeño.

Por su parte Chiavenato (2000), lo define como:

El resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Para que una persona este motivada debe existir una interacción entre el mismo individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.

Este aspecto que indica el autor tiene mucho que ver con la actualidad, dado que el personal que no se siente conforme o contento con el ambiente en donde se encuentre laborando, no podrá realizar sus funciones de una buena manera ya que no se sentirán motivados, aunque haya mejores beneficios.

Por lo tanto, Frederick Herzberg (citado por Dessler, 2012) señala las dimensiones como dos factores:

Estos factores se enfocan principalmente en el contexto en donde se produce el trabajo y por lo tanto también puedan desmotivar cuando no estén presentes. Si estos factores externos al trabajo son inadecuados, los colaboradores se sentirán totalmente insatisfechos.

En cuanto como factores de motivación intrínseca es referido al contenido del cargo que se realiza dentro del centro laboral, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Estos factores de motivación causan mayor satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia.

En cuanto Urcola (2008) menciona que la motivación empieza en uno mismo es decir, profundizar en aspectos importantes como la definición en sí de lo que es motivar, para que sirve, a quién motivar, los factores que incluyen la motivación y demás temas relacionadas que ayuden a uno mismo automotivarse y muchas aún en cuanto se refiere a motivar en una organización o quienes tienen que dirigir equipos de trabajo.

## **1.1. Problema de la Investigación:**

### **Problema General**

- ¿Cómo es la motivación laboral en los colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores en el 2017?

### **Problemas Específicos**

- ¿Cómo es la motivación intrínseca en los colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores en el 2017?
- ¿Cómo es la motivación extrínseca en los colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores en el 2017?

En tanto, la justificación teórica del presente trabajo de investigación fue respaldada con distintas teorías relacionadas y explícitas sobre la variable de estudio denominado motivación laboral que se pudo obtener gracias a los autores citados de libros, artículos, monografías, tesis, etc., que sumaron, dando mucho aporte y suma importancia, lo cual hizo posible que el tema pueda explayarse relacionándose las teorías encontradas. La investigación se basó en la teoría de Frederick Herzberg debido a que su trabajo de análisis muestra con claridad su teoría y dimensiones del trabajo realizado, la cual puede adaptarse a la realidad del estudio que se viene presentando.

No obstante, la justificación social estuvo enfocada a conocer con mayor facilidad y de entendimiento sobre la motivación laboral desarrollada en el área de AYB de Thunderbird Salsas dentro del Fiesta Hotel y Casino de Miraflores que sería de gran aporte, mejora y desarrollo de la empresa siempre y cuando tomen en cuenta todos los aspectos y conceptos, que son de gran importancia para un mejor desempeño tanto de los colaboradores entre cada una de las áreas dentro del centro de labor, así como también el informe sirvió como gran aporte para los comensales, huéspedes y clientes frecuentes. Para obtener mejores servicios que no solo satisficieron necesidades ni deseos sino también se generó el buen costo de oportunidad y valor agregado a las expectativas.

Los resultados de la justificación práctica, contribuyó de manera significativa a la empresa, debido a que el personal se sintió como en casa en un ambiente laboral ameno y con ello se desempeñan con la mayor destreza, brindando y ofreciendo así un mejor servicio, cumpliendo sus roles de manera positiva, amando, cuidando y conservando su puesto de trabajo. Con ello se recibió mejores logros, así como se notó que es la mejor manera de captar, atraer y fidelizar a los clientes, en este caso, los huéspedes. Con esto lo que se buscó que el negocio vaya bien y que el trabajo también sea dable y logre que ambas partes, tanto empleado como empleador se vean beneficiados y que en cierto modo crezcan y mejoren para un mejor futuro.

En definitiva, la justificación metodológica residió en que la investigación haga uso de un instrumento para la recolección de datos a través del desarrollo del cuestionario, en el cual, los resultados obtenidos fueron muy útiles para todos aquellos nuevos investigadores que deseen analizar y estudiar sobre los estudios ejecutados sobre el tema de investigación, tanto se usó de evidencia para toma de alguna información útil que encontrarse en presente material.

## **1.2. Objetivos**

### **Objetivo General**

- Identificar el rango de motivación laboral que se desarrolla en el área de AYB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores en el 2017.

### **Objetivos Específicos**

- Analizar la motivación intrínseca de los colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores en el 2017
- Identificar la motivación extrínsecas que se desarrolla de los colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores en el 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental de tipo aplicativo - descriptivo, de corte transversal y de enfoque cuantitativo, el cual fue realizado de ese modo ya que sólo se recolectó datos y describió la situación actual sobre los factores de motivación laboral en los colaboradores del área de A y B de Thunderbird Hotels Fiesta hotel y casino del distrito de Miraflores, mediante el instrumento de la encuesta que fue de mucha ayuda para determinar los resultados más precisos y reales de las preguntas y datos que se quiso obtener. Para Hernández; Fernández y Baptista, (2010, p.128) fueron investigaciones que no se realizaron con el manejo voluntario de variables y en ellos se puede observar a las expresiones en su contexto original, hacia posteriormente ser investigado.

Por su parte Brown (2015), menciona que en la investigación aplicada, el análisis factorial se utiliza con mayor frecuencia en las evaluaciones psicométricas de las pruebas de artículos; así el investigador puede realizar una estructura de medición antes de pasar a la parte más detallada del estudio.

A la vez Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.92) en su libro Metodología de la investigación, mencionó que el tipo de diseño científico que se utilizó, “buscó especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analizó, describiendo tendencias de un grupo o de una población”. Es decir, únicamente medir o recoger información necesaria y básica de forma independiente sobre la variable o variables según se refiere.

De tipo de corte transaccional o transversal ya que para Hernández; Fernández y Baptista (2010, p.154), lo definen como:

“El hecho de recolectar los datos en un momento y tiempo único, cuyo propósito es el de describir variables y analizar la incidencia e interrelación en un momento dado. “

En este caso, el diseño transaccional descriptivo cumple con la finalidad de indagarla incidencia de modalidades o niveles de una o más variables en una población.

Por otro lado Arias (2016, p.25) en su libro El proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica, menciona: que la investigación científica descriptiva, “consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se encuentran en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los instrumentos se refiere.

Con estas definiciones estuvo basado el diseño de investigación tomado, dado que se mencionaron los criterios del motivo y uso de este tipo de diseño. El cual el presente trabajo se realizó de manera descriptiva ya que simplemente se recolectó información básica y teórica sobre la variable de estudio.



## 2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1

*Operalización de la variable Motivación laboral.*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
MOTIVACION LABORAL	Según Herzberg citado por Gary Dessler nos dice: "La mejor forma de motivar a alguien consiste en organizar el trabajo de manera que proporcione la retroalimentación y el desafío que sirvan para satisfacer las necesidades "de nivel más alto" del individuo por cuestiones como el logro y el reconocimiento, dichos requerimientos son relativamente insaciables, de forma que el reconocimiento y un trabajo desafiante contribuyen un generador intrínseca"	La variable de motivación laboral será medida a través de las técnicas de encuesta, utilizando el instrumento de la escala según Likert. El autor nos presenta dos dimensiones las cuales son las siguientes: Motivación Intrínseca y Motivación Extrínseca. A su vez nombre los indicadores que se mencionarán a continuación.	Motivación Intrínseca	Trabajo en si	Escala ordinal según Likert:  1. Totalmente en desacuerdo  2. En desacuerdo  3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  4. De acuerdo  5. Totalmente de acuerdo
				Realización	
				Reconocimiento	
				Progreso	
				Responsabilidad	
			Motivación Extrínseca	Infraestructura	
				Administración de la empresa	
				Salario	
				Relaciones con el superior	
				Beneficios y servicios sociales	

NOTA: Adaptado del *Manual del proyecto de investigación*, por la Universidad César Vallejo, año 2016, Lima- Perú. Editorial Universidad César Vallejo.

### 2.3. Población y muestra

En el presente trabajo de investigación la población está siendo constituida por 79 colaboradores del área de alimentos y bebidas de Thunderbird Salsa´s, en la cual está conformada por los colaboradores de servicio, los de staff de cocina y el área administrativa.

Tabla 2

*Clasificación del personal de alimentos y bebidas.*

PERSONAL DE A&B DE THUNDERBIRD SALSA´S	
Área de Servicio	36
Área de cocina	30
Altos mandos	13
Total	79

Según Hernández, Fernández y Baptista (2011), la población está constituido por un conjunto de personas. En la cual, como delimitación de las características de la población no solo depende de los objetivos de la investigación, sino también de otras razones prácticas. Cabe recalcar que una investigación no será más efectiva por contar con una población amplia, ya que lo importante es delimitar con claridad a la población con una buena base de planteamiento del problema.

Por otro lado la muestra viene a ser un subgrupo de la población o universo. En la mayoría de casos es complicado analizar a toda la población, para ello se hace uso de la muestra, con la finalidad de elegir la que puede ser más conveniente para estudio; esto permite que el trabajo de estudio sea de mejor eficacia, recolectando los datos precisos y de forma más creíble. Sin embargo, en la presente investigación no se realiza muestra si no un censo la cual es mencionada por Arias, J. (s/f) "Como el proceso total de recolectar, copilar, evaluar, analizar y publicar o diseminar en cualquier otra forma, los datos de algún momento determinado, a

todas las personas de cierto lugar o de una parte bien delimitada”. Esto debido a que la población de los colaboradores del área de alimentos y bebidas de Thunderbird Salsa’s son pocos y es conocida, en la cual se supo que estuvo conformado por 79 colaboradores en donde se encuentran los del área de servicio, área de cocina, y operativos, en donde está incluido los supervisores, capitanes y jefes, en general contando con turnos de día y noche.

Tomados en cuenta, dentro de los criterios de inclusión hay un total de 56 colaboradores del área de AyB en las cuales consta de:

- Colaboradores del área de servicio de Salsa’s.
- Colaboradores del área de cocina.

Así mismo en el criterio de exclusión:

- El área administrativa no entra en la realización del instrumento.
- Los supervisores y jefes inmediatos tampoco entran en la realización del instrumento.

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

Para Hernández el instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.

Y la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Es decir, formular estrategias para poder recopilar con mayor exactitud, que se realice y pueda generar resultados fiables. El instrumento puede ser confiable, pero no necesariamente válido.

Tabla N° 3

*Juicio de expertos*

Nº	EXPERTOS	INSTITUCION	VALORACION DE LA APLICABILIDAD
01	Mg. Vigo Gálvez María	Universidad Cesar Vallejo	93%
02	Mg. Enríquez Gamarra, Karina	Universidad Cesar Vallejo	81%
03	Mg. Calle Samanta	Universidad Cesar Vallejo	95%
04	Mg. Asencio Reyes Luz	Universidad Cesar Vallejo	80%
05	Dc. Muñoz Sabino	Universidad Cesar Vallejo	65%
<b>PROMEDIO</b>			4140%

#### 2.4.1. Técnicas recolección de datos

Según también se refiere Sampieri, “el momento de aplicar los instrumentos de medición y recolectar los datos representa la oportunidad para el investigador de confrontar el trabajo conceptual y de planeación con los hecho.”

En el presente trabajo de investigación se realizó y utilizó las técnicas de medición para la obtención de resultados exactos y precisos que ayudaron en resolver las dudas existentes:

**Encuesta:** En la investigación se empleó ésta técnica de recogida de información debido a que es un instrumento de mejor acceso y obtención de datos específicos y concretos, que ayudaron de manera significativa con el proceso, continuidad y finalización del trabajo de investigación, logrando así resolver las dudas, demostrar el problema y buscar una solución a ello. Esto permitió obtener amplia información de la variable de estudio “motivación laboral”, a través de preguntas cerradas estructuradas en un cuestionario impreso.

#### 2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

En la investigación el instrumento de investigación que se empleó fue el cuestionario creado de manera coherente, clara y precisa con la finalidad de obtener los datos cuantitativos sobre la variable de estudio en este caso “Motivación

Laboral” y de cada una de sus dimensiones que fueron las siguientes: Motivación Intrínseca y Motivación Extrínseca, en el cual cada dimensión constó con los indicadores respectivos que fueron cinco de cada uno; de la primera dimensión distinguimos como indicadores: trabajo en sí, realización, reconocimiento, progreso y responsabilidad; en la segunda dimensión los indicadores que se desarrolla son: condiciones de trabajo, administración de la empresa, salario, relaciones con el superior y beneficios y servicios sociales.

Se realizara la escala de medición según Likert fue conformada por las siguientes alternativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo; a la vez el instrumento fue conformada por un total de 30 preguntas cerradas en las que fueron aquellas que tenían como alternativas de respuesta previamente delimitadas, de fácil entendimiento y respuesta rápida.

### **2.4.3. Validez del instrumento de medición**

Para la validez del instrumento, se tuvo en cuenta la validez del contenido, que se llevó a cabo con los datos obtenidos en la tabla de evaluación de los juicios de expertos, así como, del método de promedio.

Para la presente investigación el instrumento fue validado por cinco expertos de la UCV. Para mejor ilustración ver tabla N°1.

En base al “Informe de Opinión de Expertos del Instrumento de Investigación”, se tabularon los datos para cada uno de los validadores, y se obtuvo la sumatoria de criterios para luego ser aplicados de la siguiente fórmula en donde:

$$p = \frac{4140}{50} = 83$$

**Interpretación:** Al aplicar la formula, el resultado de los promedios del juicio de expertos para la validez del instrumento de investigación voto como resultado 83%, lo que significa que el instrumento es considerado bueno.

Tabla N° 4

*Validez de contenido por indicador*

	VALIDADORES	Vigo Gálvez María	Enríquez Gamarra, Karina	Calle Samanta	Muñoz Sabino	Asencio Reyes Luz	Promedio
CRITERIOS	CLARIDAD	93%	81%	95%	65%	80%	414
	OBJETIVIDAD	93%	81%	95%	65%	80%	414
	PERTINENCIA	93%	81%	95%	65%	80%	414
	ACTUALIDAD	93%	81%	95%	65%	80%	414
	ORGANIZACIÓN	93%	81%	95%	65%	80%	414
	SUFICIENCIA	93%	81%	95%	65%	80%	414
	INTENCIONALIDAD	93%	81%	95%	65%	80%	414
	CONSISTENCIA	93%	81%	95%	65%	80%	414
	COHERENCIA	93%	81%	95%	65%	80%	414
	METODOLOGIA	93%	81%	95%	65%	80%	414
						TOTAL	4140

#### 2.4.4. Confiabilidad del instrumento de medición

La medición del nivel de confiabilidad del instrumento se llevó a cabo mediante la prueba del Alfa de Cronbach, con la finalidad de determinar el grado de homogeneidad que tienen los presentes ítems presentados en el trabajo. En donde, el coeficiente de Alfa de Cronbach tiene valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula, y 1 representa confiabilidad total, y pudo realizarse con el programa estadístico SPSS.

Tabla 5

*Resumen de procesamiento de casos.*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	56	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	32

De acuerdo con los resultados obtenidos según el análisis de fiabilidad, generados al procesar los datos obtenidos gracias al instrumento de medición, en este caso utilizado la encuesta, el Alfa de Cronbach dio como resultado **0,893** lo que demuestra que el instrumento tiene una fiabilidad alta.

## 2.5. Método de análisis de datos

### a. Estadístico descriptivo:

Posteriormente al haber realizado las respectivas encuestas a la población objetivo, se procedió a trasladar los datos que fueron obtenidos al programa estadístico denominado SPSS 22. Cuya finalidad de tal proceso, fue el de agrupar los datos y obtener la variable del presente proyecto que es motivación laboral y sus dimensiones las cuales resultan dos: a). Motivación intrínseca y b). Motivación extrínseca. Para la medición de las mismas se hizo un rango, la cual los valores fueron: malo, regular y bueno, puesto que con mencionados valores se midió la variable con sus respectivas dimensiones, obteniendo las frecuencias estadísticas

y los porcentajes de respuesta, tal como puede apreciarse en el capítulo de resultados.

## **2.6. Aspectos Éticos**

El desarrollo de la presente investigación realizada constó que el investigador no incurrió en acciones o intentos de plagio, ya que se respetó cada dato, conceptos y definiciones de los autores que sirvieron como fuente de datos para la realización del trabajo de investigación.

En consecuencia, los datos que se presentaron en el trabajo de investigación fueron verídicos y reales, no existió manipulación de la información obtenida y se respetó el anonimato de los entrevistados, manteniendo la confidencialidad prometida.



### III. RESULTADOS:

#### 3.1 Parámetros estadísticos de los resultados obtenidos.

##### 3.1.1 Parámetros estadísticos de la variable Motivación laboral

Tabla 7:

*Frecuencia estadística de la variable Motivación Laboral*

Motivación_Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	19	33,9	33,9	33,9
Válido	Bueno	37	66,1	66,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

En la tabla mostrada se denota que la variable central denominada “motivación laboral”, la cual consta de tres rangos: malo, regular y bueno en donde posee el mayor porcentaje el rango bueno con un 66% y el rango regular con 34%. Esto quiere decir que los colaboradores de Thunderbird Salsa´s afirman que existe un buen nivel de motivación laboral dentro del centro.

### 3.1.2 Parámetros estadísticos de las dimensiones

#### a. Parámetros estadísticos de la dimensión intrínseca

Tabla 8:

*Frecuencia estadística de la dimensión motivación intrínseca*

<b>Motivacion_Intrinseca</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	22	39,3	39,3	39,3
Válido	Bueno	34	60,7	60,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

En esta segunda tabla de resultados obtenidos de la primera dimensión denominada motivación intrínseca, indica que un 61% siendo mayoría de los colaboradores afirman que consideran en el rango bueno mencionada motivación, la cual es considerada todo acto voluntario que se desee realizar por propio gusto y motivación interna dentro del centro laboral Thunderbird Salsa´s, en cambio un 39% afirma que es regular la clase de motivación intrínseca dentro del centro laboral, con esto se concluye que aún faltan los deseos de mejora en todos como un buen trabajo en equipo,

**b. Parámetros estadísticos de la dimensión motivación extrínseca.**

Tabla 9

*Frecuencia estadística de la dimensión motivación extrínseca.*

<b>Motivación_Extrínseca</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	24	42,9	42,9	42,9
	Bueno	32	57,1	57,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Los resultados obtenidos de la tercera y última tabla muestra que los porcentajes obtenidos se encuentran ligeramente con mínima de diferencia, indicando que un 57% de colaboradores piensan y afirman que de la segunda dimensión denominada motivación extrínseca, existe en un nivel bueno, esto refiere que hay aquellos colaboradores que se sienten motivados mayormente por aspectos externos, es decir, fuerzas externas que conlleven a realizar las actividades por realizar; mientras que un 43% afirma que no existe o no sienten una buena motivación externa dentro del centro laboral.

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito el identificar y describir aquellos factores que determinan la motivación laboral de los colaboradores del área de AyB de un conocido y concurrido restaurante ubicado dentro de un establecimiento de hospedaje en Miraflores. Se pretendió examinar en qué rango se encuentra la motivación laboral en ese centro ya sea malo, regular o bueno, de la variable mencionada y de sus dos dimensiones presentadas, las cuales de los indicadores se crearon los ítems para el cuestionario; sobre todo, se buscó determinar las características que presenta con respecto a la motivación en el centro laboral, como se manifestaron por intensidad, por género, cargo y acerca de lo que piensan con respecto al trabajo en sí, realización, reconocimiento, progreso, responsabilidad, infraestructura, administración de la empresa, salario, relación con el superior y los beneficios sociales, basándose en estos factores que determinan el nivel y tipo de motivación que se emplea en el centro laboral. A la vez, con esto se busca identificar, informar y desarrollar el planteamiento y gestión de motivación, consiguiendo así una mejora. A continuación se presentarán los principales hallazgos del presente estudio.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que las buenas respuestas y el desarrollo oportuno de gestión en motivación desarrollados en el establecimiento laboral Thunderbird Salsa's son mediamente buenos y totalmente buenos, es decir, para algunos colaboradores aún se encuentra en el proceso de aquellos factores que motiven, mientras que algunos aseguran que si se desarrolla en un buen y excelente ámbito. Así mismo, bajo los mencionados rangos no se halla lo malo, ya que los resultados e información dataron que de cierta manera sí se llevan a cabo los factores que motivan e impulsan a los colaboradores, la cual se derivó de los dos factores de motivación laboral identificados en el trabajo presentado. A la vez se puede deducir, de los resultados la gran importancia de los factores motivacionales, en los colaboradores dentro de sus respectivas áreas y centro de labores, la cual parece ser bastante

común en la muestra estudiada. Ya que en la actualidad, los establecimientos de hospedaje y comida van en aumento, por lo que se busca diferenciarse ofreciendo un buen producto como también brindando un excelente servicio creando a la vez la calidad total. Como causa primordial que conlleve a los buenos actos y desempeño de los colaboradores, vienen a ser las ganas de superación, mejor desarrollo, mejores oportunidades, próspero futuro y mejores condiciones de vida, esto únicamente puede desarrollarse en donde exista un buen ambiente y clima laboral que también cuenta como factor de motivación. Es así como en los resultados obtenidos, las respuestas respaldan de cierto modo estos hechos y afirmaciones que son de esperarse dentro del centro de labores.

A continuación, se estarán discutiendo en detalle aquellos resultados con sus respectivos factores de la motivación laboral con apoyo de ciertos aportes y datos obtenidos.

Del análisis de los resultados de estudio, se puede afirmar que la frecuencia y existencia de la motivación laboral con sus determinados factores, es bastante bueno dentro del centro laboral, mencionando que existe un 66% quienes responden y concluyen que efectivamente se realiza y efectúa la motivación laboral dentro de la organización, entre las cuales como partícipes de los resultados exactos fueron los mismos colaboradores de las dos áreas, tanto de servicio como de cocina. Por otro lado, si comparamos los resultados con otras investigaciones de estudiantes universitarios, se puede ver que gracias a distintas teorías y análisis de apoyo, afirman que la motivación en la actualidad representa una preocupación constante de los administradores de diversas organizaciones; tomando en cuenta el modelo de Herzberg la cual menciona los dos factores de motivación, sirviendo como referente clásico que define dos categorías que son de aspectos diferentes en las cuales no pueden mezclarse ni pueden confundirse (Gherman, Iturbe y Osorio, 2010). Mencionado estudio de investigación tuvo como propósito sugerir y dar posibles recomendaciones que puedan ser útiles y necesarias para tomar en cuenta con respecto a la mejora de la empresa, la cual es uno de los aspectos en común de la presente investigación.

Por otro lado, siguiendo con los hallazgos en el presente estudio, uno de ellos es el que afirma que dentro de la empresa se efectúa la motivación Intrínseca, la cual se define como todo tipo de motivación interna del mismo individuo, es decir cada persona tiende a desempeñarse y desenvolverse en sus roles y actividades a realizar dentro de la empresa con iniciativas propias, cometiendo actos los cuales nacen de uno mismo sin necesidad de exigencias; en este punto como resultado del tipo de motivación se obtuvo un 61% obtenido como respuesta de los cuestionarios realizados, las cuales afirman que dentro del centro laboral se efectúa la motivación intrínseca en un rango bueno, este dato confirma que la mayoría de los colaboradores actúan con iniciativa propia sintiéndose motivados según perspectivas internas. Cordero (2014) en su trabajo de investigación define que el capital humano es de suma importancia, a la vez, menciona que motivación dentro del trabajo es el factor que suma al proceso de desarrollo organizacional; mediante el cual eligió como una de sus teorías básicas el modelo de definición de los dos factores según Frederick Herzberg. En el trabajo mencionado, el autor afirma que según sus resultados obtenidos del estudio realizado, el primer lugar del tipo de motivación está todo lo que tenga que ver con el salario como es el caso de: salario justo, comunicación, reconocimiento del jefe, crecimiento personal, sueldo justo y que exista el sueldo, dando un porcentaje de unos 65% como respuesta del tipo de motivación existente.

En la investigación de García y Neumann (2006), en donde también es un estudio descriptivo, en la cual como resultados obtenidos por sus instrumento utilizado describen que los trabajadores del mencionado centro de estudio, sienten un buen clima, lo cual los motiva para cumplir con sus metas tanto dentro de la empresa como para sentirse responsables fuera también. Con esto se llega la semejanza que se puede obtener con los demás antecedentes presentados y mencionados, ya que también bajo estudio de investigación dedujeron que la motivación en todo aspecto es de suma importancia para una mejora tanto personal como profesional. Da otro respaldo y aporte con respecto a las necesidades y conclusiones

Como limitaciones que se presentaron para realizar el trabajo de investigación se encuentra en el tiempo de realización del cuestionario, por los diversos horarios que existen en el centro laboral y por las altas restricciones presentadas.

Sobre la población enfocada para aplicar el instrumento del cuestionario, fue sencillo y complejo a la vez dado que era un universo conocido, debido a que se enfoca en una sola área que es el de A&B, tomándose en cuenta los términos de exclusión, ya que todos los colaboradores en sí no serían tomados como muestra, la cual tampoco se obtuvo, realizando en su lugar un censo a los que se les consideró en los criterios de inclusión. Para identificar a cada colaborador por rango y la cantidad en total, se recurrió al área de Recursos Humanos del establecimiento Thunderbird Fiesta Hotel y Casino de donde pertenece Thunderbird Salsa's, para solicitar el registro exacto de los mismos, sin embargo, la información fue brindada sin ningún tipo de hoja legal o muestras de documentación que justifique dicha información sobre el personal, sin embargo se recopiló información exacta y veraz de los mismos jefes de áreas y tomados en cuenta como prueba, los horarios del personal del área de AYB.

Otro tipo de limitación presentada fue el de al hacer posible la realización del instrumento se requería de autorización presentando documentaciones, lo cual dificultó el proceso de investigación ya que no se contaba con tiempo para tramitar los papeleos, dado que era horario laboral y falta de tiempo de los altos mandos, por lo que se tuvo que hacer uso del instrumento a los colaboradores mediante la encuesta virtual, o fuera del turno y del centro laboral.

Los resultados de la investigación,

Por el lado contrario, el instrumento utilizado, en la investigación si se podría generalizar puesto que se consiguió medir la variable de estudio denominado "motivación laboral" en el área de alimentos y bebidas de Thunderbird Salsa's. por lo cual, se asegura que el instrumento realizado se puede utilizar en otros estudios de investigación futuros que tengan como objetivo el de conocer la motivación laboral de un determinado lugar, ya que el presente trabajo servirá como modelo guía para la realización de algunos ítems.

Asimismo, las semejanzas con lo que respecta la variable en sí, pues con respecto a la motivación laboral desarrollada en los colaboradores del área de A&B de Thunderbird Salsa´s este es desarrollada de forma buena, así como lo evidencia el 66% de los encuestados. Los cuales mencionan y refieren que si en la empresa se sienten bien motivados ya sea por diferentes medios, esto implica mejores actividades, mejor desempeño y mayor ganancia para la empresa, con ello se define a la compensación por los buenos resultados.



## **V. CONCLUSIONES:**

En los últimos años la gran relevancia sobre la mano de obra y sistema de servicios de calidad se debe a la motivación que se presenta en cada una de las empresas y organizaciones, sobre todo en el rubro hotelero y turístico que cada vez en el país va generando buenos ingresos y oportunidades de trabajo. Como se sabe lo primordial para que una empresa obtenga buenos resultados son los productos y sobre todo se enfoca en la mano de obra, quienes crean y producen, siendo estos los que deben sentirse contentos con las actividades que realizan dentro del centro laboral. La motivación es generada en los individuos por medio de motivos o necesidades que impulsan a estos a buscar una satisfacción a éstas. Es tanto la importancia que tiene la conducta motivacional la cual al presentarse en los colaboradores y jefes de alto mando, siendo indispensable para la empresa. Además, siendo Thunderbird Fiesta un hotel de prestigio de cuatro estrellas debe contar con personal altamente capacitado y motivado

En función de los objetivos de la presente investigación y en relación con el análisis de discusión de los resultados obtenidos se deduce y aclara las siguientes conclusiones. Teniendo en cuenta que la finalidad del presente estudio fue identificar el nivel de motivación laboral que se desarrolla en el área de AyB dentro de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores, en el 2017, el cual demuestra que el 66% de los colaboradores afirman que la motivación laboral desarrollada dentro de la empresa es bueno, por lo tanto puede asegurarse y afirmarse que en Thunderbird Salsa´s se ejercen factores motivacionales para con sus colaboradores, ya que este factor es de suma relevancia para la existencia de un mejor desempeño y desarrollo dentro de la organización, generando así más ganancias y mejores situaciones de oportunidades dentro y fuera de la empresa.

Desde la perspectiva de los colaboradores del área de AyB dentro de Thunderbird Salsa´s, en cuanto al tipo de motivación intrínseca, señalan que es bueno en un 61%, es decir que siendo la mayoría quienes afirman que dentro de sus

consideración la efectividad del desarrollo de este tipo de motivación es bueno, ya que lo definen como todo acto voluntario o de iniciativa propia, siendo así reconocido o premiado por estos actos, el cual motivan mucho más a los integrantes de la empresa. Mientras que un 39% afirman que este tipo o factor motivacional es regular, por tanto se puede deducir que aún no es del todo que los miembros del personal de alimentos y bebidas de Thunderbird Salsa's, se sientan muy motivados, sin embargo, tampoco se encontraron muchas respuestas de lo malo, esto quiere decir, que dentro de la empresa si se efectúa la motivación y puede ser un buen lugar en donde se puede laborar.

Desde la perspectiva de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas de Thunderbird Salsa's, tomados en cuenta a los miembros de cocina como el personal de servicio, en tanto se refieren, al factor motivación extrínseca, se comprueba que es desarrollada con un rango bueno de 57%, este resultado obtenido afirma que la mayoría de los colaboradores encuestados refieren que se sienten motivados con los factores motivacionales externos, es decir sus actos son conllevados a realizarlos mediante motivaciones generados, externamente, esto refiere que los actos y actividades que desempeñan son forzadas a hacerlas para conseguir un fin. Así mismo, se distingue que un 43% afirma que no se sienten motivados de esta forma externa y que tampoco se efectúa este tipo de motivación en el centro laboral. Sin embargo, por los resultados obtenidos y ya mostrados, se deduce que la mayoría afirma que se sienten motivados dentro del trabajo con el factor motivacional externo, que se desarrolla en Thunderbird Salsa's.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

La motivación laboral en el de área de alimentos y bebidas dentro de Thunderbird Salsa's, con respecto a las perspectivas de los colaboradores de las áreas de cocina y de servicio, tiene un nivel bueno, por lo tanto se recomienda a los jefes de cada área y también a los miembros de Recursos Humanos, el hecho de mejorar aquellas características y factores que conlleven a un mejor logro de resultados en los colaboradores. Es decir, realizar diferentes actividades de tal manera que el personal se sientan motivados en desempeñarse cumpliendo sus roles con efectividad, siendo así que a la vez se sentirán mucho más comprometidos con el centro de labores.

Desde la perspectiva de los colaboradores, en el área de alimentos y bebidas dentro de Thunderbird Salsa's, en cuanto al respecto tiene que ver la motivación intrínseca dentro del centro laboral, para que el ambiente y mejor desempeño laboral continúe siendo dable, se recomienda que se continúe realizando las actividades y estrategias que mantengan al personal activo y motivado.

Desde la perspectiva de los colaboradores, en el área de alimentos y bebidas dentro de Thunderbird Salsa's, en cuanto al factor determinado motivación extrínseca dentro del centro laboral, se recomienda que los supervisores, jefes y miembros de recursos humanos tengan en cuenta este factor motivador sabiendo que los colaboradores se encuentran mucho más motivados mediante medios externos como premios, promociones, ofertas, aumento de sueldo o mayores talleres o convenios a institutos o demás entidades o cursos de preferencias y necesidades de ellos.

En efecto, se propone realizar investigaciones de diseño no experimental, simple y de tipo de estudio aplicada descriptivo, ya que únicamente se va a describir los acontecimientos y sucesos realizados y existentes, en un contexto natural dentro del centro laboral, implementando estrategias y programas que motiven mucho más a todos los colaboradores de todas áreas en sí.

## VII. REFERENCIAS

- Abrajan, M.; Contreras, J y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e investigación en psicología, pg. 105-118. Recuperado de: [https://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP\\_14\\_1/Abrajan\\_Castro.pdf](https://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP_14_1/Abrajan_Castro.pdf)
- Andrade, S.; Torres, B.; Ocampo, G. y Alcalá, E. (2012). Teoría de la motivación higiene de Herzberg. Ministerio del poder popular para la educación Recuperado de: <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1- seccion-02.pdf>
- Arias, F. (2016) El proyecto de investigación, introducción a la metodología Científica. (5° ed.) Editorial Episteme. Caracas: Venezuela. Recuperado de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=y\\_743ktfK2sC&oi=fnd&pg=PA11&dq=metodolog%C3%ADa+cient%C3%ADfica&ots=sEupHzW2Qp&sig=AjBxefXHCOTzRYLuJCPXaVxqlw8#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20cient%C3%ADfica&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=y_743ktfK2sC&oi=fnd&pg=PA11&dq=metodolog%C3%ADa+cient%C3%ADfica&ots=sEupHzW2Qp&sig=AjBxefXHCOTzRYLuJCPXaVxqlw8#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20cient%C3%ADfica&f=false).
- Arias, J. (s/f). Censo de la Población, biblioteca virtual en población, Centroamericano de población. Recuperado de: <http://www.iidh.ed.cr/diccelect/documentos/censo de poblaci3n.htm>
- Brown, T. (2015). Confirmatory factor analysis for applied research. (2°ed.). The Guildford publication. New York – United States.
- Cruz, M.; Valle, A.; Ruiz, M. y Paredes, M. (2017). Las competencias y la motivación del recurso humano en el sector turístico. Augusto Guzzo Revista

- académica. Sao Paulo, pg. 55-71. Recuperado de [http://www.fics.edu.br/index.php/augusto\\_guzzo/article/view/435](http://www.fics.edu.br/index.php/augusto_guzzo/article/view/435)
- Dessler, G. (2012). "Administración de Recursos Humanos". (11ª ed.). México.
- Descripción de la empresa (2017). Recuperado por [https://www.google.com.pe/search?q=thunderbird+salsas&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjs7JzLlbfUAhWB0iYKHfUxABIQ\\_AUICigB&biw=1366&bih=613#tbm=isch&q=thunderbird+fiesta+hotel+casino+lima+peru](https://www.google.com.pe/search?q=thunderbird+salsas&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjs7JzLlbfUAhWB0iYKHfUxABIQ_AUICigB&biw=1366&bih=613#tbm=isch&q=thunderbird+fiesta+hotel+casino+lima+peru)
- Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Lima: Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- García, M.; Barbero, I.; Ávila, I. y García C. (2003). La motivación laboral de los jóvenes en su primer empleo. *Psicothema*, pg. 109-113. Recuperado de
- Herzberg, F.; Mausner, B. y Bloch, B. (1959). The motivation to work. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=KYhB-B6kfSMC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KYhB-B6kfSMC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Implantación de las Buenas Prácticas de Manufactura, para la certificación del distintivo "H", en una planta procesadora de alimentos orientales. Recuperado de <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1038.pdf>
- Información de la empresa Thunderbird (201). Recuperado por [https://www.google.com.pe/search?q=thunderbird+salsas&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjs7JzLlbfUAhWB0iYKHfUxABIQ\\_AUICigB&biw=1366&bih=613#tbm=isch&q=thunderbird+fiesta+hotel+casino+lima+peru](https://www.google.com.pe/search?q=thunderbird+salsas&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjs7JzLlbfUAhWB0iYKHfUxABIQ_AUICigB&biw=1366&bih=613#tbm=isch&q=thunderbird+fiesta+hotel+casino+lima+peru)
- Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/0B5DgQx9G3Yu2ckpmV0RiTXXJmakU/view?pli=1%20%EF%81%B6%20http://www.trivago.pe/miraflores-473595/hotel/qp-hotels-miraflores-963531>
- Maslow, A. (1970). Motivation and personality. Recuperado de <http://scottbarrykaufman.com/wp-content/uploads/2015/01/Maslow-1954.pdf>
- Mora, S.; Márquez, J. y Pernía, L. (2015). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de gestión

- administrativa y del talento humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S.A. de Cúcuta. Revista mundo FESC. Recuperado de <http://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/73>
- Muñoz, D. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. Revista Iberoamericana de relaciones laborales. Recuperado de <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/trabajo/article/view/166/0>
- Palomo, M. (2013). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qEMVAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=introduccion+sobre+motivacion+laboral&ots=b8PA4fFvbM&sig=KOgldduFZkMBSUWattHRKXdHhJ4#v=onepage&q&f=false>
- Padrón, M. (2014) Teoría de la motivación de Víctor H. Vroom. Recuperado de <https://prezi.com/bhvytoerrn2l/teoria-de-la-motivacion-de-victor-h-vroom/>
- Pérez, J. (1997). Motivación y satisfacción laboral: Retrospectiva sobre sus formas de anuncio. Revista Española de Investigaciones Sociológicas, pg.133 – 167.
- Ramírez, R.; Abreu, J. Y Badii, M. (2008). La Motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. Revista Daena: International Journal of Good Conscience, pg. 143-185. Recuperado de: [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45281056/31\\_143-185\\_1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1500917563&Signature=0dnxsD65yQCju2bg84WQAhce%2BBq%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa\\_motivacion\\_laboral\\_factor\\_fundamental.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45281056/31_143-185_1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1500917563&Signature=0dnxsD65yQCju2bg84WQAhce%2BBq%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_motivacion_laboral_factor_fundamental.pdf)
- Rodríguez, D. (2005). Diagnóstico Organizacional. Ediciones Universidad Católica de Chile. Recuperado de [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Rodr%C3%ADguez,+D.+\(2005\).+Diagn%C3%B3stico+Organizacional&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar&sa=X&ved=0ahUKEwj7lq6XzqXVAhWLGj4KHWKQAJUQgQMIIzAA](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Rodr%C3%ADguez,+D.+(2005).+Diagn%C3%B3stico+Organizacional&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar&sa=X&ved=0ahUKEwj7lq6XzqXVAhWLGj4KHWKQAJUQgQMIIzAA)

- Romero, E. (2012). Teoría de las expectativas de Víctor Vroom. Recuperado de: <http://teoadmiestef.blogspot.pe/2012/09/teoria-las-expectativas-victor-las.html>
- Rodríguez, M. y Bonilla, R. (S/F). PDF La motivación en el mundo del trabajo. Recuperado de <https://oser.wikispaces.com/file/view/MOTIVACION+C3%93N+EN+EL+MUNDO+DEL+TRABAJO.pdf>
- Solís, M. (2011). Motivación. Recuperado de <http://es.slideshare.net/manuelsolismar/motivacion-libro-terminado-listo-para-imprimir-por-manuel-solis-marquez>
- Segurado, A. y Agulló, E. (2012). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología Social. Psicothema, pg.828-836. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/727/72714422/>
- Sampieri, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México: D.
- Stanovich, k. (2013). How to think straight about psychology. University of Toronto.
- Tarí, J. (2008). Calidad total: Fuente de competitividad. Publicaciones Universidad de Alicante. Recuperado de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Urcola, J. (2008). PDF La motivación empieza en uno mismo. Recuperado de <http://www.logisnet.com/Imatges/Documents/Llibreria/9788473565264%20La%20motivacin%20empieza%20en%20uno%20mismo%202.pdf>

## **ANEXOS**





## ANEXO A: MAPA DE LA ORGANIZACIÓN



Fuente: [www.salsasbarandgrill.com](http://www.salsasbarandgrill.com)

## ANEXO B: INSTRUMENTO: ENCUESTA



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL  
AREA DE AYB DE THUNDERBIRD SALSA'S DE MIRAFLORES, EN EL 2017**

Buenas tardes, espero su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Es anónimo.

El presente tiene como finalidad determinar las características que presenta la motivación laboral desde la perspectiva de los colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa's. Agradecemos de antemano su colaboración.

Por favor complete los datos:

Sexo:  F  M

Cargo: \_\_\_\_\_

Instrucciones:

Marca con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

1 = Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	4 = De acuerdo	5 = Totalmente de acuerdo					
<b>MOTIVACION LABORAL</b>									
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>				1	2	3	4	5
	<b>Trabajo en sí</b>								
	1	Disfruto desempeñarme en el área en donde estoy.							
	2	Realizo todas mis actividades laborales con afán y entusiasmo.							
	3	Me siento cómodo (a) con el ritmo laboral							
	<b>Realización</b>								
	4	Siento que puedo obtener la experiencia necesaria para nuevos cargos.							
5	Puedo obtener buenos logros dentro de mi centro laboral.								

<b>Motivación Intrínseca</b>	6	En mi centro laboral puedo desenvolverme mejor como profesional y como persona.								
	<b>Reconocimiento</b>									
	7	Me siento contento (a) al ser felicitado (a) por cada logro realizado.								
	8	La empresa felicita el esfuerzo con un reconocimiento monetario.								
	9	La compensación por el buen desempeño me incentiva a cumplir todos los objetivos establecidos.								
	<b>Progreso</b>									
	10	El sentirme motivado, es el factor clave para un mayor progreso.								
	11	El trabajo en equipo nos une y complementa para lograr la meta de la organización.								
	12	Cumplo con las expectativas de la organización por lo tanto progreso yo y la empresa.								
	<b>Responsabilidad</b>									
	13	Realizo mis labores con la mayor productividad y esmero.								
	14	Soy responsable y me desempeño de la mejor manera en cualquier área en donde me coloquen.								
	15	Cumplo puntualmente con mi jornada laboral.								
	<b>Motivación Extrínseca</b>	<b>Infraestructura</b>								
		16	Me siento satisfecho (a) con las condiciones actuales de trabajo porque siento que son las adecuadas.							
17		Cuando las condiciones de trabajo no me parecen, doy mi punto de vista y recomendaciones para mejorar el ambiente.								
18		Los jefes toman en cuenta lo que necesitamos y merecemos para un mejor desempeño laboral.								
<b>Administración de la empresa</b>										
19		Entiendo con toda claridad y tengo bien presente la meta de la empresa.								
20		Me interesan los logros y futuro de la empresa.								
21		Siento que puedo ser capaz de aportar de gran manera a la empresa.								
<b>Salario</b>										
22	El salario percibido me motiva a continuar en mi centro de labores.									

	23	Me parece bien el sueldo que recibo, porque mi experiencia lo amerita.					
	24	Me siento satisfecho con el sistema de pago quincenal.					
	<b>Relaciones con el superior</b>						
	25	Mi supervisor(a) o jefe inmediato se muestra siempre muy empático con todos los colaboradores.					
	26	Me siento muy cómodo(a) con el trato entre mi superior y yo.					
	27	Poder comunicarme y entenderme con los jefes hace que mis actividades lo desarrollen de mejor manera.					
	<b>Beneficios y servicios sociales</b>						
	28	La empresa beneficia con bonos a todos los empleados de las diferentes áreas.					
	29	El tiempo de vacaciones que se otorga son los más adecuados.					
	30	Mi centro laboral ofrece servicios de bienestar asegurando a mi familia como a mi persona.					

## Anexo C: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TITULO

### FACTORES DE MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL AREA DE AYB EN THUNDERBIRD SALSA´S DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, EN EL 2017

**RESPONSABLE: LAURO PÉREZ, MELISSA**

Problema General	Objetivo General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Variable Estadística	Escala de medición	Metodología
<p>- ¿Cómo es la motivación laboral en los colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores en el 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>- ¿Cómo es la motivación intrínseca en los colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores en el 2017?</p> <p>- ¿Cómo es la motivación extrínseca en los colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores en el 2017?</p>	<p>• Identificar la motivación laboral que se desarrolla en los colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores en el 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>- Analizar la motivación intrínseca en los colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores en el 2017.</p> <p>- Identificar la motivación extrínseca que se desarrolla en los colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa´s del distrito de Miraflores en el 2017.</p>	<b>Motivación Laboral</b>	Motivación Intrínseca	<p>El trabajo en sí Realización Reconocimiento Progreso Responsabilidad</p>	Cuantitativo	Escala Ordinal tipo Likert:	<p><b>-Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>-Nivel de Investigación:</b> Descriptivo – Simple</p> <p><b>-Diseño:</b> No experimental (De corte transversal)</p> <p><b>-Método Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>-Población :</b> Colaboradores del área de AYB de Thunderbird Salsa´s</p> <p><b>Técnicas de Obtención de -Datos:</b> La Encuesta</p> <p><b>-Instrumento para obtener datos:</b> Cuestionario = Escala de Likert</p> <p><b>-Técnica para el procesamiento de datos:</b> SPSS (Versión 22)</p>
Motivación Extrínseca	<p>Infraestructura</p> <p>Administración de la empresa</p> <p>Salario</p> <p>Relaciones con el superior</p> <p>Beneficios y servicios sociales</p>		<p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Ni acuerdo / Ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>				



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Mg. Luz Asencio Rojas  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC- UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Turismo  
 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					80%	

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

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?

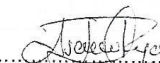
.....

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, 25 de 11 del 2016

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 42.367.609.....



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Quispe Gamara Karine  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente Tiempo Completo - UCV.  
 I.3. Especialidad del experto: En Gestión Empresarial  
 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					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81%

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

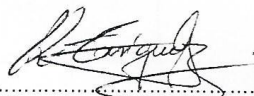
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *Enumerar las preguntas* .....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

89.0%

San Juan de Lurigancho, 22 de Nov. del 2016



Firma de experto informante  
DNI: ...41405310.....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Calle Ruiz Samanta.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo  
 I.3. Especialidad del experto: Turismo  
 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					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95%

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

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

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 DE VALORACION:**

9540.

San Juan de Lurigancho, de del 2016

.....  
Firma de experto informante  
DNI: 41.859609.....



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: María Viga Galvez
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- I.3. Especialidad del experto: Turismo
- 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					93%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					93%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					93%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					93%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					93%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					93%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					93%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					93%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					93%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					93%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						93%

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

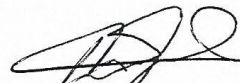
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

93%

San Juan de Lurigancho, *16 de noviembre* del 2016

  
Firma de experto informante  
DNI: *47367134*