



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Motivación laboral desde la perspectiva de jóvenes entre 18 a 30
años que trabajan en casinos de San Isidro, 2021**

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

AUTOR:

Mucha Cabrejos, Javier André (ORCID: 0000-0002-6732-6457)

ASESOR:

Mg. Tovar Zacarías, Carlos (ORCID: 0000-0003-0115-221X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado hacia mi abuela Irma quien partió al cielo, mi abuelo Marco, hacia mis amigos(as) que de alguna forma contribuyeron para que haya podido realizar este trabajo de investigación y sobre todo a mis padres Mirka y Javier que directa o indirectamente ayudaron a realizarlo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme traído hasta este punto de culminar toda mi etapa universitaria, a mi asesor por la paciencia y el apoyo paso a paso de mi investigación, a mi hermana Paola, a Moy, a mis amigos Luis, María y Deysi, a mis familiares porque me alentaron a poder terminar esta investigación.

ÍNDICE

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	64
VI. CONCLUSIONES	73
VII. RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS	78
ANEXOS	85
Anexo 01. Matriz de operacionalización	
Anexo 02. Matriz de consistencia	
Anexo 03. Cuestionario	

Anexo 04. Tabla de validación de expertos

Anexo 05. Alfa de Cronbach en prueba piloto

Anexo 06. Tamaño de la muestra

Anexo 07. Cuestionario en Google Formularios

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. El sueldo que ofrecen los casinos es atractivo para laborar en ellos.	25
Tabla 2. El sueldo que percibo compensa mi esfuerzo que realizo cuando laboro.	26
Tabla 3. Comodidad con en el espacio del casino donde desempeñan las labores.	28
Tabla 4. Cuento con los implementos o materiales necesarios para poder desarrollar mis actividades laborales.	29
Tabla 5. El centro de labores me brinda confianza respecto a nuestro vínculo laboral.	31
Tabla 6. Trabajo con total confianza y libertad porque me siento fuera de peligro en mi centro de labores.	32
Tabla 7. El trato que se brinda al personal es a todos por igual.	33
Tabla 8. Posibilidad desempeñarme en cualquier área distinta a la que entré a laborar.	35
Tabla 9. Posibilidad de ascender en trabajo.	36
Tabla 10. Me expresarme con total libertad y me comunico con mis compañeros de trabajo.	38
Tabla 11. Hablo con total libertad frente a mis jefes sobre cualquier tema laboral.	39
Tabla 12. Tengo buena comunicación con los clientes que asisten al casino.	40
Tabla 13. Las funciones diarias que realizo me motivan a seguir laborando.	43

Tabla 14. El casino me permite desempeñarme correctamente en mis labores.	44
Tabla 15. Soy capaz de poder solucionar problemas que se puedan generar.	45
Tabla 16. El trabajo que realizo me genera bienestar personal.	47
Tabla 17. Reconocer los aspectos negativos de mi trabajo me permiten desempeñarme mejor.	48
Tabla 18. Hay posibilidad de hacer una línea de carrera en mi centro de labores.	50
Tabla 19. Laborar en casinos me ha ayudado a crecer como persona.	51
Tabla 20. Mis compañeros de trabajo reconocen mi esfuerzo y labor.	53
Tabla 21. Las críticas de mis compañeros respecto a mi trabajo hacen que mejore en lo laboral.	54
Tabla 22. Los clientes reconocen mi desempeño.	55
Tabla 23. Dar solución a los reclamos de los clientes hacen que mejore personalmente y laboralmente.	56
Tabla 24. La constante supervisión de mis labores hace que tenga un mejor desempeño.	58
Tabla 25. Cumplo con todas mis funciones del trabajo.	59
Tabla 26. Resumen del procesamiento de los casos	Anexos
Tabla 27. Datos estadísticos de fiabilidad	Anexos

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Página
Figura 1. Económico	27
Figura 2. Condiciones físicas laborales	30
Figura 3. Seguridad	34
Figura 4. Status	37
Figura 5. Factores Sociales	41
Figura 6. Factores Higiénicos	42
Figura 7. Autorrealización	46
Figura 8. Tareas	49
Figura 9. Estimulantes	52
Figura 10. Logros	57
Figura 11. Sentido de la responsabilidad	60
Figura 12. Factores motivacionales	61
Figura 13. Motivación laboral	62
Figura 14. Cuestionario digitalizado	Anexos

RESUMEN

La presente investigación tiene como foco principal analizar la motivación laboral desde la perspectiva de los colaboradores de casinos, teniendo como unidad de análisis a los colaboradores para poder determinar cómo influye esta variable en la labor que realizan estos jóvenes de 18 a 30 años de edad, para ello analizaremos dicha variable en dos factores que son los higiénicos y motivacionales. Esta investigación es de enfoque cuantitativo, aplicando la técnica de la encuesta a una muestra de 68 personas, con un muestreo no probabilístico y por conveniencia del investigador. Los resultados refieren que los factores higiénicos no son considerados puntos de motivación como tal, sino como atractivos para laborar en este tipo de empresas; tomando más relevancia los factores motivacionales ya que estos hacen que el colaborador se desempeñe mejor. Se llegó a la conclusión que todos aquellos que trabajan en servicio solo pueden dar lo mejor de sí gracias a la vocación de servicio.

Palabras clave: Motivación laboral, casinos, factores higiénicos, factores motivacionales.

ABSTRACT

The main focus of this research is to analyze work motivation from the perspective of casino collaborators, having the collaborators as the unit of analysis to determine how this variable influences the work carried out by these young people between 18 and 30 years of age. For this, we will analyze said variable in two factors that are hygienic and motivational. This research has a quantitative approach, applying the survey technique to a sample of 68 people, with a non-probability sampling and for the convenience of the researcher. The results refer that the hygienic factors are not considered motivational points as such, but as attractive to work in this type of company; taking more relevance motivational factors since they make the employee perform better. It was concluded that all those who work in service can only give their best thanks to the vocation of service.

Key words: Work motivation, casinos, hygiene factors, motivational factors.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo es un fenómeno que no puede pasar desapercibido por el gran impacto que tiene en las diferentes partes del mundo, pudiendo decirse que está presente en todas partes. Este fenómeno es definido como una actividad realizada por personas que se desplazan a un lugar distinto de su lugar de residencia por un periodo menor a un año con diferentes propósitos como el de recreación, trabajo, salud, entre otros (Midleton, 2012). Este se origina porque las personas buscan un interés en particular fuera de su lugar de residencia, lo que significa que las motivaciones por las que se desplazan son particulares y únicas dependiendo de cada individuo o grupo de personas. De esta manera, se puede mencionar uno de los establecimientos directamente relacionado con la actividad turística que son las salas de entretenimiento y juegos de azar (más conocidos como casinos y tragamonedas) porque causan una gran atracción para los turistas. No hay estudios que informen exactamente sobre el impacto de los casinos en el turismo, pero hay evidencias como las divisas que deja al PBI por parte del dinero que se mueve con la llegada de los turistas a este tipo de establecimientos en mención (Lladó, 2014).

Una sala de casinos y tragamonedas se define como un juego de mesa en donde se utilizan naipes, dados o ruletas donde el público en general puedan apostar libremente al azar y a todas aquellas máquinas de juegos electrónicos donde una persona pueda realizar jugadas al azar con un pago previo (fichas o dinero) del valor de la jugada a realizar (Mincetur, 1999). Dentro de estos establecimientos laboran muchas personas en diferentes y distintas áreas con un fin común que es el de brindar el servicio para los clientes, donde dependiendo el tamaño de la empresa pueden variar en muchos números la cantidad de trabajadores que pueda haber en la empresa.

Tomando en cuenta al trabajador, que actualmente se le denomina como colaborador, este es una parte muy importante para este tipo de empresa turística ya que todo lo que hagan o digan sobre la empresa puede que influya en cómo los clientes puedan llegar a tener una percepción sobre la organización. Esto se debe que la primera línea de contacto, es el personal operativo que atiende con los requerimientos de los clientes que buscar satisfacer sus necesidades y en ese proceso poder llegar a superar las expectativas que se tienen sobre el servicio que estos ofrecen (Torán, 2012).

En el Perú existen muchas empresas turísticas, las cuales prestan servicios y hasta la fecha hay alrededor de 17 200 prestadores entre agencias de viajes, hoteles (que muchas veces están relacionados con estos centros de juego de entretenimiento y azar), entre otros (Mincetur, 2019). Teniendo este dato, indica que al haber un gran número de ofertantes existe una gran demanda que requiere ser atendida durante la estancia en el país. Según Jaime Li, director del grupo Sam (cadena que lidera el sector de casinos y tragamonedas) este tipo de empresa turística genera más de 70 000 puestos de trabajos formales que participan directamente e indirectamente en el desarrollo de esta industria como actividad económica (Games Magazine, 2016).

Por lo explicado respecto los colaboradores, estos tienen una gran importancia en este tipo de empresa turística, donde el servicio que ofrezcan será catalogado de bueno o de malo ya que dependerá de la impresión y percepción que tenga el cliente, sin olvidar el punto de que los casinos generan una cantidad de puestos laborales que se generan a partir de la explotación del sector de entretenimiento y juegos de azar. Enfocándose en el colaborador, se entiende que son parte importante de una organización es por ello que existen muchos estudios sobre la motivación laboral centrándose en una empresa y cómo esta usa estrategias para mantener feliz a su colaborador, sin embargo, esta investigación se centró en analizar al colaborador como unidad de análisis y poder establecer las diferentes causas que lo llevaron a laborar en este tipo de establecimiento, sin dejar de mencionar a las causas que hacen posible su continuidad en la empresa (el por qué sigue laborando). Sin olvidar una característica importante, el de no poder centrarse en cualquier colaborador, sino específicamente a los jóvenes que se encuentran en el rango de edades de 18 a 30 años.

Para poder dar forma a este trabajo de investigación, el cual está en torno a la variable motivación laboral, se tomó en cuenta los elementos de la teoría de los dos factores ya que para entender al colaborador es necesario analizarlo como individuo y los acontecimientos que suceden en su entorno. Teniendo esos dos aspectos profundos y con un rasgo demasiado notorio, la teoría de Herzberg habla y establece patrones que involucren esas dos características.

Debido a todo lo explicado a partir de la realidad problemática, surgieron las preguntas de investigación relacionadas como la general que fue ¿cuál es la motivación laboral de los jóvenes de 18 a 30 años que trabajan en los casinos de San Isidro 2020?, que se responderá a través del desarrollo de toda esta investigación. Seguido de preguntas específicas que se desprendieron de la pregunta en la que la investigación gira y estando orientado a la teoría base que se usará, donde la primera fue ¿cuáles son los factores higiénicos que influyen en la motivación laboral entre los jóvenes de 18 a 30 años?, mientras que la segunda fue ¿cuáles son los elementos de los factores motivacionales que están presentes en la motivación laboral de los jóvenes entre los 18 a 30 años?

Aunque hoy en día existan muchas formas de que una empresa turística grande pueda mantener contentos a sus empleados y en algunos casos motivados, no hay que olvidar de pensar en cómo se siente el colaborador y ver desde su óptica como personas lo que le motiva para empezar o seguir laborando en el rubro de casinos y tragamonedas, teniendo en cuenta que este tipo de trabajo incluye un horario laboral muchas veces pesado por ser de amanecida. Justo ahí radica la justificación de este trabajo, en analizar a la persona como individuo y sus características propias que estén en relación en cómo se desarrolla en un trabajo y si las relaciones interpersonales tanto con los compañeros de trabajo y la relación que pueda haber con los clientes que asisten a este tipo de empresas turísticas puedan influenciar en las decisiones y manera de desarrollarse como persona dentro de su área de trabajo.

Toda esta investigación ayudará y servirá como base para futuras investigaciones que se quieran hacer relacionados a casinos y su forma de entender a los colaboradores, ya que serán aportes de índole científica al conocimiento. También se puede tomar en cuenta que aportará a las empresas del rubro de juegos de entretenimiento y azar a poder entender a sus colaboradores en las distintas áreas con el fin de optimizar recursos y llegar a tener los mejores resultados posibles, recordando que los colaboradores siempre llagan a hacer la cara de la empresa porque son ellos quienes se relacionan con los clientes la mayoría del tiempo. Como última razón en la que esta investigación ayudaría sería a los propios jóvenes que laboran o quisieran laborar en este tipo de empresa ya

que entenderían un poco mejor la manera en que sus contemporáneos ven el trabajo y a despejar un poco las dudas que puedan tener o surgir al momento de buscar algún puesto laboral o duden de seguir o no laborando en el centro que ya se encuentren.

Por ello, los objetivos planteados en este trabajo, comenzando con el general, el de determinar la motivación laboral de los jóvenes entre 18 a 30 años que trabajan en casinos de San Isidro 2021. Estableciendo los dos y únicos objetivos específicos de la investigación, siendo el primero el de determinar los factores higiénicos que influyen en la motivación laboral en los jóvenes, y el segundo, determinar los factores motivacionales que se reflejan entre los jóvenes que laboran en casinos.

II. MARCO TEÓRICO

Hur, et al. (2018) en la publicación que realizaron que lleva por título “How Employees’ Perceptions of CSR Increase Employee Creativity: Mediating Mechanisms of Compassion at Work and Intrinsic Motivation” tuvo como objetivo examinar como la percepción que tienen los empleados sobre el servicio prestado a través de la responsabilidad social corporativa (CSR), es decir si esta responsabilidad de la empresa guarda relación con su desempeño y creatividad en el trabajo. Este trata de explicar si el vínculo que existe lo explicado influye directamente con su motivación intrínseca. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo donde el método fue un modelo de ecuaciones estructurales, lo que llevó a obtener el resultado que la percepción que tiene el empleado sobre CSR afecta la creatividad del empleado y luego su motivación propia que tiene como individuo, todo esto de manera secuencial. Todo ello ayudando a que de manera autónoma el colaborador dé lo mejor de sí en el *performance* de su trabajo obteniendo alto rendimiento que es beneficioso para este como persona y para la empresa.

Ashton (2018) en su artículo científico titulado “How human resources management best practice influence employee satisfaction and job retention in the Thai hotel industry” donde centró como propósito de investigación de cómo la administración de recursos humanos de hoteles en Tailandia afecta la motivación laboral y la retención de personal. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo aplicando la técnica de regresión múltiple y encuesta, o con un tamaño de población 2500 personas, siendo su muestra solo de 400 trabajadores en 20 distintos hoteles. Los resultados que se obtuvieron fueron variados de acuerdo a la subdimensión estudiada, siendo relevante la de la seguridad en el trabajo donde arrojó que esta subdimensión está ligada a la satisfacción laboral, demostrando que la mayoría se siente seguro con su relación laboral que tiene con la empresa porque aspectos como el sentirse seguros por su integridad y que la buena relación con los jefes hace posible que se incremente su confianza bajo lo que analiza la subdimensión de seguridad laboral. Y como conclusión, se determinó que la motivación intrínseca y extrínseca son dos componentes que impactan sobre la satisfacción y motivación laboral de los colaboradores, en donde la motivación intrínseca es relacionada directamente a la calidad en el lugar de trabajo; mientras que la motivación

extrínseca se relaciona más con aspectos de liderazgo, la sensación de seguridad laboral y confianza del colaborador para sí mismo.

De acuerdo con Aldamat, et al. (2016) en el artículo científico “The Impact of Benefits and Services on Manager Engagement and Manager Retention in Tourism Industry: Enhanced by The Effect of Management Level” centraron en identificar en estudiar qué efectos tiene el servicio y cuáles son los beneficios del compromiso de los gerentes en la industria turística de Turquía. La investigación fue de naturaleza cuantitativa, a través del instrumento del cuestionario con una muestra de 122 personas de diferentes niveles administrativos. Los principales hallazgos fueron que existen diferentes relaciones entre componentes de la motivación extrínseca en relación de jerarquía de gerentes (alto, medios y bajos), los cuales muestran la buena interacción que se forma entre parte administrativa y personal que es importante para el desarrollo de los colaboradores en el trabajo; en donde los hoteles deben promover alternativas para mejorar dicha relación y los colaboradores tengan un mejor desempeño laboral.

Suárez, et al. (2015) en su post científico de nombre “Diagnóstico de Clima Organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras” donde su objetivo fue el de realizar un diagnóstico dentro de las instalaciones turísticas para realizar acciones para mejorar el clima organizacional y la motivación laboral. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo con la técnica de la encuesta que hizo posible poder medir las variables que se usaron para este caso que fueron liderazgo, motivación, reciprocidad y participación; donde el resultado obtenido fue las variables estudiadas tienen una estrecha relación en donde se debe tener cuidado para que no se descuide al colaborador donde las acciones a considerar son que se refuerce el reconocimiento al colaborador y que se trabaje en potenciar las actividades que propicien las relaciones interpersonales. Esto sucede porque dichas variables afectan directamente al estado del clima organizacional de la empresa respecto a la identificación de los miembros como la solución de conflictos.

Padilla y Gonzáles (2020) en su trabajo de investigación que tiene por nombre “Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de Zacatecas (México)” tuvo como objetivo analizar qué relación existe entre el comportamiento de ciudadanía organizacional y la satisfacción

laboral de los empleados de empresas hoteleras de la ciudad de Zacatecas. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo aplicando el instrumento del cuestionario a 212 trabajadores de distintos niveles en la jerarquía de la organización en 11 hoteles de Zacatecas para obtener los resultados, donde la relación entre las dos variables en mención es positiva lo que quiere decir que, el nivel de satisfacción de los empleados influye en las conductas de los mismos con sus intereses grupales y para con la empresa. De esta manera se pudo concluir que las relaciones que se forme entre la empresa y la sociedad en donde esta se ubica, influye en el papel de la satisfacción laboral.

Esquivel y López (2018) en su publicación científica “Los “usos y costumbres” del estado de Oaxaca en las empresas turísticas de Bahías de Huatulco. Una caracterización de la cultura organizacional de Hofstede” tuvo como finalidad estudiar la cultura organizacional de los colaboradores en torno a sus usos y costumbres. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo mediante la técnica de encuestas en donde la unidad de análisis fueron 72 distintas empresas turísticas entre públicas y privadas bajo un muestreo no probabilístico, que luego de aplicarlas, el resultado que se obtuvo fue que los colaboradores locales son muy arraigados a sus costumbres tradicionales lo que es positivo porque es su motivación personal, pero a la vez, tienen una resistencia de adaptarse a las nuevas exigencias y necesidades frente a las nuevas competencias que exigen los trabajos en las empresas turísticas.

Jonić (2018) en el artículo científico “Motivation of Employees in Hotel Patria (Serbia)” estableció como objetivo de esta investigación determinar los factores motivacionales que afectan a los trabajadores del hotel Patria en Subotica (Serbia). Esta investigación fue de naturaleza cuantitativa aplicando el instrumento del cuestionario, método de la encuesta donde el resultado obtenido después de aplicar a los diferentes áreas o departamentos del hotel se obtuvo que existen diferentes razones motivacionales diferenciados entre hombres y mujeres, en otras palabras, que el género define las necesidades de cada trabajador en ese hotel. Uno de los motivos más resaltantes entre el género femenino por el cual laboran en esta empresa turística es porque encuentran el trabajo interesante y de alto prestigio,

luego indicaron que el salario es un factor determinante para continuar laborando en este centro de trabajo.

Supatn (2016) en su publicación científica “Influence of Post-visit Destination Image and Self-congruity with the Travel Incentives on Employees’ Work Motivation” estableció como objetivo de investigación fue estudiar el efecto de autocongruencia de los empleadores en relación con el programa de incentivo de viaje en su motivación propia, orientado para beneficio de la empresa. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo bajo el modelo de ecuación estructural aplicado comparado con encuestas aplicadas a 264 trabajadores que hayan pasado por la experiencia del viaje en la modalidad de recompensa, donde el resultado fue que el colaborador bajo la influencia del viaje motivacional es percibido como algo valioso en el desarrollo de la motivación del trabajador y más cuando se usan estrategias como la promoción del destino con imágenes e información del lugar. Esto es reflejo de un tipo de motivación ajena al propio colaborador, pero tiene una relación con la motivación propia que uno se da para alcanzar su meta, creando una perspectiva diferente de ver las cosas que ayudó a la discusión más adelante.

Fenich, et al (2015) en la publicación titulada “Incentive Travel: A View from the Top” el objetivo en que gira este estudio fue examinar como el incentivo de viaje a los trabajadores ha ido cambiando a través de los años. Esta investigación cualitativa de nivel exploratorio aplicando la técnica de la entrevista a 50 personas vía telefónica, donde se tuvo como resultado que la estrategia de incentivos de viajes ha sido un incentivo que las empresas han usado por años en las últimas décadas, pero que no solo se refiere a un premio con relación a la motivación extrínseca, sino que también esta estrategia causa en el trabajador un sentido de desarrollo personal en el aspecto moral y de relacionarse con sus compañeros de trabajo.

Song, et al. (2015) en el artículo científico titulado “The Role of CSR and Responsible Gambling in Casino Employees’ Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Customer Orientation” el objetivo principal fue examinar si la expectativa de los colaboradores en implementar medidas de juego responsable influye en el trato que tienen hacia los clientes. Esta investigación de tipo cuantitativa basado en un modelo ya establecido para comparación con las

encuestas que se aplicaron a 307 personas que laboraban en un casino en Seúl, donde se obtuvo los resultados de que tanto la responsabilidad social corporativa como las políticas de juego responsables hacia los clientes causan impacto en el desempeño del colaborador que dan a la empresa implicaciones prácticas de buena relación clientes-colaborador. En otras palabras, este estudio ayudó a poder entender el comportamiento y motivación de los empleados del casino basado en las acciones de la empresa.

Bramley, et al. (2016) en la publicación titulada “The Utilisation of Music by Casino Managers: An Interview Study” el objetivo general de la investigación fue examinar las razones del por qué la música es un elemento presente en los casinos del Reino Unido, de nombre Yorkshire y Staffordshire, desde la perspectiva de los gerentes. Este trabajo fue de naturaleza cualitativo y el método que se usó fue la entrevista a los diferentes gerentes de estos casinos, donde los resultados que se obtuvieron fueron que se usan tres tipos de reproducción de música la música grabada, la música en vivo y la seleccionada. Esta estrategia más relacionada en que influye en el comportamiento de juego de los clientes, los motiva a querer continuar usando el servicio que les ofrece el casino, crea un ambiente agradable pero también se descubrió en la investigación que los colaboradores también se ven afectados con el uso de la música porque origina que los empleados se sientan motivados a querer seguir haciendo sus tareas dentro del centro de labores.

Salazar y Salazar (2016) en su tesis de pregrado “Propuesta de mejora del nivel motivacional basado en la teoría ERC para la cadena de Casinos Rico Mac Pato ubicados en el norte del Perú” establecieron como objetivo general fue desarrollar una propuesta para mejorar el nivel de motivación basada en ERC (existencia, relación y crecimiento). Este estudio fue de enfoque cuantitativo aplicado por el método de la encuesta y la técnica del cuestionario donde el resultado obtenido después de aplicar el instrumento sobre la población fue que existía un gran déficit a nivel motivacional de los trabajadores de la cadena de casinos Rico Mac Pato debido a que el vínculo laboral entre los trabajadores y con los superiores (jefes) no era bueno y eso influía en el desempeño del trabajador tanto personal como profesional.

Yun, et al. (2021) en el artículo científico que lleva por nombre “The Influence of Self-determination Motivation and Prior Knowledge on Hybrid Start-up Intention in the Model of Goaldirected Behavior” con el fin de ampliar la investigación sobre la relación creación de empresas bajo el modelo de Conducta Dirigida a Objetivos, donde se tuvo como objetivo analizar los diferentes efectos de los nuevos factores como la autodeterminación en la motivación y sus conocimientos previos. La investigación fue de enfoque cuantitativa, con un muestreo no probabilístico, por conveniencia con una población de 126 personas, donde los resultados respectivos serán procesados bajo el programa SmartPLS 3.0 para que puedan ser desarrollados en base a un modelo de hipótesis sobre la motivación. Lo que se obtuvo de esta investigación fue que hubo una significativa brecha entre los factores intrínsecos sobre los extrínsecos, ya que había aspectos propios de la empresa que hacían que se desempeñen mejor dando lo mejor de sí.

Bambang, et al. (2020) en la publicación científica que lleva por nombre “The Role of Responsible Leadership in Determining the Triple-Bottom-Line Performance of the Indonesian Tourist Industry” tuvo como objetivo de la investigación fue medir el efecto del liderazgo responsable, donde se incluye al desempeño social, financiero y ambiental de la industria turística tailandesa conjuntamente con la innovación que refiere. Esta investigación fue cuantitativa la cual tuvo un diseño transversal, con la participación de 250 empleados del sector turístico del Indonesia. Los resultados que se obtuvieron mostraron que este liderazgo responsable se preocupa por desarrollar una buena relación con los diferentes stakeholders, haciendo que los empleados estén innovadores por la positividad que este produce logrando que se obtenga mejores resultados en diferentes aspectos como lo es el financiero. De esta manera, los empleados están en las mejores condiciones de poder desempeñarse correctamente o de la manera mejor posible.

Domínguez (2019) en la publicación que lleva por título “The mediating effects of external factor son intention to leave and organizational factors of hotel industry” tuvo como objetivo central examinar los factores internos de la organización como predictor en la intención de salida de los colaboradores en hotelería y su rol mediador de los factores externos a la empresa. Esta investigación se realizó en base a 305 trabajadores de diferentes hoteles de Puerto Vallarta en México, donde

usó un análisis de regresión lineal y jerárquico para poder llegar a probar las hipótesis planteadas. Luego de hacer el respectivo análisis, los resultados que se obtuvieron fue que los factores externos median sobre los factores internos de la empresa y su intención de salida de los colaboradores; señalando que la causa más influyente es la insatisfacción respecto a las herramientas utilizadas para la motivación, así como también señaló la alta rotación de personal como otro motivo de salida. Todo ello resumido en que los empleados no se sienten lo suficientemente a gusto de poder desarrollarse en dicha empresa por los motivos mencionados, haciendo más evidente su intención de salida.

Añadiendo a estos antecedentes, se mencionan las teorías desarrolladas ya existentes sobre la motivación comenzando a hablar sobre el área de recursos humanos, que es una de las más importantes de las empresas hoy en día porque no solo se encarga de buscar y seleccionar personal para que pueda laborar, sino que también se encarga de poder mantenerlo activo con la empresa y de esta manera, se pueda mantener motivado. Esta área tiene que velar por la parte más importante de la compañía que son los clientes internos o algunos lo denominan como los recursos estratégicos (Araya y Pedreros, 2009).

Para ello se habla sobre motivación laboral y suele recurrirse a las teorías de antaño dadas por estudiosos de aquellas épocas (alrededor de 50 años atrás), sin embargo, no se busca dar una exposición sobre esas teorías, sino que sirvan solo como una postura para impulsar el conocimiento en la que se enfocó esta investigación y se pudo obtener como resultados propios. Estas teorías solo quieren decir que a pesar de los años transcurridos desde su publicación son aplicables en el sector empresarial (Cerón, 2015).

Existen e promedio cerca de 8 teorías sobre la motivación, que son las que en teoría han sido destacados porque intentan explicar la motivación del ser humano (Navajo, 2012) pero solo se enfocó en 4 teorías que son las más próximas al trabajo de investigación.

La teoría de la motivación dada por Maslow (1954, citado en Campos y Díaz, 2003), es una de las más reconocidas y aceptadas por la mayoría de personas, la cual nos habla acerca de que la motivación de una persona está sujeta a sus

necesidades personales estructuradas jerárquicamente formando una especie de pirámide. La primera se relaciona con las necesidades fisiológicas (hambre, cansancio, sueño), las necesidades de seguridad (protegerse de todo peligro), necesidades sociales (relaciones interpersonales), necesidades de estima (autoevaluación y autoestima) y la última que está en la cima es la necesidad de autorrealización.

También se encuentra la teoría del factor dual de Herzberg (1967, citado en Navajo, 2012) quien netamente realizó su trabajo de investigación en el ámbito laboral. Mediante el método de la encuesta logró determinar varios factores intrínsecos cuando las personas estaban satisfechas con su trabajo, mientras que las personas insatisfechas con su trabajo mostraban factores extrínsecos. De esta manera llegó a concluir que los factores que están presentes en la motivación no son los mismos que su contraparte. La teoría del factor dual se divide en Factores Higiénicos que tiene relación con el tema económico, condiciones físicas laborales, seguridad, status y factores sociales; mientras que los Factores Motivadores hace referencia a la autorrealización, tareas estimulantes, logros y sentido de responsabilidad. Dicho en términos sencillos que al analizar el factor de Higiene se puede evitar el descontento de un empleado mientras que con el factor de motivación podemos aumentar su felicidad respecto a la empresa.

La siguiente teoría que se consideró en este trabajo de investigación fue la Teoría X y la Teoría Y dada por McGregor (1966, citado en Navajo, 2012) propone un enfoque diferente cuando se describe las características de una persona. La teoría X nos habla acerca de que la persona de por sí son perezosas y que evitan tener responsabilidades, siendo la única manera o forma de motivarlas a través del castigo. Mientras que la teoría Y es lo contrario de la X, donde la persona se motiva por sí sola por las metas que se traza y los objetivos a cumplir donde la tendencia es buscar tener responsabilidades.

La última teoría es de McClelland (1989, Campos, 2019) que fue una de las primeras teorías de motivación propuestas en el mundo la cual nos habla sobre 3 aspectos básicos para poder entender a los trabajadores. La primera está relacionada a la necesidad del logro la que se define como la característica que

tiene una persona de competir con ella misma; necesidad de poder, como la manera en que estas prefieren competir con sus compañeros de trabajo en vez de ayudarse en compañerismo y la necesidad de afiliación, como la característica de que las personas prefieren no tomar riesgos y ayudarse entre ellas mismas.

Luego de entender lo que diferentes autores mencionan sobre la variable de este proyecto de investigación es necesario entender algunas definiciones claves que permitirá un mayor conocimiento sobre el tema. Para ello se entiende a la motivación, en términos generales, como un impulso o necesidad que está dentro de una persona o aparece en ella para realizar alguna tarea o en base a un comportamiento específico. Esta puede tener algún origen interno o simplemente por alguna circunstancia del entorno (Charaja y Mamani, 2013).

La variable en este trabajo de investigación fue la motivación laboral que se define como un aspecto muy importante que debe estar presente cada día de trabajo del colaborador. Esta hace referencia a la capacidad que pueda tener una empresa para mantener motivados a sus empleados y poder hacer que estos puedan estar contentos y puedan dar el máximo rendimiento posible en sus funciones dentro de la institución. Este aspecto no solo ayuda a que la empresa pueda obtener los resultados más óptimos, sino que también ayuda al colaborador a mejorar sus relaciones con los compañeros de trabajo porque empezará a trabar en equipo y se sentirán parte del grupo humano donde se desempeña (Up Spain, 2019).

La motivación intrínseca es aquella fuerza o impulso que se origina dentro de una persona para poder realizar alguna tarea que se ha propuesto, mientras que la motivación extrínseca hace referencia a todo aquello ajeno a la persona y que se encuentra en su medio que puede servir como un factor para que pueda motivarse a poder realizar alguna acción o finalidad que tenga por hacer dicho individuo (Orbegoso, 2016).

En el Perú no existe un modelo definido para poder medir la motivación laboral, esto se debe que aquí como en cualquier parte del mundo las teorías ya hechas con anterioridad no son aplicables a todas las realidades. En el país la cultura, costumbres y la misma sociedad son tan diversos, que son factores que

condicionan el modo de actuar de los trabajadores. Por ello no se debe aplicar cada teoría existente al pie de la letra, sino que se debe de analizar en qué consisten para poder hacer un diagnóstico final adaptado al lugar de estudio (López, 2005), siendo el caso el lugar donde se hará el estudio el distrito de San Isidro.

De acuerdo con Herzberg (1954) en su publicación que lleva por nombre *Work of Nature of Man* nos habla sobre los términos que se mencionan en los dos factores establecidos por este autor, las cuales son cada subdimensión que se establece en esta investigación, siendo todas ellas las que se desprenden en base a los factores higiénicos y motivacionales. Las definiciones que se toman en cuenta:

Respecto a los Factores Higiénicos se dividen en 5 componentes siendo el Económico que hace referencia a las unidades monetarias percibidas por el trabajador a cambio del trabajo que realiza. Las Condiciones Físicas Laborales definidas como las características del ambiente físico (iluminación, ruido, ventilación, espacio, etc.), la cantidad de trabajo y los materiales o medios disponibles. La Seguridad hace referencia a los privilegios sobre la antigüedad que tiene un colaborador en la empresa, las reglas de trabajo, políticas y que los procedimientos sobre quejas que sean justas. El Status se define como el cambio de posición de un trabajador dentro de la empresa, en otras palabras, la capacidad de poder pasar de un área a otra área de la empresa ya sea en el mismo nivel o con alguna jerarquía superior. Siendo el último los Factores sociales definidos en relación a las relaciones interpersonales que se dan en el centro de labores entre los jefes, colegas e incluso subordinados que se pueda tener a cargo.

Por otro lado, los Factores Motivacionales se subdivieron en 5 partes siendo: Autorrealización se refiere que se pueda completar el trabajo o una tarea de manera exitosa, a la capacidad que se pueda tener para solucionar problemas complejos y poder ver los resultados del propio trabajo. Las Tareas que tiene que ver cuando el trabajador considera que el trabajo genera buenos o malos sentimientos, queriendo decir que si es atrayente, creativo, desafiante y variado; o pudiendo ser sofocante, rutinario o hasta difícil de completarlo. Los Estimulantes que trata sobre la posibilidad que tiene un trabajador de poder desarrollarse tanto personalmente como profesionalmente, incluyendo a aquellas oportunidades en donde se pueden

mejorar las habilidades del colaborador. Los Logros están relacionado con el reconocimiento, elogios y críticas que pueden venir desde el mismo entorno de trabajo hasta los propios clientes que asisten al centro donde labora cada colaborador. Por último, se tiene el Sentido de Responsabilidad que está ligado al trabajo bajo supervisión, cumplir cabalmente con el trabajo propio y en algunos casos, el de otro.

Suele hablarse de término Casinos y Tragamonedas, que muchas veces se piensa que es lo mismo, pero no es así, esto se genera por el mal uso de términos. De acuerdo a la Dirección general de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas en uno se involucran las apuestas a través del dealer, mientras que, por otro lado, las apuestas al azar se realizan en una maquina denominada Slot machine tal y como se mencionó brevemente en la introducción bajo la definición del Mincetur. Siendo esta una industria muy grande que busca generar ingresos como todo negocio a través de las apuestas que hacen los clientes, también busca brindar un plus (como el servicio de calidad) a lo que ofrecen, debido a la alta competitividad que existe en estos días en este sector de juegos de azar (Cabrera, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, la cual fue de tipo aplicada, diseño no experimental - descriptivo. Esto debido a que solo se aplicó su respectivo instrumento de evaluación de manera objetiva para medir un suceso de la realidad basado en la unidad de análisis que fueron los jóvenes.

De acuerdo a Gómez (2006) en base a la investigación de enfoque cuantitativo expone lo siguiente: El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para poder comprobar hipótesis acerca de un suceso de la realidad, se estudian y analizan las variables mediante la medición numérica y la estadística, donde concluye afirmando o negando las hipótesis previamente planteadas. Los resultados son estadísticos porque se interpretan mediante gráficos los datos obtenidos.

El diseño de este trabajo fue no experimental que según Estela (2020) la define como un tipo de investigación que no manipula las variables a su libre albedrío, sino que busca interpretar. Esta se contenta con observar los fenómenos que suceden en su entorno, para luego poder describirlos y posteriormente analizarlos.

El nivel que se utilizará en esta investigación será descriptivo, que según Hernández, et al. (2010) “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 92). Teniendo otra definición de este nivel como la exhibición de la realidad representada en una situación cualquiera se quiera estudiar, describiendo las diferentes características del fenómeno que ocurre sin la necesidad de agregar o quitar alguna modificación que el investigador crea conveniente (Rojas, 2015).

La investigación aplicada según Vargas (2009) se define como la “utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de los grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general, además del bagaje de nuevos conocimientos que enriquecen la disciplina” (p.159). En este tipo de investigación no se busca plantear nuevas teorías o bases científicas, sino que a partir de las ya existentes se busca analizar algún caso particular de la realidad para que se pueda entender de una mejor manera.

3.2. Variables y operacionalización

La variable de esta investigación fue Motivación Laboral con la cual Galván (2017) la define como: “La motivación laboral se puede decir que es un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades en el trabajo para alcanzar una meta” (p.20).

Esta variable se operacionalizó bajo la definición de Herzberg y su teoría de dualidad o dos factores donde afirma que, dependiendo qué tipo de aspectos se quieran analizar donde se involucren con la motivación laboral, habrá dos grupos que conformen dicha variable: Factores Higiénicos y Factores Motivacionales.

[...] las personas [...] están la destinadas a evitar el sufrimiento o el dolor; por otro, la orientada al crecimiento emocional e intelectual que denominó Factor higiene [...] el nivel de rendimiento [...] varía en función del nivel de satisfacción, o sea, que las respuestas hacia el trabajo eran diferentes cuando se sentía bien [...] o sentía mal así que denominó factor motivacional [...] (Manso, 2002, p.81).

Los indicadores de esta investigación del primer grupo que son Factores higiénicos fueron económicos, condiciones físicas laborales, seguridad, status y actores sociales. Mientras que del segundo grupo sobre los Factores Motivacionales fueron la autorrealización, tareas estimulantes, logros, sentido de responsabilidad y la a escala de medición. (Ver anexo 02)

Respecto a dichas subdimensiones mencionadas, se elaboró indicadores donde la escala de medición fue la escala de Likert donde la más alta será “Siempre” con una equivalencia a los cinco (5) puntos y la más baja fue “Nunca” con un valor ordinal de un (1) puntos.

3.3. Población, Muestra y muestreo

Según Arias, et al. (2016) afirma que: “La población es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra” (p. 202). Entonces se puede interpretar a la población como un universo que puede estar compuesto por personas, objetos o medidas que se encuentran en un mismo nivel o que tienen características similares y/o iguales. En esta investigación la población, que es de tipo infinita debido a que no se conoce el tamaño real de todos los individuos que comprende la unidad de análisis, fue de **N**

jóvenes entre las edades de 18 a 30 años. Los criterios que se consideraron para elegir a la población en que se enfocó esta investigación es que las personas hayan trabajado o se desempeñen como trabajadores donde hayan tenido que cumplir con cierto tiempo mínimo de trabajo, el cual tiene que ser mayor a los seis (06) meses en el puesto y que también, hayan pertenecido o se encuentren dentro del área operativa mas no el área administrativa.

La muestra es definida por Arias, et al. (2016) como una “fracción de la población la cual está definida basada en los objetivos de la investigación” (p. 203). Siendo entendida como la parte de un todo que representará a la población elegida, en este caso fue en relación a los **N** colaboradores. El tamaño de la muestra será de 68 personas, que se obtuvieron con los datos de nivel de confianza de un 90%, con un tamaño de la población desconocida, un margen de error de 10%, una probabilidad de éxito y probabilidad de fracaso del 50% (ver anexo 06). Estos valores fueron escogidos debido a que cuando una investigación es de tipo cuantitativa con una población desconocida, el investigador puede establecer los parámetros, que en este caso es otro de los criterios que se considerarán para que el tamaño de la muestra no sea tan grande es debido a la coyuntura en el que este proyecto de investigación se desarrolló, con el personal de trabajo y aforo reducido de los casinos por la pandemia del Coronavirus.

El tipo de muestreo de esta investigación que se aplicó es no probabilístico, del tipo de muestreo por conveniencia. Esto debido a que todos los elementos (en este caso los colaboradores que son la unidad de análisis) serán escogidos a consideración del investigador ya que tienen que reunir las características ya explicadas en líneas arriba, lo que significa que los resultados obtenidos sean direccionados, obteniendo una vista específica del tema eje de la investigación en base a poder entender las razones motivacionales de los jóvenes entre las edades de los 18 hasta los 30 años, tal y como se delimitó en el inicio de la investigación. Entonces se entiende que después de delimitar el tamaño de la muestra, el investigador seleccionó a los individuos de su unidad de análisis para poder aplicar el debido instrumento y poder obtener los resultados de las personas con las que tiene relación o contacto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se usó en esta investigación es la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario, que fue creado en base a los indicadores como se puede ver detalladamente en la matriz de operacionalización (ver Anexo 01) que está basada en la teoría seleccionada para este trabajo. La encuesta fue realizada en base a 25 preguntas (ver anexo 03) que fueron determinantes para poder obtener la información que se requirió para la investigación, la cual se expresó en la interpretación de los resultados. Para una mejor confiabilidad de este instrumento, se obtuvo la validación de 3 expertos de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería de la línea de investigación en Gestión Turística (ver anexo 04), a ellos se le suma una prueba piloto aplicada a 17 jóvenes que cumplan con los requisitos de la muestra seleccionada donde se obtuvo un Alfa de Cronbach igual a 0,940 lo que demuestra es que el instrumento tiene un alto nivel de fiabilidad (ver anexo 05).

3.5. Procedimientos

En este punto se habla sobre el procedimiento metodológico de este trabajo de investigación, donde se describe la manera de recolección de información y el proceso de interpretación de resultados que serán esenciales para la realización de esta investigación.

Respecto al modo de recolección de información Rodríguez (2008), afirmó que el autor recolecta información entre ellas está la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas se señala que los puntos más primordiales es recolectar los datos. Entendido esto, la recolección de datos de este trabajo será a través del instrumento que es el cuestionario, sabiendo que la elaboración de este instrumento es un proceso en donde la unidad de análisis tiene que contestar preguntas en base a su experiencia y/o vivencias. Para esta investigación se tomará en cuenta a los jóvenes de edades entre los 18 a 30 años, que fueron seleccionados bajo criterio de conveniencia con la única condición que laboren en casinos en cualquier área con excepción del área administrativa del centro de labores. El cuestionario se llevó a cabo de forma virtual, donde se obtuvo los datos necesarios para su posterior interpretación y discusión. La aplicación del instrumento se dio en diferentes días,

donde las respuestas procedieron a ser llenadas en la base de datos para poder procesar la información que se obtenida. El instrumento que se aplicó mediante formulario de la plataforma Google que permite realizar encuestas a través de un link, todo digitalmente.

3.6. Método de análisis de datos

En este punto del capítulo tercero, se buscará ordenar el material recopilado en el trabajo de campo creando una base de datos mediante la asignación de valores mediante la escala de Likert, que de acuerdo con Atencio, et al. (2011) es la implicancia de una mirada amplia y flexible acerca de la realidad que se está estudiando y requiere de un entrenamiento para su puesta en práctica. Todos estos datos fueron procesados por el programa estadístico del SPSS que nos arrojará los diferentes resultados mediante gráficos para poder llegar a entender de manera más simple su interpretación.

3.7. Aspectos éticos

En este trabajo de investigación se considera la veracidad y autenticidad de los resultados obtenidos a través del instrumento debidamente aprobados y validados por los debidos expertos. Todo ello bajo el respeto por la privacidad de los jóvenes que fueron la unidad de análisis con el previo consentimiento de ellos mismos para usar sus respuestas como medio de información con fines esencialmente educativos. También se respetó la propiedad intelectual de los diferentes autores que se usaron como base para apoyar con el conocimiento que ya tenían mediante sus trabajos de investigación, los cuales fueron debidamente citados y reconociendo su propiedad intelectual mediante las referencias bibliográficas, bajo las normas internacionales APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Factor Higiene

Esta es la dimensión que se relaciona directamente con factores motivacionales extrínsecos ya que trata de explicar los elementos que influyen en la motivación de los colaboradores para laborar en el día a día. Esta se dividió en 5 subdimensiones, que fueron económico, condiciones físicas laborales, seguridad, status y factores sociales; todas divididas en componentes para un mejor estudio.

4.1.1. Factor económico

Primera subdimensión que se relaciona con la parte monetaria y salario de los colaboradores, la cual se subdivide en dos indicadores relacionados a que si el monto salarial es atractivo y sobre si la paga de los salarios en los casinos de San Isidro es justa.

Remuneración atractiva de los casinos

Este indicador, trata acerca de la remuneración en los casinos de San Isidro, sobre si el monto que se ofrece es atractivo y/o llama la atención a los jóvenes para que entren a laborar o se queden laborando. Luego de aplicado el cuestionario, las respuestas obtenidas tal y como se ven en la tabla 1, el 32.8% personas estuvieron de acuerdo con el sueldo que se le ofrecen y el 22.4% opinaron que están totalmente de acuerdo reflejando en su mayoría una conformidad del 50%.

Tabla 1

El sueldo que ofrecen los casinos es atractivo para laborar en ellos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	3	2,7	4,5	4,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	24,1	40,3	44,8
Válidos	De acuerdo	22	19,6	32,8	77,6
	Totalmente de acuerdo	15	13,4	22,4	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
Total		112	100,0		

Los resultados obtenidos, pueden entenderse que los jóvenes están conformes con la remuneración percibida en su mayoría. Esto se puede deber a que las empresas que se encuentran en el distrito financiero remuneran a sus colaboradores un sueldo mayor al promedio que paga el mercado, un sueldo más elevado que en otros centros de trabajo.

Remuneración acorde al esfuerzo

Este segundo indicador hace referencia a que si el sueldo que perciben los jóvenes que laboran en casinos es justo y compensable en función al esfuerzo o empeño que ponen al realizar sus funciones o actividades diarias en su centro de labores. De acuerdo a la encuesta realizada, 32.8% personas estuvieron de acuerdo a que su esfuerzo es muy recompensado y 17.9% totalmente conforme a su sueldo, mientras que los colaboradores que están en desacuerdo representan un 17.9% de la muestra seleccionada.

Tabla 2

El sueldo que percibo compensa mi esfuerzo que realizo cuando laboro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	12	10,7	17,9	17,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	18,8	31,3	49,3
Válidos	De acuerdo	22	19,6	32,8	82,1
	Totalmente de acuerdo	12	10,7	17,9	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
Total		112	100,0		

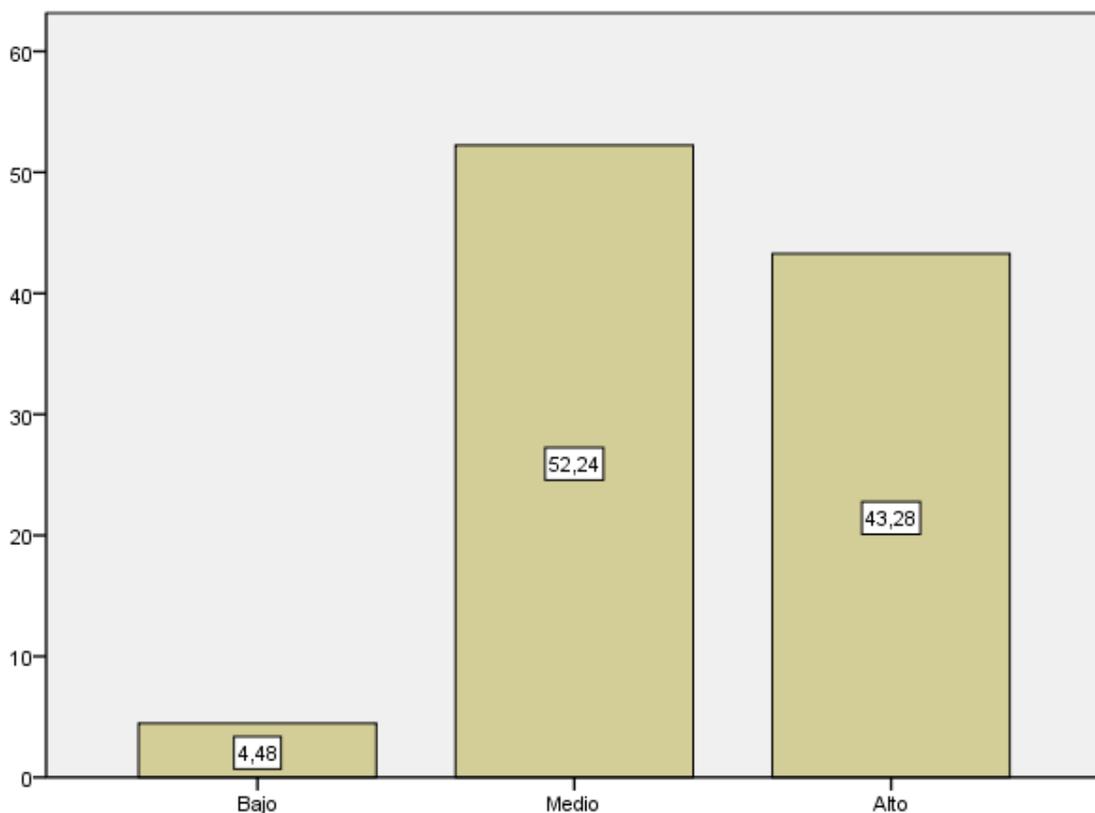
Los resultados mostrados, se entienden que una parte piensa que está muy bien la cantidad que reciben de paga en sus respectivos sueldos basado en el esfuerzo realizado en sus labores. Sin embargo, otra cantidad no está segura si la remuneración está a acorde con lo que hacen o simplemente que no está de acuerdo rotundamente. Este descontento puede darse por muchos factores, como

el de realizar horas extras y que no sean compensadas, así como la sobrecarga de trabajo en caso de faltas de compañeros; por otra parte, los que estuvieron de acuerdo puede darse ya que pueden trabajar en equipo eficazmente.

Habiendo sido evaluados bajo estos dos indicadores, la síntesis de esta primera subdimensión reflejó que un 43.3% tiene un nivel alto de aceptación respecto al sueldo que se le ofrece considerando aspectos de actividades que realizan y que si continuarían laborando en este tipo de empresas porque sí aceptan en que está bien el monto mensual a ganar. De la misma forma, otro grupo del personal que refleja al nivel medio con un poco más 50% acepta el sueldo mas no está tan asequible con todo en comparación con los de nivel alto. Solo un pequeño porcentaje restante cree que el sueldo no es justificable.

Figura 1

Económico



Al solo ser un pequeño porcentaje que tuvo un relejo de porcentaje bajo en el aspecto económico, se consideró que los sueldos suelen muy buenos y generosos

en los Centros de Entretenimiento y Juegos de Azar en San Isidro, y que los jóvenes se sienten cómodos con lo que ganan mensualmente porque son justificables según respuestas obtenidas de ellos mismo a través del cuestionario.

4.1.2. Condiciones físicas laborales

Esta subdimensión tiene que ver si el colaborador se siente bien y a gusto con el espacio donde realiza sus funciones y sobre si cuenta con el material de trabajo necesario. Se estableció dos indicadores para el respectivo análisis y mejor estudio de la subdimensión presentada.

Ambiente físico agradable

Este tercer indicador, trata sobre el lugar o espacio físico del casino en donde se encuentran desempeñando sus funciones diarias, si este joven colaborador se siente a gusto o cómodo en este lugar. Los resultados que arrojó la encuesta fue que la totalidad de los colaboradores encuestados, con un porcentaje de 86.6% del total, estuvo muy conforme con el lugar en donde está su centro de labores, mientras que a solo el 11.9% les era indiferente si bien o mal sus centros de labores.

Tabla 3

Comodidad en el espacio del casino donde desempeño mis labores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	1	,9	1,5	1,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7,1	11,9	13,4
Válidos	De acuerdo	28	25,0	41,8	55,2
	Totalmente de acuerdo	30	26,8	44,8	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
Total		112	100,0		

Los porcentajes que se reflejaron en la tabla 3 demuestran que los jóvenes se encuentran felices y cómodos en sus respectivos trabajos en casinos de San Isidro, por la infraestructura con los que estos centros de entretenimiento cuentan. Esto se

puede originar por muchos motivos, entre ellos el de tener salas muy bien ambientadas para el desarrollo de las actividades del trabajador, así como lugares de descanso para los colaboradores y/o ambientes comunes para compartir entre colegas.

Materiales de trabajo disponibles

En este indicador refiere sobre los utensilios o materiales con los que los colaboradores cuentan, si tienen los suficientes y necesarios para poder realizar con eficacia sus tareas al 100% para evitar inconvenientes durante el servicio. Acorde con la tabla número 4, el 70.2% estuvo de acuerdo respecto con la premisa del indicador, mientras que el 16.4% opinaron que sus centros de labores no les brinda los materiales necesarios para realizar su trabajo.

Tabla 4

Cuento con los implementos o materiales necesarios para poder desarrollar mis actividades laborales.

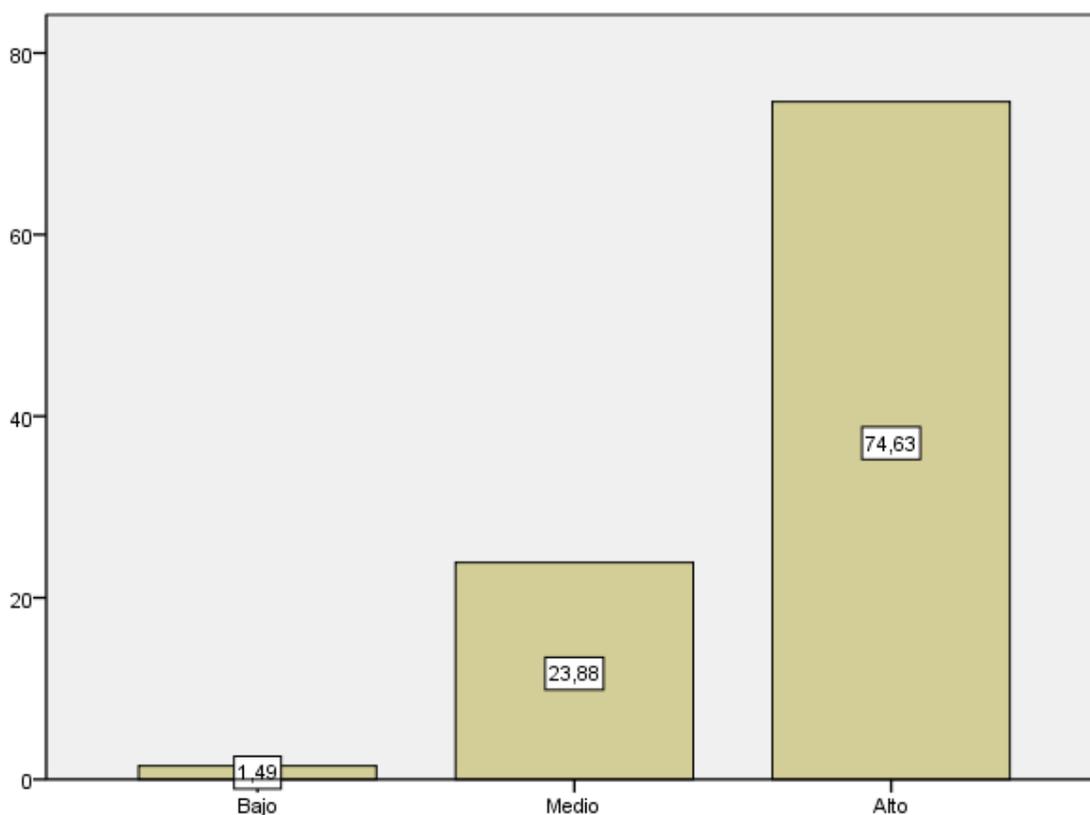
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	1	,9	1,5	1,5
	En desacuerdo	10	8,9	14,9	16,4
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	8,0	13,4	29,9
	De acuerdo	14	12,5	20,9	50,7
	Totalmente de acuerdo	33	29,5	49,3	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

En general, el número de personas que estuvieron de acuerdo con este indicador fue alto, lo que indica que posiblemente se deba a que la empresa donde laboran se preocupa en que todos cuenten con sus materiales de trabajo completos y necesarios para que de esa manera puedan atender a todo el público en general que llegue al casino.

La subdimensión condiciones físicas laborales se tuvo 2 grupos de respuestas luego de haber analizado los datos respectivos, donde se obtuvo que el 74.6% de los 68 colaboradores afirman con un nivel alto en estar de acuerdo en que las características físicas que tienen los casinos de San Isidro son muy confortables donde no suele haber quejas sobre incomodidad, aparte de tener los implementos necesarios para que los colaboradores no presenten inconvenientes en el servicio y todo sea un éxito en su jornada laboral. El nivel medio con un 23.9% reflejó una aceptación buena pero no del todo debido a que hay aspectos que consideran negativos.

Figura 2

Condiciones físicas laborales



Pueden existir diversas razones del porqué de los resultados obtenidos a este nivel (subdimensión) pero en general al ser positivos se entendió que los casinos brindan comodidad a sus colaboradores para que posiblemente continúen laborando por comodidad y que no tengan inconvenientes en el servicio al darle todo lo necesario para que lleven a cabo el servicio (implementos).

4.1.3. Seguridad

Esta tercera subdimensión se refiere a que el colaborador sienta una total confianza con respecto a la empresa que gira en 3 aspectos analizados respectivamente: en relación con el empleo, con relación a la moralidad y con relación con la integridad física.

Seguridad en el empleo

Este indicador trató acerca de la confianza que un colaborador tiene respecto a su centro de trabajo respecto a que este se sienta seguro en términos laborales como lo es un contrato que sustente el vínculo. En otras palabras, que el trabajador de casinos en San Isidro se sienta con la total confianza que no sea despedido o sacado del trabajo intempestivamente sin sustento alguno, teniendo un respaldo en lo laboral, donde la empresa brinda esa seguridad a su colaborador. La encuesta arrojó que solo el 1.5% opinó que no se siente seguro, mientras que más del 90% si se siente seguro con su vínculo laboral.

Tabla 5

El centro de labores me brinda confianza respecto a nuestro vínculo laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	1	,9	1,5	1,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	8,0	13,4	14,9
Válidos	De acuerdo	21	18,8	31,3	46,3
	Totalmente de acuerdo	36	32,1	53,7	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Los porcentajes que se muestran en la tabla con respecto a este indicador hace notar claramente que las personas que laboran en estos casinos están seguras de su trabajo debido a que este tipo de negocios son grandes empresas que normalmente son muy reguladas por entidades que velan por el bienestar de

los colaboradores. Además, desde el primer momento en que uno comienza a laborar, hace que los trabajadores firmen contratos muy bien definidos estando en planilla.

Seguridad física

Respecto a este otro indicador, hace referencia a que si los colaboradores sienten que su bienestar e integridad física están a salvo trabajando en estos centros de entretenimiento. Este aspecto se toma en cuenta ya que pueden existir riesgos que puedan dañar el estado físico de los colaboradores, sabiendo que estos trabajos tienen horarios nocturnos (amanecida). Los resultados que mostró la encuesta es que ninguno de los sujetos de la muestra se siente inseguro en este tipo de centros donde laboran, todos concuerdan que su seguridad está a salvo.

Tabla 6

Trabajo con total confianza y libertad porque me siento fuera de peligro en mi centro de labores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	4,5	7,5	7,5
	De acuerdo	23	20,5	34,3	41,8
	Totalmente de acuerdo	39	34,8	58,2	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Casi la totalidad de los resultados fueron positivos respecto a este indicador, donde la razón pudo deberse a que este tipo de centros de entretenimiento y juegos de azar tiene resguardo de personal de seguridad en cada una de sus entradas, sin dejar de mencionar que dentro de las instalaciones hay seguridad que vela por el bienestar de los clientes como el bienestar de los colaboradores. Sin olvidar las zonas de riesgo que están señalizadas y fuera del alcance de los colaboradores

para evitar algún posible accidente. Además, mencionar que en San Isidro, suele haber menos peligro en relación con asaltos en sus calles comparados con otros distritos de la capital.

Seguridad moral

Este último indicador de la subdimensión seguridad, evaluó el aspecto moral que se refiere a el trato que recibe el personal de los casinos de San Isidro es igualitario, frente a personal nuevo como antiguo o ya sea por nivel jerárquico. El resultado mostrado después de aplicada la encuesta muestra que, del total de la muestra, un 28.4% (19 personas) concuerdan que en definitiva el trato hacia los colaboradores en muchos casos no suele ser por igual mientras que, un 31.3% se abstiene de opinar sobre ello.

Tabla 7

El trato que se brinda al personal es a todos por igual.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	2,7	4,5	4,5
	En desacuerdo	16	14,3	23,9	28,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	18,8	31,3	59,7
	De acuerdo	3	2,7	4,5	64,2
	Totalmente de acuerdo	24	21,4	35,8	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

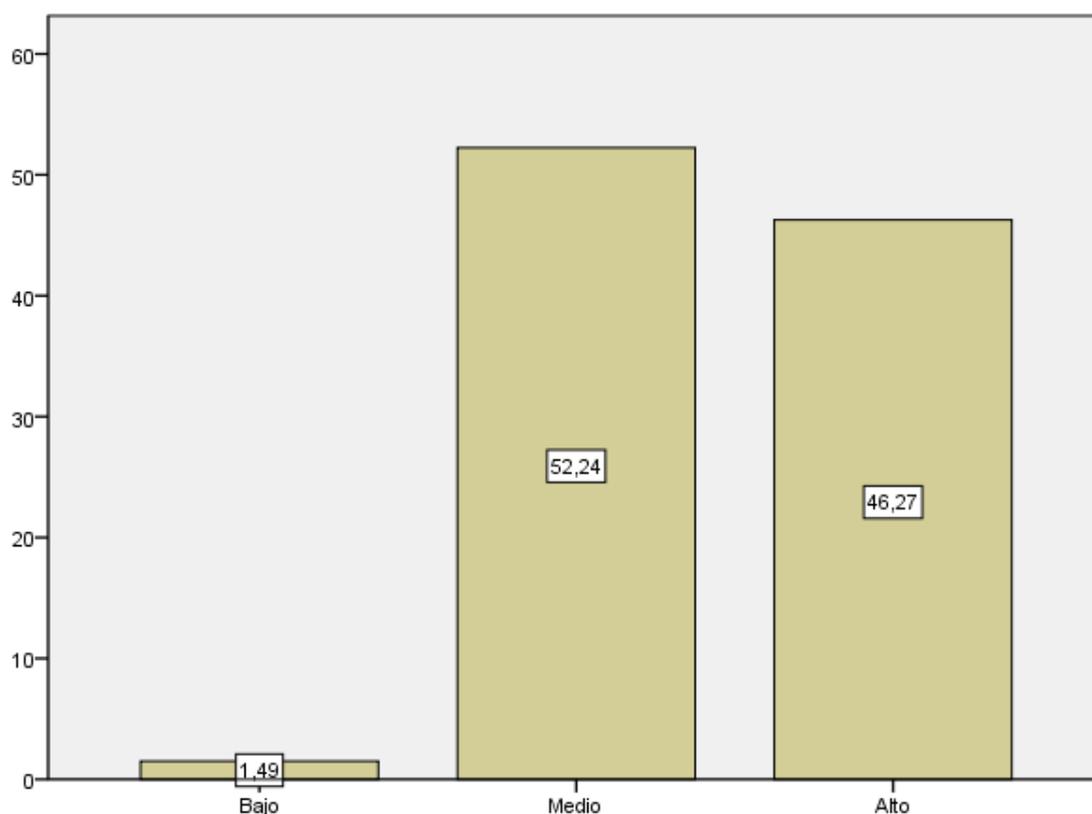
Luego de procesar los datos, los números que se reflejaron en la tabla número 7 se pueden deber a que en muchas ocasiones los jefes pueden establecer una relación interpersonal más afín con colaboradores antiguos que con los nuevos, por lo que la confianza suele ser mayor o quizás el simple hecho de que desarrollan un vínculo más sociable que otros colaboradores. Lo descrito muchas veces se puede interpretar como si hubiera favoritismo con algunos colaboradores, siendo solo la

perspectiva de algunos; mientras que, en algunos otros casos, puede ser cierta esta idea que se percibe.

En general, como resumen de esta subdimensión se obtuvo que los colaboradores tienen una buena percepción sobre los diferentes ámbitos de la seguridad con excepción de la seguridad moral, teniendo una opinión negativa sobre otros aspectos de la subdimensión. Los porcentajes obtenidos fueron que el 52.2% se encuentra en un nivel medio con la opinión respecto a la seguridad, mientras que el 46.3% estuvo firmemente creyente que se encuentra seguro en relación a los ámbitos analizados anteriormente.

Figura 3

Seguridad



Los porcentajes mostrados en la figura número 3, pudieron tener diferentes causales del porqué se dieron de tal forma. Posibles causas de ello pueden ser haya trabajadores nuevos en estos casinos y no sepan cómo funcione diferentes aspectos de la empresa y no pueden tener esa seguridad en las diferentes características que se mencionó en la subdimensión. Como bien se sabe en la parte operativa del servicio, que lo que se dice en un papel es muy diferente en práctica.

4.1.4. Status

Esta otra subdimensión está referida al ascenso del personal y la posibilidad de poder rotar de área basado en el esfuerzo y/o méritos que puedan lograr durante sus horas laborales. Para una mejor evaluación se dividió en 2 indicadores que describen las partes que analiza este nivel de los Factores Higiénicos.

Desempeño en distintas áreas

En este otro indicador se buscó plasmar sobre qué tanta opción tiene el colaborador de casinos de San Isidro de poder desempeñarse o la opción de poder cambiarse de área de operaciones parecida o completamente distinta a la que entró a trabajar, siempre y cuando así lo quisiera hacerlo en algún momento dado. De acuerdo a los números mostrados en la tabla 8, más del 80% de los encuestados, representando a 59 personas del total, concordó en que si es posible poder desempeñarse en cualquier otra área que el colaborador así lo desee.

Tabla 8

Posibilidad de desempeñarme en cualquier área distinta a la que entré a laborar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	3	2,7	4,5	4,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	4,5	7,5	11,9
Válidos	De acuerdo	37	33,0	55,2	67,2
	Totalmente de acuerdo	22	19,6	32,8	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Una de las características de los encuestados en el criterio de inclusión y el de exclusión fue que los colaboradores tengan como mínimo un periodo de 6 meses donde hayan laborado o estén laborando en puestos de operaciones de los casinos, por esta razón entre los encuestados hubo gente que ha rotado de puesto y puede opinar sobre la facilidad que dan las empresas a sus colaboradores de poder

desempeñarse en alguna otra área. Otra opción es que hayan visto a compañeros mismos poder ascender o cambiarse de área para aprender de ella y que pueda desarrollar nuevas habilidades distintas a las que venía haciendo.

Ascenso en el trabajo

En este punto, se midió el aspecto del ascenso que los colaboradores pueden tener en el trabajo, que tanta posibilidad u oportunidad tienen de poder obtener cargos jerárquicos de acuerdo a desempeño de cada uno. En su mayoría, un poco más del 60% de personas entrevistadas coincidió en que sí se puede de manera libre, el poder obtener puestos superiores a los que tenían o se venían desempeñando. Pero solo un 19.4% respondieron con negativa frente a esta premisa (11 personas).

Tabla 9

Posibilidad de ascender en trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	4	3,6	6,0	6,0
	En desacuerdo	9	8,0	13,4	19,4
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	10,7	17,9	37,3
	De acuerdo	14	12,5	20,9	58,2
	Totalmente de acuerdo	28	25,0	41,8	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

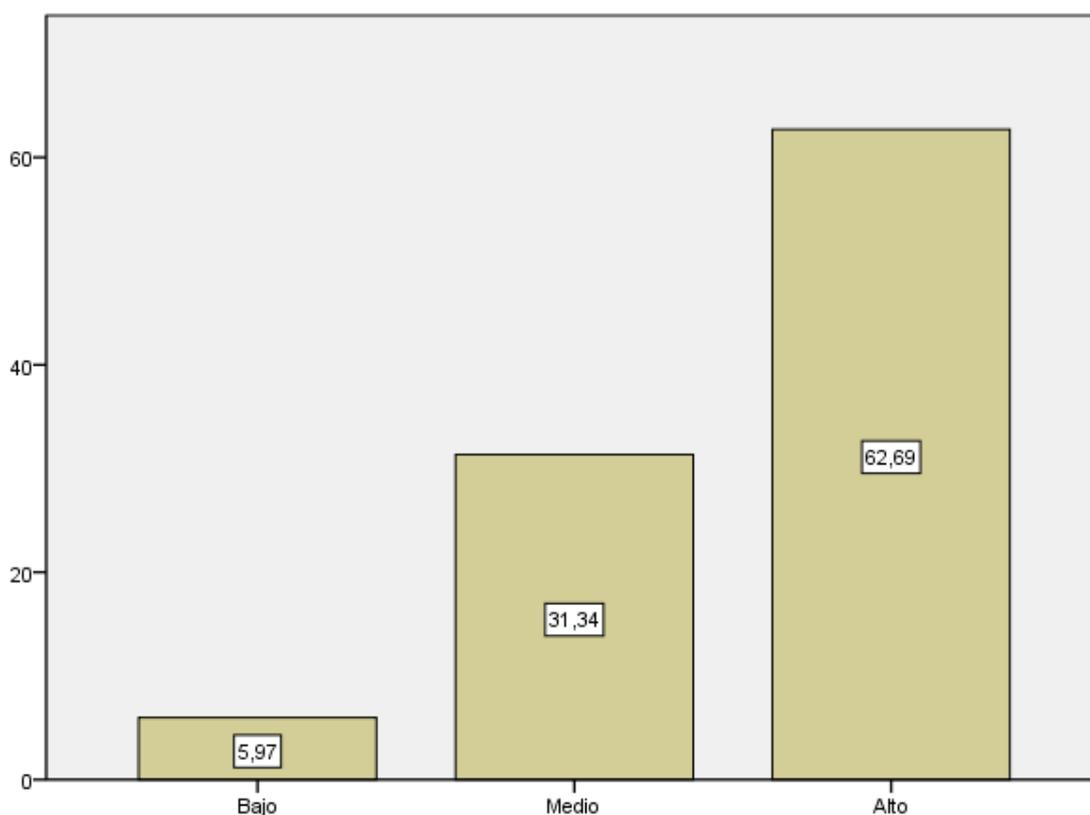
Los resultados que se han reflejado en la tabla número 9, en muchos casos son respuestas positivas, que puede relacionarse con muchos factores del porqué de esos porcentajes. Uno de ellos pudo deberse a que por la antigüedad de algunos colaboradores es que hayan podido ascender, lo que se denota como experiencia propia; y otra razón podría deberse a que hayan visto a compañeros de trabajo poder ascender. Sin embargo, los que opinaron negativamente pudo deberse a que

no pudieron ascender por motivos diversos como el de no ser aptos para el puesto o no cumplan con algunos requisitos como siempre se sabe.

En la subdimensión status, hace referencia netamente a la posición de un colaborador en la empresa, donde se reflejó un incremento en el nivel bajo que significa que frente a este aspecto hay colaboradores que piensan que el ascenso y la rotación de personal entre áreas no se puede dar con tanta frecuencia y facilidad, obteniendo este grupo un 5.9% de negatividad. Sin embargo, el nivel alto se reflejó con un 62.7% significando que hay una buena cantidad de personal que piensa lo opuesto.

Figura 4

Status



Las causas a las que se debe los números reflejados en la figura número 4, en especial a la creciente del nivel bajo puede deberse a que para poder ascender o rotar de áreas en los casinos, se exige a los colaboradores cumplir requisitos muy estrictos que en su mayoría sea poco probable de cumplirlos porque muchos de los trabajadores puedan tener inconvenientes en su día a día como tardanza

acumulativa o cometer alguna falta causal del memorándum, creando un historial en contra de los colaboradores.

4.1.5. Factores sociales

Esta última subdimensión relacionados a factores extrínsecos se refiere a todas aquellas relaciones interpersonales que se dan en el centro de laborales ya sea con los mismos compañeros de trabajo, jefes de personal y con los clientes; donde se evaluó cada uno en mención.

Comunicación con compañeros de trabajo

Respecto a este indicador, se buscó medir la facilidad que tienen los colaboradores entre los 18 a 30 años de poder expresarse y decir lo que piensan frente a sus colegas de trabajo, de no tener ningún impedimento como molestia o miedo al momento de comunicarse. En relación a ello, los resultados dieron como respuesta que la totalidad de encuestados tienen la confianza y libertad de comunicarse con sus colegas del trabajo, mientras que solo el 26.9% opinó que no hay mucha importancia frente a este tema ya que no siente que los limitan o que se dé comúnmente, pero 49 personas que representa al 73.1% opina positivamente frente a la premisa del ítem.

Tabla 10

Me expreso con total libertad y me comunico con mis compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	16,1	26,9	26,9
Válidos	De acuerdo	21	18,8	31,3	58,2
	Totalmente de acuerdo	28	25,0	41,8	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Los números que se han reflejado en la tabla número 10, pudo deberse a que las relaciones interpersonales entre colegas de trabajo en el casino suelen ser muy

fluida y, en muchos casos, se puede reflejar el compañerismo. Esto se puede denotar como que los trabajadores suelen apoyarse entre sí frente algún problema o necesidad según sea el caso, dando pie a que puedan expresarse con total libertad respecto a la opinión de los mismos.

Relación con los jefes

Este indicador midió la capacidad de que un colaborador pueda hablar con total libertad frente a sus jefes, que no se sienta cohibido o tenga algún temor, fue lo que se evaluó en este indicador. Frente a lo descrito, los resultados que se obtuvieron fue que un 17.9% del total de encuestados, lo que es un número muy alto, cree que no es posible tener una buena comunicación libre y asertiva con sus jefes, mientras que 62.7% si está de acuerdo con la capacidad que este indicador quiso medir.

Tabla 11

Hablo con total libertad frente a mis jefes sobre cualquier tema laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	4	3,6	6,0	6,0
	En desacuerdo	8	7,1	11,9	17,9
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	11,6	19,4	37,3
	De acuerdo	19	17,0	28,4	65,7
	Totalmente de acuerdo	23	20,5	34,3	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Existen varias razones del por qué los resultados arrojaron tales números y porcentajes, de las cuales podría decirse que la comunicación con los jefes en el sentido de ser libre, puede deberse a que todas las personas tenemos diferentes tipos de carácter y en algunos casos, es más sencillo poder comunicarse con algunas personas más que con otras (cargos de jefatura). Sin embargo, respecto a

los resultados negativos, las razones pueden deberse a que hay colaboradores más tímidos que otros y no tengan esa facilidad de expresarse no pudiendo llegar a tener una comunicación efectiva y asertiva con los superiores del casino.

Relación con los clientes

Después de que se analizó las diferentes relaciones interpersonales que se pueden dar en el casino, la última por analizar fue con los clientes. En este indicador se midió que tanta factibilidad de poder comunicarse con los clientes tienen los colaboradores, no en el ámbito de la atención, sino de poder establecer un vínculo más sociable ya que la temática de los casinos en San Isidro es la de poder tratar a las personas como invitados no como simples clientes. La tabla 12 refleja que los encuestados concordaron que si existe una muy buena comunicación con las personas que asisten a los casinos arrojando un porcentaje de 91%.

Tabla 12

Tengo buena comunicación con los clientes que asisten al casino.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	1	,9	1,5	1,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	4,5	7,5	9,0
Válidos	De acuerdo	24	21,4	35,8	44,8
	Totalmente de acuerdo	37	33,0	55,2	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

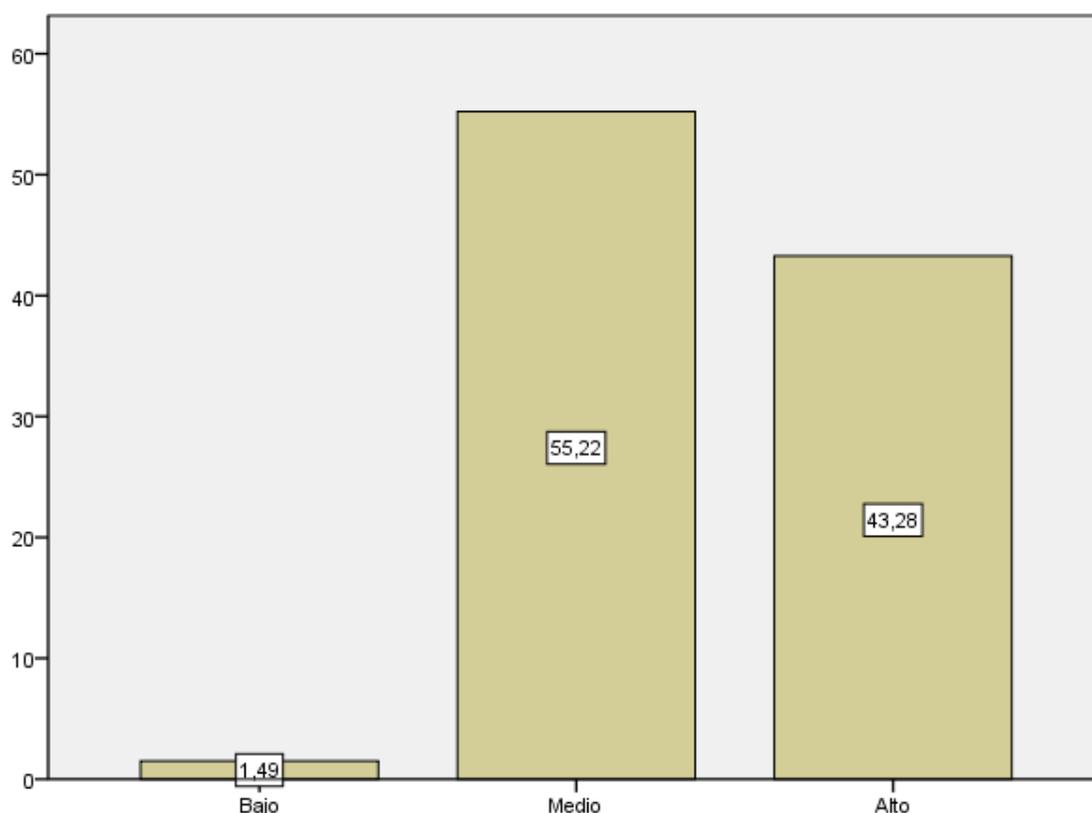
Los resultados que se ven en la tabla 12, muestran resultados positivos respecto al indicador que se desarrolla teniendo como una posible causal el que muchas de las personas que asisten a estos centros de entretenimiento, suelen ir con frecuencia y también, suelen ser atendidos por estos mismos colaboradores creando un vínculo de poder sentirse en confianza. Lo que origina que se conozcan y también los colaboradores aprendan sobre los gustos y preferencias de los

clientes o invitados que vengan, lo que origina más confiabilidad en esta relación cliente-trabajador que se desarrolla.

Los factores sociales en los diferentes aspectos que se plasmó, arrojaron porcentajes en general con un nivel medio del 55.2% que hay una aceptación grande por parte de los colaboradores frente a lo analizado anteriormente hay una muy buena aceptación con los diferentes tipos de relaciones que existentes, pero hay puntos que faltan mejorar para que pueda marchar todo bien como la comunicación en forma vertical (jefes de los casinos). Por otro lado, un 43.3% representa in nivel alto frente a Factores Sociales donde un poco menos de la mitad piensa que si se cumple las características medidas en las tablas 10, 11 y 12 de una manera factible.

Figura 5

Factores Sociales



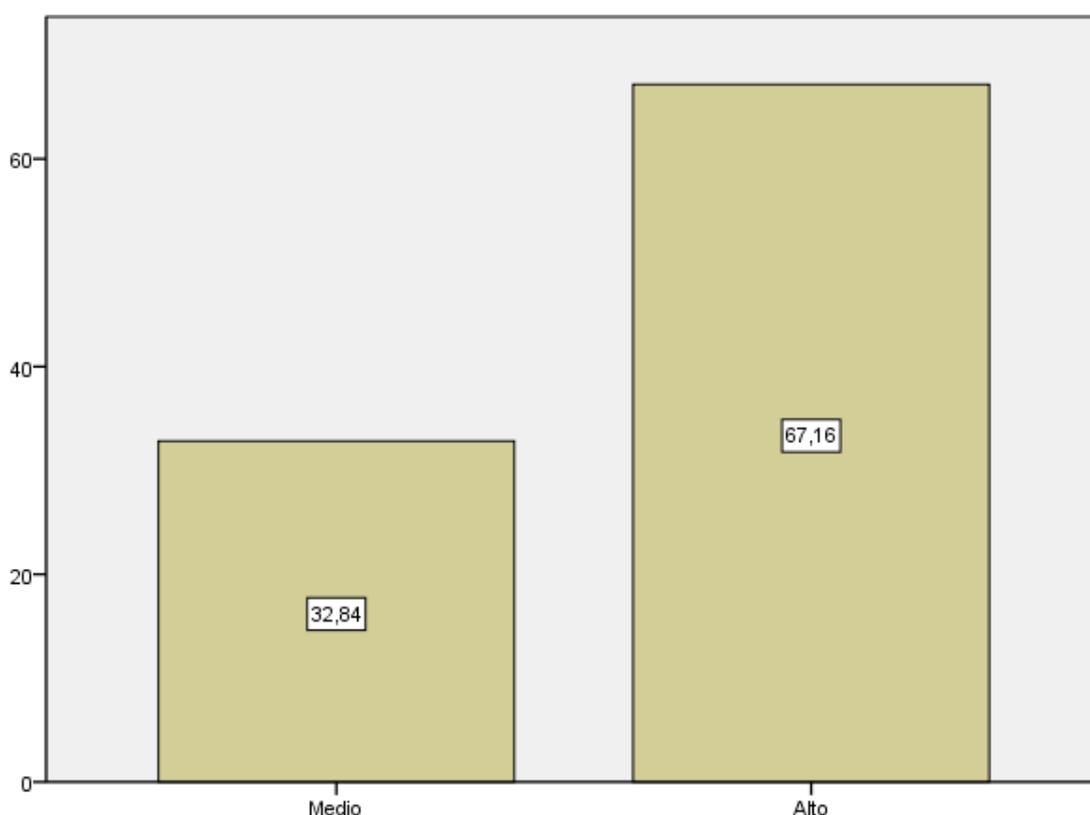
Las razones por las que los porcentajes son altas frente a este indicador son variadas como algunas ya mencionadas y otras se pueden deber a que muchos de los colaboradores de la parte operativa suelen ser carismáticos y sociables ya que

tratan a diario con el público en general por lo que tienen facilidad de entablar diferentes relaciones interpersonales.

En síntesis, a nivel de dimensión que son los Factores Higiénico, que refiere sinónimamente a factores extrínsecos, se refieren a todas las subdimensiones descritas y analizadas líneas arribas que son características ajenas al colaborador; es decir, situaciones que le conciernen y afectan a cierto punto provenientes de un factor externo. Los resultados obtenidos mostrados en la figura 6, se muestra que un 67.2% está en un nivel alto de aceptación frente a estos factores higiénicos que los motivan a laborar en casinos de San Isidro; mientras que a nivel medio es de 32.8% que, si aceptan que los motivan a trabajar, pero existen inconvenientes que tienen que mejorar.

Figura 6

Factor higiénico



Las causales a estos resultados, posiblemente se deba a que este tipo de empresas turísticas se preocupan por darle comodidad, estabilidad en varios sentidos (seguridad) así como remunerar con una buena cantidad a sus colaboradores para que todo ello sumando, los motive a seguir laborando.

4.2. Factor motivacional

Esta segunda subdimensión se refiere a los factores motivacionales del colaborador, que se refiere sinónimamente a los factores intrínsecos que hacen que el trabajador se sienta motivado a laborar. Para un mejor estudio y entendimiento, esta dimensión se subdividió en 5 partes: autorrealización, tareas, estimulantes, logros y sentido de la responsabilidad.

4.2.1. Autorrealización

Esta subdimensión se refiere a que el colaborador sea capaz de poder sobrellevar inconvenientes en su centro de labores y que se analice su desempeño propio, dividiéndolo en 3 indicadores para su análisis.

Bienestar personal por desempeño

Este indicador trata sobre si el colaborador se siente bien consigo mismo al momento de realizar el servicio atendiendo a los invitados o clientes de los casinos, donde la tabla número 13 arrojó que más del 80% de encuestados estuvieron de acuerdo con que las tareas diarias que realizan en el casino motivan a estos mismo a seguir día a día trabajando en este tipo de empresa turística que se encuentran en San Isidro.

Tabla 13

Las funciones diarias que realizo me motivan a seguir laborando.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	1	,9	1,5	1,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	6,3	10,4	11,9
Válidos	De acuerdo	37	33,0	55,2	67,2
	Totalmente de acuerdo	22	19,6	32,8	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Muchas de la respuesta fueron que estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo respecto al indicador en mención, dándose porque en muchas ocasiones la labor que se realiza en casino suele estar ligada al entretenimiento y las tareas a realizar no suelen ser tan pesadas ya que son específicas para cada colaborador. Aunque las diferentes actividades como shows privados en el casino son para los clientes, los colaboradores disfrutaban de ello dando lo mejor de sí porque el ambiente en que se desarrolla es agradable.

Evaluación personal por desempeño

En este otro indicador, busca medir si el colaborador es consciente de las funciones que realiza a diario y que, de esta manera, se pueda autoevaluar para saber si está haciendo lo correcto o no, por ello en su respectivo ítem evaluó si su centro de labores le da la libertad de poder realizar libremente sus tareas diarias a realizar. Los resultados de la tabla mostraron que un poco más del 85% opina que, pueden desempeñarse de una manera correcta respecto a sus labores del día a día, pudiendo tener la capacidad de poder discernir entre lo que está bien y lo que no se debería de realizar.

Tabla 14

El casino me permite desempeñarme correctamente en mis labores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	8,0	13,4	13,4
Válidos	De acuerdo	37	33,0	55,2	68,7
	Totalmente de acuerdo	21	18,8	31,3	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Al poder tener esa flexibilidad que les da la empresa a sus colaboradores respecto al correcto desempeño laboral, cabe la posibilidad que esta sea una de las posibles razones que los colaboradores laboren correctamente. También podría

entenderse que podrían ocurrir cosas indebidas dentro de su centro de labores, permitiéndose realizar una evaluación personal sobre sus funciones del día sobre si pudieran mejorarlas o no, si están dando lo mejor de sí. Por esa razón, se puede inducir que los colaboradores sí hacen esa revisión personal en cada uno ya que el ítem que evaluó este aspecto se pudo interpretar como una inducción al indicador del cual se desprendió.

Capacidad para resolver problemas

En este último indicador fue diseñado para evaluar la capacidad que tiene el colaborador de poder resolver problemas, inconvenientes, quejas o reclamos que puedan suscitar dentro de sus centros de labores; ya sea con los clientes, con los jefes de su área u otras áreas, o hasta con los propios compañeros de trabajo. Acorde a ello, fue el 90 % de las personas que concordaron en que tienen la habilidad y la capacidad de resolución de conflictos, siendo la mayoría que está totalmente de acuerdo con la premisa del ítem.

Tabla 15

Soy capaz de poder solucionar problemas que se puedan generar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2,7	4,5	4,5
Válidos	De acuerdo	26	23,2	38,8	43,3
	Totalmente de acuerdo	38	33,9	56,7	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

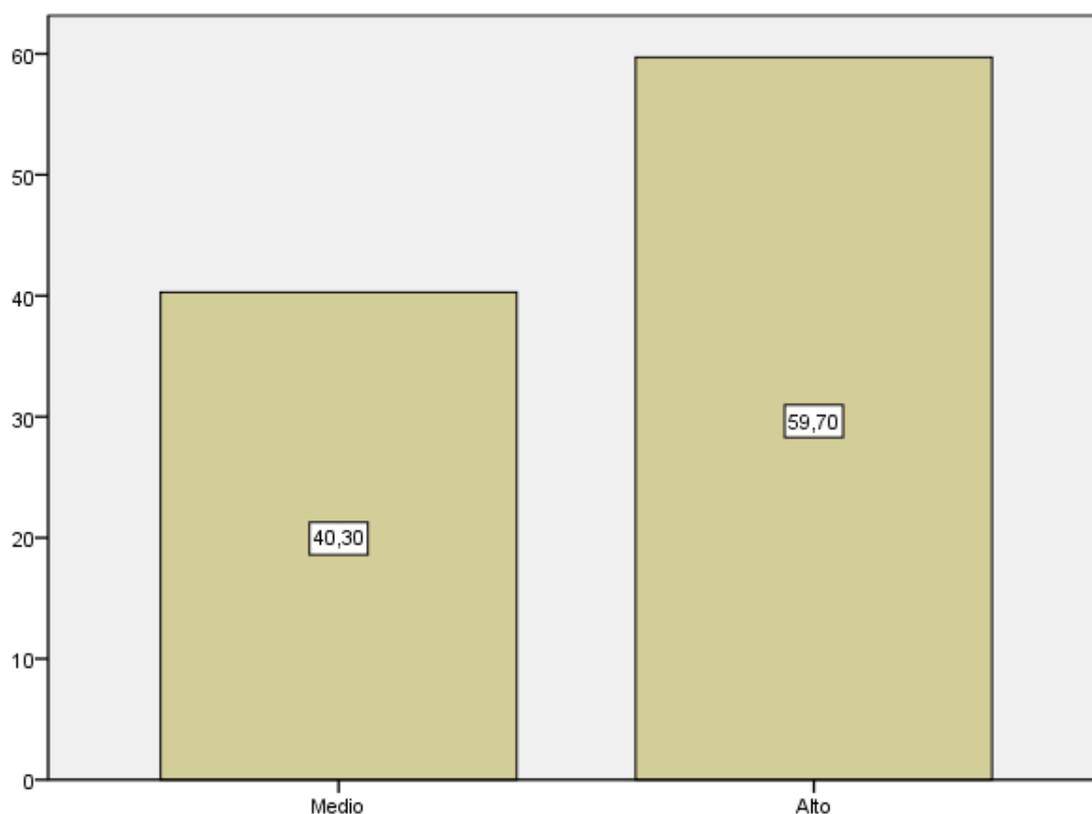
Los encuestados concordaron en que tienen la capacidad de solucionar problemas que se presenten debido a una razón importante que se basa en el criterio de exclusión e inclusión de esta investigación. Al tener un mínimo de 6 meses laborando en casinos, estos jóvenes que fueron escogidos para la muestra, tienen experiencia en atención al cliente y posiblemente han aprendido a afrontar

inconvenientes o dificultades que se presenten en los distintos niveles de relación interpersonal que ya han sido mencionados con anterioridad (clientes, jefes, compañeros de trabajo). También cabe la posibilidad que se deba a que la mayoría de personas que laboran en los casinos suelen tener una personalidad amigable y tratable para con todos.

Esta subdimensión denominada en Autorrealización refiere a que tanto un colaborador tiene la capacidad de tener éxito en alguna actividad de su trabajo tanto como solucionar problemas de la misma manera que poder analizarlos. Frente a ello, el 59.7% se encuentra en un nivel alto significando que los colaboradores son conscientes respecto a lo que realizan y en la forma en que lo hacen para poder llegar al resultado de satisfacción que busca analizar esta parte del trabajo de investigación. Ahora considerando la otra barra de la figura número 7, el nivel medio con 40.3% da a entender que, si es consciente respecto a lo que tiene que realizar, pero existen cierta inconformidades o características específicas que no concuerdan según lo que quiso evaluar cada ítem líneas arriba.

Figura 7

Autorrealización



Puede haber muchas razones por la cual se obtuvo estos resultados a nivel de subdimensión siendo uno de ellos que los colaboradores al tener cierta edad de madurez son capaces de analizar ciertas actitudes y comportamientos que tengan durante las horas de trabajo, de ser profesionales con su labor diaria.

4.2.2. Tareas

La subdimensión Tareas refiere a que si labores desempeñadas son beneficiosas o perjudiciales para el colaborador, partiéndose en 2 indicadores respectivamente.

Influencia positiva en el trabajo

En este nuevo indicador, busca medir algo muy interno al colaborador, sobre si el trabajo que desempeña diariamente tiene una influencia positiva sobre él mismo, en otras palabras, si lo que hace durante su labor le genera bienestar sobre su persona. Este aspecto se vio reflejado en la tabla número 16 donde el 89.5% del total de la muestra, concordó en señalar que lo que quiso evaluar es totalmente positivo al haber elegido la opción de estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 16

El trabajo que realizo me genera bienestar personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	6,3	10,4	10,4
	De acuerdo	37	33,0	55,2	65,7
	Totalmente de acuerdo	23	20,5	34,3	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Los resultados que se obtuvieron pudieron tener diversas y distintas causales del por qué elegir tales opciones; siendo las probables de que la labor realizada en estos centros de juegos de azar, no suele ser hostil ni ninguna acción que vaya en contra de la voluntad de los colaboradores (tareas que realicen por la fuerza sin

respetar la opinión de los mismos). Otra razón puede ser que las tareas diarias no suelen ser tan exageradamente pesadas para cada trabajador porque las tareas están repartidas en cada área, aparte de existir compañerismo en apoyarse los unos a los otros.

Malestar personal en el trabajo

En cualquier tipo de trabajo, así como existen aspectos buenos y positivos, también está la otra cara de la moneda que son sus aspectos negativos. Siendo los casinos no ajenos a estos; este indicador se buscó analizar si los trabajadores de este tipo de empresas turísticas son conscientes de ellos y en qué forma los enfrentan para que no interfiera con las tareas a realizar. La tabla refleja que los resultados que se obtuvieron fue que más del 90% tiene presente los aspectos negativos son los que ayudan a tener un mejor desenvolvimiento en el trabajo.

Tabla 17

Reconocer los aspectos negativos de mi trabajo me permiten desempeñarme mejor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	4,5	7,5	7,5
	De acuerdo	24	21,4	35,8	43,3
	Totalmente de acuerdo	38	33,9	56,7	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

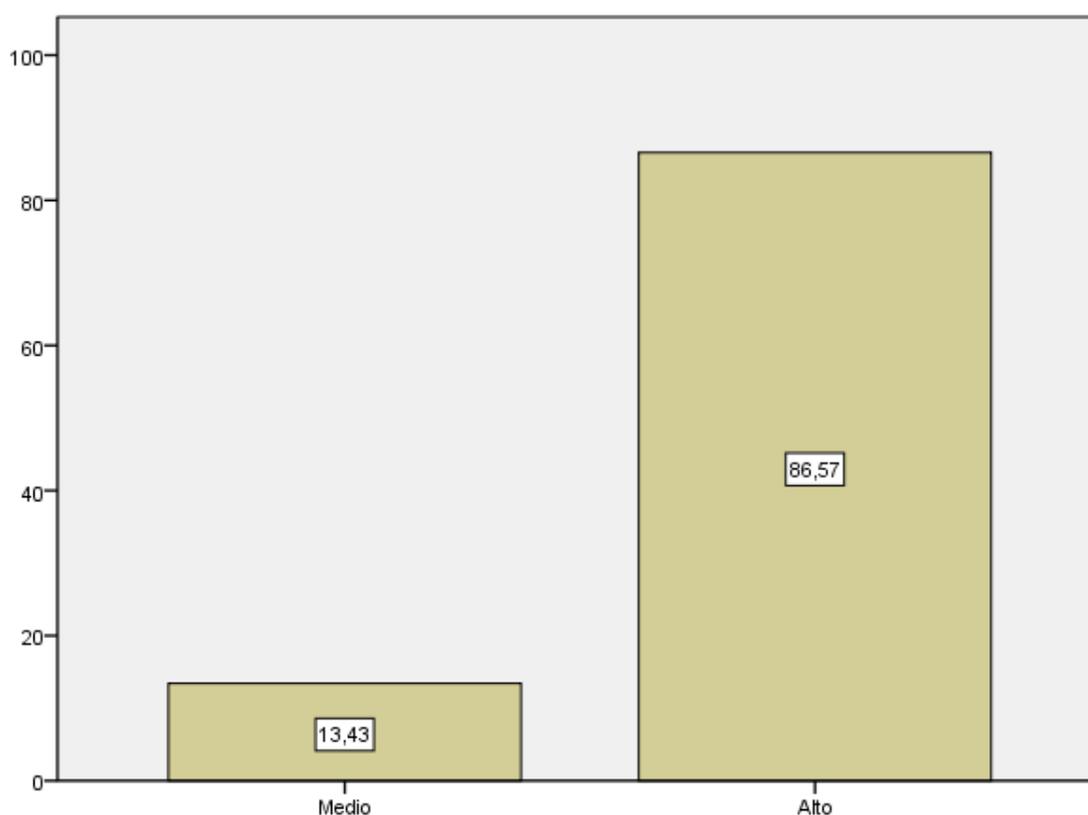
Al tener la muestra un tiempo mínimo de trabajo, esta tiene la suficiente capacidad de poder darse cuenta sobre aspectos o características de su trabajo que no siempre es agradable o confortable para muchos, pero que al tenerlos presentes es posible saber qué hacer frente a estos malos momentos: pudiendo tener mejor desarrollo a la hora de realizar las tareas y/o funciones del día a día en

los casinos. También puede deberse a que no solo sepan cómo afrontarlos, sino que al ocurrirles obtenga el conocimiento para no volver a cometer tal error.

A nivel de la subdimensión Tareas, refiere que, si el colaborador es consciente que si su trabajo del día a día le genera bienestar personal con bueno o malos sentimientos, si su trabajo es desafiante y pueda afrontarlo de una manera creativa o que sea suelta para ellos. Frente a ello los resultados que se reflejan en la figura número 8, el 86.6% del total de encuestados concordaron en que frente a este punto denominado Tareas, el nivel de respuestas fue alto frente a un nivel medio que solo dio un 13.4% que aceptan lo que se describe en esta subdimensión solo que algunos puntos son mínimos en el nivel de aceptación.

Figura 8

Tareas



Los porcentajes reflejados en la tabla se pueden deber a varios factores, pero en especial que las labores en casinos les generan bienestar personal por los retos que le generan y buscan de alguna manera brillante de ellos mismos por para afrontarlos, pero no de una manera disforzada sino con la mayor disposición y

amabilidad; sin dejar de lado en constante aprendizaje que uno tiene en el área de servicio.

4.2.3. Estimulantes

En este punto, la subdimensión refiere a aquellos aspectos que motivan el desarrollo en ámbito profesional y personal, de igual manera dividido en 2 indicadores para la correcta interpretación de los resultados a esta escala de la investigación.

Línea de carrera

Frente a este otro indicador que lleva por nombre Línea de Carrera, se busca saber si en los casinos de San Isidro se puede hacer una línea de carrera, lo que conllevaría a un crecimiento profesional de los colaboradores. Los resultados que se obtuvieron reflejan opiniones divididas, siendo la mayor parte que opina positivamente con la premisa de este ítem con un poco más del 75%, mientras que casi el 21% se abstiene de opinar a favor o en contra. Aunque solo sea una pequeña parte, es importante considerar a ese 6% ya que marcaron un no rotundamente, la cual es una opinión muy radical frente al positivismo de los demás encuestados.

Tabla 18

Hay posibilidad de hacer una línea de carrera en mi centro de labores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	4	3,6	6,0	6,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	12,5	20,9	26,9
Válidos	De acuerdo	32	28,6	47,8	74,6
	Totalmente de acuerdo	17	15,2	25,4	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Cabe la posibilidad que la respuesta que dieron algunos de los encuestados respecto a la premisa del ítem, se deba a que no hayan intentado ascender dentro de la empresa o que simplemente no han intentado poder aplicar a un cargo superior por diversos motivos. Sin embargo, la mayoría de los restantes, opino que sí es posible ya sea porque han sido participes y/o testigos de tales ascensos o que ellos mismos hayan sido los ascendidos.

Crecimiento personal

Este indicador trató sobre el crecimiento que tienen los colaboradores en los casinos, pero a diferencia del indicador anterior no habla sobre el aspecto profesional, sino del crecimiento de cada uno como persona en relación su labor en sus centros de trabajo. Los resultados que arrojaron las encuestas, mostraron respuestas positivas con poco más del 89%, siendo solo un 11.9% que se mantuvieron al margen de opinar si en favor o en contra de la premisa del ítem sobre su desarrollo.

Tabla 19

Laborar en casinos me ha ayudado a crecer como persona.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7,1	11,9	11,9
	De acuerdo	40	35,7	59,7	71,6
	Totalmente de acuerdo	19	17,0	28,4	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

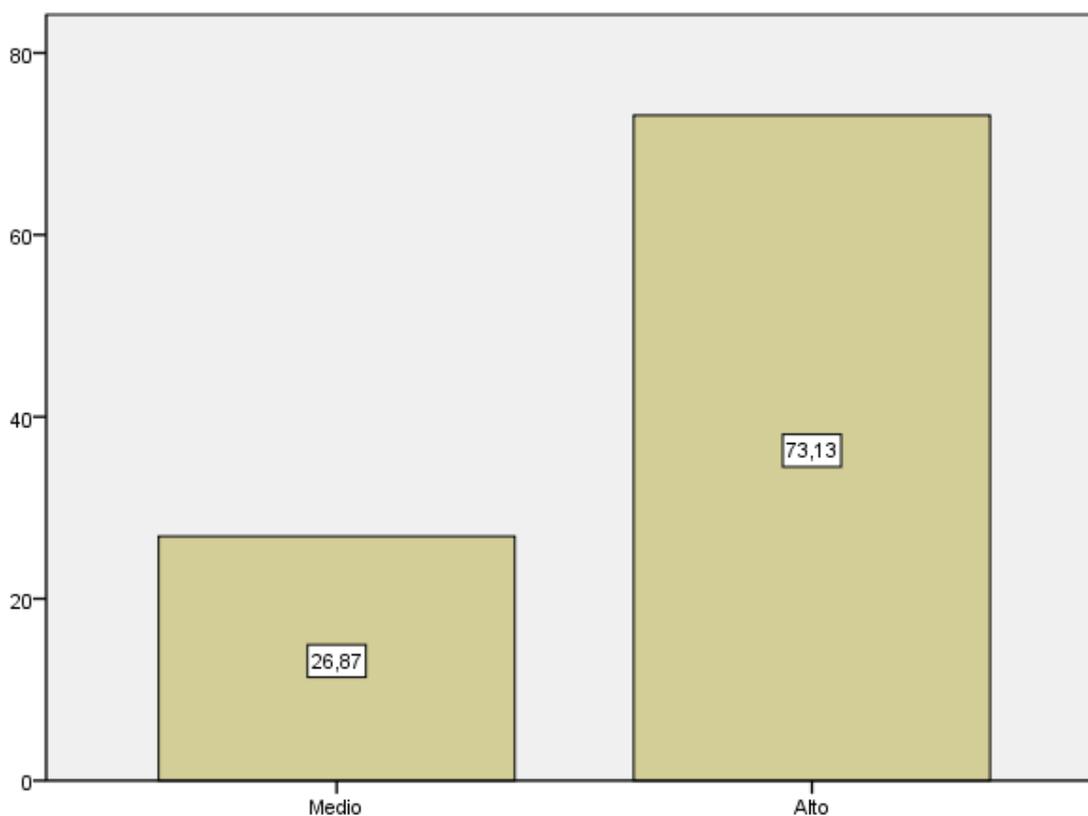
Con el tiempo que uno va laborando en un centro de labores, viene la experiencia que uno va ganando en el día a día de trabajo; por esta razón, las personas de la muestra de este trabajo de investigación opinaron que parte de su desarrollo personal está directamente ligada a que pueden desempeñarse en algún puesto laboral en casino. Al ser parte operativa con contacto directo en primera

línea con el cliente, es una de las características en las que uno va desarrollando habilidades blandas como el de poder entablar una comunicación efectiva con cordialidad; poniendo esto como ejemplo de un desarrollo personal.

Luego de analizar estos dos últimos indicadores, el nivel de la subdimensión Estimulantes se refiere a las posibilidades que tiene el colaborador de poder desarrollarse tanto personalmente como profesionalmente dentro de su centro de labores. Frente a ello los resultados que se obtuvieron fueron que más del 70 % de los encuestados está en el grupo de nivel alto lo que se puede interpretar como que concuerdan en que laborar en casinos ayuda en el desarrollo de la persona como individuo para crecer en los ámbitos ya explicados. Mientras que solo un 26.9% solo considera que es posible desarrollarse, pero no están seguros de poder hacerlo en este tipo de trabajos.

Figura 9

Estimulantes



Estos números representados en porcentajes, sus posibles razones pueden radicar en que, a pesar de que los colaboradores estén en la parte operativa, estos aceptan diferentes cargos como encargados de un grupo lo que hace que tomen ciertas responsabilidades sobre sus compañeros ocasionando el deseo de superación de todos.

4.2.4. Logros

Este se refiere a las actividades que uno realiza, si las relaciones interpersonales que se forman en el trabajo, son capaces de felicitarte o criticar tu desempeño, enfocándose en 4 distintos indicadores que reconocen las diferentes relaciones que se establecen en la parte operativa (entre colaboradores y los clientes).

Felicitaciones por compañeros de trabajo

Frente a este indicador, se busca medir el reconocimiento que tienen los colaboradores por parte de sus colegas de trabajo frente a su trabajo realizado en el casino. Luego de una ardua labor siempre es necesario recibir las felicitaciones de alguien cuando es necesario, por ello los resultados que mostró la encuesta afirma que 62.7% muestran de acuerdo y totalmente de acuerdo frente a la premisa del ítem, significando que los compañeros de trabajo sí suelen felicitar buenas acciones realizadas.

Tabla 20

Mis compañeros de trabajo reconocen mi esfuerzo y labor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	1	,9	1,5	1,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	21,4	35,8	37,3
Válidos	De acuerdo	23	20,5	34,3	71,6
	Totalmente de acuerdo	19	17,0	28,4	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Los números mostrados en la tabla número 20 pueden haberse dado debido a que al realizar la misma labor todos los días, entre compañeros de trabajo llegan a desarrollar empatía por lo que, si se presentara alguna situación que amerite el actuar rápido y eficaz de los colaboradores, algunos de ellos pueden sobresalir en tal circunstancia por lo que los mismos compañeros pueden elogiar o hacer una apreciación por la forma de sobrellevar las cosas en su manera de actuar de los compañeros.

Criticas de compañeros

Así como existen las felicitaciones dadas por los colegas de trabajo frente a varias circunstancias, está su contraparte que son las críticas hacia el desempeño que uno tiene en su centro de labores. Frente a ello, la tabla 21 arrojó resultados que un poco más del 50% aceptan que las críticas que reciben por parte de sus compañeros les ayudan a que mejoren en los aspectos que pudieran estar fallando, siendo solo un 3% que no está de acuerdo frente a la premisa del ítem número 21.

Tabla 21

Las críticas de mis compañeros respecto a mi trabajo hacen que mejore en lo laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	2	1,8	3,0	3,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7,1	11,9	14,9
Válidos	De acuerdo	40	35,7	59,7	74,6
	Totalmente de acuerdo	17	15,2	25,4	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Hay que diferenciar entre tipos de críticas existentes, algunas de ella suelen ser constructivas y otras destructivas. Siendo la primera una que te ayudará a

mejorar algún inconveniente o problema que puedas tener durante el servicio, mientras que la segunda son comentarios negativos que no te ayudarán a crecer en nada. Pero basándose en las respuestas reflejadas en la tabla 21 se puede ver que los colaboradores de los Casinos de San Isidro tienen una buena relación con sus compañeros y que sus comentarios los ayudan a mejorar en el día a día.

Elogios de clientes

Es muy bueno obtener reconocimientos o felicitaciones de los colegas de trabajo, pero también es gratificante ser reconocido por los clientes que son las personas a quienes servimos con tan entusiasmo todos los días de trabajo. Debido a esto, este indicador busca ver si los clientes de los casinos felicitan a quienes los atienden de ser el pertinente caso y si se da determinada situación. La tabla número 22 muestra que más del 50% concordó en que los clientes si los felicitan por el trabajo bien hecho, mientras que solo el 6% de la muestra está con una opinión negativa respecto a esto.

Tabla 22

Los clientes reconocen mi desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	1	,9	1,5	1,5
	En desacuerdo	3	2,7	4,5	6,0
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	25,9	43,3	49,3
	De acuerdo	13	11,6	19,4	68,7
	Totalmente de acuerdo	21	18,8	31,3	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Los porcentajes mostrados en la tabla 22, puede radicar su causal en que los clientes se sienten en confianza con los colaboradores operativos del casino, ya que siempre estos suelen ir constantemente, originando un sentimiento de

confianza y la potestad para poder elogiarlo frente a situaciones que este considere necesarios, como puede ser un ejemplo el de realizar una acción inesperada o que sin necesidad de que el cliente tenga que pedirla, el colaborador ya lo de por hecho y lo haga.

Reclamos de clientes

Al igual que existe una contraparte con los compañeros de trabajo, entre elogios y críticas, de la misma forma sucede con los clientes del casino. Este indicador evaluó que opinan los colaboradores sobre los reclamos que hacen los clientes sobre los colaboradores, en que si al darles solución les ayuda a mejorar persona y laboralmente. Después de aplicada la encuesta se llegó a determinar que el 95.5% del total opinó que ayudar a los clientes en cualquier circunstancia no solo hace que el cliente se sienta bien, sino que les ayuda a ellos mismos a crecer en los dos aspectos mencionados.

Tabla 23

Dar solución a los reclamos de los clientes hacen que mejore personalmente y laboralmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	3	2,7	4,5	4,5
	De acuerdo	23	20,5	34,3	38,8
Válidos	Totalmente de acuerdo	41	36,6	61,2	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

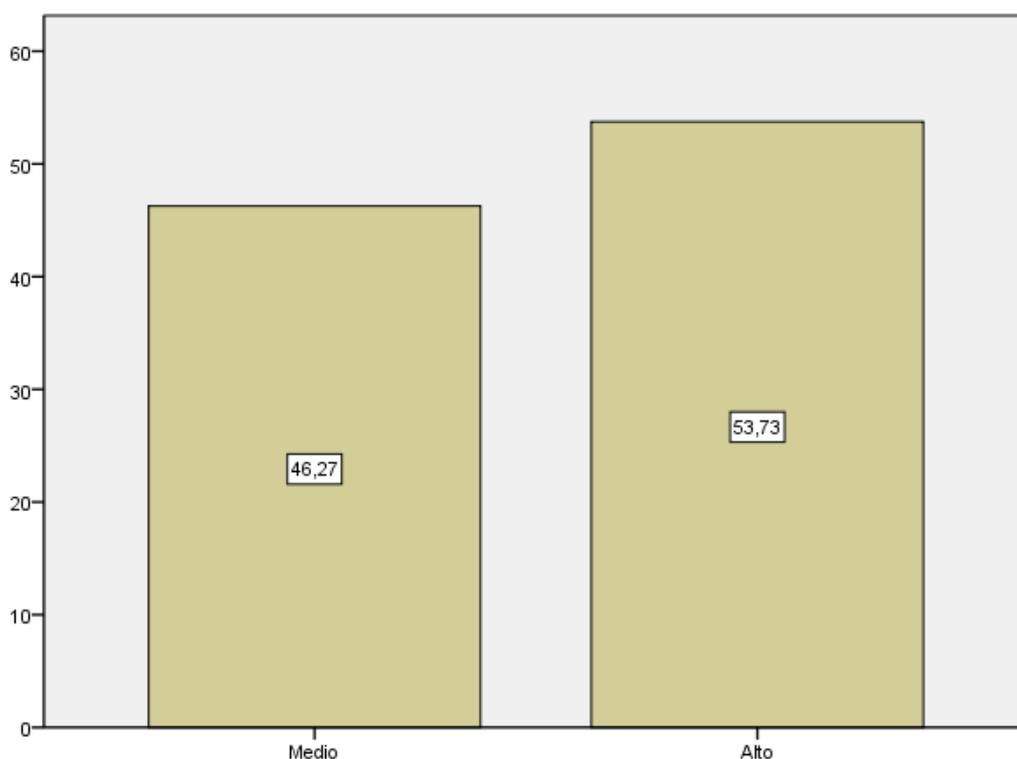
Los números obtenidos en porcentajes de la tabla número 23 muestran la totalidad de respuestas como positivas a excepción de 3 personas que disciernen del total. Tales cifras se pueden explicar durante el proceso de servicio realizado durante la jornada laboral ya que se pueden presentar infinidad de problemas y/o inconvenientes con los clientes por disgusto de ellos mismo o falla del personal operativo. Sin embargo, los clientes al tener cierta afinidad con estos colaboradores

(la muestra), pueden exigir que se solucione dicho percance a lo que los colaboradores acceden a ayudar para evitar descontentos y de esta manera, estos aprenden de esos errores y mejoran con el pasar de los días.

A nivel de la subdimensión Logros, principalmente se busca analizar los reconocimientos, elogios y/o críticas que vengan del entorno de trabajo o de los propios clientes que acuden a los casinos de San Isidro. Por esa razón se dividió en tales indicadores para tener un panorama más minucioso de Logros, donde el resultado a nivel general se obtuvo que un 53.7% se encuentra dentro del grupo de nivel alto, significando que los trabajadores aceptan tanto las partes positivas como negativas de su servicio que realizan porque saben que esto les permite saber si están haciendo las cosas de una manera adecuada o si las están haciendo de una manera errónea para corregir en el proceso.

Figura 10

Logros



Estos resultados mostrados pueden deberse a que los colaboradores son conscientes que no siempre todo en centro de trabajo es agradable, sino que uno

también puede aprender de las cosas negativas que suceden ya que así aprenderán de ese error para que puedan mejorar ellos mismos, y que una próxima vez ofrezcan un servicio de calidad minimizando las fallas para optimizar servicio.

4.2.5. Sentido de la responsabilidad

Esta última subdimensión se describe en que si el colaborador cumple con su trabajo a conciencia y si es beneficioso la supervisión de su desempeño, dividido en 2 indicadores entre la supervisión y la realización de un trabajo bien hecho y realizado de manera completa.

Supervisión del trabajo

En este otro indicador, denominado Supervisión del trabajo es acerca de que si los colaboradores de los casinos reciben una constante y continua supervisión de sus superiores en favor de que se realice una buena labor en el servicio y que todo marche en orden. Los resultados que se obtuvieron fueron que 76.2% concordó que es una buena conducta la que les supervisen para que tengan una presión y se desenvuelvan mejor; mientras el 14.9% opinó que no es una buena idea que se supervise de una manera tan continua.

Tabla 24

La constante supervisión de mis labores hace que tenga un mejor desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	3	2,7	4,5	4,5
	En desacuerdo	7	6,3	10,4	14,9
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	5,4	9,0	23,9
	De acuerdo	32	28,6	47,8	71,6
	Totalmente de acuerdo	19	17,0	28,4	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

Las posibilidades del por qué se han obtenido estas cifras en la tabla número 24 pueda a que se deba a que los colaboradores creen que siempre debe de haber un pequeño control sobre el servicio realizado porque siempre una óptica desde fuera es buena para ayudar a que todo se realice bien para una retroalimentación.

Realización de funciones completas

En este último indicador de toda la investigación, se busca analizar de forma muy personal en que si colaboradores son conscientes en realizar todas sus tareas diarias durante el servicio del casino. Los resultados mostrados en la tabla número 25, mostraron que casi 100% de los colaboradores estuvieron en estar de acuerdo y totalmente de acuerdo frente a la premisa del ítem en realizar sus actividades laborales completas casi siempre.

Tabla 25

Cumplo con todas mis funciones del trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,9	1,5	1,5
Válidos	De acuerdo	17	15,2	25,4	26,9
	Totalmente de acuerdo	49	43,8	73,1	100,0
	Total	67	59,8	100,0	
Perdidos	Sistema	45	40,2		
	Total	112	100,0		

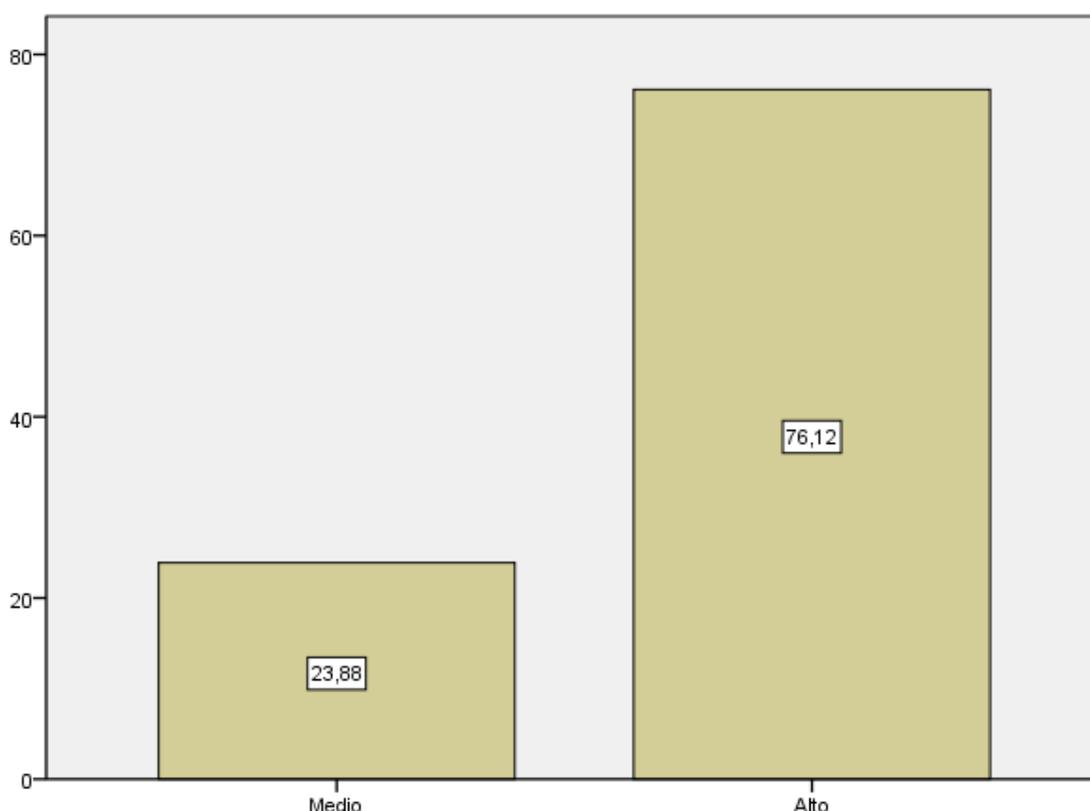
Las razones por las que posiblemente se obtuvieron estos porcentajes después de aplicada la encuesta es que en los casinos se trabaja por turnos y relevos en cada área ya que estos centros de entretenimiento funcionan las 24 horas del día los 7 días de la semana. Por esta razón, los puestos operativos no se pueden quedar vacíos ya que no habría quien pueda atender a los clientes que puedan llegar a cualquier hora del día; estos tienen que dejar todo en óptimas condiciones (su área de trabajo) para que el siguiente turno entrante pueda seguir con el servicio de la manera más adecuada. Esta modalidad de trabajo, en cierta

manera exige que se cumplan las actividades cabalmente porque sino perjudicaría al relevo de turno.

Como última parte la subdimensión Sentido de la Responsabilidad, está centrada en analizar la labor que realiza el colaborador pero que esta esté siendo supervisada cumpliendo honorablemente todas sus funciones de trabajo que debe de realizar. En la figura 11 se ve un resumen luego que se obtuvieran los resultados para esta subdimensión, arrojando que un 76.1% se encuentra en un nivel alto de aceptación; quiere decir, los colaboradores de los casinos de San Isidro creen que es importante que sean supervisados en las labores diarias, mientras que un 23.9% se encuentra en un nivel medio interpretándolo como que aceptan la supervisión, pero debería ser menos la que se ejerza.

Figura 11

Sentido de la responsabilidad



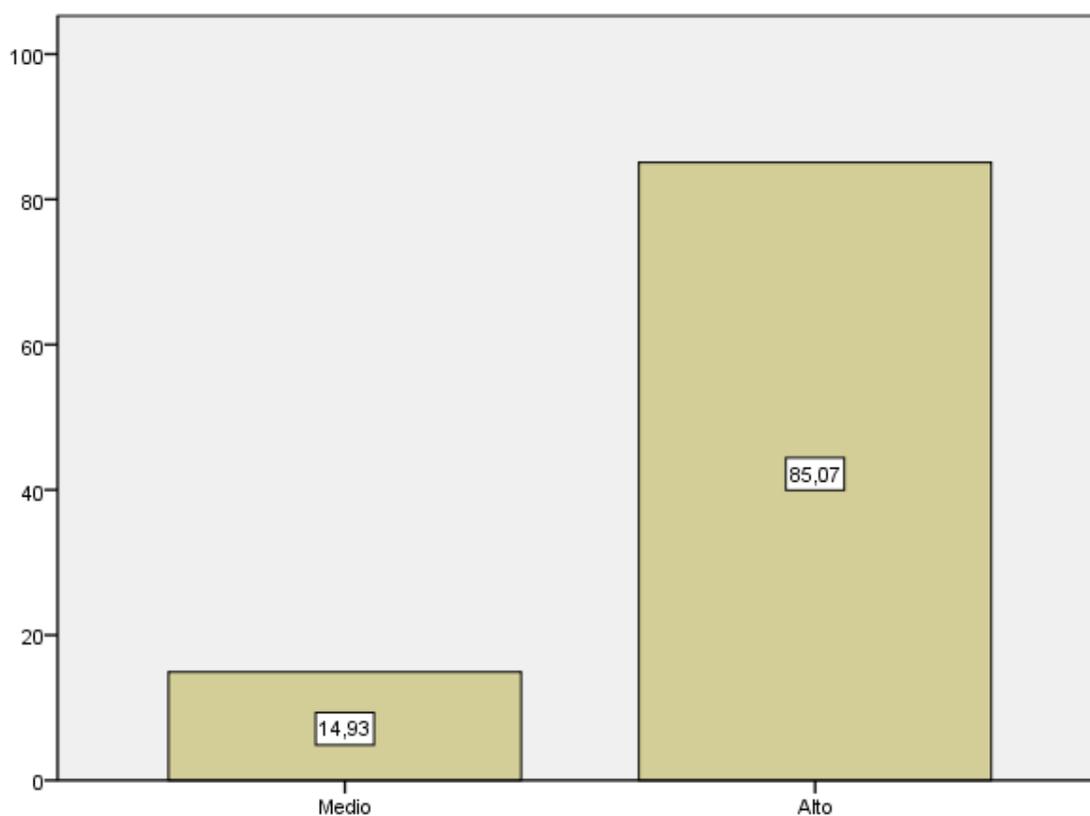
Unas de las causas por las que el resumen de esta subdimensión arroja tales cifras se deba a que a pesar de que los colaboradores sean responsables con

su trabajo, creen que es necesario ejercer un poco de control para que el servicio se pueda mejorar y brindar una atención de calidad de principio a fin. Aparte de contar con un compromiso de hacer las cosas bien, para no perjudicar a los compañeros y se pueda atender de la manera correcta a los clientes.

A nivel de la segunda dimensión que lleva por nombre Factores Motivacionales, esta refiere y se desdobra en las subdimensiones presentadas que fueron debidamente analizadas e interpretadas una a una teniendo una definición muy similar a motivación intrínseca, ya que busca analizar al colaborador desde una perspectiva más interna como si fuera un autoanálisis de cómo se siente frente a las condiciones en las que se desarrollan los casinos. Los resultados sintetizados en porcentajes de la figura 12 mostraron que poco más del 85% se encuentra en un grupo alto significando que se encuentran motivadas por sí mismas en relación con las funciones de trabajo, basados en diferentes aspectos ya analizados.

Figura 12

Factor motivacional



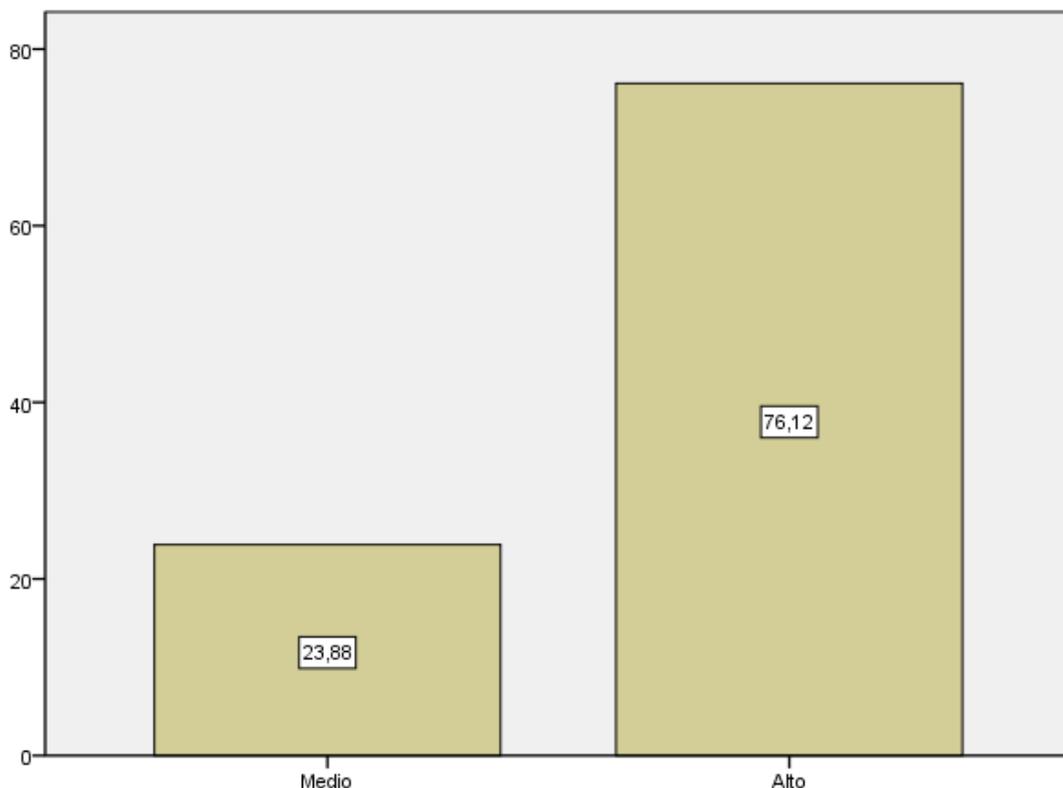
Las causas para los resultados mostrados, puede a que se deba a la manera en que los casinos desarrollen sus actividades, ya que permiten al colaborador poder desarrollar aspectos propios de él que se relacionen con todas y cada una de las subdimensiones e indicadores desarrolladas, tomando más importancia los factores intrínsecos.

4.3. Motivación Laboral

La síntesis de todos los resultados obtenidos a nivel de variable Motivación Laboral (describiéndose como todas aquellas acciones realizadas para que puedan alcanzar un objetivo en común que tengan), fueron que, desde la perspectiva de los colaboradores, un 76.1% se siente motivado laborando en casinos ya que tiene un nivel alto, interpretándose en que los jóvenes se motivan así mismos a laborar en estos centros de entretenimiento partiendo como base la vocación de servicio. Mientras que solo un 23.9% se encuentra en el rango medio aceptando que hay ocasiones en que se puedan motivar en el trabajo, pero no solo depende de ellos, sino que de factores higiénicos para completar sus tareas laborales.

Figura 13

Motivación laboral



Las razones de estos porcentajes de la figura 13 posiblemente se deba a que la motivación laboral se deba a que estos tengan la vocación de servicio y que los factores higiénicos analizados solo contribuyen a su desempeño laboral por lo que trabajar en estos centros de entretenimiento se les hace agradable en el día a día y que los retos del día a día les resulte beneficioso para su crecimiento y desarrollo de uno.

V. DISCUSIÓN

5.1. Factores higiénicos

En la subdimensión Económico, los jóvenes entre las edades de 18 a 30 años están conformes con la remuneración que se les hace mensualmente por el trabajo realizado, lo que puede influir en su motivación personal para laborar, pese a ello, algunos de los encuestados se mostraron disconformes frente a este tema. De acuerdo con Yun, et al. (2021) sus resultados reflejan que los factores externos al colaborador (como en este caso es el aspecto económico) no suelen tener mucha importancia a la hora de realizar el análisis del comportamiento del trabajador en su desarrollo y presentación a la hora de ponerle actitud a sus labores (motivación). De esta manera se puede interpretar que el aspecto económico si bien es un factor que atrae a los colaboradores a laborar en los casinos, no es un factor relevante y razón principal que acepten como motivación personal hacia ellos mismos.

Respecto a las condiciones físicas laborales, los resultados mostraron que las instalaciones de los casinos de San Isidro suelen ser muy confortables tanto en sala de operaciones como lugares de descanso, en donde los colaboradores concordaron en opinar de tal manera y que también, siempre tienen todo a la mano para sus funciones. En la investigación de Bramley, et al. (2016), se demostró que la música que ponen en los casinos es un elemento que influye sobre los clientes que puedan asistir a estos centros de entretenimiento; pero que a su vez, también es un empuje motivacional para los trabajadores ya que se sienten motivados a realizar sus labores del día a día, esto dependiendo si es música en vivo, grabada y la seleccionada. Esta característica tiene un gran alcance hacia todos los colaboradores porque la música puesta es variada y encaja sobre los diferentes gustos de los trabajadores. En relación a este artículo científico con la subdimensión, un correcto y agradable ambiente a los colaboradores hace que sea un elemento más que aporte a la motivación.

Frente a la subdimensión Seguridad se obtuvo que, en general, los jóvenes se sienten seguros de laborar en estas empresas dedicadas al rubro de juegos de azar y de entretenimiento porque las empresa les brinda esa garantía de poder desenvolverse con toda la confianza; sin embargo, todavía hay puntos que mejorar para que este aspecto de Seguridad sea por completo una causal que puedan añadir a la motivación extrínseca porque muchas veces la perspectiva que una persona tiene en relación a un trabajo, no suele ser la misma a la hora de poner en

práctica. La investigación realizada por Ashton (2018) estableció que la buena relación con los jefes dentro del trabajo y que si la empresa proporciona las herramientas necesarias para asegurar al colaborador su relación laboral; así como también cuidar de la integridad física de su cliente interno, causa que el empleado se sienta bajo una debida convicción para con su empresa ocasionando que tenga un mejor desempeño laboral al tomarlo como un atractivo. De la misma manera Aldamatz, et al. (2016) determinaron en su investigación que la relación entre la parte administrativa del hotel y el personal que se tenga en la empresa, harán que los trabajadores se sientan bien a la hora de realizar su servicio. Estos dos antecedentes sustentan a los 3 indicadores analizados y estudiados dentro de la subdimensión Seguridad, ya que demuestra la importancia de Seguridad dentro de la variable Motivación Laboral.

En Status, el resultado obtenido frente a este aspecto fue el positivismo que mostraron los colaboradores con respecto a las premisas que se usaron para poder definir y evaluar esta subdimensión; sin embargo, siempre hay descontentos y opiniones contrarias frente a lo que quiere decir las premisas de este punto. La publicación de Jónic (2018) determinó los factores motivacionales de los trabajadores en el hotel Patria (Serbia), donde sus resultados arrojaron que hay una diferencia grande de motivaciones entre los géneros de hombres y mujeres, teniendo una característica resaltante es que en ese tipo de empresa turística el trabajo es de alto prestigio. Relacionando este antecedente con la subdimensión, hay una estrecha relación del colaborador de querer superarse del puesto donde se encuentra, esto para obtener cierto grado de satisfacción y motivación de laborar en los casinos. Sin dejar de lado que el rubro de entretenimiento y juegos de azar está muy ligado a la hotelería.

En los factores sociales se obtuvo como resultado de que los colaboradores tienen una buena relación con los diferentes niveles de relaciones que se menciona dentro de la subdimensión, dándose un nivel de empatía y carisma alto, pero habiendo puntos de déficit. El estudio realizado por Padilla y Gonzales (2020) donde se analizó la relación entre la ciudadanía y que tanta satisfacción existe entre los empleados en hoteles de Zacatecas, los resultados dieron que si la sociedad acepta de buena manera a la empresa, los índices de satisfacción laboral serán altos. Esto se relaciona con Factores sociales en que si existe una buena relación

con terceros (clientes), se infiere que la relación entre compañeros y jefes (interno a la empresa) se da de forma efectiva ya que uno no puede ofrecer al resto lo que no tiene (carisma y buen servicio) desde dentro (la empresa).

5.2. Factores Motivacionales

Gracias a los resultados de Autorrealización se supo que los colaboradores son realmente maduros y conscientes de su trabajo, respecto a ser profesionales y responsables con su trabajo para llegar a un grado de la satisfacción, implicando un nivel de solución de conflictos y responsabilidad. El artículo científico de Bambang, et al. (2020) donde habla sobre el efecto que tiene el liderazgo responsable en la industria turística tailandesa junto con la innovación que este produce sobre los trabajadores, sus resultados arrojaron que este liderazgo busca establecer una buena relación con los grupos de interés (*stakeholders*) para provocar que los colaboradores se mantengan positivos e innovadores con respecto al trabajo, ofreciendo un mejor desempeño. Este antecedente, menciona en otras palabras, que tener una buena relación hace que el colaborador se sienta el compromiso de dar lo mejor de sí por un liderazgo neto que quiere desarrollar, por lo que la relación con la subdimensión sería ello, ser consciente de lo que se da en el trabajo y saber solucionar conflictos, lo que implica ser un líder.

Respecto a Tareas, los jóvenes que trabajan en casinos de San Isidro mostraron que su trabajo realizado les genera bienestar personal, que dicho en otras palabras, las actividades que realizan durante las horas de trabajo no causan en ellos malestar o antipatía sino que por el contrario, creen que el trabajo que realizan les hace bien. De acuerdo a ello, la investigación de Esquivel y López (2018) dio como resultado que los trabajadores tienen una tendencia a resistirse al cambio que es producido por las exigencias y necesidades como nuevas competencias de las empresas turísticas del lugar. Comparado el resultado de esta investigación, lo enfrenta como opuesto ya que si los colaboradores de los casinos de San Isidro presentaran este rechazo de las nuevas competencias que se requieren en las empresas turísticas, las actividades que realizan a diario les resultaría tediosa y no tendrían ánimos de laborar en un ambiente tan exigente, si fuera el caso del antecedente mostrado.

Para Estimulantes, los colaboradores de casinos concuerdan en poder tener un crecimiento respecto a la línea de carrera, gracias al ascenso que se da los casinos según desempeño laboral, la responsabilidad y qué tantas ganas le pongas a realizar tus actividades diarias. Así como también que uno madura y crece como persona por el mismo roce del día a día que uno tiene con los clientes y compañeros de trabajo; al tener una buena comunicación origina que uno aprenda ciertos aspectos que son positivos de los demás. La investigación de Domínguez (2019) tuvo como eje el de examinar algunos factores que influyan en la salida de los colaboradores que trabajan en hotelería en Puerto Vallarta, obteniendo como resultado que los empleados salen de laborar de la empresa porque están insatisfechos con respecto a la motivación de la empresa y la alta rotación de personal es otro factor de que quieran salir de la empresa donde laboran. En contraste , los colaboradores de casinos de San Isidro toman el crecimiento personal y profesional como un motivacional de quedarse en la empresa a trabajar.

En Logros el resultado fue que los colaboradores creen que escuchando y aceptando lo que sus compañeros de trabajo y/o clientes tienen que decir respecto a su trabajo, afirmando que las críticas son útiles porque les ayuda a saber que aspecto mejorar de ellos mismos y que los elogios son reconfortantes escucharlos ya que hace que se sientan bien, provocando que continúen laborando de la mejor manera posible. De acuerdo con Suarez (2015) en su publicación científica que gira en torno al diagnóstico de acciones para mejorar el clima organizacional y motivación laboral, se concluyó que no se debe descuidar al colaborador que se recomienda que se de reconocimientos al colaborador y se debe de trabajar en potenciar actividades específicas donde se puedan establecer vínculos más fuertes entre compañeros de trabajo. Esta investigación refuerza al resultado obtenido, ya que en los casinos de San Isidro de por sí ya existe esa buena relación entre compañeros porque aceptan los que les tengan que decir para mejorar llegando a forjar un vínculo laboral bueno; propiciando un motivo más que se da en los colaboradores.

Respecto al Sentido de la Responsabilidad, se obtuvo que es buena idea que el trabajo y desempeño sean supervisados para que las actividades que se realicen pasen un filtro; sin embargo, no es bueno llegar al límite de hostigar al colaborador (según opinión de ellos mismos). Además de mencionar ese compromiso que

tienen para llevar a cabo todo de una manera correcta ya que, si no lo hace, pueden perjudicar a sus compañeros de trabajo porque la labor es por turnos y por relevos. Trayendo bajo este contexto, acorde con Yun, et al. (2021) menciona como resultado que hay una ligera brecha que separa a los factores intrínsecos de los extrínsecos en donde, la principal característica es que gracias a aspectos propios de la empresa los colaboradores tienen un mejor *performance* en sus labores. Esto se relaciona con la subdimensión de manera que características de la empresa como la supervisión y que se promueva el relevo de personal (esto por la forma de trabajo que son 24 horas del día) hace que el colaborador llegue a tener un compromiso para con su trabajo, desarrollando la responsabilidad que se evalúa en este nivel de la investigación.

5.3. Motivación laboral

A nivel de factores higiénicos el resultado fue que, si bien estos factores ajenos al colaborador influyen en que estos se motiven a trabajar a diario, estos no cumplen su tarea de motivadores ya que hay puntos clave que mejorar para que puedan llevarse a cabo con normalidad. La investigación de Supant (2016) determinó cuál es el efecto que causa el incentivo de viaje en la motivación propia del colaborador, donde el resultado obtenido fue que este incentivo es percibido como algo muy importante para la motivación propia del colaborador por querer superarse y sobresalir sobre el resto para alcanzar la meta propuesta; teniendo como eje de que este incentivo no parte por él mismo, sino que la empresa usó los recursos necesarios como imágenes y videos del destino turístico para poder incentivar a que las personas den lo mejor de sí para estar en ese lugar. Directamente relacionando esta investigación con la dimensión da a entender que los factores higiénicos son importantes para la motivación propia del colaborador.

Seguido se analizó la segunda dimensión Factores Motivacionales, en donde el resultado que se obtuvo fue que las condiciones en las que los casinos de San Isidro se desenvuelven, permiten que las subdimensiones que se desdoblán de esta dimensión puedan darse todas y cada una para que influyan en la motivación interna para trabajar como lo son los retos y su capacidad para afrontarlos generando la adquisición de experiencia donde el colaborador pueda crecer personalmente y/o profesionalmente, teniendo como soporte a los compañeros de

trabajo que hacen que uno pueda mejorar; sin olvidar a los clientes como otro factor de poder motivarse. De acuerdo con la investigación de Hur, et al. (2018) quien analizó si la labor que realiza la empresa a través de la Responsabilidad Social Corporativa, guarda una relación con el desempeño que tiene el trabajador en sus labores y/o actividades diarias, donde los resultados que se obtuvieron demostraron que las actividades sociales que realiza la empresa en preocupación con sus colaboradores y sus *stakeholders* hacen que el colaborador se sienta de la misma manera, comprometido con su trabajo manteniéndose activo, creativo y participativo; tomando este aspecto para desenvolverse y punto de apoyo para su motivación personal. Las grandes empresas de hoy en día, como en este caso los casinos de San Isidro, suelen estar activamente participativos con el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa; así que, sustentado en el artículo de investigación mencionado, este aspecto sería un impulso en la manera en que los jóvenes se motivan hacia ellos mismos con lo analizado en esta dimensión.

La variable de esta investigación, que es Motivación Laboral, después del debido análisis que se realizó el resultado obtenido fue que de por sí los jóvenes que laboran en los centros de entretenimiento de San Isidro tienen como característica en común la vocación de servicio, esto es debido a que empieza a tomar mucha más relevancia los factores motivacionales (aspectos intrínsecos) de la investigación sobre los factores higiénicos (factores extrínsecos). Esto pudo suceder porque los colaboradores tienen una tendencia en concordar que los aspectos analizados en la parte intrínseca toman más importancia ya que no se muestran con respuestas negativas a los elementos mostrados en la segunda dimensión; sino que por el contrario, a partir de situaciones en el casino, estos pueden desenvolverse mejor lo que les resulta agradable debido a esa vocación innata que tienen. Sin embargo, los aspectos extrínsecos no es que no importen o no se deba considerar para estudiar la variable de investigación, sino que también toma relevancia, pero orientado como una contribución más a su desempeño laboral. De acuerdo con Yun, et al. (2021) el resultado más importante de la investigación fue que si los empleados aumentan su motivación interna, tendrán un mejor desempeño sobre sus actividades laborales y poder mejorar la relación con las personas que están a su alrededor; teniendo impactos significativos sobre ellos mismos y con los que los rodean. Añadiendo a ello, Ashton (2018) concluyó en su

investigación realizada que la motivación extrínseca, más que sean componentes que motiven como tal son, están relacionadas a la calidad del ambiente laboral y la motivación intrínseca con aspectos de desarrollo personal por alcanzar alguna meta. Esto quiere decir que sí se tomen en cuenta los factores higiénicos para la investigación; sino que, al compararlos con los internos, estos últimos tomaron más relevancia que los factores extrínsecos de acuerdo con los resultados. Teniendo que esta investigación apoya al resultado obtenido a nivel de variable de la investigación por dar soporte a que los factores internos prevalecen sobre los externos debido a la vocación de servicio de los jóvenes que laboran en casinos.

No obstante, no puede dejar de mencionarse a Supant (2016) donde aparte de concluir que el incentivo de viajes como premio o recompensa a una tarea u objetivo dado por cumplir sea un motivacional al colaborador porque dará lo mejor de sí, también obtuvo otra interpretación sobre esta recompensa que brinda la empresa a sus trabajadores ya que lo describe como algo valioso e influyente en el trabajo de los colaboradores: motivación. De esta manera, se interpreta que el autor toma a un agente externo del colaborador como influyente en su motivación, dando un aporte científico distinto a los autores anteriores dando relevancia a factores extrínsecos.

Limitaciones e implicaciones

La presente investigación gira en torno a la determinación de la motivación laboral que tienen los colaboradores de los casinos del distrito de San Isidro de la ciudad de Lima, en donde se vieron reflejados aspectos importantes que se deben potenciar al colaborador y se pudo identificar a la vocación de servicio como una característica que salió a flote como resultado de estudiar y analizar la variable de investigación. Dentro de las desventajas, se tuvo que la tesis se realizó en el contexto de la pandemia ocasionada por el virus Covid-19, la cual ha paralizado toda actividad de servicio, ocasionando que no se ejecute la aplicación del instrumento de manera presencial sino virtual mediante Google Formularios (ver anexo 07).

Otra característica a mencionar como déficit es que muchos jóvenes entre los 18 a 30 años ya no laboran en casinos por el hecho que este tipo de empresas han reducido personal. Esto origina que gran parte de la muestra solo haya sido evaluada en base a la experiencia previa que ha adquirido cuando laboraban en

estos centros de entretenimiento ya que, la mayoría se encuentra trabajando dentro de otros rubros y pocos son los jóvenes que continúan en la industria del servicio en casinos.

Las implicaciones de este trabajo sugieren estudios a futuras investigaciones y toma de decisiones en casinos, relacionadas a motivación laboral. Siendo la primera referida a variables que se relacionan con motivación laboral como lo es satisfacción laboral y ambiente laboral, que se pueden basar o no en la teoría de Herzberg. Mientras que, en toma de decisiones empresariales, se puede relacionar que a nivel gerencial y/o administrativo puedan evaluarse medidas para mejorar la actitud y desempeño que tiene el personal en su centro de labores, de esta manera, no se cometan los mismos errores pasados antes de realizado el presente trabajo de investigación.

VI. CONCLUSIONES

Los factores higiénicos de esta investigación se dividieron en 5 partes los cuales fueron las subdimensiones: económico, seguridad, condiciones físicas laborales, Status y Factores sociales. Todos y cada uno tan importantes para poder evaluar a la unidad de análisis de la investigación, que fueron los colaboradores de los casinos de San Isidro, que basándose en sus características se pudo determinar los aspectos extrínsecos que influyen en la motivación laboral de los colaboradores. Si bien es cierto que se determinó que aspectos como el sueldo, la confianza que los colaboradores tengan con la empresa como que se sientan seguros de su integridad dentro de estos recintos, la comunicación asertiva que los colaboradores tengan entre ellos y con terceros; todos ellos son muy importantes porque influyen a los jóvenes que lo tomen desde cierto punto de vista como motivación para trabajar en los casinos, no son la razón principal por la que estos se sienten motivados en la parte laboral. En otras palabras, solo toman estos puntos mencionados como tópicos relacionados a la comodidad del trabajador que se consideran para laborar en estos centros de entretenimiento, mas no son motivacionales.

Los factores motivacionales propiamente divididos igual que la dimensión anterior, en 5 subdimensiones: autorrealización, tareas, estimulantes, logros y sentido de la responsabilidad. Estos permitieron poder entender aspectos más internos del colaborador a manera de análisis y poder entender esos puntos propios de ellos que utilizan para su motivación a la hora de desempeñar sus funciones. Aspectos como el saber de que son conscientes y responsables con sus funciones de trabajo, logros personales que realizan a través del servicio que ofrecen y sobre todo, las actividades laborales que realizan a diario hacen que puedan desarrollarse, personalmente como profesionalmente generando un sentimiento de bienestar sobre el colaborador. En síntesis, estos factores motivacionales hacen que los colaboradores se sientan motivados en sus labores porque el trabajo que se lleva a cabo en los casinos permite que cada uno de los aspectos analizados puedan desarrollarse; relacionando con la satisfacción propia.

Respecto a la variable de esta investigación, a nivel global, se pudo concluir que la motivación laboral desde la perspectiva de los colaboradores en los casinos de San Isidro está ligada a la vocación de servicio, que se refiere a esa característica innata de una persona que está presta a brindar una buena, cálida y

amable atención hacia otra persona. Pese a todo el trabajo operativo que se realiza en los casinos, los colaboradores no toman a mal las actividades y/o funciones diarias; por el contrario, toman esos retos que se presentan día a día para aprender y tomándolo como una motivación hacia ellos mismos. De esta manera, se responde la pregunta de investigación general y cumpliendo con el objetivo general de poder llegar a él a través de una investigación científica, donde dará paso a nuevas interrogantes relacionadas a la variable estudiada.

VII. RECOMENDACIONES

La primera recomendación sobre el presente trabajo de investigación es que los casinos de San Isidro presten atención a los déficits encontrados con respecto a los factores higiénicos, ya que justamente todos los ámbitos que se ven involucrados en esta primera dimensión son los que impulsarán su interés de estos influyendo en su desempeño. Siendo puntuales, se debería tomar acción en hacer ver a los colaboradores que no es complicado el poder desempeñarse en otras áreas y a la posibilidad de ascender de puesto; todo ello para que el nivel de inconformidad que presentan parte de la muestra pueda cambiar y así, que los puntos mencionados como ejemplo sean a favor de la empresa en la manera en que lo perciben los colaboradores.

De la misma manera se debería impulsar y tomar atención a los factores motivacionales que se presentaron y analizaron a lo largo de este trabajo, para propiciar el fortalecimiento y mejora del ambiente laboral en que se desenvuelven los colaboradores, en función de mejorar el desarrollo de todos los puntos que hacen que tengan una motivación propia a la hora de laborar para que den lo mejor de sí. Estas acciones pueden referirse propiamente a la mejora en la comunicación entre personal y jefes de área, así como promover el ascenso del personal con mayor frecuencia, esto basado en los resultados propios de la encuesta aplicada a estos colaboradores.

A investigaciones futuras, no solo se debe priorizar y analizar el funcionamiento de las grandes empresas con respecto a la motivación u otra variable que se necesita y requiera de análisis en torno a un problema u interrogante que surja a raíz de una realidad problemática; sino que también se debe de tomar en cuenta a las personas que laboran en dichos lugares (colaboradores) ya que son la razón de ser la empresa, y toma mucha más relevancia si es una empresa turística que se basa en la atención y el servicio que se ofrece. Bien se sabe que, sin importar el cargo o algún puesto alto dentro de estas empresas de servicio, estos no se encargan de tratar de primera mano al cliente salvo excepciones que lo requieran, sino que es el personal de operatividad quienes darán la cara para la atención respectiva. Esto se traduce que son ellos los encargados de representar a la empresa por el primer contacto con el cliente; aparte que suelen ser mayor cantidad de trabajadores en esta área, pudiéndose hacer el análisis respectivo de los colaboradores como parte de un todo.

REFERENCIAS

- Aldatmaz, İ., et al. (2016). The Impact of Benefits and Services on Manager Engagement and Manager Retention in Tourism Industry: Enhanced by the Effect of Management Level. *Marmara University Journal of Economic & Administrative Sciences*, 38(2), 21–44.
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=c3e578bb-b802-4eb3-b84d-c9bf1eb5386e%40sdc-v-sessmgr02>
- Amaro, L., et al. (2015). Diagnóstico de Clima Organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras. *Retos Turísticos*, 14(1), 14–21.
<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=6b471c22-d82d-4fa2-9306-3d1b14f8f206%40sdc-v-sessmgr02>
- Araya, L. y Pedreros, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. Universidad de Costa Rica: *Revista de Ciencias Sociales*, 4(142), pp.45-61.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=153/15333870004>
- Arias, J., et al. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia*, 63(2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4867/486755023011>
- Ashton, A. (2018). How human resources management best practice influence employee satisfaction and job retention in the Thai hotel industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17(2), 175–199.
<https://doi.org/10.1080/15332845.2017.1340759>
- Atencio, M., et al. (2011). *El trabajo de campo estrategia metodológica para estudiar las comunidades*. Universidad del Zulia: *Omnia*, 17(3), pp. 9-22.
<https://www.redalyc.org/pdf/737/73720790002.pdf>
- Bramley, S., et al. (2016). The Utilisation of Music by Casino Managers: An Interview Study. *Journal of Gambling Studies*, 32(4), 1127–1141.
<https://10.1007/s10899-016-9604-z>

- Cabrera, W. (2018). Estudio sobre la reputación percibida por los clientes potenciales, enfocado en las dimensiones de la ética y responsabilidad corporativa, y calidad del servicio en las salas más exclusivas del sector de juegos de casinos y máquinas tragamonedas en los distritos de Independencia, San Miguel, Miraflores, San Isidro, Santiago de Surco, Magdalena y Lince (tesis de pregrado). PUCP. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12944/Cabrera_Leiva_Estudio_reputaci%3%b3n_percibida1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campos, C. y Díaz, O. (2003). Motivación Humana. Universidad Nacional Autónoma de México. <http://psiquiatria.facmed.unam.mx/docs/ism/unidad2.2.pdf>
- Campos, J. (2019). 3 teorías de motivación laboral aplicadas en una Smart Company. España: Enzyme Advising Group. <https://www.enzymeadvisinggroup.com/contactar-con-enzyme>
- Cerón, J. (2015). La importancia de la motivación en las empresas. Colombia: Universidad Militar de Nueva Granada (Diplomado en alta gerencia). <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7316/JAIME%20ARMANDO%20CERON%20RUIZ.pdf;jsessionid=7A35CE76C1F19E726830AC92C0F4C0A9?sequence=1>
- Charanja, Y. y Mamani, J. (2013). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú. Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Domínguez, L. (2019). The mediating effects of external factors on intention to leave and organizational factors of hotel industry. *Contaduría y Administración*, 64(3), 1–18. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=b76cc96c-a7ad-404a-90dc-d6f22abf493e%40pdc-v-sessmgr01>

Estela, M. (2020). *Investigación no experimental*. <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>

Esquivel, R., y López, L. (2018). Los “usos y costumbres” del estado de Oaxaca en las empresas turísticas de Bahías de Huatulco. Una caracterización de la cultura organizacional de Hofstede. *Investigaciones Turísticas*, 15, 128–146. <https://10.14198/INTURI2018.15.06>

Fenich, G., et al. (2015). Incentive Travel: A View from the Top. *Journal of Convention & Event Tourism*, 16(2), 145–158. <https://doi.org/10.1080/15470148.2015.1022917>

Herzberg, F., 1954, *Work of the Nature of Man*, Cleveland: The World of Publishing Company, pp. 71-91. http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf

Games Magazine. (16 de junio 2016). *LI: “NOS DESARROLLAMOS Y ELEVAMOS LOS ESTÁNDARES DE LA INDUSTRIA”*. <https://www.gamesmagazine.biz/peru/nota/li-nos-desarrollamos-y-elevamos-los-estndares-de-la-industria>

Galván, M. (2007). Motivación laboral. *Universidad Autónoma del estado de México*. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina, Córdoba: 1a ed. Editorial brujas.

Grifol, D. (2017). Teoría de la motivación de Herzberg. España: Blog personal. <https://danielgrifol.es/teoria-de-la-motivacion-de-herzberg/>

- Hernández, R., et al. (2010). Metodología de la investigación (5ta ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana
- Herzberg, F. (1954). Work of the Nature of Man. Cleveland: The World of Publishing Company, pp. 71-91.
http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf
- Hur, W.-M., et al. (2018). How Employees' Perceptions of CSR Increase Employee Creativity: Mediating Mechanisms of Compassion at Work and Intrinsic Motivation. *Journal of Business Ethics*, 153(3), 629–644.
<https://10.1007/s10551-016-3321-5>
- Jonić, V. (2018). Motivation of Employees in Hotel Patria (Serbia). *European Researcher*, 9(3), 227–234. <https://10.13187/er.2018.3.227>
- Lladó, J. (14 de enero del 2013). Casinos y turismo. *Diario Libre*.
<https://www.diariolibre.com/actualidad/casinos-y-turismo-ENDL367377>
- Mantikei, B., et al. (2020). The Role of Responsible Leadership in Determining the Triple-Bottom-Line Performance of the Indonesian Tourist Industry. *Contemporary Economics*, 14(4), 463–473.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=53ca6d2f-c488-4e7b-a2f5-8ac2e2fd79c0%40sessionmgr103>
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. Colombia: Universidad de EAFIT, 128(1), pp. 79-86. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Middleton, V. (2015). Tourism Definitions. Inglaterra: Tourism Society.
<http://www.tourismsociety.org/page/88/tourism-definitions.htm>

Mincetur (13 de noviembre de 2002). Reglamento para la explotación de Juegos de Casinos y Máquinas Tragamonedas.

<http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/casinos/archivos/2002DS009.pdf>

Mincetur. (28 de enero de 2019). *Aumentó el número de prestadores de servicios turísticos formales en 38%.mDiario Gestión.*

<https://gestion.pe/economia/mincetur-aumento-numero-prestadores-servicios-turisticos-formales-38-257024-noticia/?ref=gesr>

Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. Universidad de Costa Rica: *Revista Educación*, 33(2), pp.153-170.

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Navajo, P. (2009). Las 8 teorías más importantes sobre la motivación. *Pensamiento Imaginactivo.*

https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/E/CO/AM/09/Las_8_teorias.pdf

Supatn, N. (2016). Influence of Post-visit Destination Image and Self-congruity with the Travel Incentives on Employees' Work Motivation. *Proceedings of the Multidisciplinary Academic Conference*, 44–52.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=529184b0-d7fc-496e-b96f-35644b3d48f1%40pdc-v-sessmgr05>

Orbegoso, A. (2016). La motivación intrínseca según Ryan & Deci y algunas recomendaciones para maestros. Perú: *Revista Educare*, 2(1), pp. 75-93.

<file:///C:/Users/MIRKA/Downloads/743-Texto%20do%20artigo-1404-1-10-20161129.pdf>

Padilla, J., y González, J. (2020). Comportamiento De Ciudadanía Organizacional Y Satisfacción Laboral en Empleados Del Sector Hotelero De Zacatecas (México). *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 29(3), 605–626.

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=6b471c22-d82d-4fa2-9306-3d1b14f8f206%40sdc-v-sessmgr02>

Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. España: *REDVET*, Revista Electrónica de Veterinaria, 16(1),1-14.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=636/63638739004>

Song, H. J., et al. (2015). The Role of CSR and Responsible Gambling in Casino Employees' Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Customer Orientation. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 20(4), 455.

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=e3fad63c-1805-4e41-ba6d-5644229067e9%40sessionmgr4006>

Salazar, E. y Salazar, Y. (2016). Propuesta de mejora del nivel motivacional basado en la teoría ERC para la cadena de Casinos Rico Mac Pato ubicados en el norte del Perú (Tesis de pregrado). Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1722>

Up Spain. (2019). La motivación laboral: ¿qué es y cómo implementarla? España: blog Grupo Up. <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-comoimplementarla/#~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20hace%20referencia,empresariales%20marcados%20por%20la%20organizaci%C3%B3n>.

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Costa Rica: *Revista Educación*, 33 (1),155-165. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=440/44015082010>

Yun, K. (2021). The Influence of Self-determination Motivation and Prior Knowledge on Hybrid Start-up Intention in the Model of Goal-directed Behavior, *Ilkogretim Online*, 20(3), 878–892.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=0aa7a16a-295e-4627-9c92-5fde40e4edb9%40sessionmgr102>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Motivación laboral	“La motivación laboral se puede decir que es un conjunto de esfuerzos mediante los cuales el ser humano desempeña diversas actividades para alcanzar una meta” (Galván, 2017, p. 20)	“[...]evitar el sufrimiento, por otro, [...] crecimiento emocional e intelectual que denominó Factor higiene [...] el nivel de rendimiento [...] varía en satisfacción, [...] respuestas al trabajo cuando se sentía bien [...] o sentía mal [...] factor motivacional (Manso, 2002. p. 81)	Factor Higiene	Económico	-Remuneración atractiva de los casinos -Remuneración acorde al esfuerzo	Escala Ordinal (Likert)
				Condiciones físicas laborales	-Ambiente físico agradable -Materiales de trabajo disponibles -Seguridad en el empleo	
				Seguridad	-Seguridad física -Seguridad moral	
				Status	-Desempeño en distintas áreas -Ascenso en el trabajo -Comunicación con compañeros de trabajo	
				Factores sociales	-Relación con los jefes -Relación con los clientes -Bienestar personal por desempeño	1. Totalmente de acuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Autorealización	-Evaluación personal por desempeño -Capacidad de resolver problemas	
				Tareas	-Influencia positiva del trabajo -Malestar personal en el trabajo	
			Factor Motivacional	Estimulantes	-Línea de carrera -Crecimiento personal -Felicitaciones por compañeros de trabajo	
				Logros	-Críticas de compañeros -Elogios de clientes -Reclamos de clientes	
				Sentido de la responsabilidad	-Supervisión el trabajo -Realización de funciones completas	

Anexo 02. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	METODOLOGÍA
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la motivación laboral de los jóvenes de 18 a 30 años que trabajan en los casinos de San Isidro 2021?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la motivación laboral de los jóvenes entre 18 a 30 años que trabajan en casinos de San Isidro 2021.</p>			<p>Económico</p> <p>Condiciones físicas laborales</p> <p>Seguridad</p> <p>Status</p> <p>Factores sociales</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Población:</p> <p>Desconocida</p> <p>Muestreo:</p> <p>No probabilístico – Por conveniencia</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Específico:</p> <p>¿cuáles son los factores higiénicos que influyen en la motivación laboral entre los jóvenes de 18 a 30 años?</p>	<p>Específico:</p> <p>Determinar los factores higiénicos que influyen en la motivación laboral en los jóvenes.</p>	Motivación laboral	Factores higiénicos	<p>Autorrealización</p> <p>Tareas</p> <p>Estimulantes</p> <p>Logros</p> <p>Sentido de la responsabilidad</p>	
<p>¿Cuáles son los elementos de los factores motivacionales que están presentes en la motivación laboral de los jóvenes entre los 18 a 30 años?</p>	<p>Determinar los factores motivacionales que se reflejan entre los jóvenes que laboran en casinos.</p>		Factores motivacionales		

Anexo 03. Cuestionario

Sexo _____

Edad _____

1. El sueldo que ofrecen los casinos es atractivo para laborar en ellos.
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

2. El sueldo que percibo compensa mi esfuerzo que realizo cuando laboro.
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

3. Me siento cómodo en el espacio del casino donde desempeño mis labores.
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

4. Cuento con los implementos o materiales necesarios para poder desarrollar mis actividades laborales.
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. El centro de labores me brinda confianza respecto a nuestro vínculo laboral.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. Trabajo con total confianza y libertad porque me siento fuera de peligro en mi centro de labores.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. El trato que se brinda al personal es a todos por igual.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. Puedo desempeñarme en cualquier área distinta a la que entré a laborar.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Tengo la posibilidad de ascender en trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Puedo expresarme con total libertad y comunicarme con mis compañeros de trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. Hablo con total libertad frente a mis jefes sobre cualquier tema laboral.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Tengo buena comunicación con los clientes que asisten al casino.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

13. Las funciones diarias que realizo me motivan a seguir laborando.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. El casino me permite desempeñarme correctamente en mis labores.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Me siento capaz de poder solucionar problemas que se puedan generar.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. El trabajo que realizo me genera bienestar personal.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. Reconocer los aspectos negativos de mi trabajo me permiten desempeñarme mejor.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. Puedo hacer una línea de carrera en mi centro de labores.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. Considero que laborar en casinos me ha ayudado a crecer como persona.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. Mis compañeros de trabajo reconocen mi trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21. Las críticas de mis compañeros respecto a mi trabajo hacen que mejore en lo laboral.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. Los clientes reconocen mi desempeño.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. Dar solución a los reclamos de los clientes hacen que mejore personalmente y laboralmente.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. La constante supervisión de mis labores hace que tenga un mejor desempeño.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

25. Cumplo con todas mis funciones del trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo 04. Tablas de validaciones de expertos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 4 de noviembre de 2020

Apellido y nombres del experto: Anselmo Martin Butron Sanchez

DNI: 0758162

Teléfono: 994944542

Título/grados: _Maestria en Docencia Universitaria

Cargo e institución en que labora Docente en la Universidad Cesar Vallejo

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

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

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EXPERTO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 31 de octubre de 2020.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975 Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										x		
2										x		
3										x		
4											x	
5										x		
6										x		
7										x		
8										x		

Promedio de valoración: 92%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo.
Coordinadora E.P Administración en Turismo y Hotelería
Lima norte



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 04 JUNIO de 2020

Apellido y nombres del experto: ROBERT ALEXANDER JARA MIRADA

DNI: 42312593 Teléfono: 947995565

Título/grados: DR. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cargo e institución en que labora: DOCENTE

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

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

SUGERENCIAS: _____

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 05. Resultado Alfa de Cronbach en prueba piloto

Tabla 26.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	17	100,0
Casos	Excluidos	0	,0
	Total	17	100,0

Tabla 27.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	25

Anexo 06. Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

Z = nivel de confianza (90%)

p = probabilidad de éxito (50%)

q = probabilidad de fracaso (50%)

e = Margen de error (10%)

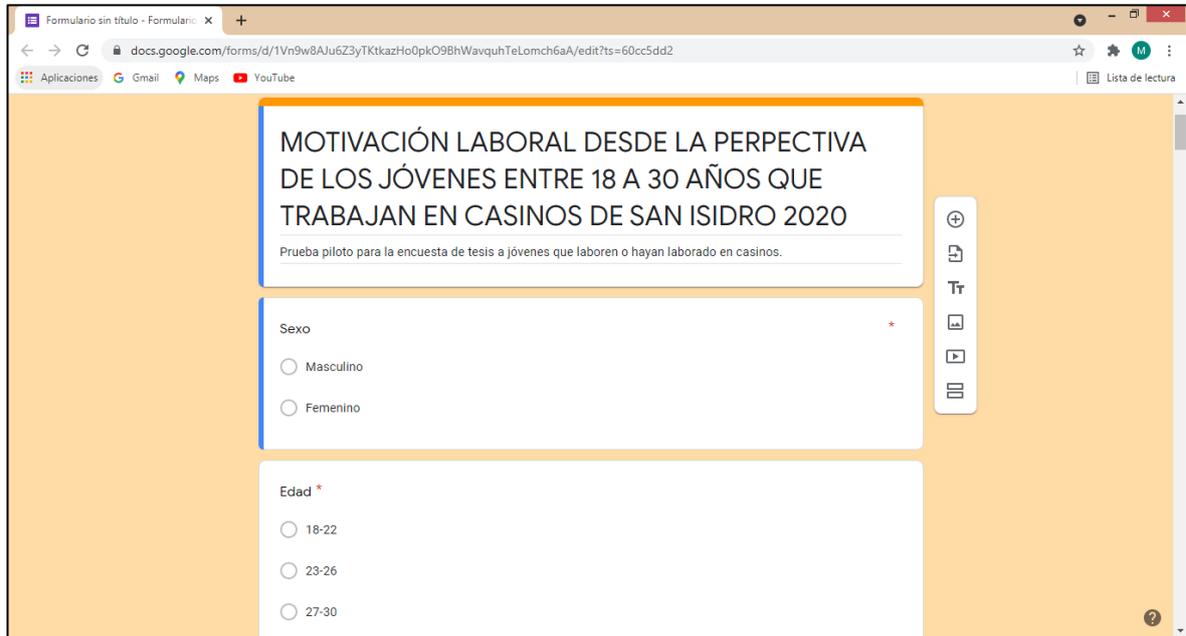
n = tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.65)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.1)^2} = 68 \text{ personas}$$

Anexo 07. Encuesta en Google Formularios

Figura 14.

Cuestionario digitalizado



The image shows a screenshot of a Google Forms survey. The browser address bar indicates the URL: docs.google.com/forms/d/1Vn9w8AJu6Z3yTKtkazHo0pkO9BhWavquhTeLomch6aA/edit?ts=60cc5dd2. The survey title is "MOTIVACIÓN LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS JÓVENES ENTRE 18 A 30 AÑOS QUE TRABAJAN EN CASINOS DE SAN ISIDRO 2020". Below the title, there is a subtitle: "Prueba piloto para la encuesta de tesis a jóvenes que laboren o hayan laborado en casinos." The form contains two questions: "Sexo" with options "Masculino" and "Femenino", and "Edad" with options "18-22", "23-26", and "27-30". A vertical toolbar on the right side of the form includes icons for adding, deleting, and editing elements. The background of the form is a light orange color.

Formulario sin título - Formulario x +

docs.google.com/forms/d/1Vn9w8AJu6Z3yTKtkazHo0pkO9BhWavquhTeLomch6aA/edit?ts=60cc5dd2

Aplicaciones Gmail Maps YouTube

Lista de lectura

MOTIVACIÓN LABORAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS JÓVENES ENTRE 18 A 30 AÑOS QUE TRABAJAN EN CASINOS DE SAN ISIDRO 2020

Prueba piloto para la encuesta de tesis a jóvenes que laboren o hayan laborado en casinos.

Sexo *

Masculino

Femenino

Edad *

18-22

23-26

27-30