



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL LIBERTADOR LAGO

TITICACA PUNO – 2019

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. HUAMANI PACOMPIA JHULIZA MAYURI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

A Dios, por darme salud y ser mi fortaleza, para lograr mis objetivos profesionales, y contar con su bendición cada día de mi vida.

A mi madre Clara y mi padre Walter, por ser mis guías en todo momento con sus consejos, valores, y motivación constante que me ha permitido crecer de manera humana, asimismo por los ejemplos de valentía y constancia que siempre me han dado el valor para salir adelante.

A mi hermana, Guadalupe que siempre me alienta a ser una mejor persona cada día, la elaboración de la tesis y su culminación de manera satisfactoria, así mismo doy gracias a mis familiares y amigos que me motivan a seguir adelante.

Para todos ustedes este logro.

Bach. Jhuliza M. Huamán Pacompia



AGRADECIMIENTO

A la prestigiosa Universidad Nacional del Altiplano Puno por ser la primera casa de estudio que me forjo como profesional.

A mi directora/asesora de Tesis, Dr. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico.

A los miembros del jurado a la Dra. Bestsabe Aurora Llerena Zea; Dr. Juan Isidoro Gomez Palomino y la Mag. Juana Victoria Bustinza Vargas, quienes con su excelente capacidad contribuyeron con sus opiniones y aportes científicos que fueron fundamentales para la elaboración y ejecución de la tesis.

Al Hotel libertador Lago Titicaca por haber aceptado que realice mi investigación en prestigiosa institución.

¡Gracias a cada uno de ustedes!

***Bach. Jhuliza M. Huamani
Pacompia.***



INDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

RESUMEN..... 8

ABSTRACT..... 9

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 11

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA 12

1.2.1. Pregunta general..... 12

1.2.2. Pregunta específica..... 13

1.3. HIPOTESIS DE INVESTIGACION..... 13

1.3.1. Hipótesis general 13

1.3.2. Hipótesis específica..... 13

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 13

1.5. OBJETIVOS..... 14

1.5.1. Objetivo general 14

1.5.2. Objetivos específicos 15

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEORICO 16

2.1.1. Teorías de la motivación 16

2.1.3. Teoría de la boreal o de las metas 17



2.2. MOTIVACIÓN.....	18
2.2.1. Motivación intrínseca.....	18
2.2.2. Motivación extrínseca	21
2.3. DESEMPEÑO LABORAL.....	24
2.3.1. Habilidades.....	25
2.3.2. Comportamiento.....	28
2.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	30
2.4.1. A nivel internacional	30
2.4.2. A nivel Nacional	31
2..3. A nivel local	34

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	36
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.....	38
3.4.1. Población.....	38
3.4.2. Muestra.....	38
3.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
3.6. PROCESO Y ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS	41

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS A NIVEL DE LA VARIABLE X: MOTIVACIÓN	45
4.1.1. Dimensión 01 motivación intrínseca.....	45
4.1.2. Dimensión 02 motivación extrínseca.....	48



4.2. RESULTADOS A NIVEL DE LA VARIABLE Y: DESEMPEÑO	
LABORAL	53
4.2.1. Dimensión 03 habilidades	53
4.2.2. Dimensión 04 comportamiento	55
4.3. PRUEBAS DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS.....	58
4.3.2. Prueba de hipótesis general	58
4.3.3. Prueba de hipótesis específica N° 1	60
4.3.4. Prueba de hipótesis específica N° 2	62
V. CONCLUSIONES.....	65
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS	67
ANEXOS.....	72

Área: Desarrollo Humano y calidad de vida

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 06 de junio del 2022



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Valoración.....	41
Tabla 2	Del coeficiente de correlación de Pearson.....	43
Tabla 3	Responsabilidad.....	45
Tabla 4	Realización.....	46
Tabla 5	Reconocimiento	47
Tabla 6	Jornada laboral.....	48
Tabla 7	Horas extras	50
Tabla 8	Condiciones Laborales.....	51
Tabla 9	Comunicación	53
Tabla 10	Escucha activa.....	54
Tabla 11	Creatividad.....	55
Tabla 12	Liderazgo	56
Tabla 13	Relación entre los motivación y desempeño laboral en los colaboradores del hotel Libertador Lago Titicaca Puno 2019	59
Tabla 14	Relación entre motivación intrínseca y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca Puno 2019	61
Tabla 15	Relación entre motivación extrínseca y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca Puno 2019	63



RESUMEN

La investigación denominada la motivación y desempeño en los colaboradores del hotel Libertador Lago Titicaca puno - 2019; Se desarrolló intrínsecamente en una línea de investigación encaminada al desarrollo humano y calidad de vida, teniendo como interrogante de investigación, ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del hotel libertador Lago Titicaca?; asume como objetivo general: Determinar en qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral. Así mismo como hipótesis general: Existe relación significativa de la motivación con el desempeño laboral. La investigación es de tipo descriptivo correlacional que pertenece a la investigación básica teórica con un enfoque cuantitativo; de diseño no experimental de corte transversal, el método utilizado es hipotético deductivo. La población universal está constituida por 84 colaboradores entre varones y mujeres; el tamaño de muestra es de 55 colaboradores, se utilizó el muestreo no probabilístico. Para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo Likert, el procesamiento de los datos se realizará a través de SPSS 25 MICROSF EXCEL, para el contraste de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,502^{**} = 50.2\%$ y es significativa en el nivel de 0,01 y se determinó que existe una correlación positiva alta entre la motivación y el desempeño laboral.

PALABRAS CLAVE:

Comunicación, escucha activa, habilidades, liderazgo, motivación intrínseca, motivación extrínseca.



ABSTRACT

The research called motivation and performance in the workers of the hotel Libertador Lago Titicaca Puno -2019 It was developed within a line of research oriented to human development and quality of life, having as a research question: ¿To what extent is motivation related to job performance in the collaborators of the hotel Libertador Lake Titicaca? has as a general objective. Determine to what extent motivation is related to job performance. Likewise, as a general hypothesis: There is a significant relationship between motivation and job performance. The research is of a descriptive correlational type that corresponds to basic theoretical research, with a quantitative approach; non-experimental cross-sectional design, the method used is the hypothetical-deductive. The universe population is made up of 84 collaborators between men and women; the sample size is 55 collaborators; non-probabilistic sampling was obtained. For the collection of information, the survey technique was applied and the Likert-type questionnaire as an instrument, the data processing was carried out through SPSS 25 MICROSF EXCEL, for the contrast of hypotheses, the Pearson achievement coefficient $r = 0.502^{**} = 50.2\%$ and it is significant at the 0.01 level and it is limited that there is a high positive confirmation between motivation and job performance.

KEY WORDS:

Communication, active listening, skills, leadership, intrinsic motivation, extrinsic motivation.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La motivación nos permite presentar nuestras metas a largo corto y mediano plazo, toda la comunidad tiene la aptitud de estar motivado, podemos medirlo en representación del objetivo que tiene que alcanzarla una corporación, asimismo la motivación está ligada directamente con la satisfacción y la productividad, siendo este estratégico del desarrollo de las actividades de elaboración. Asimismo, la acción colectiva es un proceso complejo en la búsqueda de objetivos establecidos, que forman las estrategias individuales para lograr estos objetivos. Necesidades, aptitudes, habilidades y cualidades con la naturaleza de la misión y de la empresa para recordar conductas que pueden empeorar los resultados y los cambios sin antecedentes que experimenta la organización.

En este contexto, el estudio hace una evaluación de la motivación de carrera y el desempeño del trabajo en equipo de los colaboradores. del Hotel Libertador lago Titicaca Puno 2019, para aprender esta inquietud se aborda la prospección en las consecutivas las dimensiones: motivación intrínseca, motivación extrínseca, habilidades y acto.

Capítulo I: Esta el prólogo, la descripción de la investigación, se formula el problema, hipótesis de la investigación, importancia y utilidad de estudio, objetivos de la investigación.

Capítulo II: Se entiende el reconocimiento del saber que pone el estudio, el marco teórico en función a las dos variables de la investigación planteado: motivación intrínseca y motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel Libertador Lago Titicaca, de igual modo se pensó en el marco conceptual.



Capítulo III: Exponemos los materiales y lógica de prospección como los tipos del área de estudio, el tipo de estudio, el diseño del estudio, la población de estudio, la muestra de estudio, las técnicas y herramientas de recopilación de datos y los procedimientos estadísticos.

Capítulo IV: Se presentan los resultados y el sumario del estudio en representación de cada uno de los objetivos, de igual modo el cuestionario estadístico Person, para la verificación de las hipótesis planteadas.

Para terminar, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las organizaciones, el factor que incrementa el valor de los servicios es el talento humano, en este sentido, diversas encuestas han coincidido, con el planteamiento que la motivación laboral incide en la productividad y eficiencia de los empleados. Las herramientas para promover el crecimiento del capital humano según Marin & Placencia (2017) “A mayor motivación laboral, mayor satisfacción laboral del trabajador” (pág. 20). Por otro lado Arce (2016) a nivel mundial el tema de la motivación se ha estado empleando, pero en la actualidad se ha canalizado por el coaching, que redirige las bases de la organización empresarial e institucional promoviendo la educación de trabajadores, en mandos intermedios y directivos.

El director la oficina de gestión humana de la Cámara de Comercio en Perú, considera que cuatro de cada cinco compañías consignan recursos a motivar a sus colaboradores. La calidad del logro para las organizaciones, depende del monto de inversión destinado a este fin, observando que la cantidad es muy baja, y muy pocas empresas han decidido aplicar las políticas de manera sustentable, en Perú, siempre estamos cambiando, debemos llegar a menos de 1% de costos laborales, los mercados



peruanos encaminan deben de mejorar la competitividad y productividad. En este contexto describimos que la mayoría de empresas en el Perú, solo se enfocan en la producción y ganancias del trabajo siendo su principal eje la materia prima, dejando de lado el desarrollo de sus colaboradores, obviando que la base de la producción es la fuerza de trabajo. El interés que refleja una empresa al tomar acciones corresponde al ímpetu de los días en que se compromete, enfatizando la autenticidad de todas sus responsabilidades. Al asumir que el desempeño laboral es parte de la característica del trabajo realizado por el colaborador durante la jornada laboral. Aquí, se inician desde habilidades competitivas hasta habilidades interpersonales y solo afecta el resultado de la organización. Según Pedraza, Amaya, & Conde (2016) dice que el desempeño laboral es “el coraje que se ha demostrado para aportar a las empresas con diferentes comportamientos que dan lugar a logros de objetivos planteados. Estos comportamientos unánimes de la misma o varias personas en diferentes momentos son efectivos para la organización (p.496). La presión que se tiene al tener que cumplir el servicio de la categoría de cinco estrellas, se enfocan solo en capacitaciones que cumplan el servicio referido a las actividades de hospedaje, servicio de eventos sociales, por ende, se olvidan de los colaboradores y de las necesidades que pueden mostrar en las jornadas laborales, y una de las necesidades que más sobre salen en el hotel Libertador es la compensación por horas extras cuando la ocupación hotelera es alta en algunas áreas.

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

- ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del hotel libertador Lago Titicaca?



1.2.2. Pregunta específica

- ¿En qué medida la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca- Puno 2019?
- ¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca- Puno 2019?

1.3. HIPOTESIS DE INVESTIGACION

1.3.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa de la motivación con el desempeño laboral, colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca Puno – 2019

1.3.2. Hipótesis específica

- La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca-Puno 2019.
- La motivación extrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca 2019.



1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Debido a la incertidumbre y subestimación de los manejos de gestión del talento mal estructurado y la mala comunicación, la falta de comprensión sobre el estado de la motivación de los empleados y su importancia en las grandes empresas son diferentes a las privadas en Puno. El desarrollo de esta indagación ha sustentado la teoría de que en la actualidad la motivación de la clase obrera tiene un papel privilegiado en las organizaciones, ya que de ella depende la capacidad de prosperar y funcionar en el lugar de trabajo. Sin duda, el desempeño de los miembros de una organización depende de la motivación de los colaboradores. Por tanto, ayudará a ampliar las fronteras del conocimiento sobre la determinación de la motivación laboral en el desempeño. Este estudio permitió conocer el nivel de motivación de los trabajadores del hotel Libertador Lago Titicaca. Para tal ámbito, se destacarán las relaciones existentes entre la motivación y el desempeño en el trabajo, ya que acceden a un hecho objetivo que confirma hipótesis y teorías relacionadas con la motivación y el desempeño en el trabajo, optimizar aspectos de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, estar al tanto de la relación de la motivación en el desempeño laboral. Al mismo tiempo, permitirá que las organizaciones sepan que es más importante implementar un plan o implementar medidas para enfatizar la influencia de la motivación en el desarrollo de los colaboradores.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

- Determinar de qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca- Puno 2019



1.5.2. Objetivos específicos

- Describir si la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca- Puno 2019
- Establecer si la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca- Puno 2019



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. Teorías de la motivación

La mención de Vroom muestran que la motivación de las personas se da a través de tres circunstancias, es decir, el poder de la intención para lograr metas personales, la relación que los individuos perciben entre la productividad y la rentabilidad de sus costos, y el ingenio de una persona no afecta su nivel de productividad, porque cree que puede influir en él. A través de la creación de un modelo de expectativa de la motivación, Vroom (1964) demostró que la motivación es un proceso que rige diversos comportamientos humanos, de tal manera que los individuos tienen las consecuencias de cada paso que se pueden determinar. Siempre está buscando formas de lograr su objetivo final. Vroom también afirma que la calidad de esta teoría está motivada, a diferencia de la sugerencia de Maslow a través de una colocación única y jerárquica de necesidades y la sugerencia de Herzberg a través de dos clases de factores, y afirma que está enfocada en la variabilidad, en cada una de sus teorías.

2.1.2. Teoría de la Autodeterminación

En la motivación humana se analizan el desarrollo y las necesidades humanas basado en la confianza. La conclusión de la confianza se distingue en la motivación intrínseca, en la que los individuos se involucran en un movimiento para su natural fruto porque la encuentran placentera y satisfactoria; donde se realiza una acción para percibir un premio. Esta teoría no solo analiza las razones del desarrollo humano de manera positiva, sino que también analiza el entorno en



el que se desarrolla, además, determina el grado de participación humana en sus actividades. En la teoría muestra una estructura establecida puede ilustrar de manera realista lo que se llama un continuo de motivación donde se muestran diversos grados de agencia.

2.1.3. Teoría de la boreal o de las metas

Locke (1976), confirmó que existe una actuación motivacional al influir en las metas de los trabajadores en el desarrollo del trabajo. La audacia del empeño determina su nivel de rendimiento. El autor afirma que, dadas estas habilidades y la voluntad de desempeñarse en la mejor dirección, la voluntad de lograr un escenario motivacional tiene múltiples funciones en la meta.

- Concentran sus esfuerzos y movimientos y dirigen la ilusión hasta la punta.
- Movilizan fuerza y ferocidad.
- Aumentar la resistencia.
- Báculo al logro de habilidades.

En aprobación con lo preliminar, los objetivos que se planteen a los colaboradores deben ser lo suficientemente atractivos y específicos, para así despertar su motivación y movilización a alcanzarlos, al ser concretos son más eficaces para incentivar la realización del proceder Locke (1976) la interpretación de términos y el componente motivacional tiene un papel fundamental en la formulación de unos objetivos previamente establecidos, que deben ser estimulantes y personales para despertar el interés y poder alcanzarlos. Lo que forma esta relación es que las metas de apoyo personal ayuden inequívocamente a lograr lo que se propone, por lo que deben ser desafiantes (pág. 21).

2.2. MOTIVACIÓN

Es un factor constitutivo esencial que debe ser optado por toda empresa que quiera tener un capital humano, por tanto, es importante comprender cómo interfieren los motivos de la competencia para que ésta pueda realizar sus actividades de desempeño laboral acorde al nivel. dado. Según Marin et al. (2017) “Cuanto mayor es la dinámica del colaborador, mayor es la felicidad grupal” (pág.20). Requiriendo o compensando sus buenos resultados de desempeño colectivo, la motivación esta para pulir las actividades laborales en ocasión de su deber con buen entusiasmo y a la vez satisfacción. Chiavenato (2011) “La carga de ciertas necesidades es tangible y temporal, es decir, la motivación humana es inagotable: la acción es fuente constante de errores, problemas y satisfacción de necesidades que se van configurando a medida que surgen” (pág.238). Es coincidente Sánchez (2020) menciona que “gracias a colaboradores motivados, se transforman en trabajadores dedicados que quieren más”. La motivación para Chiavenato (2011) con la necesidad de desencadenar una meta - comportamiento dirigido o impulso o motivación, que también es un trascurso comprometido de la intensidad, dirección y persistencia de las energías de uno (pág. 237).

2.2.1. Motivación intrínseca

Bohórquez (2020) sostiene que la motivación intrínseca comienza cuando hacemos un trabajo que amamos y apreciamos lo que hacemos, esto nos hace sentir que representamos nuestra esencia. El trabajo que hacemos por sí solo no estimula a las personas, pero llega a generar una satisfacción individual, por otro lado, las recompensas y los castigos pasan a un segundo plano “la motivación intrínseca viene de dentro de nosotros mismos y es lo que nos impulsa hacia la acción, es decir, hacia una meta” (pág. 72). La motivación intrínseca describe a la satisfacción de realizar una diligencia sin recibir una recompensa. Explorando los



elementos de la mencionada motivación; Estas personas se enfocan más en la tarea que tienen entre manos y su satisfacción al realizarla, así como en lograr las metas que cada trabajador se propone, por ejemplo, cuando el trabajo es auto satisfactorio, porque le resulta útil, por su carácter interesante, la motivación intrínseca indica el nivel de interés de un individuo, ya que sólo puede realizar una actividad para satisfacer su necesidad personal.

Responsabilidad

Sacco (2012) Desde un punto de vista, el autor se identifica con la posición kantiana, enmarcada en el pensamiento moral moderno, en la que la responsabilidad se considera una buena virtud del hombre libre. Por otro lado, se asume la responsabilidad porque debe tomarse la libertad de poder decidir y debe enfrentar sus consecuencias. Para Gómez (2018), la responsabilidad es tomar decisiones, que puedan cambiar conscientemente la realidad, con una libertad absoluta la cual es el poder absoluto. Por otro lado, observamos su trasfondo en Hegel: “el ser humano tiene la capacidad de construir la realidad” (p. 120), lo esencial no es conocer, reflejar o reproducir la realidad, se trata de transformar. Schopenhauer, en su obra menciona que la conciencia positiva, la voluntad, puede cambiar el mundo, e incluso las personas pueden aplicarla voluntariamente, adoptar una actitud contemplativa. De Febres (2007) menciona que la responsabilidad significa responder, se trata de cumplir obligaciones personales, familiares, profesionales y cívicas; con responsabilidad; con obediencia a la propia conciencia, no como un acto de servidumbre pasiva, sino como un compromiso de hacer digno a cada uno. Cuando tomas conciencia del acto de escuchar, el tiempo que transcurre entre que recibes el estímulo y le das una respuesta, evita la impulsividad y te permite meditar, reflexionar y decidir lo que



más te conviene comunicar en su comportamiento. (pag.119)

Realización

Esquivas (2014) menciona es el logro que indica el fruto de las metas personales, el despliegue de todo su genial como ser físico, lo que hace que la validez de convertirse en un ser consiente. Se trata además de determinar el sistema emocional en la que impregna la satisfacción el ánimo de nuevas metas a corto mediano y largo plazo, porque toda esta responsabilidad es instintiva para el inicio de nuevo objetivo (pag.65). La exigencia se convierte positivamente en el porqué del ser, la especulación de lo riguroso de las nociones que emplea, hado de las metas que se propone a sí mismo.

Reconocimiento

Polindara (2020) menciona que las categorías de reconocimiento tienen una huella positiva y continua en el desempeño de los empleados, así como cuando las personas están satisfechas y motivadas, se observan cambios en las actitudes durante el desempeño de las tareas diarias. La razón del éxito de una empresa se fundamenta en la productividad y la rentabilidad, así como en valorar a sus colaboradores como eje y pilar fundamental en sus actividades; Se trata de un reconocimiento decisivo basado en el desarrollo de las tareas y la satisfacción en el desempeño de las mismas (pág. 147). A lo largo del tiempo, diferentes autores han estudiado cómo se identifican, clasifican y satisfacen las necesidades humanas, dando teorías en las que se evidencia el reconocimiento de la necesidad en la sociedad o el círculo en el que se desarrolla como miembro de la comunidad. Por lo tanto, el reconocimiento se entiende como una acción distinguir a una persona o a un número de personas, se crea a partir del estudio de particularidades específicas del individuo, del mismo modo, el reconocimiento también puede ser



una expresión de felicitación o agradecimiento. En diferentes contextos podemos hablar de reconocimiento humano y esto implica fundar una apremiada relación entre los individuos y la interacción con el mundo ser que debe ser percibido”, porque el hombre siente que existe, en la medida en que es informado por otra percepción. En base a lo anterior, el reconocimiento se basa en la percepción, es decir, ser conscientes de si las personas con las que interactuamos tienen una idea de nuestro propio valor y actuar en consecuencia. Pereyra (2001) mencionó que cuando un empleado hace bien su trabajo, cumple con las expectativas y además se esfuerza, necesita que el jefe se lo haga saber con una felicitación, gesto de favor, necesidad o preocupación.

2.2.2. Motivación extrínseca

Según Bohórquez (2020) “la motivación extrínseca corresponde a una situación externa provocada por un factor o estímulo que requiere un individuo para realizar una tarea por recompensa satisfacción personal” (pág. 73). Por otro lado; Ryan (2016) en su estudio de la teoría de la autodeterminación pueden desarrollar los cuatro tipos de motivación extrínseca:

Regulación externa: Se refiere al hecho de la realización de una actividad tiene por objeto obtener una recompensa.

Regulación de la interiorización: los individuos actúan de forma controlada para evitar la culpa o para aumentar su ego o su orgullo, se define, cuando una actividad se realiza en aras del individuo, determinar su valor o significado, es así como nos fijamos metas a alcanzar personalmente, no porque sean especificadas o impuestas.

Regulación integrada: se refiere a la definición de valor y contenido de una actividad, el individuo se siente libre para completar una tarea y no percibe ningún



control por parte de ninguna de las partes. Dentro de este concepto también se encuentran los factores externos, llamados estímulos extrínsecos (recompensa o castigo). Estos están más relacionados con el contexto laboral; y es decir salarios, relaciones laborales entre colegas y/o supervisores, entre otros. Esto se convierte en diferentes formas de gestión de la motivación (primas, comisiones, fechas de becas, etc.) que trabajan los empleados dentro de la empresa, así como para reforzar el compromiso con la misma.

Jornada laboral

Jornada laboral se describe por el número de horas por las cuales un empleado o trabajador de una empresa será responsable de realizar todas sus actividades fijadas con un horario, el salario es la base de cualquier trabajador, es la suma y paga por el número de horas. han trabajado. Según Lastra (2010) mencionó que en la asamblea plenaria de Querétaro se discutió la forma de los sindicatos, la cual concluyó que los trabajadores no agotarían sus energías por tareas que les dificultan respirar por diversas razones biológicas y sociales. , de naturaleza sublime y cultural, el sitio de una excursión humanitaria cristiana que podía durar más de ocho horas, según la OIT en la conferencia de 1930, se entendió que las horas de trabajo deben entenderse en el asiento mientras que los individuos pueden usar libremente es tiempo, en Perú la Ley N^a 27671, En la capítulo I art. 1

Artículo 1. La jornada laboral habitual de los hombres y mujeres mayores actualmente es de ocho (8) horas diarias o de cuarenta y ocho (48) horas semanales, según el límite. Un pequeño recorrido por máximas que pueden ser establecidas por ley, tratado o decisión patronal específica. (pág. 306)



Horas Extras

Tomaya & Merzthal (2014) menciona que las horas trabajadas exterior del horario liliputiense el cual tiene como mantillo de la hora extraviado se calcula en alfiletero a la diligencia de la virtud rabanera (pág.90) en la Ley N^a 27671. en el Titulo IV Art.10

Art. 10.- Jornada única de servicio en amonestación diaria y semanal, consideradas horas extraordinarias y con recargo a convenir, que la segunda, primera hora nunca será inferior a veinticinco partes cien (25%), por hora de propina por la complejidad de contemplar hermosas horas y treinta y cinco por ciento (35%) para las horas restantes; Las horas extra pueden ocurrir antes del período de bonificación y antes del tiempo de procesamiento de las horas extra. Cuando las horas extraordinarias se realicen con anterioridad al período extremo de la jornada nocturna prevista, el nivel de ruido de la jornada especial se calculará sobre la base de las narices de la compensación por delirio nocturna establecida. Los empleadores y las partes peligrosas pueden acordar renunciar a la responsabilidad especificada por las horas extra mediante la promulgación de un tiempo libre equivalente. (pág. 311)

Condiciones Ambientales

Chiavenato (2011) al referirnos a las condiciones ambientales de la ocupación, nos referimos al entorno físico que rodea al apéndice como la posición de trabajo en el organismo; es decir, la etapa física del apéndice completa entonces su función. El trío de puntos más significativos de las condiciones ambientales de la misión son el deslumbramiento, las condiciones atmosféricas y los ruidos y/o sonidos (pág. 277).

Iluminación: es la cantidad de luz que llega al apéndice, no está relacionado con



el brillo normal, sino con la probabilidad de cantidad de luz en el espacio focal de la tarea, como tal, los estándares de iluminación se establecen para cada categoría específica para los ojos; es decir, cuanto mayor sea la competencia óptica de detalles y minucias, más luz se requiere en la condición focal de la tarea.

Ruido: Se considera un sonido o estímulo no deseado y tiene dos características principales: frecuencia y energía. Algunas encuestas muestran evidencia de que los ruidos los cuales no reducen el desempeño de las tareas. sin embargo, el bullicio afecta significativamente la salud. Cuanto mayor sea el tiempo de exposición al ruido, mayor será la distancia en el valor auditivo. (pág. 278)

Temperatura Existen puestos obligatorios en los que el lugar de trabajo se caracteriza por las altas temperaturas, en los que el colaborador debe pagar por la ropa adecuada para proteger su vitalidad. En el otro extremo, están los lugares donde el lugar encargado de fijar temperaturas muy bajas, como los frigoríficos, también requiere una vestimenta adecuada. En estos casos, la sutileza constituye el rasgo rector de estos contextos de trabajo (pág. 279)

2.3. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño de las diligencias profesionales es fundamental para el logro de las metas de cualquier organización, este factor es valorado en la organización, partiendo de que la motivación influye en este desarrollo del trabajo que realizan los colaboradores en dicha organización. Chiavenato (2011) menciona que es el comportamiento de los empleados en la búsqueda de las metas trazadas, esto constituye la estrategia personal para el logro de las metas (pág.359). De esta manera Pedraza, et al. (2016) contribuyeron, mencionando que los comportamientos, por el mismo o por varios individuos en diferentes instantes, permitirán lograr la efectividad organizacional. (pág. 96) también considera los



logros laborales que recibe un sujeto, sólo después de realizarlo con vehemencia, depende del nivel de intensidad, pero también de la capacidad y percepción del rol del sujeto. Un asistente que hace mucho trabajo, pero tiene poca actitud puede mostrar justificadamente un bajo desempeño, de manera similar, el desempeño laboral es la acción observable dirigida a un objetivo donde se reclama fuerza y capacidad para hacer frente, siempre que el contexto sea inherente a su logro. En general, coinciden con la definición de desempeño laboral, que está muy influenciada por las expectativas futuras del asistente sobre la tarea, su cualidad hacia el provecho y su aspiración de equilibrio, al mismo tiempo que reflejan, por lo tanto, que el trabajo está vinculado a las destrezas y sapiencias que sustentan las acciones programadas, para fortalecer y alcanzar los objetivos de la corporación.

2.3.1. Habilidades

Habilidad emana de la palabra latina *habilitatis*, que describe a la destreza, a su vez, se deriva del latín *habilis*, cuyo considerado original hace referencia a las distintas destrezas que cualquiera puede lograr. Rodríguez (2021) menciona que la actualidad se considera las habilidades, a la variedad como las habilidades blandas, habilidades socioemocionales, habilidades no cognitivas, inteligencia emocional, habilidades para el empleo, habilidades laborales, relaciones o habilidades horizontales, es importante para el desarrollo profesional y personal en los colaboradores (pág.26).

Comunicación

De La Cruz (2019) define la comunicación como un proceso complejo marcado por muchos factores (cultura, proximidad con el interlocutor, estado de



ánimo) a pesar de las diferencias entre las personas, aún existen elementos comunes que permiten que la comunicación se produzca. La comunicación requiere que, sobre la base de ciertos patrones y experiencias previas, el emisor exprese simbólicamente lo que quiere expresar, por otro lado, el receptor, también en base a sus muestras y experiencia previa, tiene que desmenuzar e interpretar el mensaje transmitido por el emisor al desarrollar esta actividad se produce la comunicación, el emisor y el receptor deben compartir tanto el vocabulario como la sintaxis.

Comunicación Verbal: No obstante, están varios elementos en el proceso de comunicación, en general, la comunicación está muy relacionada con la comunicación verbal y en la que las palabras son síntesis básicas que se usan para transmitir ideas y pensamientos, emociones, etc. En contextos interpersonales, el habla se expresa cursando el diálogo, y la conversación atravesando el lenguaje, está reciente en la mayoría de los escenarios sociales. El feedback es el asunto por el que conocemos el impacto del mensaje en nuestro interlocutor: si acepta o no, lo concibe, etc. Se precisa retroalimentación para que ocurra una comunicación real, es decir, una comunicación bidireccional.

Comunicación no verbal: Aunque no siempre seamos consecuentes del grado de la comunicación no verbal, incluso antes de iniciar la comunicación verbal, hemos identificado los siguientes factores: comunicación no verbal lenguaje (aspecto, postura, movimientos, gestos), estas señales no verbales suelen captarse inconscientemente a gran rapidez, al enfatizar la importancia de la comunicación no verbal, señale que cuando hay una desconexión entre los mensajes que transmitimos de forma verbal y no verbal, a menudo confiamos en los no verbales (la gente cree en la comunicación no verbal). Cuando se encuentran cara a cara,



la comunicación no sucede). Las tasas oscilarán entre el 70% y el 90%. Aunque la comunicación no verbal a menudo se combina con la comunicación verbal, solo la primera puede usarse para transmitir una misión. la comunicación verbal, puede expresar sentimientos y emociones (pág. 19).

Túnez & Costa-Sánchez (2015) afirma que la comunicación es una función fundamental dentro de la empresa porque a través de ella las organizaciones transmiten con mayor facilidad y eficacia las claves estratégicas y potencian la competitividad de la imagen, al mismo tiempo que ayudan a construir una buena imagen con los contactos internos. y clientes externos (pág. 19).

Escucha activa

La escucha activa implica centrarse por completo en el mensaje y el mensajero, es decir, entender, analizar y comprender el punto de vista del interlocutor según Ortiz (2007) quien afirma que la escucha activa es el esfuerzo físico y mental ya que se necesita prestar atención al mensaje como un todo, interpretando su significado exacto, a través de la comunicación verbal, el tono de voz y el lenguaje corporal, indicando quién nos está diciendo, a través de la retroalimentación que creemos entender (pág. 85). Significa escuchar atentamente y con atención, concentrar todas nuestras energías en los párrafos e ideas de la comunicación, percibir el mensaje y mostrar a los demás que sienten que la interpretación es correcta. La escucha activa es un desafío que vale la pena tomar y conducirá a relaciones interpersonales donde no hay malentendidos ni errores comunicación debido a una decodificación insuficiente de la información. Escuchar activamente significa entender lo que siente la otra persona y saber lo que está pasando para ayudar y animar. La escucha activa es compleja requiriendo de mucho esfuerzo y concentración como afirma. Rojas (2020), la escucha activa



es escuchar con mucha atención, sin interrumpir ni juzgar lo que dice la otra persona. se expresa una opinión sin una escucha completa; nunca interrumpes para acortar en medio de lo que la otra persona está diciendo. Las habilidades de comunicación oral y escrita son esenciales, no solo para hacer el trabajo, sino también para hacerlo de manera efectiva. Saber escuchar es una de las habilidades más importantes en la comunicación, y si aprendes la motivación para escuchar, puedes evitar malentendidos y prejuicios. (pág. 34).

2.3.2. Comportamiento

Se ha afirmado que Watson no solo reduce el comportamiento al movimiento o solo a la actividad locomotora, sino que también asume la existencia de otros tipos de actividad en el cuerpo, como la actividad emocional. Esta presunción se fundamentó en la idea de que las actitudes y conductas están motivadas por necesidades individuales, las cuales varían de acuerdo a las circunstancias espacio-temporales a las que se enfrenta el individuo. Otro punto de vista sostiene que cada vez que se satisface una necesidad, el individuo buscará satisfacer otra necesidad, en un proceso que sólo conduce a la muerte del organismo.

Creatividad

En el siglo XXI de cambio constante, diferenciado heterogénea e incontrolable, la capacidad de afrontarla y triunfar, según Hernández, Alvarado, & Luna (2015) es decir, en la competencia humana para meditar sobre la novedad, la singularidad, que es el contenido de implementar estas ideas de una manera diferente. Aunque los impedimentos y condiciones que la hacen imposible o vieja en el cargo, radican en la resistencia, el rechazo, la incompetencia y la replicación que se hallan en la cultura y que infiltran políticas e instituciones, directivas y normas públicas. En la enseñanza del siglo XXI,



necesita marcar los límites de lo aprendido y girar en torno a diferentes enfoques, exigiendo validez para adaptarse a contextos cambiantes, para crear e innovar frente a la irrealidad de la opinión. Este camino implica generar y generar nuevas opiniones y nociones o nuevas conexiones entre ideas y percepciones existentes, a menudo con el objetivo de crear hechos y soluciones nuevos y únicos. Para Minor & Rai (2009) el conocimiento, la razón, el equilibrio, la medida, la inteligencia son algunos de los conceptos que es necesario desarrollar para trasladar las ideas del nivel de la imaginación creativa al ámbito de la realidad y dónde se puede hacer (pág. 56).

Liderazgo

Este es un tema de gran interés para gobiernos, empresas y formaciones comunitarias. Akio (2020) define el liderazgo como influir en los empleados, miembros o "seguidores" de cierta manera para lograr los objetivos organizacionales o grupales como "conocimiento, actitudes y comportamientos" (pág. 56). Se utiliza para guiar en los individuos para adquirir una misión deseada. El liderazgo es el acto de alcanzar que las personas definan una cometido o perspectiva para que afanen y establezcan el logro del "Liderazgo Transformacional", agrupado en el empoderamiento y reconocimiento de cierto valor, incluye concentración, organización, comunicación y trabajo creativo, que tiene un resultado unido, para lograr un contiguo de objetivos claros y medibles. El enfoque transformacional choca paralelamente el desarrollo propio y la producción organizacional de todos los implicados. Según la teoría del liderazgo transformacional, los guías realizan las siguientes acciones:

- Son eficaces y unificadores, ayudando a establecer actitudes, valores y creencias.
- Guían al logro de metas, ayudando a crear fines con un ambiente interactivo en el que otros pueden desarrollar sus actividades profesionales.



Impulse el crecimiento personal y la productividad organizacional al derribar barreras y aumentar la participación de los suscriptores (pág. 17-18).

2.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.4.1. A nivel internacional

Santacruz (2017) En la exploración de los efectos de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad dependientes del Arzobispado de Quito Región, Eloy Alfaro Gerente Regional 2016 - Quito - Ecuador; concluye entre las cosas. motivación y, de hecho, los sindicatos se desempeñan mejor donde hacen negocios” (pág. 89).

Delgado & Jara (2005) En su prospección “Creatividad: Características personales relevantes, estructura y funcionamiento de equipos creativos. perseverancia en empresas regionales”. alcanzando al parecer la noción en su codificación, de lo cual, las autoras deducen que el conocimiento no es identificado como un lance que influye terminantemente en la creatividad, sino más adecuadamente, pertenece a un entorno colchoneta que no implica que una persona sea creativa. (pág.151)

Cardenas (2019) La audición empuja como organización para templar la comunicación asertiva entre los estudiantes del rango sexto de la escuela club de leones de Cúcuta, y la tesis a la que llega es que la audición es una de las destrezas más significativos en la insignia comunicativa, mediante la audición activa se beneficia el proceso de formación-adiestramiento estableciendo un ambiente efectivo (pág. 82)

Cañedo (2010) su estudio estimulación, pertenencia, trabajo, en averiguación de saber de excelencia. Por lo que concluye en lo futuro: la



responsabilidad en las empresas debe llevar a cabo trazar los comprometidos por el éxito y el revés a todas sus partes, hay que ofrecerles y hay que hacerlos responsables a todos por los logros y las derrotas. (pág.16)

Sum (2016) en la observación "motivación y desempeño profesional" Quetzaltenango – Guatemala, tiene como ecuánime ascendente fallar la atribución de la motivación en el desempeño sindical del propio administrador en la compañía de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, concluye entre otras sobre motivación "la coetáneo investigación establece que la motivación influye en el desempeño sindical del personal oficinista del organismo de alimentos de la división 1 de Quetzaltenango" (pág.63).

2.4.2. A nivel Nacional

Arango (2018) Explorando la motivación y su efecto en el desempeño profesional de los trabajadores en mi decreto, Administración Lima - Perú, la equidad íntima ilustra si la motivación afecta los resultados de las actividades sindicales de los trabajadores en Manque, administración de Lima 2017 (pág.7). concluye, entre otras cosas, "Se ha demostrado que la motivación tiene un efecto positivo en el desempeño sindical de los trabajadores" (pág. 138)

Reyes & Ayarza (2018) en el análisis la organización y su influencia en las diferencias de organización de los trabajadores entre industrias en San Miguel en 2017. Por lo tanto, una explicación de la organización empeora la desorganización de un equipo a corta distancia (pág. 48)

Almeyda (2017) En su investigación la responsabilidad honesta: descanso y sobre censo sindical tiene concluye entre otro familiar concluir que los trabajadores peruanos no tienen un trabajo honrado en gran incidencia porque las empresas no cumplen con el derecho, pagan a destiempo, no respetan la etapa



profesional establecida, no cumplen con dar los descansos obligatorios y remunerarlos debidamente, asimismo muchas de las empresas privadas no respetan los feriados (pág.54)

Sanchez (2020) en su estudio: Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Etral Sac de la ciudad de Trujillo, 2020. Tuvo como objetivo establecer la motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ETRAL SAC de la ciudad. Por tanto, Trujillo 2020, (pág. 4) concluye que la motivación tiene una relación directa y significativa con el desempeño de los empleados de la empresa ETRAL SAC, Trujillo 2020. (pág.50)

Vizcarra (2020) En el estudio: Motivación y Desempeño de los Trabajadores de las Empresas Constructoras de Lima, el objetivo común fue comprender cómo la motivación afecta el desempeño laboral. investigación. Tiene un diseño de correlación, ya que busca relaciones entre dos variables (pág. 1) concluyendo, entre otras cosas, sobre la motivación: Encontró similitudes significativas entre los tipos extrínsecos e intrínsecos de motivación y desempeño. Podemos observar que las variables éxito, autopercepción y reconocimiento tienen una correlación positiva y significativa con la variable gestión administrativa, así como con la variable comunicación tiene una correlación positiva y significativa variable gestión administrativa variable registro. (pág.14)

Rojas (2020) menciona sobre motivación intrínseca y su efecto en el desempeño ocupacional de los empleados del sector hidrocarburos, empresa Graña y Montero, Arequipa 2019; La conclusión es la siguiente: El grado de autoridad de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores del sector hidrocarburos, empresa Graña y Montero, es positivo y



significativo, concluyendo que a mayor motivación intrínseca mayor es el desempeño laboral, lo que da fe de que El 79,3% de las personas que exhiben una motivación intrínseca promedio, también exhiben un desempeño laboral promedio. (pág.52)

De Los Rios, C., A., & M., (2020) En el estudio: La motivación y su correlación con la felicidad en la empresa Inka Construcciones (pág.17) concluyó sobre la motivación “el tipo de motivación depende del individuo. Será muy conveniente para las empresas proteger a sus empleados motivados porque de esta forma podrán incrementar su desempeño y lograr mejores resultados” (pág.15).

Alavedra (2019) En su investigación: Motivación percibida y liderazgo transformacional en una empresa privada del sector Retail en Lima; El objetivo general fue verificar la relación entre la motivación y el liderazgo transformacional percibido, en una empresa privada de Retail, en Lima (pág.12). por lo que concluye que la efectividad de un determinado estilo de liderazgo dependerá de la situación o texto en el que se encuentre el grupo. (pág. 6)

Machuca (2020) en un estudio realizado titulado Satisfacción laboral entre el personal administrativo y ejecutivo de una empresa privada de servicios generales. En cuanto a la conclusión, teniendo en cuenta la comparación entre los administrativos y los trabajadores en cuanto al dogma personal y/o social y la importancia de las tareas, se encuentra que representan un contraste significativo entre ambos grupos. Sin embargo, en el contexto de trabajo y beneficios económicos, no hubo diferencias significativas entre los grupos. (pág.71)

Bernaola & Vargas (2020) En su estudio: “La relación entre la motivación y el desempeño laboral en una empresa telefónica de la ciudad de Arequipa” se concluye que el desempeño en el trabajo se refleja en la motivación de los



empleados, motivación, a mayor fuerza, mejor desempeño en el trabajo. (pág.85)

Guerra (2021) En su estudio: Efecto de la motivación extrínseca en el desempeño de los empleados en una empresa de acabados de edificios de servicios múltiples, su objetivo general fue determinar cómo la motivación extrínseca afecta el desempeño. El trabajo de los empleados en la empresa completó el edificio de servicios múltiples ubicado en Cono Norte en 2019 (pág. 12). Por lo tanto, se concluye que la motivación extrínseca es importante para la empresa, pues transgrede en el desempeño de los colaboradores, ya que, al generar incitaciones, los trabajadores cambiarán su actuación y existirán motivados a dar lo mejor de sí. (pág.71)

2.4.3. A nivel local

Mamani (2019) En su investigación funda el desempeño del recurso humano y su impacto en la gestión bancaria de las licenciaturas públicas de la región Puno, Periodo 2016 - 2017; El objetivo general fue determinar la tasa de culminación laboral del capital humano en la gestión económica de las universidades públicas de la región Puno, entre los años 2016 y 2017. (pág.25), concluyendo, entre otras cosas, en el desempeño laboral. El 47,76% de los funcionarios encuestados opina que el presupuesto para capacitación es escaso y limitado y el 43,28% cree que el presupuesto es regular y escaso, no permitiéndoles adquirir nuevas habilidades y competencias para mejorar la eficiencia laboral. (p.63)

Quispe (2019) en la encuesta sobre motivación y su analogía con el rendimiento académico en el área de inglés de estudiantes de educación secundaria 2 de mayo de Iberia De Madre De Dios 2018, concluyendo entre otras cosas sobre la motivación “representa una tendencia en la media y el proceso



correspondiente, por lo que existe una relación significativa entre la motivación y el provecho” (pág.52)

Saca, (2018) En la encuesta sobre Motivación y Satisfacción Laboral del Personal Docente en Instituciones de Educación Media de la ciudad de Ayaviri, la conclusión sobre la motivación laboral, esta conclusión fue apoyada por el 33% de los docentes, el personal verificó que no estaban motivados por las autoridades y solo el 12% respondieron que estaban motivados. (pág.112)

Cacsire (2019) la gestión de la búsqueda de perspicacia humana y su efecto en el desempeño profesional individual desde la agencia de propiedad humana de las almas mather públicas de la región Puno. Representantes sindicales organizados más tarde: el 56,25% dijo defender una buena relación de trabajo con sus compañeros misioneros; el 43,75% considera confiable y aceptable la acción sindical de sus compañeros; Asimismo, el 43,75% sigue pensando que la interacción de los empleados en el trabajo en equipo es buena y aceptable. (pág.58)

Mamani (2018) en la Encuesta de Satisfacción y Desempeño de los Empleados Administrativos del Instituto Peruano del Deporte, Puno tuvo la experiencia incorrecta de investigar el desempeño laboral y la abundancia de empujadores medios difíciles Centro peruano de investigaciones sobre el deporte y el deporte Puno., análisis cuantitativo - gráfico concluyente entre otros sobre el desempeño sindical (pág.8). es indicar, una gama de talentos o particularidades que hacen que las personas se sientan insatisfechas al no integrar las necesidades básicas y una canasta común; Profesional al hacer el trabajo en horas sobrecargadas. (pág.81)



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

Puno está situado en la parte sureste del territorio peruano entre los 13°00' y 17°08' de latitud sur y los 71°08' y 68°50' de longitud oeste del meridiano de Greenwich, Es un territorio de unos 72.000 km², que representa el 5,6% del territorio del Perú, con una ciudad de 1.200.000 habitantes, de los cuales el 60% son rurales y el 40% urbanos. Comprende la Meseta del Collao, los caminos de entrada y salida son caminos pavimentados que conectan los pueblos cerca al lago Titicaca, sin requisición, la comunicación con las regiones vecinas es muy flexible. El lago Titicaca Libertador está ubicado en una isla privada, Isla Esteves, con un embarcadero privado.

Distribución geográfica del Hotel

Cuenta con los siguientes ambientes:

Restaurant	Recepción
123 habitaciones	Oficina. De Mouse Kepping
Oficinas administrativas	Oficina. De Gerencia general
Oficina de compras	Ofic. De Recursos Humanos
Bar	Contabilidad
Almacén	Mantenimiento
Sala de máquinas	PETAR
Lavandería	Spa

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La categoría de exploración es básica teórica y corresponde al indicador

cuantitativo, gráfico correlacional de incomunicación transversal. Según Carrasco (2009) “investigación idear y ahondar la hacienda de sapiencias científicos históricos acerca de la verdad” (pág.43) Es el comité de variables mediante un ejemplo predecible para un caterva o entrada.

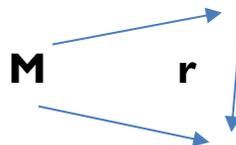
3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método esgrimido en la investigación se rudimentos con la deducción de estudio hipó argumento – inductivo el cual se da en el índice cuantitativo por lo cual Bernal (2010), la dialéctica de prospección se concibe como el conjunto de premisas, reglas y normas para el estudio y la posibilidad de los problemas de exploración, institucionalizados por la denominada mundo científico (pág.36). el cual se realiza entre adonde las variables en la que el marco teórico demuestra la hipó argumento planteada.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La actual investigación se utilizó el esquema no experimenta de corte transversal, por parte de Hernández, et al (2015), menciona que son hechos o fenómenos que ya sucedieron, otro nombre con que se echar de ver es investigación ex post facto (los hechos ya ocurrieron) (pág.14).

Ox



Oy

Donde:

“M” es la muestra de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca.

“Ox” es la medición de la variable Motivación

“Oy” es la medición de la variable Desempeño Laboral



“r” es la relación entre La Motivación y desempeño laboral

ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio tiene una variedad de diseños correlacionales. Por un lado, se perfila el ámbito de investigación para determinar los atributos, el cual objeto de observación Hernández Alvarado & Luna (2015) “después de la correlación de circunferencias tiene por objeto” conocer la relación o grado de conmisericordia entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto independiente” (pág. 81)

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.4.1. Población

La población está conformada por 84 empleados del Hotel Libertador Laguna Titicaca Puno, se ha realizado una supuesta señal, conformada por 55 trabajadores que actualmente laboran en las diferentes áreas del hotel. Arias (2006), señala que se trata de “un acoplamiento finito o infinito de conceptos con rasgos comunes, a los que deben ser extensibles las conclusiones de la investigación” (pág. 86)

3.4.2. Muestra

En el deber de investigación contemporáneo, el síntoma lo constituyen 55 colaboradores del hotel libertados laguna Titicaca puno 2019, perteneciente al régimen 84. La amenaza de investigación contemporánea se realiza de la siguiente manera, por dialéctica de la aleatoriedad no muestreada. Para la votación sobre la aparición de, realizamos estadísticas.

$$P = 0.5 = 50\%$$

Proporción Favorable

$$Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5 = 50\%$$

Proporción No Favorable

$$Z_{(1-\infty/2)} = Z_{(1-0.05/2)} = Z_{(1-0.025)} = 1.96 \quad \text{Valor De La Distribución Normal Según El Nivel}$$



De Confianza

$$e = 5\% = 0.05$$

Margen De Error Muestral

Para hallar el tamaño de muestra óptimo usamos la siguiente formula:

$$n_0 = \frac{NZ^2(p)(q)}{(N - 1)E^2 * Z^2.p.q}$$

$Z_{(1-\infty/2)}$ = Valor de la distribución normal según el nivel de confianza

P = Proporción favorable

Q = Proporción no favorable

E = Margen de error muestral

N = Total de la población o población universo = 84

Cuando la fracción n_0/N es más del 10% utilizamos la corrección en caso contrario el tamaño de muestra óptimo será n_0

La corrección usada es $n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$

Reemplazamos los datos en la formula tenemos:

$$n_0 \frac{(125)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(76 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 94.524$$

Como el resultado de la fracción es mayor del 10% de la población total, utilizamos el corrector.

Entonces:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = n = \frac{94.524}{1 + \frac{94.524}{125}} = 54.523 \cong 55$$

Entonces el tamaño de muestra óptimo es 55 colaboradores del hotel libertador lago Titicaca.

3.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La exploración para obtener indagación de un tipo amplia de los colaboradores se utilizó las siguientes técnicas.

Encuesta:

Se precisa como una técnica de exploración social para la investigación,



búsqueda y escogida de datos, a través de interrogaciones formuladas directa o indirectamente a los subyugados que forman el aparato de análisis del estudio investigativo Carrasco (2009) Se utiliza para obtener información directamente de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca.

Instrumento

Cuestionario: es una herramienta de indagación social que permite respuestas directas, a través de un cuestionario estandarizado, que contiene una sucesión sistemática y ligado de preguntas construidas con, puntualidad y honestidad, para que sean respondidas de la misma manera, además de estar preparadas y pronosticado Individualmente, una escala de calificación utilizada para discutir el grado de acuerdo o desacuerdo de una persona con una declaración, las preguntas de este tipo brindan una escala de elecciones de respuesta entre las cuales los encuestados pueden preferir. Con el tiempo se ha convertido en una de las favoritas, ya que gracias a la pregunta Likert se obtienen opiniones, impresiones y enfoques precisos de los encuestados. Por ello, según Matas (2018), lo menciona como una herramienta de coleccionista de calidad (pág.45). El proceso es el siguiente, la suma de las respuestas obtenidas en cada elemento. Esta herramienta se utiliza para recopilar datos de la motivación y desempeño de los empleados del Hotel Libertador Lake Titicaca, está ligada a una escala lógica (X-Y), por lo que permite obtener información de los empleados, a partir de una gran cantidad de datos objetivos y precisos como: De igual forma, 15 categorías de cambio motivacional en cuanto a: motivación interna y externa, por otro lado, desempeño laboral comprende 08 ítems. A: Habilidades y comunicación. Se muestra en el apéndice; Los empleados marcan una de las cinco alternativas en su opinión y solo pueden marcar una.

3.6. PROCESO Y ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS

La abadía de los datos se realizó en el hotel salvaguardia laguna Titicaca Puno; para el monasterio de datos se realizó con la autorización del líder de área, Se aplicaron la escalera de Likert según conato a 55 colaboradores, la asamblea es de 30 minutos Los datos fueron analizados y aprobados en Excel la comprobación de la hipójuicio se utilizó el programa SPSS lectura 25.

Análisis de los Datos Estadísticos

La Hipótesis se prueba de la siguiente manera, utilizando el cifrado de correlación de Pearson. Escala de calificación ponderada, para agrupar los datos asignando intervalos de tiempo, la matriz resultante se desarrolla con tabulación de datos. Finalmente, la estadística descriptiva se aplica para preparar tablas de dos entradas y gráficos descriptivos, y la estadística inferencial se usa para probar estadísticas de hipótesis.

CRITERIOS DE VALORACIÓN DESCRIPTIVA Y PUNTAJES ASIGNADOS A LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 1

Valoración

SIGLAS	VALORACIÓN CUALITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA
TED	Totalmente en desacuerdo	1
ED	En desacuerdo	2
NDA- NEDA	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	3
DA	De acuerdo	4
TDA	Totalmente de acuerdo	5

Fuente: “Elaborado por el Equipo de Trabajo”



El tratamiento de datos se organizará de la siguiente manera:

A) Prueba Estadística

Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson: como lo menciona Hernández et al. (2015), es una prueba estadística para estudiar la relación entre dos variables medidas a nivel de intervalo o escala. También se le conoce como el "factor de producto instantáneo" y su símbolo es r .

B) Determinación De Las Hipótesis Estadísticas:

Prueba de hipótesis para el objetivo general

H_0 = **Hipótesis nula**, No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del hotel Libertador lago Titicaca Puno 2019
($H_0: R_{xy} = 0$)

H_a = **Hipótesis Alternativa**: Existe relación significativa de la motivación con el desempeño laboral en los colaboradores del hotel Libertador Lago Titicaca Puno – 2019 ($H_a: R_{xy} \neq 0$)

Para el objetivo específico N.º 1

H_0 = **Hipótesis nula**, No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel Libertador lago Titicaca Puno 2019 ($H_0: R_{xy} = 0$)

H_a = **Hipótesis Alternativa**: Existe relación significativa entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral en los colaboradores del hotel Libertador Lago Titicaca Puno – 2019 ($H_a: R_{xy} \neq 0$)

Para el objetivo específico N.º 2

H_0 = **Hipótesis nula**, No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores del hotel Libertador lago Titicaca Puno 2019 ($H_0: R_{xy} = 0$)

H_a = **Hipótesis Alternativa**: existe relación significativa de la motivación extrínseca

con el desempeño laboral en los colaboradores del hotel Libertador Lago Titicaca Puno – 2019 (Ha: $R_{xy} \neq 0$)

C) Nivel de significación

5% que es igual a $p = 0.05$, con un nivel de confianza del 95%.

D) Regla de decisión que se asume

Por lo tanto, se rechaza H_0 (Hipótesis nula), y se acepta la H_1 (Hipótesis alterna), para el nivel de significancia del $p = 0,05$ o para 97% del nivel de confianza

E) Diseño estadístico correlación Pearson

Se utiliza para medir la relación existente entre dos variables cuantitativas en estudio. Los pasos que seguir para este tipo de pruebas de hipótesis son los siguientes

Tabla 2

Del Coeficiente de Correlación de Pearson

COEFICIENTE CUALITATIVO	COEFICIENTE CUANTITATIVO
(+)(-) Correlación inexistente	$0,00 \leq r \leq 0,00$
(+)(-) Correlación muy baja	$0,01 \leq r \leq 0,20$
(+)(-) Correlación baja	$0,21 \leq r \leq 0,40$
(+)(-) Correlación moderada	$0,41 \leq r \leq 0,60$
(+)(-) Correlación directa alta	$0,61 \leq r \leq 0,80$
(+)(-) Correlación muy alta	$0,81 \leq r \leq 0,99$
(+)(-) Correlación perfecta	$1,00 \leq r \leq 1,00$

FUENTE: <https://personal.us.es/vararey/adatos2/correlacion.pdf>

F) Correlación rectilínea de Pearson

El signo que acompaña al coeficiente indica el sentido de la relación, los datos del coeficiente van de -1 a $+1$. El valor absoluto del coeficiente de correlación indica la fuerza de la relación entre las variables.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El trabajo muestra los resultados alcanzados en la encuesta, con un asiento en los objetivos y supuestos planteados, la posterior tabulación según las variables y la intersección de los signos de igual señalados en las respectivas tablas. Este capítulo inicia dando un panorama de la motivación y resultados de desempeño de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca Puno - 2019, resultados obtenidos a través de cuadros estadísticos. La interpretación y discusión objetiva, incluida la prueba de correlación de Pearson, muestra el grado de correlación entre las variables X (motivación) e Y (desempeño laboral).

4.1. RESULTADOS A NIVEL DE LA VARIABLE X: MOTIVACIÓN

4.1.1. Dimensión 01 motivación intrínseca

Tabla 3

Responsabilidad

Asumo con responsabilidad las actividades que me asignan en mi sitio de trabajo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	5	9.1%
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	8	14.5%
	De acuerdo	30	54.5%
	Totalmente de acuerdo	12	21.9%
Total		55	100.0%

Fuente: “Elaborado por el Equipo de Trabajo”

En la tabla N° 3, se muestra el resultado de la motivación intrínseca (Responsabilidad), en la que predomina el 54,4%, representado por 30 empleados de 55 empleados, indicando que aceptan asumir responsablemente la responsabilidad de las actividades que se les encomienden, en función de las motivaciones individuales. Como menciona Gómez (2018), solo pueden tener “personas responsables, personas que puedan tomar decisiones, personas que puedan cambiar conscientemente la realidad (pág. 111). Como se mencionó, los contribuyentes se consideran responsables y aseguran el archivo para respaldar el servicio prestado.

Por otro lado, el 9.1% representa a 5 empleados de 55 empleados, manifestaron que no están de acuerdo porque solo respetan las actividades asignadas, si no completan les llamarán la atención, esta es una de las razones por las que temen a equivocarse, esto es una advertencia porque no se sentirán seguros

ante nuevos desafíos, según concluye el autor Cañedo, (2010), la conciencia La responsabilidad y el deber dentro de la empresa deben hacer que todos sus integrantes se sientan responsables. Para el éxito y el fracaso, debe preverlos y debe responsabilizarlos a todos por los logros y los fracasos (pág.16).

Tabla 4

Realización

Cuando logro el total de mis metas me siento realizado y satisfecho			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	3	5.9%
	En desacuerdo	2	3.6%
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	9	15.9%
	De acuerdo	26	47.3%
	Totalmente de acuerdo	15	27.3%
Total		55	100.0%

Fuente: "Elaborado por el Equipo de Trabajo"

En la tabla N.º 4, se muestra los resultados de la motivación intrínseca (Realización), donde predomina el 47.3% figurado por 26 colaboradores de un general de 55, muestran estar de acuerdo, se sienten realizados cuando culminan las metas que se proponen en el trabajo, como menciona el autor Esquivas (2014) la realización es el logro que indica la ganancia de las metas personales, el despliegue de todo su potencial como ser vivo, lo que hace que la capacidad de convertirse en un verdadero ser humano (pág.65) lo que motiva de a los colaboradores en realizar sus actividades en la jornada laboral, porque es una manera de demostrar las habilidades las cuales generan mayor seguridad teniendo un servicio de calidad.

Por otro lado, el 3.6% que representa 2 colaboradores de 55 indican estar

en desacuerdo, ya que están solo cumpliendo actividades que les asignadas, como menciona Machuca (2020) la asignación de tareas se encontró que exteriorizan diferencias significativas entre conjuntos (pág.71). corroborando un mínimo porcentaje que existen áreas donde los jefes solo dan órdenes para realizar actividades y no permiten que los colaboradores se realicen en sus actividades ya sea por lo que el puesto de trabajo lo exige.

Tabla 5

Reconocimiento

Cuando reconocen mi trabajo tiene un impacto positivo en la realización de mis actividades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	7	12.7%
	De acuerdo	10	18.2%
	Totalmente de acuerdo	38	69.1%
Total		55	100.0%

Fuente: "Elaborado por el Equipo de Trabajo"

En la tabla N.º 5, se muestra el resultado de la motivación intrínseca (Reconocimiento), donde sobresale el 69.1% representado por 38 colaboradores de un total de 55, indican estar totalmente de acuerdo con el reconocimiento de su trabajo siendo este un impacto positivo en la realización de sus actividades. Vizcarra (2020) en su investigación concluye que el éxito, la autopercepción y el reconocimiento se correlacionan positiva y significativamente. (pág. 14) por lo que se desencadena en actividades que resaltan el servicio cumpliendo así los estándares en la calidad siendo reconocidos tanto dentro y fuera de la empresa,

son resaltados en sitios web referenciales como TRIPADVISOR (es una plataforma online en la que se recogen millones de opiniones sobre determinadas empresas del sector turístico, dando una valoración de 0 a 5 estrellas), y de manera interna con el sistema de reconocimiento, donde se acumulan puntos los cuales se pueden canjear por electrodomésticos viajes hospedajes, etc.

Por otro lado, el 12.7% representado por 7 colaboradores de un total de 55, indica estar ni acuerdo ni desacuerdo con el reconocimiento que se les brinda de manera mensual, ya que ellos prefieren un reconocimiento tangible como un bono, por lo que le es muy poco significativo alguna motivación intrínseca.

4.1.2. Dimensión 02 motivación extrínseca

Tabla 6

Jornada laboral

Mi institución respeta las horas de trabajo que me establecen en el horario semanal			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	2	3.7%
	En desacuerdo	5	9.1%
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	8	14.5%
	De acuerdo	28	50.9%
	Totalmente de acuerdo	12	21.8%
Total		55	100.0%

Fuente: "Elaborado por el Equipo de Trabajo"

En la tabla N° 6, se prueba que la motivación extrínseca (Jornada Laboral), donde predomina el 50.9% simbolizado por 28 colaboradores de un total de 55, indican estar de acuerdo con las horas trabajadas en su jornada laboral, al respetar los horarios por el puesto de trabajo que desarrollan en el hotel libertador, siendo



este de servicio y administrativos y otras áreas de servicio. Lastra (2010) discute la jornada laboral en la que se concluye que los trabajadores no deben agotar sus fuerzas por el trabajo extenuante por muchas razones de índoles biológica, social, familiar y cultural, se tuvo la oportunidad de denominar jornada laboral lo cual no podía exceder las ocho horas, por lo que los colaboradores deben de guardar energías para poder realizar sus actividades externas, sean sociales biológicos familiares y culturales.

Por otro lado, el 3.7% representado por 2 colaboradores mencionan estar en total desacuerdo con el horario de trabajo ya que realizan horas extras por temas de servicio, porque no se sabe con exactitud la hora en la que puede haber una contingencia hotelera o talvez el servicio a un huésped o evento que pueda extenderse, siendo las áreas de cocina restaurante y bar las más afectadas. Como menciona el autor Almeyda (2017) en su investigación afirma que los trabajadores peruanos no tienen un trabajo, no respetan la jornada laboral establecida, (pág.54). siendo una réplica en el hotel, el cual marca una ligera diferencia ya que las horas extras son compensadas, pero en algunas áreas.

Tabla 7***Horas extras***

Mi institución me paga el 25% por las horas extras realizadas en mi labor			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	3.6%
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	6	10.9%
	De acuerdo	5	9.1%
	Totalmente de acuerdo	42	76.4%
Total		55	100.0%

Fuente: "Elaborado por el Equipo de Trabajo"

En la tabla N° 7, se evidencia que los resultados de la motivación extrínseca (Horas Extras), donde predomina el 76.4% representado por 42 colaboradores de un total de 55, indican estar totalmente acuerdo, ya que los jefes de área como recepción, lavandería, house keeping, administración y finanzas aplican en su totalidad la compensación de las horas extras, firmando el formato 1 de compensación de horas extras que se manejan en el hotel. Tomaya et al. (2014) menciona que son horas trabajadas fuera del horario establecido el cual posee como pago las horas extraordinarias se deducen sobre la base del valor de la remuneración ordinaria (pág. 90) de las cuales se hace efectivo con los formatos que se firman compensando las horas extras con días libres sacando un porcentaje del costo por hora trabajada de acuerdo al puesto de trabajo de cada colaborador. Por otro lado, el 3.6% representado 2 colaboradores de 55, mencionan estar en desacuerdo ya que no fue compensado al 100% las horas extras que se realizó en las horas trabajadas.

Tabla 8**Condiciones Laborales**

Las condiciones de iluminación, ruido y ventilación me permiten desempeñar mis tareas con normalidad		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	9	16.4%
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	3	5.5%
	De acuerdo	48	87.3%
	Totalmente de acuerdo	4	7.3%
Total		55	100.0%

Fuente: "Elaborado por el Equipo de Trabajo

En la tabla N° 8, se evidencia que los resultados de la motivación extrínseca (Condiciones Laborales), donde impera el 87.3% representado por 48 colaboradores de un total de 55, indican estar de acuerdo con la iluminación y el ruido ejecutado en las diligencias de cada puesto de trabajo, siendo el hotel con categoría de cinco estrellas en la región de Puno, mantiene sus ambientes con la iluminación adecuada tanto como para huéspedes y colaboradores. Machuca, (2020) En su estudio concluyó que las situaciones de trabajo y los bienes económicos no presentaban diferencias significativas entre las áreas de trabajo (pág.71). Por lo que se entiende que la empresa debe mantener un estándar de seguridad y salud en el trabajo, por otro lado, el 5.5% que representa a 3 colaboradores manifestaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, porque el ambiente donde realizan su trabajo está iluminado pero cuando cometen un error muchas veces pierden tiempo para reparar, por otro lado manifiestan que recibir equipos de protección personal según sea necesario, por ejemplo, tapones



para los oídos para los colaboradores en el área de mantenimiento, como se menciona Chiavenato (2011) a la condición del ambiente de trabajo, nos referimos al entorno físico alrededor del empleado como un puesto en la organización; que habla con el entorno físico del colaborador mientras realiza su función. el trío de aspectos más significativos de las condiciones ambientales en el lugar de trabajo son la luz, el ruido y las condiciones atmosféricas. (pág.277) que la empresa siempre está consciente de cuidar el medio ambiente y en especial a los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca.

4.2. RESULTADOS A NIVEL DE LA VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

4.2.1. Dimensión 03 habilidades

Tabla 9

Comunicación

Me comunico de manera adecuada y con claridad en mi entorno laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	5	9.1%
	De acuerdo	42	76.4%
	Totalmente de acuerdo	8	14.5%
Total		55	100.0%

Fuente: "Elaborado por el Equipo de Trabajo

En la tabla N° 9, los resultados de habilidades (Comunicación), donde prepondera el 76.4% simbolizado por 42 colaboradores de un total de 55, mencionan estar de acuerdo con la comunicación clara y adecuada dentro del entorno laboral, mencionando que es de la misma manera en cómo se comunican en el exterior, ya que se les ha creado un hábito de ser amables saber escuchar y expresar sus opiniones, dando la razón al autor De La Cruz, (2019) que determina a la comunicación como un asunto complejo marcado por componentes (cultura, proximidad del interlocutor, estado de ánimo) en el que, a pesar de las diferencias entre las distintas personas, coexisten elementos comunes que permiten que se produzca la comunicación.

Por otro lado, el 9.1% representado por 5 colaboradores de un total de 55, mencionan estar ni acuerdo ni desacuerdo, ya que para el servicio que brindan

necesitan tener una comunicación, siendo esta una característica de los colaboradores del hotel, si en algún momento existe una falla es porque la comunicación no está siendo la más eficaz y efectiva entre los colaboradores de diferentes áreas. Reyes et al. (2018) concluye en su investigación que existe una relación de influencia moderada entre la comunicación organizacional y el clima organizacional. Esto quiere decir que a mayor comunicación excelente clima laboral, y a menor comunicación, escaso clima laboral.

Tabla 10

Escucha activa

Entiendo y comprendo con claridad lo que mis compañeros me expresan en el desenvolvimiento de las actividades laborales		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	4	7.3%
	De acuerdo	45	81.8%
	Totalmente de acuerdo	6	10.9%
Total		55	100.0%

Fuente: "Elaborado por el Equipo de Trabajo"

En la tabla N° 10, se demuestra los resultados de habilidades (Escucha Activa), donde predomina el 81.8% representado por 45 colaboradores de un total de 55, mencionan estar de acuerdo con entender y comprender con claridad las expresiones de sus compañeros en el desarrollo de las labores diarias, ya que a todos se les hizo un hábito saber escuchar lo que las demás personas expresan siendo esta una característica del servicio que se brinda y por el afianzamiento diario en sus labores, para esto el Cardenas (2019) menciona que la audición es

la destreza más significativa en el asunto expresivo, mediante la escucha activa se beneficia el proceso de enseñanza-aprendizaje estableciendo un ambiente auténtico (pág. 82), afirmando la posición de los colaboradores que se entienden y comprenden al momento de comunicarse.

Por otro lado, el 7.3% representado por 4 colaboradores de un total de 55, manifiesta estar ni acuerdo ni desacuerdo ya que el área donde desarrollan sus labores es administrativa y por la rutina del trabajo se han acostumbrado y algunos han afinado más la escucha activa por la práctica de sus compañeros.

4.2.2. Dimensión 04 comportamiento

Tabla 11

Creatividad

Realizo actividades con creatividad en cada una de mis labores			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	1	1.8%
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	3	5.5%
	De acuerdo	45	81.8%
	Totalmente de acuerdo	6	10.9%
Total		55	100.0%

Fuente: "Elaborado por el Equipo de Trabajo"

En la tabla N° 11, se figura el resultado de comportamiento (Creatividad) donde prevalece el 81.8% simbolizado por 45 colaboradores de un general de 55, menciona estar de acuerdo con realizar sus actividades con creatividad, ya que es parte del desarrollo diario por las casuísticas presentadas en cada atención a los huéspedes, siendo estos parecidos, mas no iguales por esa razón resuelven las situaciones presentadas con creatividad, Delgado et al. (2005) menciona que la creatividad no es identificado como una característica que influye directamente al

conocimiento, sino más bien, corresponde a una condición básica que no implica que un creador, con lo que podemos afirmar que se pueden aprender los manuales de atención que existen en las áreas de recepción, House Keeping, bar restaurante pero esto implica tener asegurado la calidad de servicio ya que cada huésped o cliente que llega a consumir no son iguales entre sí, por ende aquí aplica mucho la creatividad de cada colaborador para que el cliente se retire satisfecho. Por otro lado, el 1.8% representado por 1 colaborador de 55 menciona estar en desacuerdo ya que solo sigue las órdenes del jefe de área por lo que no suele hacer uso de la creatividad pues el área de administración y finanzas siguen unos pasos y cronogramas para desarrollar sus actividades.

Tabla 12

Liderazgo

En trabajos de grupo, suelo ser quien marca el ritmo.			
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	2	3.6%
	De acuerdo	48	87.3%
	Totalmente de acuerdo	5	9.1%
Total		55	100.0%

Fuente: "Elaborado por el Equipo de Trabajo"

En la tabla N° 12, se demuestra los resultados de comportamiento (Liderazgo) donde predomina el 87.3% representado por 48 colaboradores de un total de 55, menciona estar de acuerdo, con ser quien marcan el ritmo de trabajo en sus labores cotidianas entre sus compañeros, por lo cual el liderazgo por áreas es alto y asumen retos que se les presenta en la cotidianidad del trabajo tomando



decisiones adecuadas al caso. Alavedra (2019) presenta en su investigación que la eficiencia de un determinado estilo de liderazgo dependerá de la situación o contexto en el que se encuentre el grupo (p.6), por lo que se confirman nuestros porcentajes indicados anteriormente.

Por otro lado, el 3.6% que representa 2 colaboradores del total de 55, manifiesta estar ni acuerdo ni desacuerdo con ser los que marcan el ritmo en el trabajo, ya que ellos ya tienen sus tareas asignadas y se han acostumbrado a recibir órdenes y mantener el ritmo de trabajo de sus áreas de trabajo. Akio (2020) menciona que el liderazgo es “el conocimiento, las actitudes y los comportamientos utilizados para influir en las personas para que cumplan una misión deseada”, con el fin de mantener el ritmo adecuado dentro del hotel y más específicamente en el entorno. relación entre empleados sino es un círculo en el que todos somos parte de un círculo que apoya al líder en el centro, en este caso, el gerente es el fruto de nuestros logros y al final una empresa.



4.3. PRUEBAS DE HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Distribución porcentual se realizó las tablas estadísticas una frecuencia de doble entrada con los datos obtenidos los que nos ayudan a determinar de acuerdo a las condiciones señaladas con los instrumentos de cálculo.

Interpolación de figuras: es el procesamiento de los datos generales recogidos en la encuesta, en figuras con barras.

4.3.2. Prueba de hipótesis general

H_0 = **Hipótesis nula**, No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del Hotel Libertador lago Titicaca Puno 2019
($H_0: R_{xy} = 0$)

H_a = **Hipótesis Alternativa:** Existe relación significativa de la motivación con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca Puno – 2019 ($H_a: R_{xy} \neq 0$)

Correlación Rectilínea De Pearson

Los valores que se toman entre las variables son entre -1 y $+1$ pasando por 0

Tabla 13

Relación entre los motivación y desempeño laboral en los colaboradores del hotel Libertador Lago Titicaca Puno 2019

Correlación		Motivación	Desempeño Laboral
Motivación	Correlación De Pearson	1	,502**
	Sig. (Bilateral)		,052
	N	55	55
Desempeño Laboral	Correlación De Pearson	,505**	1
	Sig. (Bilateral)	,052	
	N	55	55

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: “Elaborado por el Equipo de Trabajo”

En la Tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,502$ $** = 50,2\%$ y es significativo al nivel 0,01 y se ha determinado que existe una correlación positiva, por lo que la hipótesis cambia Potencial asumido: $H_a: r = 0$, La Motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral entre los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca 2019. Por tanto, afirmamos que la excitación se correlaciona con la eficiencia laboral como menciona Bernaola et al. (2020) “el desempeño laboral se refleja en la Motivación que tienen los colaboradores, cuanto mayor es la motivación, mejor es el desempeño laboral” (pág.20). que se ofrece en el hotel Libertador Lago Titicaca, por otro lado, la motivación interna y externa son efectos positivos sobre los empleados.

Si esto es un efecto positivo tanto para la empresa como para el colaborador, ya que la empresa conocerá con un diagnostico las necesidades de sus colaboradores, en el cual actuará y será capacitado para así conservar y elevar el estándar de Cinco estrellas. Y por el lado de los colaboradores será una mano de



obra capacitada, desarrollando sus actitudes y aptitudes de manera individual y grupal para desempeñar un trabajo de calidad con eficiencia y eficacia.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica N° 1

Ho= **Hipótesis nula**, No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño de los colaboradores del Hotel Libertador lago Titicaca Puno 2019 (Ho: $R_{xy} = 0$)

Ha= **Hipótesis Alternativa**: Existe relación significativa entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca Puno – 2019 (Ha: $R_{xy} \neq 0$)

Correlación Rectilínea De Pearson

Los valores que se toman entre las variables son entre -1 y $+1$ pasando por

Tabla 14

Relación entre motivación intrínseca y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca Puno 2019

Correlación		Motivación Intrínseca	Desempeño Laboral
Motivación Intrínseca	Correlación De Pearson	1	,487**
	Sig. (Bilateral)		,007
	N	55	55
Desempeño Laboral	Correlación De Pearson	,487**	1
	Sig. (Bilateral)	,007	
	N	55	55

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: “Elaborado por el Equipo de Trabajo”

En la tabla N° 14 se distingue que la cifra de correlación de Pearson $r = 0,487^{**} = 48.7\%$ y es demostrativa en el nivel de 0,01 por ende se impugna la hipótesis Nula y aceptamos la hipótesis alterna la motivación intrínseca se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del hotel libertador lago Titicaca Puno 2019.

Por ende, demostramos que la motivación intrínseca tiene relación con el desempeño como menciona Rojas (2020) El grado de influencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los empleados es positivo y significativo, concluyendo que a mayor motivación intrínseca, mayor desempeño laboral. (pág. 52). Los colaboradores del hotel libertador al tener mayor motivación intrínseca la cual se desarrolla en las actitudes y aptitudes que desarrollan día a día, la cual se va afinando generando en ellos un sentido de responsabilidad y realización personal como menciona el autor Bohórquez (2020) “la motivación extrínseca corresponde a una situación externa provocada por un factor o estímulo que



necesita una persona para realizar una tarea o como recompensa también se necesita para realizar una tarea o función de mayor interés y compromiso” (pág. 73).

4.3.4. Prueba de hipótesis específica N° 2

H_0 = **Hipótesis nula**, No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores del Hotel Libertador lago Titicaca Puno 2019 ($H_0: R_{xy} = 0$)

H_a = **Hipótesis Alternativa**: existe relación significativa entre la motivación extrínseca con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca Puno – 2019 ($H_a: R_{xy} \neq 0$)

Correlación Rectilínea De Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0 .

Tabla 15

Relación entre motivación extrínseca y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca Puno 2019

Correlación		Motivación extrínseca	Desempeño laboral
Motivación extrínseca	Correlación De Pearson	1	,503**
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	55	55
Desempeño laboral	Correlación De Pearson	,503**	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	55	55

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: “Elaborado por el Equipo de Trabajo”

La Tabla N°15 indica que el número de correlación de Pearson $r = 0.503$ ** = 50.3% y es significativo en el umbral de 0.01, indicando una correlación positiva y consiguientemente la hipótesis nula siendo rechazada y anulada Teoría alternativa aceptada: la motivación extrínseca está significativamente relacionada al desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lake Titicaca Puno 2019.

Se demuestra que la motivación extrínseca está relacionada con el desempeño como se mencionó Guerra (2021) Por lo tanto, se concluye que la motivación externa es significativa para las empresas, ya que afecta el desempeño de los empleados, ya que, al crear estímulos, los empleados modifican su comportamiento y se animan a dar lo mejor de sí. (pág.71), Hotel Libertador genera más motivación, los empleados se sentirán más comprometidos, reflejado en el desempeño laboral, aspecto conocido como pago de horas extras. Ryan



(2016) hace referencia a su teoría de la regulación integrada: se trata de la definición del valor y contenido de una actividad. El individuo se siente libre para completar una tarea y no percibe ningún control por parte de ninguna de las partes. Dentro de este concepto también se encuentran los factores externos, llamados estímulos extrínsecos (recompensa o castigo). Estos están más relacionados con el contexto laboral; y esto implica el respeto de la jornada laboral (horas reales de trabajo), liquidación de horas extras y condiciones de trabajo adecuadas. Por otro lado, se traduce en diferentes formas de motivación (bonificación, comisión, jornadas de beca, etc.) de la empresa, además de fortalecer su compromiso con ella. El desarrollo de estos factores es de importancia porque el personal es consciente de su papel en el lugar de trabajo.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA.

La motivación tiene una relación significativa con el desempeño laboral, como lo comprobó el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.502^{**} = 50.2\%$ y significativo al nivel 0.01 y se estableció que existe una correlación positiva y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis alternativa es aceptado. Se concluye que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral entre los empleados del hotel, cumpliendo así con los estándares de calidad y servicio.

SEGUNDA

La motivación Intrínseca posee una relación significativa con el desempeño laboral se muestra un 46.7% que a mayor compromiso mayor responsabilidad mayor realización y reconocimiento, mayor es el desempeño laboral, ya que asumen mayor compromiso en sus actividades creando un buen ambiente para el trabajo en equipo con mayor eficiencia y eficacia el nivel de significancia alcanzado es de 0.01.

TERCERA

La motivación extrínseca y el desempeño laboral asumen una relación demostrativa del 50.3% en los colaboradores, manifiestan el cumplimiento de las jornadas laborales, la compensación de horas extras, las apropiadas condiciones laborales, cuidando de la integridad de cada colaborador un aspecto social psicológico y emocional.



VI. RECOMENDACIONES

- Se sugiere al gerente y al jefe de recursos humanos del hotel libertador que se aplique la política de la empresa, que es la seguridad y salud en el trabajo, cuyas implicancias se van a ver reflejadas en el bienestar, salud emocional, física y psicológica de los colaboradores.
- Realizar campañas preventivas como auditivas y visuales, asimismo programas de ocio y relajación cuyo fin es fortalecer el ambiente laboral de los colaboradores ya que cuando están en temporada alta los trabajadores entran en una situación de estrés.
- Promover incentivos no monetarios para que los empleados se profesen motivados y ejecuten sus actividades con entusiasmo.
- Los jefes de cada área mejoren su comunicación con su equipo de trabajo, de esta manera los colaboradores puedan sentir que tienen el soporte y la intimidad necesaria para sugerir, tomar decisiones, de esta manera los participantes se sientan seguros en desarrollo de sus actividades.
- A la facultad de trabajo social, en el curso de gestión y gerencia se debe priorizar el manejo de habilidades blandas, aptitudes, comunicación asertiva, el trabajo en equipo lo cual conllevará a una intervención integral con el talento humano.



VII. REFERENCIAS

- Akio, P. (2020). National Minority AIDS Council Technical Assistance, Training and Treatment Division Funded by the Centers for Disease Control and Prevention, . grants U22/CCU318121 and U22/CCU318525., 48-70.
- Alavedra, S. (2019). MOTIVACIÓN Y LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL PERCIBIDO EN UNA EMPRESA PRIVADA DEL SECTOR RETAIL EN LIMA METROPOLITANA. Lima, LIMA: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- Almeyda, C. (2017). EL TRABAJO DECENTE: DESCANSO Y SOBRE CARGA LABORAL. Ica: Universidad Autonoma de Ica .
- Arango, H. (2018). motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de mi banco. [Tesis De Pregrado Licenciado En Administración Universidad Inca Garcilaso De La Vega], <https://core.ac.uk/download/pdf/23058>.
- Arce, C. (2016). *Relación De La Motivación Laboral Con El Compromiso Organizacional De Los Colaboradores De La Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C.* Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C .
- Bernal, A. (. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición PEARSON EDUCACIÓN. Colombia, 2010 ISBN: 978-958-699-128-5 Área: Metodología, 125-128.
- Bernaola, G., & Vargas, K. (2020). “ASOCIACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA ENTIDAD DE TELEFONÍA DE LA CIUDAD DE AREQUIPA”. AREQUIPA, PERÚ: UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO.
- Bohórquez, E. P. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, , 12(3), 385-390.
- Bohórquez, E. P. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Socieda* .



- Cacsire, G. (2019). La Gestión Del Talento Humano Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal De La Oficina De Recursos Humanos De Las Universidades Públicas De La Región Puno. *Tesis De Post Grado Maestría En Contabilidad Y Administración Universida*, 68.
- Cañedo, R. (2010). Motivación, pertenencia, responsabilidad, en busca de una cultura de excelencia. La Habana,
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007001000001, Cuba: Departamento Fuentes y Servicios de Información Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas-Infomed.
- Cardenas, M. (2019). LA ESCUCHA ACTIVA COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS ESTUDIANTES DEL GRADO SEXTO DEL COLEGIO CLUB DE LEONES DE CÚCUTA. Cucuta, Colombia: Univeridad Santo Tomas.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos, Lima.
- Catalan, C. (2018). MOTIVACIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN DE AREQUIPA, SEGUNDO SEMESTRE 2017. Arequipa, Peru: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Prentice Hall. (3ª. ed.). .
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGRAW-HILL /Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Compendio Laboral. (2020). Compendio De Normas Laborales Del Régimen Privado. Edición VIII.
- De La Cruz, I. (2019). *omunicación efectiva y trabajo en equipo Aulamentor*. Mexico: Editorial Diana.
- De Los Rios, S., C., T., A., V., & M., V. (2020). La Motivación y su relación con la Felicidad en la empresa Inka . [tesis de post grado Magister En Dirección Estratégica - Universidad Pontificia Universidad Católica Del Perú] .
- Delgado, N., & Jara, M. (2005). “Creatividad: Características personales relevantes estructura y funcionamiento de equipos creativos aplicación en empresas regionales . PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO.



- Esquivas, E. (2014). El trabajo como elemento de realización personal. *Antropología*, 60-78.
- Gómez, E. (2018). *La responsabilidad moral de la empresa capitalista*. Venezuela.
- Guerra, P. (2021). INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA MULTISERVICIOS DE TERMINACIÓN DE EDIFICIOS. Lima: UNIVERSIDAD RICARDO PALMA.
- Hernández, I., Alvarado, J., & Luna, S. (2015). Creatividad e innovación: competencias genéricas o transversales en la formación profesional. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*,.
- Lastra, B. (2010). La Jornada De Trabajo. *CAPITULO 24*, 422 - 432.
- Locke, E. (1969). *What is job satisfaction?* Obtenido de *Organizational Behavior and Human Performance*,: <https://www.toolbox.com/hr/engagement-retention/articles/what-is-job-satisfaction/>
- Machuca, W. (2020). SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SERVICIOS GENERALES. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Mamani. (2019). *El Desempeño Laboral Del Capital Humano E Incidencia En La Gestión Económica De Las Universidades Públicas De La Región Puno, Periodos 2016 – 2017*. Puno: [tesis de post grado Contabilidad y Administración – Universidad Nacional del altiplano].
- Mamani, A. (2018). Desempeño Laboral Y La Satisfacción Del Trabajador Administrativo Del Instituto Peruano De Deporte Puno. Puno: [tesis de post grado Maestría En trabajo social Universidad Nacional del altiplano].
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* , 17(4), 42-52.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. .
- Minor, S., & Rai, A. (2009). Structuring US Innovation Policy: Creating a White House Office of Innovation Policy. . *The Information Technology & Innovation Foundation* , 50-68.



- Ortiz, R. (2007). Aprender a escuchar Cómo desarrollar la capacidad de escucha activa. . USA: Lulu., 84-93.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2016). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XVI, 3, 493-505.
- Polindara, F. (2020). Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de Palmira – Valle del Cauca / Facultad de Psicología,. *Universidad Cooperativa de Colombia*, 70-78.
- Quispe, A. (2019). La Motivación Y Su Relación Con El Rendimiento Académico En El Área De Inglés De Los Estudiantes De La Institución Educativa Secundaria 2 De mayo Iberia De Madre De Dios 2018. [tesis de segunda especialidad Universidad Nacional del altiplano].
- Reyes, C., & Ayarza, A. (2018). LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS OPERARIOS DE INDUSTRIAS SAN MIGUEL EN EL 2017. Lima : UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCAS APLICADAS.
- Rojas, C. (Julio de 2020). La motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos, empresa Graña y Montero, Arequipa 2019. Arequipa, Arequipa, Peru: "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .
- Ryan, R. M. (2016). Autonomy and Autonomy Disturbances in Self-Development and Psychopathology: Research on Motivation, Attachment, and Clinical Process. En D. Cicchett. *Developmental Psychopathology*, 385-439.
- Saca, G. (2018). Motivación Y Satisfacción Laboral Del Personal Docente De Las Instituciones Educativas Secundarias De La Ciudad De Ayaviri". [tesis de post grado Maestría En Educación Universidad Nacional del altiplano].
- Sacco, F. (2012). Responsabilidad, responsabilidad social y Responsabilidad social universitaria. *Universidad de los Andes Mérida, Venezuela*, 383-397.
- Sanchez, I. (2020). LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ETRAL SAC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2020. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte .



- Sánchez, L. (2020). . *La motivación laboral*. Obtenido de Obtenido de emprendepyme.net:: <https://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>
- Santacruz, J. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de Administración Zonal Eloy Alfaro:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>
- Sum, M. (2016). *Motivación y Desempeño Laboral*. Obtenido de [tesis de postgrado Universidad Rafael Landívar].:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tomaya, J., & Merzthal, M. (2014). Reflexiones sobre el tratamiento jurisprudencial del personal de dirección y de confianza. *Revista de Derecho Facultad de Derecho Pontificia Universidad Católica*, 81-90.
- Túnez, M., & Costa-Sánchez, R. (2015). *Comunicación corporativa: Claves y escenarios*. . Obtenido de Barcelona: UOC.
- Vizcarra. (2020). *Motivación y Desempeño Laboral en Trabajadores de Empresas de Construcción*. [Tesis De Pregrado Licenciado En Psicología. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas] .
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley. Obtenido de <http://garfield.library.upenn.edu/classics1985/A1985AKX9100001.pdf>

ANEXOS

Datos Generales De Los Colaboradores Del Hotel Libertador Lago Titicaca

EDAD

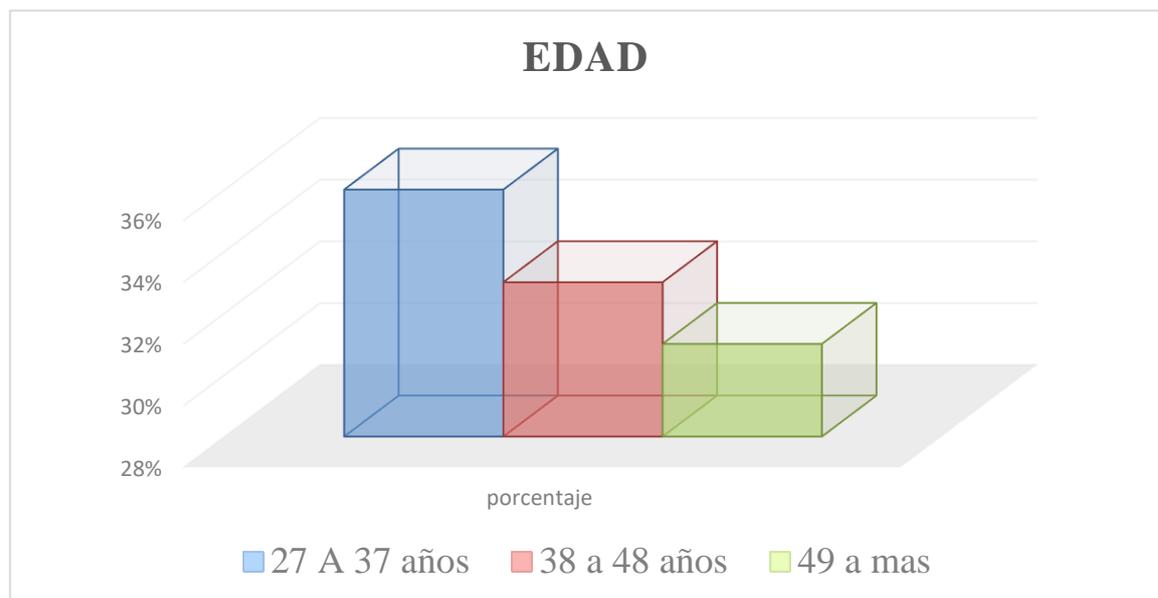
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
valido 27 A 37 años	20	36	36
38 a 48 años	18	33	33
49 a mas	17	31	31
TOTAL	55	100	100

ESTADO CIVIL

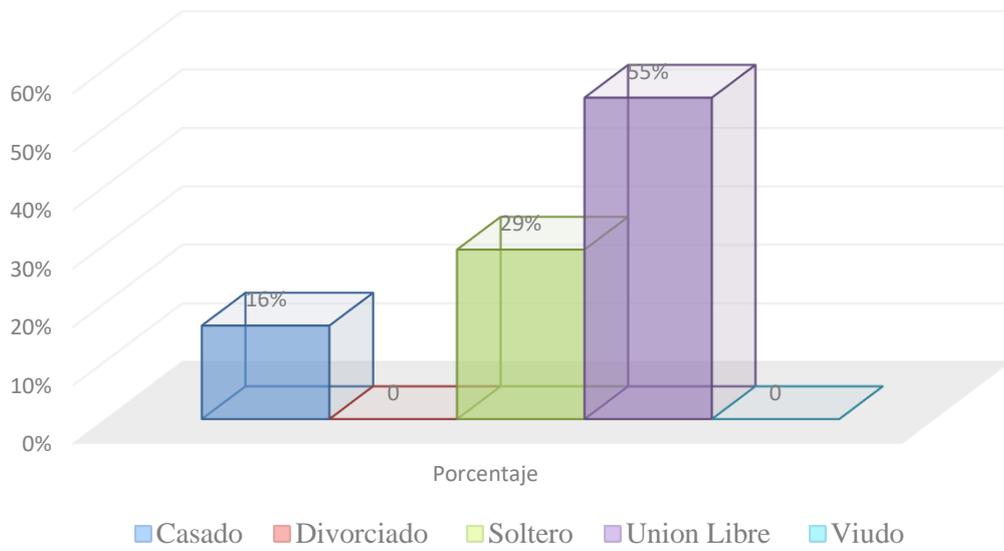
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Valido Casado	9	16	16
Divorciado	0	0	0
Soltero	16	29	29
Unión Libre	30	55	55
Viudo	0	0	0
Total	55	100	100

GRADO DE INSTRUCCIÓN

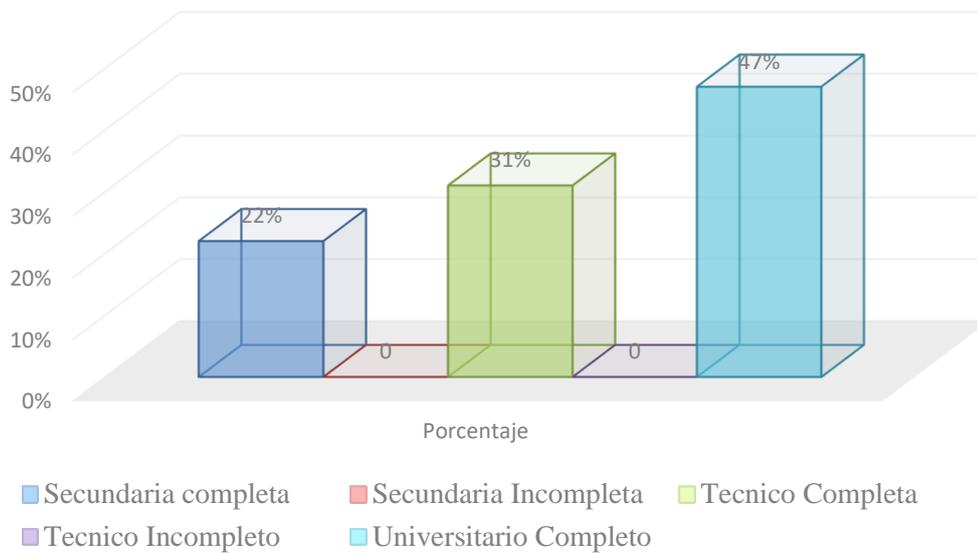
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Valido			
Secundaria Completa	12	22	22
Secundaria Incompleta	0	0	0
Técnico Completo	17	31	31
Técnico Incompleto	0	0	0
Universitario Completo	26	47	47
Total	55	100	100



ESTADO CIVIL



GRADO DE INSTRUCCION





INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION

Marca con una X según corresponda

1. Mi edad esta entre

- a) 27 a 37 años b) 38 a 48 años c) 49 a más años

2. Mi estado civil

- a) Casado b) Divorciado c) Soltero
d) Unión libre e) Viudo

3. Mi nivel de estudio

- a) Secundaria Completa b) Secundaria Incompleta c) Técnico Completo
d) Técnico Incompleto e) Universitario Completo



Cuestionario de escala Likert

Srta. Sus. Estudiantes de la faculta de Trabajo Social

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo: Determinar la relación de la Motivación Y Desempeño Laboral En colaboradores del hotel libertador Lago Titicaca

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Motivación intrínseca		TED 1	ED 2	NDA NEDA 3	DA 4	TDA 5
01	Al culminar mis labores me siento muy orgulloso por mis logros					
02	Cuando logro el total de mis metas me siento realizado y satisfecho					
03	Cuando reconocen mi trabajo tiene un impacto positivo en la realización de mis actividades					
Motivación extrínseca		TED 1	ED 2	NDA NEDA 3	DA 4	TDA 5
04	Mi institución respeta las horas de trabajo que me establecen en el horario semanal					
05	Mi institución me paga el 25% por las horas extras realizadas en mi labor					
06	Las condiciones de iluminación, ruido y ventilación me permiten desempeñar mis tareas con normalidad					
Habilidades		TED 1	ED 2	NDA NEDA 3	DA 4	TDA 5
07	Me comunico de manera adecuada y con claridad en mi entorno laboral					
08	Entiendo y comprendo con claridad lo que mis compañeros me transmiten en el desarrollo de las actividades laborales					
Comportamiento		TED 1	ED 2	NDA NEDA 3	DA 4	TDA 5
09	Realizo actividades con creatividad en cada una de mis labores					
10	En trabajos de grupo, suelo ser quien marca el ritmo.					

VALORACIÓN DE LAS PREGUNTAS

SIGLAS	VALORACIÓN CUALITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA
TED	Totalmente en desacuerdo	1
ED	En desacuerdo	2
NDA-NEDA	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	3
DA	De acuerdo	4
TDA	Totalmente de acuerdo	5

Gracias por su colaboración Bach. Jhuliza Huamani Pacompia

MATRIS DE CONSISTENCIA

Problema	Hipótesis	Objetivo	Variables	Dimensión	Indicadores	Índice	Estadística	
<p>General</p> <p>¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca?</p> <p>¿En qué medida la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca-Puno 2019?</p> <p>¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca-Puno 2019?</p>	<p>Existe relación significativa de la motivación con el desempeño laboral, colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca Puno – 2019</p>	<p>Determinar de qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca- Puno 2019.</p>	<p>Variable Motivación</p>	<p>motivación intrínseca</p>	<p>Responsabilidad Realización Reconocimiento</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>		
	<p>La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral de Los Colaboradores Del Hotel Libertador Lago Titicaca-Puno 2019</p>	<p>Describir si la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca- Puno 2019</p>			<p>motivación extrínseca</p>	<p>Jornada laboral Horas extras Condiciones laborales</p>	<p>10-11 12-13 14-15</p>	<p>Estadística No Paramétrica</p>
	<p>la motivación extrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca-Puno 2019</p>	<p>Establecer si la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Libertador Lago Titicaca- Puno 2019</p>	<p>Variable Desempeño Laboral</p>	<p>Comportamiento</p>	<p>Creatividad Liderazgo</p>	<p>16-17 18-19 20-21 22-23</p>	<p>Prueba De Hipótesis: Rho, Spearman.</p>	