



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO

Tesis

# **Relación entre las Estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo

**Autores:**

Lucy Ruth Infante Farceque  
<https://orcid.org/0000-0002-4902-6418>

Jasmy Felinda Reátegui Mori  
<https://orcid.org/0000-0002-7301-6885>

**Asesora:**

Lic. Adm. Tur. Mtro. Ericka Patricia Chang Alva  
<https://orcid.org/0000-0002-7979-0484>

**Tarapoto, Perú**

2023



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO

Tesis

## **Relación entre las Estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo

**Autores:**

**Lucy Ruth Infante Farceque**

**Jasmy Felinda Reátegui Mori**

**Sustentado y aprobado el 10 de mayo del 2023, por los siguientes jurados:**

**Presidente de Jurado**  
Dra. Rossana Herminia Hidalgo  
Pozzi

**Secretario de Jurado**  
Lic. Tur. Mg. Very Rengifo  
Hidalgo

**Vocal**  
Dr. Rony Flores Ramírez

**Asesora**  
Lic. Adm. Tur. Mtra. Erika  
Patricia Chang Alva

**Tarapoto, Perú**

**2023**

## Declaratoria de autenticidad

**Lucy Ruth Infante Farceque**, identificado con DNI N° 46735113 y **Jasmy Felinda Reátegui Mori**, indentificado con DNI N° 47875307, egresadas de la Escuela Profesional de Administración en Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad Nacional de San Martín, con la tesis titulada: **Relación entre las Estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 10 de mayo de 2023.



.....  
**Bach. Lucy Ruth Infante Farceque**  
DNI. N° 46735113



.....  
**Bach. Jasmy Felinda Reátegui Mori**  
DNI. N° 47875307

## Ficha de identificación

<p><b>Título del proyecto</b> Relación entre las Estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Turismo <b>Línea de investigación:</b> Socio diversidad <b>Sublínea de investigación:</b> Modernización de gestión <b>Grupo de investigación:</b> Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Autores:</b> Lucy Ruth Infante Farceque Jasmy Felinda Reátegui Mori</p>	<p>Facultad de Ciencias Económicas Escuela profesional de Adm. En Turismo <a href="https://orcid.org/0000-0002-4902-6418">https://orcid.org/0000-0002-4902-6418</a> <a href="https://orcid.org/0000-0002-7301-6885">https://orcid.org/0000-0002-7301-6885</a></p>
<p><b>Asesora:</b> Lic. Mtra. Ericka Patricia Chang Alva</p>	<p><b>Dependencia local del soporte</b> Facultad de Ciencias Económicas Escuela profesional de Administración en Turismo Unidad o laboratorio de Administración en Turismo <a href="https://orcid.org/0000-0002-7979-0484">https://orcid.org/0000-0002-7979-0484</a></p>

## Dedicatoria

A mis padres Alejandro Infante Hurtado y Delia Farceque Minga, que son mi mejor regalo de Dios y el tesoro más grande en esta vida; porque creyeron en mí y por el apoyo brindado en esta etapa de formación académica, porque me impulsaron en los momentos más difíciles de mi carrera profesional, siendo la motivación que me hizo llegar hasta el final. A mi hermano mayor Alexander Infante y mi hermanita Jéssica Infante, gracias por haber formado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. A señora Flor Ramírez Soria, que es como una madre para mí, por acogerme en su hogar como una hija, por su apoyo, por sus hermosos consejos. Y sin dejar atrás a toda mi familia por confiar en mí, en especial a mi tío Ángel Farceque, a mi abuelito Víctor Farceque, a mi abuelita Magdalena Minga en el cielo, que siempre me inculcaron valores, que con mucha dedicación, esfuerzo y trabajo se gana muchas batallas.

**Lucy R.**

A Dios por permitirme culminar mi carrera y fortalecerme todos los días, porque nunca me ha abandonado, gracias por haberme dado una excelente familia, por permitirme conocer excelentes profesores y amigos, porque has llenado mi corazón con la luz de tu espíritu dejando que cumpla esta meta y poder decir “**EBEN-EZER**”. A mis padres, pues sin ellos no lo habría logrado. Porque su bendición a diario a lo largo de mi vida me continúa protegiendo y me lleva por el camino del bien, por ello, les entrego mi trabajo en ofrenda por su paciencia y el amor, los amo. A mi hija Keren Isabella quien siempre es mi mayor motivo para seguir adelante, y poder ser ejemplo y demostrarle que en la vida no hay mejor herencia que los estudios y que no hay obstáculo alguno para llegar a ser una gran profesional.

**Jasmy F.**

## Agradecimientos

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por brindarme la oportunidad de vivir, por sus bendiciones infinitas. A esta casa de estudios Universidad Nacional de San Martín (UNSM-T), porque nos forma para el futuro. También a las empresas hoteleras tres estrellas del distrito Tarapoto, por brindarnos la oportunidad y el espacio de hacer realidad este trabajo de investigación. A la DIRCETUR-BAJO MAYO –TARAPOTO, por facilitarnos la información solicitada. Y por último, a mis queridos maestros que se esforzaron por darnos lo mejor de sus enseñanzas en esta etapa de formación profesional.

**Lucy R.**

A Dios, por haberme dado la vida, acompañándome a lo largo de mi carrera, por ser mi luz en mi camino y por haberme entregado la sabiduría, fortaleza que me ha ayudado a conseguir mis objetivos. A la **Universidad Nacional de San Martín sede Lamas**, por las oportunidades que me ha brindado para mi formación profesional. A cada uno de mis docentes quienes fueron parte de esta gran carrera por que sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes mis profesores queridos, les debo mis conocimientos. Donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí transitar profesional. También a las empresas hoteleras tres estrellas del distrito Tarapoto, por brindarnos la oportunidad y el espacio de hacer realidad este trabajo de investigación. A la **DIRCETUR-BAJO MAYO –TARAPOTO**, por facilitarnos la información brindada. También a mi Asesora y miembros del jurado por ser parte de este trabajo de investigación.

**Jasmy F.**

## Índice general

Ficha de identificación.....	6
Dedicatoria .....	7
Agradecimientos .....	8
Índice general.....	9
Índice de tablas .....	11
Resumen .....	12
Abstract .....	13
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	14
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	18
2.1.    Antecedentes de la Investigación .....	18
2.2.    Fundamentos teóricos.....	21
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS .....	33
3.1.    Diseño y tipo de investigación.....	33
3.1.1.    Diseño de investigación.....	33
3.1.2.    Tipo de investigación .....	33
3.1.3.    Enfoque de investigación .....	33
3.2.    Ámbito y condiciones de la investigación .....	34
3.2.1.    Ubicación política.....	34
3.2.2.    Ubicación geográfica .....	34
3.2.3.    Periodo de ejecución .....	34
3.2.4.    Autorizaciones y permisos.....	34
3.2.5.    Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	35
3.2.6.    Aplicación de principios éticos internacionales.....	35
3.3.    Sistema de variables .....	36
3.3.1.    Variables principales.....	36



3.3.2. Variables secundarias .....	36
3.4. Procedimientos de la investigación.....	36
3.4.1. Objetivo específico 1: .....	36
3.4.2. Objetivo específico 2: .....	36
3.4.3. Objetivo específico 3 .....	36
3.4.4. Objetivo específico 4 .....	37
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	38
4.1. Resultados del objetivo específico 1 .....	38
4.2. Resultados de objetivo específico 2 .....	39
4.3. Resultados del objetivo específico 3.....	40
4.4. Resultados del objetivo específico 4.....	41
4.5. Resultados del objetivo general .....	42
4.6. Discusiones .....	42
CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES .....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	49
ANEXOS.....	52

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Clasificación de hoteles según MINCETUR .....	32
<b>Tabla 2</b> Cantidad de colaboradores de los hoteles evaluados.....	35
<b>Tabla 3</b> Análisis descriptivo de la variable “Estrategias Motivacionales” y sus dimensiones.....	38
<b>Tabla 4</b> Análisis descriptivo de la variable “Desempeño Laboral” y sus dimensiones .	39
<b>Tabla 5</b> Pruebas de normalidad .....	40
<b>Tabla 6</b> Correlación entre Factores extrínsecos y desempeño laboral.....	40
<b>Tabla 7</b> Correlación entre Factores intrínsecos y desempeño laboral.....	41
<b>Tabla 8</b> Correlación entre Estrategias Motivacionales y desempeño laboral .....	42
<b>Tabla 9</b> Confiabilidad Alfa de Cronbach.....	74

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad evaluar la relación entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral; teniendo en cuenta que, en estos últimos años como consecuencia de la pandemia muchas empresas hoteleras cerraron debido a un quiebre, viéndose en la necesidad de despedir personal y en algunos casos por medio de las estrategias económicas pudieron recuperar la cantidad de personal necesario para continuar con sus operaciones. De modo que, se generó mayor énfasis en los colaboradores en búsqueda de la mejora de calidad de los servicios mediante nuevos planes organizacionales; siendo necesario la incorporación de estrategias o el outdoor training para mejorar el desempeño. De modo que, esto originó el creciente interés para los empresarios hoteleros, de lograr que sus colaboradores estén aptos y en óptimas condiciones para un mejor desempeño en su ámbito laboral y por ende sea visible ante los huéspedes en el servicio brindado, teniendo en consideración que esto implica el motivarlos al aprendizaje, para su posterior aplicación de lo aprendido y para llegar a la meta institucional planteada. No obstante, cabe mencionar que en ocasiones los colaboradores no se sienten satisfechos, siendo necesario la intervención de acciones que permitan el logro de un óptimo desempeño, donde entre dichas acciones destacan el fomentar una conducta asertiva en todo tiempo, poniendo en práctica sus fortalezas a través de sus capacidades y reconocimientos; beneficiando a ambas partes; evitando estrés y rotación de personal. En tal sentido, se consideró como objetivo principal el determinar la relación entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto. Además, el tipo de investigación fue básica de nivel relacional; teniendo como muestra a 82 colaboradores de los hoteles 3 estrellas de la ciudad de Tarapoto. Asimismo, los resultados determinaron que, las estrategias motivacionales se encontraron en un nivel alto en el 87.8% de trabajadores, mientras que el desempeño laboral alcanzó un nivel medio en el 58.5%. De igual manera, se identificó que existió una relación directamente proporcional, así como una correlación positiva considerable entre los factores extrínsecos e intrínsecos con el desempeño laboral. Llegando a concluir que existió una relación directamente proporcional entre las estrategias motivacionales con el desempeño laboral de los colaboradores de los hoteles 3 estrellas, a consecuencia de haber alcanzado un valor de sigma de 0.000, destacando con ello que el empleo de las estrategias motivacionales genera ambientes óptimos, además de fomentar la participación para el cumplimiento los objetivos. Por consiguiente, el incorporar las estrategias motivacionales en las organizaciones, es de gran importancia que los empresarios conozcan a fondo, siendo cautos con el estado emocional, habilidades interpersonales, capacidades innovadoras y satisfacción de los colaboradores que coadyuve al autodesarrollo y esfuerzo dentro de la organización hotelera. Por lo que, por parte del hotel también debe existir capacitaciones, evaluaciones constantes e incentivos; a través de sus planes organizacionales.

**Palabras Clave:** Estrategias Motivacionales, Desempeño Laboral, Colaboradores, calidad de servicio, colaboración.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluate the relationship between motivational strategies and work performance, taking into account that in recent years, as a consequence of the pandemic, many hotel companies closed due to bankruptcy, finding it necessary to lay off personnel and in some cases, through economic strategies, they were able to recover the number of personnel necessary to continue their operations. Thus, greater emphasis was placed on the employees in search of improving the quality of services through new organizational plans; being necessary the incorporation of strategies or outdoor training to improve performance. Thus, this originated the growing interest for hotel entrepreneurs, to ensure that their employees are fit and in optimal conditions for a better performance in their work environment and therefore be visible to guests in the service provided, taking into consideration that this involves motivating them to learn, for subsequent application of what they have learned and to reach the institutional goal set. However, it is worth mentioning that sometimes employees do not feel satisfied, being necessary the intervention of actions that allow the achievement of an optimal performance, where among these actions always stand out the promotion of an assertive behavior, putting into practice their strengths through their capabilities and recognitions; benefiting both parties; avoiding stress and staff turnover. In this sense, the main objective was to determine the relationship between motivational strategies and the work performance of employees in 3-star hotels, Tarapoto. In addition, the type of research was basic at a relational level, with a sample of 82 employees of 3-star hotels in the city of Tarapoto. Likewise, the results determined that motivational strategies were found at a high level in 87.8% of workers, while work performance reached a medium level in 58.5%. Likewise, it was identified that there was a directly proportional relationship, as well as a considerable positive correlation between extrinsic and intrinsic factors and work performance. It was concluded that there was a directly proportional relationship between motivational strategies and the work performance of 3-star hotel employees, as a result of having reached a sigma value of 0.000, thus highlighting that the use of motivational strategies generates optimal environments, in addition to encouraging active participation for the fulfillment of objectives. Therefore, the incorporation of motivational strategies in organizations is of great importance that businessmen know in depth, being cautious with the emotional state, interpersonal skills, innovative capabilities, and satisfaction of the collaborators that contribute to self-development and effort within the hotel organization. Therefore, the hotel should also provide training, constant evaluations and incentives through its organizational plans.

**Keywords:** Motivational Strategies, Work Performance, Employees, service quality, collaboration.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

### **Planteamiento del problema**

En los últimos años se han llevado a cabo considerables cambios a consecuencia de la globalización, siendo posible observar cómo los países desarrollados han tenido cambios no solo económicos, sino también culturales y sociales, siendo así perjudicadas diversas esferas de progreso de las personas, lo cual ha influido y perjudicado su calidad de vida, así como sus relaciones sociales e incluso en ha repercutido en el lazo que forman los colaboradores con las organizaciones en donde laboran (Burón, 2004).

De modo que, es posible afirmar que por medio del recurso humano por el cual los demás recursos son empleados de forma efectiva, sin embargo, para alcanzar esta finalidad se presentan los factores motivacionales, los mismos que conllevan a obtener un trabajo con eficiencia, los mismos que son conocidos como estrategias motivacionales.

Por otro lado, cabe destacar que ante las exigencias que se presentan en el mercado, el cual ha evolucionado debido a que los clientes hoy en día buscan un valor agregado que las organizaciones puedan ofrecerles, es así que el rol del talento humano cobra mayor importancia en las empresas, las mismas que deben mostrar un alto grado de preparación ante dichas exigencias, para ello es necesario contar con personal que aplique sus habilidades, capacidades y actitudes que dirijan a alcanzar un adecuado desempeño en el contexto laboral, ya que es de ellos de quien depende alcanzar el conocimiento de aquello que busca y requiere el cliente.

Por ende, en base a lo mencionado la evaluación de desempeño es considerada como un mecanismo imprescindible en las empresas, ya que esta permite la comparación del desempeño real frente al esperado, sirviendo como base para las compañías para la toma de decisiones respecto al personal, surgiendo con ello el abordaje de temas como la remuneración, promoción e incluso las acciones correctivas que contribuyan a perfeccionar dicho desempeño (Cuesta, 2010).

De tal manera que, esta herramienta genera impacto sobre la motivación de los colaboradores, permitiendo apreciar el rendimiento de estos en su puesto de trabajo, así como verificar el cumplimiento de estos ante los objetivos propuestos a su cargo, además de permitir la identificación de los aspectos a mejorar. Es así que la evaluación de desempeño representa una estrategia que favorece en la detección de problemas

concernientes a la dirección del personal, así como en la integración de estos en el cargo que ocupan y en el aprovechamiento de su potencial exigido. Igualmente, por medio de este mecanismo se detecta el nivel de motivación, se identifican los problemas de selección, comunicación, así como las deficiencias en cuanto a las condiciones de trabajo en general (Montoya, 2009).

Respecto a las teorías relacionadas al tema de investigación, se encuentra la **Teoría sobre el desempeño de las Revista de Ciencias Empresariales** de la Universidad San Martín de Porres (2017), la cual refiere que en la actualidad las organizaciones buscan elevar el nivel de desempeño de sus colaboradores, así como el otorgar un servicio de calidad a sus clientes. De tal manera que, teniendo como base esos dos propósitos, estas han planteado un nuevo esquema, mediante el cual el trabajo ya no únicamente individualizado, sino que exigen que sea de forma grupal, debido a que cada individuo cuenta con distintas habilidades, permitiendo generar soluciones creativas que alcancen a superar la satisfacción de los clientes.

Asimismo, la teoría menciona que el desempeño se halla estrechamente vinculado con la inteligencia emocional, esto como consecuencia de que, para alcanzar el trabajo con un grupo de personas, resulta necesario tener un mayor entendimiento de los sentimientos, así como de las emociones tanto propias como de las personas que nos rodean.

En cuanto a los estudios nacionales, se hace mención al desarrollado por Tito y Paredes (2018), el cual fue nombrado "Dimensiones de la motivación en el desempeño del personal del Hotel Titilaka SAC", siendo una investigación de pregrado de la Universidad Nacional de San Agustín en Arequipa, la cual presentó como objetivo analizar la manera en la que las dimensiones de la motivación influyen sobre el desempeño de los colaboradores. El estudio contó con una metodología descriptiva, correlacional, con una muestra de 20 colaboradores y habiendo empleado la técnica encuesta. Los resultados reflejaron que, los colaboradores no tenían claro respecto a la dimensión motivación, además, percibieron que los cargos superiores no contribuían sobre la eficiencia, ni en la relevancia de la motivación. Asimismo, no se practicaba la axiología, responsabilidad, no existía cumplimiento de horarios, no había capacidad para el desarrollo de actividades, lo cual condujo a la incomodidad del personal en su área de trabajo.

Mientras que, en el contexto local, es posible identificar que las organizaciones hoteleras, tanto las categorizadas como las no categorizadas, se encuentran en la búsqueda de otorgar servicios de calidad, no obstante, estas no destacan la importancia

del capital humano para la empresa, viéndose reflejado en el poco interés respecto al tema de motivación de su personal, dirigiendo así a que los trabajadores no realicen de forma eficiente sus funciones. En región Tarapoto, existe un total de 12 hoteles con categoría de tres estrellas, viéndose incrementado la demanda de hoteles a consecuencia del progreso en el sector turismo, sin embargo, estas empresas no son ajenas a la problemática expuesta, lo cual se evidencia en las deficiencias para otorgar un servicio con buen nivel de calidad (Dircetur, 2018).

Por consiguiente, la problemática expuesta ha motivado a los investigadores a llevar a cabo el presente estudio dentro del campo de servicios de alojamiento, resaltando la importancia de las estrategias motivacionales como factor que influencia en el desempeño, así como en el comportamiento que puedan mostrar los colaboradores. De modo que, ante ello surgió la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto?

### **Hipótesis**

**Hi:** Existe relación entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

**Ho:** No existe relación entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

✓ Determinar la relación entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

#### **Objetivos Específicos**

✓ Analizar las estrategias motivacionales de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

✓ Evaluar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

✓ Identificar la relación entre las estrategias motivacionales en su dimensión factores extrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

- ✓ Identificar la relación entre las estrategias motivacionales en su dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

##### **A nivel internacional**

Ospina & Triana (2017) en su investigación denominada “Análisis de la motivación en el personal del Hotel las Américas Resort en Cartagena de Indias”. (Tesis de pregrado) Universidad de Cartagena - Colombia, tuvieron como finalidad evaluar la motivación de los colaboradores de un hotel. La metodología fue de tipo descriptiva, de diseño no experimental, con una muestra de 95 colaboradores y la técnica fue la encuesta. Asimismo, los resultados señalaron que los colaboradores contaban con edad adecuada e idónea para trabajar, estado civil que les facilita a los directivos prevenir ciertos grados de compromiso en sus funciones, además, el 45% de los colaboradores no se mostraron comprometidos en participar en las actividades deportivas y sociales que ejerce la empresa; igualmente demostraron inconformidades respecto al mobiliario en algunas áreas, el 50% indicó que no cuentan con oportunidades de progreso en la empresa, el 69% no se encontró motivado y satisfecho con sus funciones asignadas, de modo que el gerente deberá tomar medidas necesarias a fin de mejorar estos percances y llevar una correcta administración de las actividades del Hotel.

Guale (2019 en su investigación titulada “Modelo de planeación estratégica para mejorar el desempeño laboral en el hotel” Salinas ubicado en el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena año 2017. (Tesis de pregrado) de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador, tuvo como propósito diseñar un modelo para la planeación estratégica. La metodología fue descriptiva-exploratoria y diseño no experimental, la muestra fue de 20 personas y la técnica fue la encuesta. Los resultados mostraron que existieron varios factores desfavorables, así como diferentes falencias en el Hotel, lo cual provocó que el personal no tenga buen desempeño laboral, por la limitada apertura de capacitaciones, falta de motivaciones, inapropiada selección de personal y planificaciones de objetivos ineficientes, asimismo los gerentes no cumplen con las normas y tampoco con las políticas de la empresa; también los trabajadores señalaron estar insatisfechos con las funciones que ejercen sus líderes y mostraron desacuerdo con la gestión administrativa de estos.

##### **A nivel nacional**

Sánchez (2016) en su investigación denominado “Desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa en el año 2016, Lince” (Tesis de pregrado) de la

Universidad César Vallejo. Lima, tuvo como finalidad establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de un hotel. La metodología fue cuantitativa, no experimental, donde la muestra fue de 31 colaboradores, quienes fueron evaluados mediante una encuesta. El trabajo concluyó que: el 65% de los trabajadores indicaron que no reciben motivación para ejercer correctamente sus funciones, debido a que los directivos no toman interés en lo que refiere al desempeño laboral, asimismo señalaron que sus líderes no les brindan las informaciones correctas respecto a los procesos, políticas y a los objetivos que se pretende lograr, igualmente señalaron que es necesario la implementación de nuevos métodos y estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral del personal y llevar una buena imagen del hotel.

Merino (2017) en su tesis denominada “Influencia de las estrategias motivacionales en el desempeño de los trabajadores del área de recepción de los Hoteles 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo respecto a la eficacia en la atención al huésped” (Tesis de pregrado) de la Universidad Nacional de Trujillo, tuvo como finalidad la influencia de las estrategias motivacionales en los hoteles. La metodología presentó un estudio deductivo-inductivo, con una muestra de 42 trabajadores, donde la técnica fue la encuesta. El estudio concluyó que las estrategias motivacionales como descansos, ascensos, clima laboral, reconocimientos y remuneraciones, si influyeron en desempeño laboral del colaborador del área de recepción, ya que los mismos señalaron que se encontraron satisfechos en cuanto a las motivaciones de parte de sus gerentes, de igual modo indicaron que practicar conductas y actitudes son esenciales para un buen desempeño e incluso el 67% del personal mantuvieron una adecuada relación entre compañeros de trabajo, ya que existió un excelente lazo de respeto y confianza, favoreciendo el logro de las metas deseadas por la empresa, asimismo el 67% mantuvo una buena comunicación y relación interpersonal con los superiores, afirmando la existencia de relaciones de respeto con sus subordinados.

Marquina (2018) en su investigación titulada “Influencia de las estrategias de motivación para la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel Fundo San José Lodge-Chanchamayo 2017” (Tesis de maestría) de la Universidad de San Martín de Porres. Lima, tuvo como propósito evaluar la influencia de las estrategias de motivación en la satisfacción laboral. La metodología fue de tipo descriptiva y no experimental, además la muestra fue de 10 personas y la técnica fue la encuesta. Se concluyó que las estrategias motivacionales influyeron en la satisfacción laboral, asimismo se demostró que la administración de las actividades no fue ejercida de la mejor manera, siendo resultado de la deficiente ejecución de las estrategias motivacionales de parte de la directiva; sin embargo el grado de conformidad de los colaboradores es de un 49% en

cuanto a su entorno laboral y a sus cargos asignados, del mismo modo el 67% de los trabajadores consideraron que las estrategias motivacionales debieron ser basadas en capacitaciones, reconocimientos y talleres continuos, para el incremento de la satisfacción laboral y con ello lograr todos los propósitos proyectados por la empresa.

Ratto (2018) desarrolló la investigación titulada “Las estrategias motivacionales y el desempeño de los empleados del área de recepción caso: Hotel Sheraton Lima and Convention Center, 2017” (Tesis de maestría) de la Universidad San Martín de Porres. Lima, donde su objetivo fue analizar la influencia de las estrategias motivacionales sobre el desempeño del personal, siendo la metodología de tipo cualitativa y no experimental, igualmente, la muestra fue de 31 personas quienes se evaluaron mediante una encuesta. Se concluyó que: los empleados del área de recepción mostraron un nivel adecuado de motivación, debido al buen clima laboral, sin embargo, el 43% se mostraron insatisfechos con las estrategias motivacionales, de modo que, si es que la empresa desea realizar cambios, es necesario la evaluación de cada área, en vista de que no todas presentan las mismas necesidades. Asimismo, las estrategias motivacionales deberán ser revisadas con frecuencia a consecuencia de que las necesidades humanas van evolucionando, al igual que el aspecto socio cultural y el comportamiento de los individuos.

### **A nivel local**

Arévalo (2016) en su trabajo de investigación denominado “Liderazgo directivo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos-Loreto 2015” (Tesis de pregrado) de la Universidad Científica del Perú, presentó como objetivo analizar la influencia del liderazgo directivo sobre el desempeño laboral; teniendo como metodología un estudio de tipo descriptivo y no experimental, donde su muestra fue de 21 trabajadores y la técnica la encuesta. Se concluyó que, el 33% del personal indican que sus líderes siempre tienen iniciativas para ejercer actividades nuevas y muestran un incomparable amor hacia sus labores a desempeñar. Sin embargo, respecto al desempeño laboral, se percibió que estuvo en un nivel adecuado, el 68% propuso nuevas y pertinentes ideas en la solución de percances, asimismo el 52% consideran estar satisfechos con sus cargos asignados, ya que cuentan con las motivaciones e incentivos suficientes para cumplir sus funciones.

Florida (2017) en su proyecto denominado “La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero -Tarapoto, 2017” (Tesis pregrado) de la Universidad Peruana Unión. Tarapoto, tuvo como finalidad evaluar la correlación de la motivación con el desempeño laboral. La metodología fue de diseño no experimental,

donde la muestra fue de 35 trabajadores y la técnica fue la encuesta. Los resultados reflejaron que, el 37.1% mostró una motivación baja, el 34.3% de nivel medio y el 28.6% de nivel alto. Respecto al desempeño laboral, el 37.1% alcanzó un nivel medio, el 34.3% un nivel alto y el 34.3% nivel bajo. Asimismo, los resultados mostraron que la motivación se relacionó con los factores actitudinales, ya que el 37.1% del personal señaló un nivel bajo en la dimensión a consecuencia de que las condiciones laborales no fueron las más adecuadas. Concluyendo que, existió una relación significativa entre los elementos estudiados.

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **Estrategias Motivacionales**

#### **Teoría de las Necesidades de McClelland 1961**

La teoría afirma que los seres humanos conforme pasa el tiempo y van adquiriendo experiencia, van asimilando cuáles son sus motivadores, es así como surgió el nombre de la teoría. Asimismo, el autor sostiene que los individuos cuentan con tres conductores motivadores, los cuales no dependen de factores sociodemográficos, por lo contrario, corresponden a los impulsos o a las necesidades de la persona, siendo dominante sobre su comportamiento, además, se considera que este está sujeto a la cultura, así como a las experiencias de vida. De modo que, dichos motivadores son:

- Logro: que representa una necesidad de la persona para evidenciar su competencia o dominio.
- Afiliación: la cual representa una necesidad de amor, así como de pertinencia del individuo.
- Poder: la cual responde a una necesidad de control que tienen las personas en relación con el trabajo de sí mismos o de los demás.

Por ende, estas necesidades son las que producen tanto diversidad como variedad en el personal, en vista de que cada individuo al contar con determinadas necesidades, son esas mismas las que lo dirigen o motivan en un momento dado.

#### **Teoría de la Expectativa de Vroom 1964**

Esta teoría expone que cada persona muestra un comportamiento o actuación el cual va de la mano con su nivel de motivación que lo dirige a seleccionar un determinado comportamiento sobre los demás. Es decir, cada persona decide que hacer o cómo actuar en relación con lo que espera como resultado, por ejemplo, en el trabajo un

individuo puede esperar trabajar más horas ya que busca un incremento de su sueldo. Es así que esta teoría sustenta el hecho de que la motivación corresponde a un proceso que dirige sus elecciones sobre alternativas de comportamiento. Asimismo, la teoría se fundamenta en que la motivación surge de la creencia de que en base a las decisiones se obtendrán determinados resultados, por ello, se basa en tres elementos:

- Expectativa: corresponde a la creencia de que el esfuerzo trae como resultado el propósito deseado, por lo mismo que está sujeto a la experiencia pasada, confianza en sí mismo, así como en la dificultad que la persona cree que representa su meta.
- Instrumentalidad: representa la creencia de la persona, de que ésta recibirá cierta recompensa a consecuencia del cumplimiento de las expectativas de rendimiento.
- Valencia: el valor que asigna a la recompensa.

### **Motivación laboral**

Por su parte Ramírez (2012) menciona que la motivación laboral representa el impulso que permite que el colaborador consiga sus objetivos dentro de una determinada empresa. A decir verdad, la motivación se identifica con el impulso, ya que da efectividad al esfuerzo agregado dispuesto para cumplir los objetivos de la organización, asimismo empuja a la persona hacia la búsqueda continua de una mejoría ante diversas situaciones con el propósito de realizarse tanto profesional como personalmente, ayudándolo en su integración en la comunidad, en la cual su acción cobra significado.

La motivación laboral debe de ser entendido como un concepto dinámico, sobre el cual la persona debe de basarse en su experiencia con la finalidad de poder encontrar un control directo en cuanto a los impulsos externos, en donde la actitud del investigador busca la asociación y las disposiciones en cuanto a los sentimientos asociados para abordar los ángulos contrarios de su perspectiva.

Según Morris y Maiston (2005) la motivación hace referencia a:

A los estados internos lo que vigoriza, además de encaminar la conducta a objetivos explícitos. Las motivaciones fisiológicas carecen de premisa, mientras que las motivaciones sociales y las de logro, son aprendidas; sin embargo, ambos empoderan y dirigen la conducta hacia el cumplimiento (p. 346).

Por lo tanto, se debe mencionar que los procesos de pensamiento que emergen dentro del individuo lo transmiten y conducen a una actividad específica que le permite sentirse mejor.

## **Importancia de la Motivación**

La motivación cobra importancia dado que, en ciertas ocasiones se puede visualizar que los colaboradores no son reconocidos y tampoco tomados en cuenta por la organización, lo que genera insatisfacción, y reduce el nivel de rendimiento laboral. Por su parte Martínez (2012) menciona que:

La motivación corresponde a un proceso que se establece fijamente, refiriéndose a estados que experimenta un colaborador, lo cual favorece sobre su crecimiento o ascenso en la empresa. Asimismo, representa un proceso cíclico que consta de cuatro fases: anticipación, activación, así como de la dirección, conducta activa y finalmente se halla la retroalimentación o también conocido como feedback del rendimiento y resultado. En tal sentido, el tener motivados al personal influye bastante en su desempeño, pues estos al sentirse cómodos e incentivados desarrollarán sus funciones eficientemente (p. 45).

## **Características de la motivación**

De acuerdo con lo expuesto por Herrera et al. (2004) la motivación se refiere a un proceso dinámico interno, que en cualquier momento puede presentar:

- Cambio variabilidad,
- Intensidad (factor energético)
- Dirección (selección de objetivo)

## **Beneficios de la motivación**

Asimismo, se presentan los siguientes beneficios de la motivación laboral según Hernández y Ramos (2002):

- Mejoría en la imagen de la compañía, considerando que el capital humano es importante para toda entidad, es por ello por lo que la empresa debe preocuparse ya que así logrará tener una buena imagen.
- Mayor compromiso con la organización, debido a que frente la posibilidad de que el personal sienta que son estimados en la organización y que se hace algo para hacerlos más agradables progresivamente, se sentirán enfocados en ello.
- Mayor rendimiento laboral, bajo el sustento de que el personal cuando es motivado rinde más, ya que se sentirán mejor en su trabajo y lo harán de manera más adecuada.

- Mejores ideas para la mejora de la compañía, en vista de que cuando el personal está motivado e inspirado pueden tener nuevos pensamientos y transmitirlos a sus jefes.
- Disminución de inconvenientes en la compañía, debido a que cuando el personal está desanimado, se encuentran propensos a presentar enfermedades laborales, así como accidentes de trabajo, no desarrollar buena relación con sus compañeros, etc., lo cual dirige a posibles reducciones monetarias para el negocio.
- Alto nivel de competitividad empresarial, puesto que en las organizaciones cuyos especialistas pagan más, permite que su personal se muestre tranquilo en su trabajo y dan la mayor parte de sí mismos, viéndose reflejado en su desempeño y por ende en la competitividad que gana la compañía.
- Poca rotación de personal, ya que el personal que no se muestra a gusto en su cargo o con sus funciones son aquellos que optan por dejar la empresa, de tal manera que, la motivación conduce a la permanencia del trabajador en la organización.

### **Factores que influyen en la motivación laboral**

Existen distintos factores que tienden a repercutir sobre la motivación del personal, no obstante Jiménez (2009) ha mencionado que entre los más frecuentes se hallan los siguientes:

- Puesto de trabajo: este elemento propulsor se basa en la actividad que se ofrece al trabajador, en la posibilidad de que se encuentre cómodo en él y así logre aspirar también a un mayor crecimiento.
- Autonomía en el trabajo: este representa la forma de otorgar obligaciones y permitir el interés, así como el compromiso de los pensamientos para que la organización pueda mejorar en relación con la visión de los representantes.
- Ambiente de trabajo: resulta fundamental la creación de un ambiente laboral encantador con buenas relaciones entre los distintos individuos de la organización.
- Condiciones laborales: los empleados se despiertan con su compensación, ante la posibilidad de que tengan recompensas por objetivos, horarios adaptables, trabajo y compromiso individual y cualquier otra condición que se incorpore en el contrato comercial.
- Onboarding: las organizaciones lo implementan con el objetivo de que el nuevo individuo de la organización se integre perfectamente y de forma rápida a su situación de trabajo.

## **Tipos de estrategias motivacionales**

Opere (2013) indicó que los colaboradores cuentan con distintas motivaciones que lo dirigen a trabajar, así como al efectuar un buen trabajo, no obstante, esto se halla sujeto al accionar de los directivos, quienes deben sacar el máximo provecho de los subordinados; por lo que el autor menciona dos tipos de estrategias:

1. Motivación intrínseca para Opere (2013) representa todas las cosas que lo motivan en función de las recompensas internas. Por ejemplo, el personal puede mostrar cierto grado de motivación para la obtención de un ascenso, lo cual puede ser el resultado de la superación personal, así como de la alegría que tiene el individuo para alcanzar un aprendizaje.

- Aceptación: todos necesitamos sentir que nosotros, así como nuestras decisiones, son aceptadas por nuestros compañeros de trabajo.
- Curiosidad: en vista de que el personal siente el deseo de estar informados.
- Honor: todos deben respetar las reglas y ser éticos.
- Independencia: debido a que el personal requiere sentir que son únicos.
- Orden: todos necesitan organizarse.
- Poder: debido a que el personal tiene el deseo de tener influencia.
- Contacto social: todos necesitan tener algunas interacciones sociales.
- Estado social: todos tienen el deseo de sentirse importantes.

2. Motivación extrínseca, de acuerdo con Opere (2013) representa todas las cosas que lo motivan en base a recompensas externas. Estos tipos de motivación son más comunes que los motivadores intrínsecos e incluyen lograr cosas como un incentivo, miedo e incluso expectativas específicas, lo mismo que está sujeto a los factores externos. Por ejemplo, las personas quieren obtener un ascenso debido al aumento esperado.

- Recompensas tangibles entre las cuales se hallan los pagos o las promociones.
- Recompensas intangibles, entre ellas se encuentra la alabanza e incluso el elogio en público.



## **Evaluación de las estrategias de motivación**

Por ende, para la evaluación respecto a la motivación laboral se ha considerado la teoría propuesta por Arias (2012) quien considera que la motivación es desarrollada a través de dos grupos de factores, las que se dividen en extrínsecas e intrínsecas a través de las cuales se evidencia el nivel de motivación de los trabajadores; siendo estas detalladas a continuación:

### **Factores extrínsecos**

Los factores extrínsecos son aquellos que suceden fuera de la persona, ya que son ejecutadas por el mismo individuo. Arias (2012) considera que los factores extrínsecos se desarrollan fuera del colaborador o persona perteneciente a una empresa, organización o institución (p. 127), tales como:

- Sueldo y beneficios: la organización debe considerar en su gestión la aplicación del adecuado sueldo y beneficios, las que se deben adecuar a las funciones, así como las responsabilidades propias del cargo.
- Política de la institución y su organización: estas deben fundarse de acuerdo a las necesidades del personal sin que se vea damnificada su integridad.
- Relaciones con los demás integrantes de la empresa: es motivador para una persona llevarse bien con otras que estén a su alrededor pues influye bastante en su estado de ánimo y en el desempeño de sus funciones.
- Ambiente físico: es relevante mantener un adecuado ambiente físico, pues es un factor motivador para el trabajador ya que desarrollará sus funciones con total normalidad.
- Supervisión: la supervisión del personal es motivador para el mismo puesto que a través de ello se interactúa y soluciona todas las inquietudes del trabajador.
- Estatus: se crea motivación extrínseca en el personal al ofrecer una posición de respeto y admiración, por lo que la empresa debe tomar en cuenta dicha actividad para todos equitativamente.
- Seguridad laboral: esta es de gran importancia para el personal, por ende, la institución está en la obligación de considerar el bienestar de estos, la cual motivará seguir trabajando tranquilamente en el lugar.

**Factores intrínsecos.**

Asimismo, Arias (2012) manifiesta que los factores intrínsecos son los logros de cada persona o individuo, ya que ante ello merece un reconocimiento, puesto que su independencia laboral es una responsabilidad que cumple dentro la institución, los cuales son:

- Logros: es motivador para el personal ser elogiado por los logros obtenidos, ya sea individualmente o de manera grupal.
- Reconocimientos: reconocer al personal creará en este una motivación interna que tendrá como resultado un mejor desempeño.
- Independencia laboral: ofrecen la independencia para realizar sus actividades hace que el personal demuestre plenamente su capacidad y que se sienta a gusto con sus actividades.
- Responsabilidad: ofrecer la responsabilidad frente a sus acciones crea independencia de este, lo cual también crea motivación para realizar mejor su trabajo.
- Promoción: este componente crea un alto nivel de motivación, en vista de que influye sobre el bienestar social de cada persona.

**Desempeño laboral**

El desempeño laboral se encuentra motivado directamente con la capacidad que tiene una persona para poder hacer uso de sus conocimientos en cuanto a la interacción con la organización o los resultados alcanzados dentro de un ámbito de trabajo específico (Chiavenato, 2011)

En este sentido, Rubio (2008) ha señalado que el desempeño laboral representa el comportamiento que muestra el personal sobre la búsqueda de los objetivos, de modo que, corresponde a una estrategia que permite el alcance de las metas organizacionales. En otras palabras, tanto las capacidades como las habilidades, cualidades y las necesidades que forman parte de la naturaleza del trabajo, generan comportamientos que influyen los resultados, así como los cambios que suelen darse en las empresas.

Por otra parte Robbins y Coulter (2014), han afirmado que el desempeño laboral corresponde a un proceso mediante el cual se alcanza a visualizar el nivel de éxito de la empresa e incluso de una persona, en base al logro alcanzado por sus actividades

laborales. En tal sentido, la medición del desempeño otorga un amplio panorama respecto al cumplimiento de los objetivos o metas estratégicas desde un nivel individual.

Por su parte Dessler (2009) ha indicado que el desempeño laboral hace referencia a aquel proceso que involucra la identificación de metas, así como la evaluación sobre el desempeño, además del desarrollo de un sistema en común, con los cuales es posible brindar mayor garantía en cuanto al desempeño del personal con el objetivo de respaldar el logro de las metas de la compañía. Por ende, estas evaluaciones miden la capacitación del personal, también la determinación de estándares, la retroalimentación, señalando si el desempeño favorece el alcance de las metas.

Asimismo, Robbins y Judge (2013) han afirmado que las empresas únicamente se centran en la manera en la que el colaborador ejecuta sus funciones, incluyendo la descripción de sus cargos, cayendo en un error, ya que en la actualidad las empresas requieren de más información, lo cual las ha llevado a reconocer tres tipos de conductas que forman parte del desempeño laboral:

- Desempeño de las tareas: representa el cumplimiento tanto de las responsabilidades como de las obligaciones.
- Civismo: concierne a las acciones que forman parte del ambiente psicológico de la empresa.
- Falta de productividad: envuelve las diferentes acciones que perjudican la empresa.

### **Características del desempeño laboral**

De acuerdo a lo expuesto por Flores (2010) el desempeño laboral cuenta con las siguientes características:

- Adaptabilidad. Refiriéndose a la manera de mantener la efectividad en el entorno, así como en las responsabilidades y asignaciones otorgadas a los colaboradores.
- Comunicación. Representa a la capacidad de los individuos para expresar sus ideas u opiniones con los demás colaboradores.
- Iniciativa. Hace referencia a la intención del colaborador para ser partícipe de los diversos acontecimientos que surgen durante las actividades desarrolladas para el logro de objetivos.

- Conocimiento. Este corresponde a la capacidad de la persona para obtener la mayor información o conocimientos, siendo necesario la capacitación del personal.
- Trabajo en equipo. Representa la capacidad del individuo para desenvolverse de manera correcta con su equipo de trabajo.
- Desarrollo de talentos. Hace referencia a la capacidad de los responsables de la empresa para el desarrollo de habilidades en cada integrante de la misma, por medio de actividades efectivas (p. 89).

### **Rasgos que predicen el desempeño laboral**

El desempeño laboral se encuentra conformado directamente con una serie de individuos sobre los cuales se toma como referencia no solo el grado de inteligencia que se alcanza en cuanto al desempeño de sus funciones, sino con la finalidad de hacer uso de esta, con la finalidad de alcanzar a tomar una serie de decisiones que sean coherentes con el tipo de personalidad (Alles, 2005).

### **Factores que influyen en el desempeño laboral**

En base a lo expuesto por Chiavenato (2011) el desempeño laboral se desarrolla a partir de diferentes factores, los mismos que permiten la determinación de un nivel alto o bajo respecto al desempeño que pueda alcanzar el personal durante el desarrollo de sus funciones, es por ello que dichos factores son agrupados en dos grupos, tanto interno como externo:

**a)** Factores internos: Chiavenato (2011) engloba los componentes organizacionales que tienden a influir sobre el comportamiento del personal, de tal manera que son desarrollados dentro del ámbito laboral, entre ellos se encuentran los siguientes:

- Liderazgo de la dirección: este representa uno de los factores principales que origina el buen desempeño, por lo mismo que el personal lo considera como el mando de una empresa.
- Estructura organizativa: se considera que este debe ser diseñado y jerarquizado de una manera perfecta, con el propósito de brindar a los colaboradores los lineamientos que deben ser respetados.
- Cultura de la empresa: este es imprescindible por lo mismo que ante una deficiencia en este factor tiende a perjudicar el desempeño.

**b)** Factores externos: Chiavenato (2011) engloba los componentes personales que influyen sobre el comportamiento del personal, originándose por aspectos tanto familiares como personales, entre otros.

- Factores familiares y personales: aquellos que influyen el comportamiento de la persona, así como su estado de ánimo.
- Factores ambientales o higiénico: hacen referencia al tipo de vida del personal, entre ellos se hallan los factores físicos como el ruido del lugar de trabajo, la ventilación, iluminación, escasa comunicación interpersonal, mala alimentación, entre otros motivos que desmotivan a la persona y por ende originan un bajo desempeño.

### **Ventajas de evaluar el desempeño**

Según Mondy y Noe (2005) existen diversas ventajas respecto al desarrollo de una evaluación de desempeño, entre ellas destacan las siguientes: Se ha buscado la mejora significativa de la productividad, en compañía del alcance de normativa, en donde las políticas no solo conllevan a reducir las dificultades en relación con la promoción de acciones, contribuyendo a la formación íntegra de los factores externos.

### **Evaluación del desempeño laboral**

El desempeño requiere ser evaluado en base a las cualidades que presenta el personal en el desarrollo de sus funciones, de modo que, Werther y Davis (2008) indicaron que la evaluación de desempeño representa un proceso que permite la estimación sobre el rendimiento global del colaborador, de tal manera que contribuye en la empresa por lo mismo que justifica la permanencia de la persona en la organización. Asimismo, dicha evaluación ayuda en la identificación de las deficiencias analizadas, favoreciendo la aplicación de medidas o acciones correctivas y beneficiando en la maximización del rendimiento del colaborador.

Por otro lado, los autores agruparon las cualidades del personal, basándose en dos componentes principales, siendo agrupados en organizacionales y personales:

### **Componentes organizacionales**

Engloba cualidades determinadas que permiten la creación de beneficio en la empresa, analiza el cumplimiento de las funciones, así como el compromiso y las decisiones que se hayan tomado:

- Calidad administrativa del trabajo: evalúa el nivel de destreza, además del conocimiento que muestra el colaborador en su cargo.

- Capacidad para trabajar en equipo: contribuye en la observación de la participación que tienen los colaboradores en las diferentes actividades de la empresa, ayudando a implementar estrategias para garantizar una adecuada relación con sus colegas.
- Apoyo y cooperación en el trabajo: hace referencia a la colaboración y promoción de oportunidad que se le brinda al personal para involucrarse en las actividades, fomentando un clima amigable en la organización.
- Perfeccionamiento en el trabajo: refiriéndose a la manera constante, además de lo cuidadoso que es el personal en su trabajo, siempre en busca de alcanzar la excelencia.
- Manejo adecuado de los recursos: se refiere al empleo oportuno y efectivo que se les otorga a los recursos que posee la empresa.
- Toma de decisiones y solución de problemas: permite observar los problemas y establecer las soluciones más oportunas. Asimismo, se refiere a la habilidad del personal para tomar decisiones complejas y de forma apropiada.
- Compromiso de servicio: se relaciona a la alta calidad de servicio que demuestra el personal, así como el cumplimiento de los plazos que se han previsto.

### **Componentes personales**

en este grupo se hallan aquellas habilidades personales que debe demostrar el personal en la realización de sus actividades, mostrando su interés por alcanzar la efectividad de sus funciones, de modo que es posible encontrar las siguientes cualidades:

- Iniciativa y excelencia en el trabajo: se refiere a la toma de iniciativa del personal para su aprendizaje de nuevas habilidades, es decir, el colaborador se reta a sí mismo y busca obtener un nivel óptimo sobre su desempeño.
- Integridad en sus acciones: se ha centrado en el grado de honestidad de los individuos, entendiendo que ello corresponde a buscar la prevalencia de la responsabilidad en cuanto a las acciones colectivas.
- Comunicación a todo nivel: refleja la forma en la que el personal se dirige a los demás con respeto y justicia, permitiéndole desarrollar relaciones efectivas en el entorno laboral.
- Demuestra empatía en sus acciones: esta cualidad demuestra la sensibilidad del personal ante el punto de vista de los demás. Asimismo, hace referencia a la manera en

la que el personal aprovecha y solicita retroalimentación y a la forma de compartir información con sus compañeros de trabajo.

**Tabla 1**

*Clasificación de hoteles según MINCETUR*

<b>CLASIFICACION DE HOTELES SEGÚN MINCETUR</b>	
<b>CLASE</b>	<b>CATEGORIA</b>
HOTEL	1 A 5 ESTRELLAS
APART HOTEL	3 A 5 ESTRELLAS
HOSTAL	1 A 3 ESTRELLAS
ALBERGUE	----

*Fuente:* MINCETUR

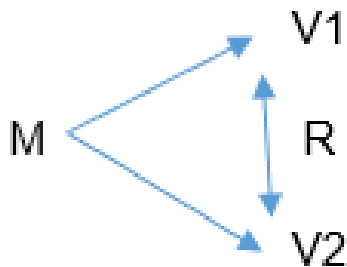
## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Diseño y tipo de investigación

##### 3.1.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue el no experimental, correlacional y transversal, en donde se ha incurrido en no alterar de ninguna forma, la realidad de estudio de cada una de las variables de inspección, buscando comprender el grado de incidencia manifestado entre estas, comprendiendo con ello la búsqueda de recoger información en una sola oportunidad, sin contar con el hecho de que el tiempo puede ser considerado como un elemento de estudio (Cohen y Gómez, 2019).



Mediante el análisis de la información ofrecida por la muestra de estudio (M), se ha considerado el análisis del grado de incidencia (V1, V2), manifestado entre las variables de inspección en cuanto a la relación demostrada (R).

##### 3.1.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue el aplicado, debido a que se ha considerado la necesidad de comprender o valorar la realidad sobre la cual se ha desarrollado un estudio, en donde Cohen y Gómez (2019), lo fundamentan como aquella tendencia de conocimiento que se espera obtener acerca de un contexto de análisis, entendiendo que el investigador no comprender el grado de relación entre los elementos de comparación.

##### 3.1.3. Enfoque de investigación

El enfoque del estudio fue el cuantitativo, comprendiendo que se ha establecido el uso de la estadística con la intención de demostrar el grado de incidencia manifestado entre las variables de inspección. Cohen y Gómez (2019), lo consideran como aquella exposición que se realizada de valores numéricos con la finalidad de poder comprender un determinado contexto de análisis.



## **3.2. Ámbito y condiciones de la investigación**

### **3.2.1. Ubicación política**

El distrito de Tarapoto es uno de los catorce distritos que conforman la provincia de San Martín en el departamento de San Martín, bajo la administración del Gobierno Regional de San Martín en el Perú. Su capital es la ciudad de Tarapoto (Santa Cruz de los Motilones de Tarapoto) ubicado a 250 msnm.

### **3.2.2. Ubicación geográfica**

Se abarcó Los Hoteles tres estrellas del distrito de Tarapoto, provincia San Martín, del departamento San Martín.

### **3.2.3. Periodo de ejecución**

El tiempo de ejecución del informe de Tesis es de cuatro meses calendario.

### **3.2.4. Autorizaciones y permisos**

Se realizaron cartas de autorización para aplicar las encuestas a los hoteles 3 estrellas de la ciudad de Tarapoto; teniendo como base a la Universidad Nacional de San Martín y la escuela de Turismo.

Entre las autorizaciones aceptadas son:

- Hotel Cerro Verde
- Hotel Río Sol
- Sumag Casa Hotel
- Vuelo 78 Hotel (Rio hotel"s)
- Posada del Ángel Hotel
- Hotel Cumbaza
- Hotel Suisui
- Central hotel

**Tabla 2***Cantidad de colaboradores de los hoteles evaluados*

Hoteles	Cantidad
Cerro verde	7
Rio sol	12
Sumag casa hotel	5
Vuelo 78 hotel (ex rio hoteles)	7
Posada del angel hotel	5
Hotel cumbaza	19
Hotel sui sui	14
Central hotel	9
Rparaiso wasi	4
<b>Total</b>	<b>82</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.2.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

Producto de la emergencia sanitaria vivenciada como inicio de pandemia en el año 2020, que encaminó a que las empresas cerraran sus puertas; en este caso los hoteles, se desarrollaron diversas estrategias y formas de sobrevivir a este nuevo virus. Asimismo, considerando que a medida que iba mejorando la situación en porcentajes bajos y autorizaciones por parte del estado en la apertura de los establecimientos hoteleros; era necesario y obligatorios aplicar controles ambientales de las habitaciones, colchones y toda la indumentaria que utilizaban los hoteles para la atención de sus huéspedes. Puesto que eran fiscalizados y controlados por los entes pertinentes y así estén aptos en brindar los servicios de alojamiento al turista.

Por lo tanto, los hoteles aplicaron protocolos de bioseguridad como:

Personal debidamente uniformado y con los implementos necesarios, seguros y obligatorios como la mascarilla y en algunos casos protectores faciales.

Antes de ingresar al establecimiento se regía a cada turista, pasar por la toma de temperatura, así como la aplicación de alcohol en la entrada.

### 3.2.6. Aplicación de principios éticos internacionales

- ✓ Se respetó los derechos del autor.
- ✓ No Maleficencia: para el desarrollo de la investigación de principio a fin se respetó la integridad física, así como la psicológica de aquellas personas que fueron partícipes de para la obtención de datos e información que se requirió.
- ✓ Probidad: para la ejecución del estudio se actuó con honestidad durante toda la investigación, lo cual permitió presentar de manera fidedigna los resultados e

información establecidas, evitando que se realicen modificaciones que puedan alterar los resultados

- ✓ Respeto de la propiedad intelectual: se respetó los derechos de propiedad intelectual de aquellos partícipes que aportaron datos para la investigación, además, se evitó el plagio respecto a la información que se ha tomado de otras investigaciones, lo cual se corroboró mediante un sistema de antiplagio.

### **3.3. Sistema de variables**

#### **3.3.1. Variables principales**

##### **Estrategias Motivacionales**

Arias (2012) lo conceptualiza como las diferentes motivaciones que tienen los empleados de una empresa o entidad para acudir a su centro de trabajo y realizar sus funciones de forma eficiente.

#### **3.3.2. Variables secundarias**

##### **Desempeño Laboral**

Werther y Davis (2008) consideran que es la representación del proceso que permite alcanzar una estimación respecto al rendimiento que muestra un colaborador o empleado en su lugar de trabajo.

### **3.4. Procedimientos de la investigación**

#### **3.4.1. Objetivo específico 1:**

Analizar las estrategias motivacionales de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

#### **3.4.2. Objetivo específico 2:**

Evaluar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto

#### **3.4.3. Objetivo específico 3**

Identificar la relación entre las estrategias motivacionales en su dimensión factores extrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

#### **3.4.4. Objetivo específico 4**

Identificar la relación entre las estrategias motivacionales en su dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados del objetivo específico 1

**Tabla 3**

*Análisis descriptivo de la variable “Estrategias Motivacionales” y sus dimensiones*

	Estrategias motivacionales		Factores extrínsecos		Factores intrínsecos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	5	6,1	2	2,4		
Nivel medio	5	6,1	8	9,8	10	12,2
Nivel alto	72	87,8	72	87,8	72	87,8
Total	82	100,0	82	100,0	82	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

Los resultados expusieron que el 87.80% de los participantes afirmaron un nivel alto en cuanto al empleo de las estrategias motivacionales, un 87.80% en el nivel alto en cuanto a los factores extrínsecos y un nivel alto del 87.80% para el caso de los factores intrínsecos.

Así mismo, ello fue consecuencia de que el personal sostuvo que el salario llegaba a compensar las funciones propias del puesto de trabajo, asimismo señalaron que en la empresa existía un ambiente óptimo para el desarrollo de sus funciones, por lo mismo que contaban con medidas de seguridad, además de un entorno basado en respeto entre los colaboradores, sin embargo, consideraban necesario fomentar más actividades que permitan fortalecer y desarrollar relaciones interpersonales entre los colaboradores. Mientras que, ello fue atribuido a que estos consideraron que la gerencia del hotel donde laboran si reconocen el trabajo de sus colaboradores por medio de elogios, además de ello brindan independencia para fomentar el desarrollo de sus actividades, no obstante, un considerable grupo afirmó que en estas empresas hacía falta el otorgamiento de ascensos para el personal destacado.

Respecto a lo mencionado anteriormente, se ha valorado el hecho de encontrar no solo la posibilidad de hacer uso de las estrategias motivacionales dentro de un contexto laboral, con la intención de considerar la optimización de los procesos internos, el ambiente de trabajo y la motivación del colaborador, con la intención de generar un mayor rendimiento y predisposición hacia el trabajo de estos.

## 4.2. Resultados de objetivo específico 2

**Tabla 4**

*Análisis descriptivo de la variable "Desempeño Laboral" y sus dimensiones*

	Desempeño Laboral		Componentes Organizacionales		Componentes personales	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo			3	3,7	3	3,7
Nivel medio	48	58,5	45	54,9	42	51,2
Nivel alto	34	41,5	34	41,5	37	45,1
Total	82	100,0	82	100,0	82	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

Los resultados han especificado que el 58.50% de los participantes encontraron un nivel de desempeño laboral medio, el 54.90% alcanzó un componente organizacional de nivel medio y el 51.20% un nivel medio en cuanto a los componentes personales.

Ello fue consecuencia de que el personal consideró que contaban con la destrezas, así como con los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus funciones, además consideraron que en la empresa se promovía la colaboración, se promovía el trabajo en equipo, llevando esto a que el personal sea cuidadoso en su trabajo y esté siempre en la búsqueda de la excelencia, sin embargo existió cierta deficiencia en cuanto al cumplimiento de los plazos previstos, siendo este el componente a mejorar para alcanzar mayores resultados. Mientras que, se ha demostrado con ello que consideran que el personal muestra iniciativa respecto al aprendizaje de nuevos conocimientos, además es honesto y asumen la responsabilidad de sus acciones, asimismo, muestran respeto hacia los demás, sin embargo, hacía falta que muestren mayor sensibilidad en cuanto a la aceptación y comprensión del punto de vista de los demás.

En base a lo expuesto, se ha valorado el hecho de que el desempeño laboral puede llegar a mejorarse no solo por medio de la capacitación de los colaboradores, sino con la iniciativa que se puede tener por parte del área administrativa en cuanto a la demostración de empatía con las necesidades de estos y la posibilidad de brindarle libertad en la toma de decisiones.

### **Prueba de normalidad**

H1: Los datos de la población proceden de una distribución normal

Ho: Los datos de la población no proceden de una distribución normal

**Tabla 5***Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov – Smirnov			Shapiro Wilk		
	Estadístico	GL	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Variable Estrategias Motivacionales	,182	82	,000	,842	82	,000
Factores Extrínsecos	,196	82	,000	,820	82	,000
Factores Intrínsecos	,204	82	,000	,847	82	,000
Variable Desempeño laboral	,183	82	,000	,858	82	,000
Componentes Organizacionales	,205	82	,000	,863	82	,000
Componentes personales	,181	82	,000	,889	82	,000

*Fuente:* Elaboración propia

A partir de los resultados observados en la tabla y teniendo en consideración que la muestra del estudio fue representada por 82 personas, fue que se determinó el uso de la prueba Kolmogorov Smirnov, la misma que habiendo conseguido un valor de sigma inferior a 0.050, se alcanzó a exponer la posibilidad de establecer la correlación entre los elementos estudiados.

#### 4.3. Resultados del objetivo específico 3

**Tabla 6***Correlación entre Factores extrínsecos y desempeño laboral*

Correlaciones			
		Factores extrínsecos	Desempeño laboral
Factores extrínsecos	Correlación	1	0.527
	Significatividad		0.000
	N	82	82
Desempeño laboral	Correlación	0.527	1
	Significatividad	0.000	
	N	82	82

*Fuente:* Elaboración propia

Respecto a los resultados de correlación de los factores extrínsecos y el desempeño laboral, se consignó que habiendo alcanzado un valor de sigma inferior a 0.050 se puso en evidencia la existencia de la hipótesis alternativa. Lo señalado anteriormente ha demostrado la relación de los elementos estudiados, asimismo se alcanzó un valor de relación equivalente a 0.527 señalando con ello una correlación positiva considerable entre ambos elementos, donde el tipo de relación fue directamente proporcional.

Se ha demostrado con lo mencionado anteriormente que, ante una posible mejora de los factores extrínsecos, se puede beneficiar con ello el nivel de desempeño laboral alcanzado dentro del ámbito de estudio.

En cuando a lo especificado, lo que se puede demostrar es que la posibilidad de solución involucra el empleo de los factores extrínsecos como el ambiente físico o la seguridad laboral, consecuencia de las políticas internas de la entidad, pueden llegar a ser elementos óptimos en referencia con la mejora del desempeño laboral por parte de los colaboradores. Dentro de los factores de mayor incidencia, se ha podido manifestar que estos han sido la seguridad laboral, el sueldo y los beneficios que han recibido lo colaboradores, debido a que estos lo relacionan con la estabilidad que pueden mantener dentro del ámbito de trabajo, buscando una mejora constante de suelo, debido al incremento del mercado comercial y la actividad económica de la entidad para la que laboran.

#### 4.4. Resultados del objetivo específico 4

**Tabla 7**

*Correlación entre Factores intrínsecos y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>			
		Factores intrínsecos	Desempeño laboral
Factores intrínsecos	Correlación	1	0.526
	Significatividad		0.000
	N	82	82
Desempeño laboral	Correlación	0.526	1
	Significatividad	0.000	
	N	82	82

*Fuente:* Elaboración propia

Referente a los resultados de correlación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral se determinó que con un valor de sigma inferior a 0.050 se validó la hipótesis alternativa, la cual evidencia una relación entre los elementos evaluados. Lo señalado anteriormente, ha demostrado un valor de relación semejante a 0.526 se demostró una correlación positiva considerable entre los dos elementos, donde además el tipo de relación fue directamente proporcional.

Así mismo, se ha especificado que la mejora u optimización de los factores intrínsecos puede llegar a beneficiar significativamente el nivel de desempeño laboral de los colaboradores.

Ante lo expuesto, se ha valorado que la posibilidad de mejora del nivel de desempeño laboral radica en la predisposición de poder optimizar el nivel de logro y la compensación que se llega a tener en cuanto a ello, brindando independencia laboral y un mayor reconocimiento.



#### 4.5. Resultados del objetivo general

**Tabla 8**

*Correlación entre Estrategias Motivacionales y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>			
		Estrategias Motivacionales	Desempeño laboral
Estrategias Motivacionales	Correlación	1	0.525
	Significatividad		0.000
	N	82	82
Desempeño laboral	Correlación	0.525	1
	Significatividad	0.000	
	N	82	82

*Fuente:* Elaboración propia

Respecto a los resultados de correlación entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral, los resultados demostraron que habiendo conseguido un valor de sigma inferior a 0.000 fue demostró la existencia de la hipótesis alternativa, la misma que determina la existencia de una relación entre las variables estudiadas. De igual manera, se obtuvo un valor de relación de 0.525 el cual ha consignado una correlación positiva considerable entre ambas variables, donde el tipo de relación fue directamente proporcional.

Además, los resultados han demostrado que existió un comportamiento positivo en cuanto a las estrategias motivacionales, esperando con ello una mejora en referencia con el nivel de desempeño laboral, bajo cada una de las dimensiones que la conforman, tales como el componente organizacional y el componente personal.

Así mismo, la posibilidad de solución involucra que se llegue a mantener la posibilidad de hacer uso de estrategias de compensación relacionadas con el reconocimiento, el nivel de logro y el hecho de contar con un ambiente físico que motive a cada uno de los colaboradores en referencia con el desempeño individual y colectivo.

#### 4.6. Discusiones

En cuanto al **objetivo general**, los resultados han señalado que con un valor de sigma de 0.000 se determinó la existencia de una relación directamente proporcional entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas hoteleras evaluadas. Asimismo, los resultados demostraron que ambas variables mostraron una correlación positiva considerable, a consecuencia de haber obtenido un valor de relación equivalente a 0.525. Del mismo modo, Guale (2019) sostuvo que el desempeño laboral se encuentra influenciado por diversos factores, en tal sentido la falta de motivación, así como la limitada apertura a capacitaciones y la

ineficiente planificación de objetivos conlleva a que el personal se sienta insatisfecho con sus actividades y, por ende, mostraran desánimo en el desarrollo de sus funciones. Por su parte, Ospina y Triana (2017) expusieron que cerca del 45% de los colaboradores evidenciaron una falta de compromiso con el desarrollo de las actividades efectuadas por la empresa, además de haber evidenciado su incomodidad con la compañía, siendo consecuencia de que estos no contaban con oportunidades de progreso, siendo resultado de la falta de estrategias motivacionales.

De modo que, los resultados alcanzados en el estudio han mostrado similitud con lo expuesto con los autores mencionados, debido a que exponen la necesidad de que las empresas implementen estrategias motivacionales que les permita obtener un mayor desempeño por parte de sus colaboradores, lo mismo que sea reflejado en el resultado del desarrollo de sus funciones, favoreciendo además al logro de los objetivos de la organización. Asimismo, lo expuesto en líneas anteriores se encuentra fundamentado en lo señalado por Ramírez (2012) quien afirma que la motivación laboral hace referencia al impulso que contribuye a que el personal obtenga ciertas metas en su centro de trabajo, brindando mayor efectividad sobre el esfuerzo agregado que muestra el individuo y lo empuja al logro de sus objetivos. Mientras que, Rubio (2008) quien manifestó que el desempeño laboral representa un proceso que permite que las organizaciones obtengan un amplio panorama que le permita verificar el cumplimiento de sus metas en base al rendimiento de su personal.

Respecto al **objetivo específico 1**, los resultados han demostrado que las estrategias motivacionales se encontraron en un nivel alto con una representación de 87.8%, mientras que con un valor de 6.1% se hallaron en un nivel medio. De igual manera, los resultados reflejaron que los factores extrínsecos con el 87.80% se encontró en un nivel alto y con el 9.76% estuvo en un nivel medio. Mientras que, los factores intrínsecos con el 87.80% alcanzó un nivel alto y con el 12.20% obtuvo un nivel medio. Asimismo, Merino (2017) expuso que las estrategias motivacionales tales como descansos, adecuado clima laboral, ascensos, los elogios, entre otros, repercutieron sobre el desempeño alcanzado por los colaboradores, en vista de que el 67% demostró conductas favorables que contribuían sobre el logro de las metas. De igual manera, Marquina (2018) sostuvo que el 49% de trabajadores mostró conformidad no solo con su entorno laboral, sino también con su cargo asignado, además, el 67% señaló la relevancia de contar con estrategias motivacionales que generen el aumento de la satisfacción laboral.

En tal sentido, es posible afirmar que los resultados conseguidos en la investigación mostraron concordancia con lo manifestado por los autores, quienes afirman que las

estrategias motivacionales representan el mecanismo más apropiado para la consecución de un alto nivel de desempeño laboral y esto encamine hacia el alcance de los objetivos institucionales, como consecuencia de que los colaboradores muestran satisfacción en su centro de trabajo. De modo que, lo antes mencionado se encuentra sustentado en lo argumentado por Ramírez (2012) quien sostuvo que la motivación laboral conduce a cambios en las personas, en cuanto está basada tanto en impulso externos como internos, los cuales determinan la efectividad que pueda alcanzar el individuo en el desarrollo de sus funciones.

Referente al **objetivo específico 2**, los resultados indicaron que el desempeño laboral en el 58.5% de los colaboradores estuvo en nivel medio, mientras que el 41.5% de trabajadores mostró un nivel alto. Asimismo, respecto a los componentes organizacionales, el 54.88% del personal sostuvo que se halló en nivel medio, mientras que los componentes personales en el 51.22% se mantuvo en el mismo nivel. Por su parte, Sánchez (2016) ha indicado que el 65% de los trabajadores sostuvo que no recibieron motivación que ayude a que estos ejerzan de forma adecuada sus funciones, es decir la falta de motivación desfavorecía su desempeño laboral. Del mismo modo, Ratto (2018) sostuvo que el 43% de los trabajadores se mostró insatisfecho, haciendo referencia a que esto era producto de las escasas estrategias motivacionales que recibían por parte de la empresa, lo cual influenciaba sobre el comportamiento que estos mostraban durante la ejecución de sus actividades.

En base a lo señalado es posible afirmar que, los resultados han demostrado similitud con lo expuesto por los autores, en vista de que manifiestan que el comportamiento que muestra el personal se encuentra influenciado por los mecanismos a los que recurre la organización para mantener en un nivel óptimo su motivación, siendo necesario que las empresas enfatizen en las necesidades humanas de su personal, no solo para el logro de su buen desempeño sino para que al mismo tiempo esto incida en la creación de un adecuado clima laboral. Asimismo, lo antes mencionado se halla cimentado en lo expuesto por Rubio (2008), quien manifestó que el desempeño laboral se vincula con el comportamiento del personal en la búsqueda de las metas organizacionales, asimismo, corresponde a un proceso a través del cual se visualiza el nivel de éxito de un individuo o de toda una organización. Mientras que, Martínez (2012) sostiene que la motivación cobra importancia sobre el desempeño laboral, por lo mismo que cuando los colaboradores no perciben que su trabajo es reconocido, eso genera cierto grado de insatisfacción y por ende, afecta sobre su rendimiento laboral.

En cuanto al **objetivo específico 3**, los resultados reflejaron que con un valor de sigma de 0.000 se evidenció la existencia de una relación directamente proporcional entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral. Del mismo modo, los resultados señalaron que ambos elementos demostraron una correlación positiva considerable, debido a que se alcanzó un valor de relación equivalente a 0.527. Además, se determinó que ambos elementos se encontraron en un nivel alto con una representación del 100%, sin embargo, cuando el 79.2% del personal mostró un nivel alto respecto a los factores extrínsecos, su desempeño laboral alcanzó un nivel medio. De igual manera, Arévalo (2016) ha manifestado que el 33% del personal sostuvo la necesidad que existe en la organización de que sus líderes muestren iniciativa, como los incentivos o algún otro tipo de motivación, las cuales ayuden a que los subordinados ejerzan de forma adecuada sus actividades. Igualmente, Florida (2017) ha expuesto que el 37.1% del personal mostró un nivel bajo en cuanto a su motivación y un nivel medio respecto a su desempeño laboral, atribuyéndole a las deficientes condiciones laborales que les brindaba la empresa, lo cual no favorecía en su óptimo desempeño.

De modo que, los resultados alcanzados han reflejado concordancia con lo argumentado por los autores, en consecuencia, de que estos han afirmado que las estrategias motivacionales enfocadas en los factores extrínsecos inciden sobre el desempeño que muestra el personal, siendo así necesario hacer hincapié en el desarrollo de un adecuado ambiente laboral, brindar al trabajador seguridad laboral y beneficios acorde a sus necesidades. Todo lo mencionado se encuentra sustentado en lo expuesto por Arias (2012) quien afirma que los factores extrínsecos son los que se dan fuera del individuo e implican el ambiente físico de la empresa, las relaciones interpersonales, la seguridad laboral brindada al personal, los beneficios, así como el sueldo ofrecido, entre otros. Mientras que, Dessler (2009) quien sostuvo que el desempeño laboral representa un proceso que envuelve la identificación del logro de las metas organizacionales, en base a una evaluación orientada a respaldar la obtención de los objetivos.

Respecto al **objetivo específico 4**, los resultados consignaron que con un valor de sigma inferior a 0.050 se demostró la existencia de una relación directamente proporcional entre los factores intrínsecos con el desempeño laboral. Asimismo, los resultados indicaron que ambos elementos analizados alcanzaron una correlación positiva considerable, debido a que se obtuvo un valor de relación de 0.526. Igualmente, se demostró que ambos elementos con una representación del 100% se hallaron en un nivel alto, no obstante, cuando el 79.2% del personal alcanzó un nivel alto en los factores intrínsecos, su desempeño laboral estuvo en un nivel medio. Del mismo modo, Marquina

(2018) señaló que las estrategias motivacionales mostraron una relación significativa con la satisfacción laboral demostrada por los colaboradores, en cuanto el 67% del personal se mostró satisfecho debido a los reconocimientos y capacitaciones otorgadas. Además, Ratto (2018) sostuvo que el 43% del personal encuestado se mostró insatisfecho con su centro de trabajo y sus funciones, debido a que consideraron que la empresa requería de cambios porque sus políticas o prácticas no se encontraban orientadas a incrementar el nivel de motivación de su personal.

Por ende, los resultados alcanzados muestran semejanza con lo manifestado por los autores, quienes han expuesto la relevancia de los factores intrínsecos, entendiendo con ello que las organizaciones deben fomentar e incrementar en sus políticas, la práctica de estrategias motivacionales como los elogios o reconocimientos, ya que estos influyen en el desempeño del colaborador, quien al recibirlo siente que su trabajo está siendo valorado por la empresa. Lo mencionado se sustenta en lo señalado por Arias (2012) quien expuso que los factores intrínsecos representan los logros que ha alcanzado cada individuo, lo cual conduce hacia el reconocimiento de estos, sirviendo como un motivador que repercute en el rendimiento laboral del trabajador. Asimismo, Mondy y Noe (2005) indicaron que la evaluación respecto al desempeño laboral contribuye considerablemente sobre la mejora de la productividad del personal, estableciendo las estrategias más idóneas que ayuden a incentivarlos hacia el logro de las metas de la empresa.

## CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general que, existió una relación directamente proporcional entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, debido a que se obtuvo un valor de sigma de 0.000. De igual manera, con un valor de relación de 0.525 se demostró una correlación positiva considerable entre las variables estudiadas.

Respecto al objetivo específico 1 que, las estrategias motivacionales de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas alcanzaron un nivel alto con una representación de 87.8%, seguido de un nivel medio con una representación del 6.1%.

Respecto al objetivo específico 2 que, el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas alcanzó un nivel medio con una representación del 58.5%, mientras que en el 41.5% de colaboradores se obtuvo un nivel alto.

Respecto al objetivo específico 3 que, existió una relación directamente proporcional entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral, por lo mismo que se obtuvo un valor de sigma equivalente a 0.000. Además, se demostró una correlación positiva considerable entre ambos elementos estudiados, ya que se alcanzó un valor de relación de 0.527, en donde los principales factores considerados fueron: la seguridad laboral, sueldo y beneficios económicos.

Respecto al objetivo específico 4 que, existió una relación directamente proporcional entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral, ya que se alcanzó un valor de sigma inferior a 0.050. De igual manera, habiendo obtenido un valor de relación de 0.526 se demostró la existencia de una correlación positiva considerable entre los elementos analizados.

## RECOMENDACIONES

A las empresas hoteleras, realizar mejoras en cuanto a las estrategias motivacionales, las mismas que permitan elevar el rendimiento o desempeño laboral de sus colaboradores, a través de su participación en la búsqueda y logro de metas institucionales.

A las empresas hoteleras, fortalecer el uso de estrategias motivacionales, ya que estas son esenciales para que el personal se encuentre más comprometido y continúe trabajando en el logro de las metas institucionales.

A las empresas hoteleras, incorporar en sus actividades las evaluaciones respecto al desempeño laboral para los colaboradores de las diferentes áreas, permitiéndole identificar su nivel de satisfacción de estos con la organización y evaluar las posibles deficiencias que puedan existir en la compañía para tomar las medidas correctivas más apropiadas.

A las empresas hoteleras implementar en sus políticas, una escala de incentivos tanto económicos como no económicos en base al trabajo desarrollado por los colaboradores, conduciendo esta práctica al logro de las metas institucionales.

A las empresas hoteleras, elaborar e incorporar un programa de reconocimiento, el mismo que permita incentivar e impulsar a su personal hacia un mejor desempeño laboral.

Se recomienda a los administradores de empresas hoteleras, aplicar una capacitación continua e intensiva en protocolos de seguridad a su personal. Estos protocolos deben abarcar aspectos físicos, digitales y biológicos/medioambientales. La finalidad de esta recomendación es asegurar que el personal esté preparado para responder rápidamente y de manera efectiva a cualquier eventualidad, garantizando así el bienestar y la seguridad de los huéspedes, y posiblemente evitando daños más graves a la infraestructura del hotel. La seguridad de los huéspedes y del personal es la base de cualquier negocio hotelero exitoso.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. A. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Arévalo, V. (2016). *Liderazgo directivo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos – Loreto 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú.
- Arias, G. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Trillas.
- Bobadilla, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México, D.F., : McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México : Pearson Educación
- Flórez, J. (2010). *El comportamiento humano de las organizaciones*. Lima : Universidad del Pacífico.
- Floridas Panduro, J. G. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero* . Tarapoto.
- Guale, A. (2019). *Modelo de planeación estratégica para mejorar el desempeño laboral en el Hotel “Salinas”, ubicado en el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.
- Hernández, M., y Ramos, M. M. (2002). *Motivación animal y humana*. México : El Manual Moderno.
- Herrera, F., Ramírez, M., Roa, J., y Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana De Educación*, 34(1), 1-21.
- Jimenez, C. (2009). Motivación y Habilidades de Dirección. *Revista Electrónica CEMCI*(4), 1 - 16.



- Marquina, L. (2018). *Influencia de las estrategias de motivación para la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel Fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017*. Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Martinez, M. (2012). *Motivacion: La gestion empresarial*. Madrid: Diaz de santos.
- McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. Oxford, England: Van Nostrand Reinhold. ISBN-13: 978-18913-963-97.
- Merino, K. (2017). *Influencia de las estrategias motivacionales en el desempeño de los trabajadores del área de recepción de los Hoteles 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo respecto a la eficacia en la atención al huésped*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Merino, L. (2017). *Influencia de la estrategias motivacionales en el desmepeño de los trabajadores del area de recepcion de los Hoteles 4 y 5*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8401/MERINO%20SIPIRAN%20KARLA%20LIZET%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mondy, W., y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Morris, C. G., y Maisto, A. A. (2005). *Introducción a la Psicología* (Doudecima ed.). México: Pearson Educación.
- Opere, M. (2 de mayo de 2013). *7 estrategias motivacionales para practicar en la empresa*. Obtenido de Ambiente laboral y satisfacción laboral: <https://blog.grupo-pya.com/7-estrategias-motivacionales-practicar-la-empresa/>
- Ospina, D., y Triana, L. (2017). *Análisis de la motivación en el personal del Hotel Las Américas Resort en Cartagena de Indias*. Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.
- Ramírez, A. (29 de Marzo de 2012). *La motivacion*. Obtenido de Blogger: <http://motivaciongrupob.blogspot.pe/2012/03/concepto-de-motivacion.html>
- Ratto, P. (2018). *Las estrategias motivacionales y el desempeño de los empleados del área de recepción caso: Hotel Sheraton Lima and Convention Center, 2017*. Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta ed.). México: Pearson.
- Rubio, P. (2008). *Introducción a la gestión empresarial. Fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas*. Madrid, España: Instituto Europeo de Gestión.
- Sánchez, C., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Sanchez, L. (2016). *Desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa en el año 2016, Lince*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Peru.
- The Water y Coffe Company. (4 de Marzo de 2019). *Las 5 tecnicas mas efectivas de motivacion laboral*. Obtenido de Eden: <https://www.aguaeden.es/blog/las-5-tecnicas-mas-efectivas-de-motivacion-laboral>
- Torrealba, Y. (16 de julio de 2015). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-motivacion-organizacional/>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Werther, W., y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas* (Sexta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

#### ENCUESTA A LOS COLABORADORES PARA EVALUAR LAS ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES

Buen día:

Estimado encuestado, el presente cuestionario, se realiza con el objetivo de analizar las estrategias motivacionales que desarrollan los hoteles tres estrellas, Tarapoto – 2019, para lo cual agradeceré que evalúe cada enunciado marcando con una x en la casilla que usted crea conveniente, así mismo manifestarle que la misma es de carácter anónimo.

Nota: Usted tiene 5 opciones de respuesta, marque la opción que más se acerca a su percepción.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Edad.....

Sexo.....

Ocupación.....

<b>Factores extrínsecos</b>						
1	¿El salario que percibe compensa las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Las políticas de la empresa se adecuan a las necesidades del personal sin que esta perjudique su integridad?	1	2	3	4	5
3	¿La gerencia del hotel fomenta actividades de confraternidad para mejorar las relaciones interpersonales?	1	2	3	4	5
4	¿La gerencia del hotel le ofrece instalaciones y ambientes en óptimas condiciones para desarrollar su labor?	1	2	3	4	5
5	¿La gerencia del hotel designa un supervisor para el monitoreo de la función del personal?	1	2	3	4	5

6	¿La gerencia ofrece una posición de respeto y admiración en el personal de manera equitativa?	1	2	3	4	5
7	¿La gerencia del hotel toma en cuenta las medidas de seguridad correspondiente a las funciones del personal?	1	2	3	4	5
<b>Factores intrínsecos</b>						
8	¿El personal es elogiado por los logros obtenido?	1	2	3	4	5
9	¿La gerencia del hotel reconoce el buen trabajo del personal?	1	2	3	4	5
10	¿La gerencia del hotel ofrece independencia para realizar sus actividades?	1	2	3	4	5
11	¿El otorgamiento de responsabilidades prima en toda delegación de tareas?	1	2	3	4	5
12	¿La gerencia del hotel otorga ascensos al personal destacado?	1	2	3	4	5

## ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES

Buen día:

Estimado encuestado, el presente cuestionario, se realiza con el objetivo de conocer el nivel de desempeño de los colaboradores de los hoteles 3 estrellas, Tarapoto – 2019, para lo cual agradeceré que evalúe cada enunciado marcando con una x en la casilla que usted crea conveniente, así mismo manifestarle que la misma es de carácter anónimo.

Nota: Usted tiene 5 opciones de respuesta, marque la opción que más se acerca a su percepción.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<b>Componentes organizacionales</b>						
1	Demuestra destreza y conocimiento suficiente para desarrollar eficientemente sus labores.	1	2	3	4	5
2	Demuestra la capacidad para trabajar en equipo.	1	2	3	4	5
3	Colabora, comparte planes, descubre y promueve la colaboración.	1	2	3	4	5
4	Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, buscando siempre la excelencia.	1	2	3	4	5
5	Utiliza adecuada y correctamente los recursos de la institución.	1	2	3	4	5
6	Identifica los problemas oportunamente.	1	2	3	4	5
7	Cumple con los plazos previstos.	1	2	3	4	5
<b>Componentes personales</b>						
8	Toma iniciativa para aprender nuevos conocimientos y extender sus horizontes.	1	2	3	4	5

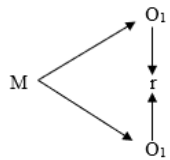
9	Es honesto en lo que se hace, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales.	1	2	3	4	5
10	Se dirige a las personas con respeto y desarrolla efectivas relaciones de trabajo, con los jefes, colegas y clientes.	1	2	3	4	5
11	Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende.	1	2	3	4	5

## Anexo 2: Matriz de consistencia

**Título: Relación entre las Estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>¿Cuál es la relación entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Analizar las estrategias motivacionales de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.</p> <p>Evaluar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.</p> <p>Identificar la relación entre las estrategias motivacionales en su dimensión factores extrínsecos y el</p>	<p><b>Hi:</b> Existe relación entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Se utilizará la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Se utilizará el cuestionario</p> <p><b>Validez</b></p> <p>Los instrumentos serán validados de acuerdo al juicio de expertos.</p>



	<p>desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.</p> <p>Identificar la relación entre las estrategias motivacionales en su dimensión factores intrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.</p>		<p><b>Confiabilidad</b></p> <p>Los datos serán confiabilizados a través del Alfa de Cronbach.</p>																			
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b></p>																				
<p><b>No experimental</b></p>  <p><b>Donde:</b>  M: Colaboradores de los hoteles 3 estrellas, Tarapoto  O<sub>1</sub>: Estrategias motivacionales  O<sub>2</sub>: Desempeño laboral  r : Relación entre las variables</p>	<p><b>Población:</b> para el presente estudio la población estará conformada por todos los trabajadores de 12 hoteles categoría 3 estrellas en, Tarapoto.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estará conformada por 82 trabajadores o colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.</p>	<p>ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIFINICION CONCEPTUAL</th> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ESCALA DE MEDICION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="8">Lo conceptualiza como las diferentes motivaciones que tienen los empleados de una empresa o entidad para acudir a su centro de trabajo y realizar sus funciones de forma eficiente. estrategias (Arias, 2012)</td> <td rowspan="8">Factores extrínsecos</td> <td>Edad</td> <td rowspan="3">Totalmente en desacuerdo (1)</td> </tr> <tr> <td>Sexo</td> </tr> <tr> <td>ocupación</td> </tr> <tr> <td>Sueldo y beneficios</td> <td rowspan="2">En desacuerdo (2)</td> </tr> <tr> <td>Política de la institución y su organización</td> </tr> <tr> <td>Relaciones con los compañeros de trabajo</td> <td rowspan="3">Indeciso (3)</td> </tr> <tr> <td>Ambiente físico</td> </tr> <tr> <td>Supervisión</td> </tr> <tr> <td>Status</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	DIFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	Lo conceptualiza como las diferentes motivaciones que tienen los empleados de una empresa o entidad para acudir a su centro de trabajo y realizar sus funciones de forma eficiente. estrategias (Arias, 2012)	Factores extrínsecos	Edad	Totalmente en desacuerdo (1)	Sexo	ocupación	Sueldo y beneficios	En desacuerdo (2)	Política de la institución y su organización	Relaciones con los compañeros de trabajo	Indeciso (3)	Ambiente físico	Supervisión	Status		
DIFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION																			
Lo conceptualiza como las diferentes motivaciones que tienen los empleados de una empresa o entidad para acudir a su centro de trabajo y realizar sus funciones de forma eficiente. estrategias (Arias, 2012)	Factores extrínsecos	Edad	Totalmente en desacuerdo (1)																			
		Sexo																				
		ocupación																				
		Sueldo y beneficios	En desacuerdo (2)																			
		Política de la institución y su organización																				
		Relaciones con los compañeros de trabajo	Indeciso (3)																			
		Ambiente físico																				
		Supervisión																				
Status																						

			Seguridad Laboral	De acuerdo
		Factores intrínsecos	Logros.	(4)
			Reconocimientos.	Totalmente de acuerdo
			Independencia laboral.	
			Responsabilidad.	
			Promoción	(5)
<b>Desempeño laboral</b>				
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Desempeño laboral	Consideran que es la representación del proceso que permite alcanzar una estimación respecto al rendimiento que muestra un colaborador o empleado en su lugar de trabajo. Werther y Davis (2008).	Componentes organizacionales	Calidad administrativa del trabajo	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Capacidad para trabajar en equipo	
			Apoyo y cooperación en el trabajo	
			Perfeccionamiento en el trabajo	
		Manejo adecuado de los recursos utilizados		
		Componentes	Toma de decisiones y solución de problemas	
			Compromiso de servicio	
			Iniciativa y excelencia en el trabajo	
Integridad en sus acciones				

				perso nales	Comunicación a todo nivel		
					Demuestra empatía en sus acciones		

### Anexo 3: Fotos

#### CARTA DE AUTORIZACION PARA REALIZAR UNA ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN TURISMO.

SEÑORES GERENTES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE 3 ESTRELLAS:

Es grato dirigirme a usted y al mismo tiempo informar que somos egresadas de dicha universidad y estamos realizando un trabajo de investigación y estamos bajo la supervisión de la lic. Erika Patricia Chang Alva.

El tema a investigar es "LA RELACION ENTRE LAS ESTRAGIAS MOTIVACIONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LOS HOTELES 3 ESTRELLAS , TARAPOTO".

En este sentido estamos realizando encuesta para la recopilación de datos entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

Por lo tanto, le solicitamos que tenga amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas al personal del establecimiento.

La información proporcionada por su personal en general, se mantendrá confidencial y se utilizara únicamente con fines académicos.

Sin otro particular me suscribo de usted esperando su atención.

Saludos cordiales.



Lucy Ruth Infante Farceque

TESISTA



Jasmy Reátegui Mori

TESISTA



Mariela Pérez Palloza / Hotel Susui  
70864350

### CARTA DE AUTORIZACION PARA REALIZAR UNA ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN TURISMO.

SEÑORES GERENTES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE 3 ESTRELLAS:

Es grato dirigirme a usted y al mismo tiempo informar que somos egresadas de dicha universidad y estamos realizando un trabajo de investigación y estamos bajo la supervisión de la lic. Erika Patricia Chang Aíva.

El tema a investigar es "LA RELACION ENTRE LAS ESTRAGIAS MOTIVACIONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LOS HOTELES 3 ESTRELLAS , TARAPOTO".

En este sentido estamos realizando encuesta para la recopilación de datos entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

Por lo tanto, le solicitamos que tenga amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas al personal del establecimiento.

La información proporcionada por su personal en general, se mantendrá confidencial y se utilizara únicamente con fines académicos.

Sin otro particular me suscribo de usted esperando su atención.

Saludos cordiales.



Lucy Ruth Infante Farceque  
TESISTA



Arturo Rodríguez Zamora  
Hotel Cerro Verde



Jasmy Reátegui Mori  
TESISTA

**CARTA DE AUTORIZACION PARA REALIZAR UNA ENCUESTA**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION EN TURISMO.

**SEÑORES GERENTES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE 3  
ESTRELLAS:**

Es grato dirigirme a usted y al mismo tiempo informar que somos egresadas de dicha universidad y estamos realizando un trabajo de investigación y estamos bajo la supervisión de la Ic. Erika Patricia Chang Alva.

El tema a investigar es "LA RELACION ENTRE LAS ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LOS HOTELES 3 ESTRELLAS , TARAPOTO".

En este sentido estamos realizando encuesta para la recopilación de datos entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

Por lo tanto, le solicitamos que tenga amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas al personal del establecimiento.

La información proporcionada por su personal en general, se mantendrá confidencial y se utilizara únicamente con fines académicos.

Sin otro particular me suscribo de usted esperando su atención.

Saludos cordiales.



Lucy Ruth Infante Farceque  
TESISTA



Jasmín Reátegui Mori  
TESISTA



Benjamin Sanchez  
Hotel Tarapoto

## CARTA DE AUTORIZACION PARA REALIZAR UNA ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN TURISMO.

**SEÑORES GERENTES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE 3 ESTRELLAS:**

Es grato dirigirme a usted y al mismo tiempo informar que somos egresadas de dicha universidad y estamos realizando un trabajo de investigación y estamos bajo la supervisión de la lic. Erika Patricia Chang Alva.

El tema a investigar es "LA RELACION ENTRE LAS ESTRAGIAS MOTIVACIONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LOS HOTELES 3 ESTRELLAS , TARAPOTO".

En este sentido estamos realizando encuesta para la recopilación de datos entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

Por lo tanto, le solicitamos que tenga amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas al personal del establecimiento.

La información proporcionada por su personal en general, se mantendrá confidencial y se utilizara únicamente con fines académicos.

Sin otro particular me suscribo de usted esperando su atención.

Saludos cordiales.



Lucy Ruth Infante Farceque

TESISTA



Jasmy Reátegui Mori

TESISTA



Dennis Repejo  
46525275  
RZO . SOL

**CARTA DE AUTORIZACION PARA REALIZAR UNA ENCUESTA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN TURISMO.**

**SEÑORES GERENTES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE 3 ESTRELLAS:**

Es grato dirigirme a usted y al mismo tiempo informar que somos egresadas de dicha universidad y estamos realizando un trabajo de investigación y estamos bajo la supervisión de la lic. Erika Patricia Chang Alva.

El tema a investigar es "LA RELACION ENTRE LAS ESTRAGIAS MOTIVACIONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LOS HOTELES 3 ESTRELLAS , TARAPOTO".

En este sentido estamos realizando encuesta para la recopilación de datos entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

Por lo tanto, le solicitamos que tenga amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas al personal del establecimiento.

La información proporcionada por su personal en general, se mantendrá confidencial y se utilizara únicamente con fines académicos.

Sin otro particular me suscribo de usted esperando su atención.

Saludos cordiales.



**Lucy Ruth Infante Farceque**

**TESISTA**



**Jasmy Redegui Mori**

**TESISTA**





**CARTA DE AUTORIZACION PARA REALIZAR UNA ENCUESTA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN TURISMO.**

**SEÑORES GERENTES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE 3 ESTRELLAS:**

Es grato dirigirme a usted y al mismo tiempo informar que somos egresadas de dicha universidad y estamos realizando un trabajo de investigación y estamos bajo la supervisión de la lic. Erika Patricia Chang Alva.

El tema a investigar es **"LA RELACION ENTRE LAS ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LOS HOTELES 3 ESTRELLAS , TARAPOTO"**.

En este sentido estamos realizando encuesta para la recopilación de datos entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

Por lo tanto, le solicitamos que tenga amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas al personal del establecimiento.

La información proporcionada por su personal en general, se mantendrá confidencial y se utilizara únicamente con fines académicos.

Sin otro particular me suscribo de usted esperando su atención.

Saludos cordiales.



**Lucy Ruth Infante Farceque**  
**TESISTA**



**Jasmy Reátegui Mori**  
**TESISTA**



**Karol Gabriela Alvarado**  
**Siemens Casa Hotel**

## CARTA DE AUTORIZACION PARA REALIZAR UNA ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN-ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN TURISMO.

SEÑORES GERENTES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE 3 ESTRELLAS:

Es grato dirigirme a usted y al mismo tiempo informar que somos egresadas de dicha universidad y estamos realizando un trabajo de investigación y estamos bajo la supervisión de la lic. Enka Patricia Chang Alva.

El tema a investigar es "LA RELACION ENTRE LAS ESTRAGIAS MOTIVACIONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LOS HOTELES 3 ESTRELLAS , TARAPOTO".

En este sentido estamos realizando encuesta para la recopilación de datos entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los hoteles 3 estrellas, Tarapoto.

Por lo tanto, le solicitamos que tenga amabilidad de otorgar permiso para realizar encuestas al personal del establecimiento.

La información proporcionada por su personal en general, se mantendrá confidencial y se utilizara únicamente con fines académicos.

Sin otro particular me suscribo de usted esperando su atención.

Saludos cordiales.



Lucy Ruth Infante Farceque  
TESISTA



Jasmy Reátegui Mori  
TESISTA



Jacky Lee Gonzalez Choy  
Rio Hotel's - Vuelo 78 Hotel

FOTO N° 1



*Fuente:* Elaboración propia

Descripción: Entrevista de las investigadoras con el gerente del hotel Cumbaza.

FOTO 2



*Fuente:* Elaboración propia

Descripción: Entrevista de las investigadoras con los colaboradores del Hotel Cumbaza

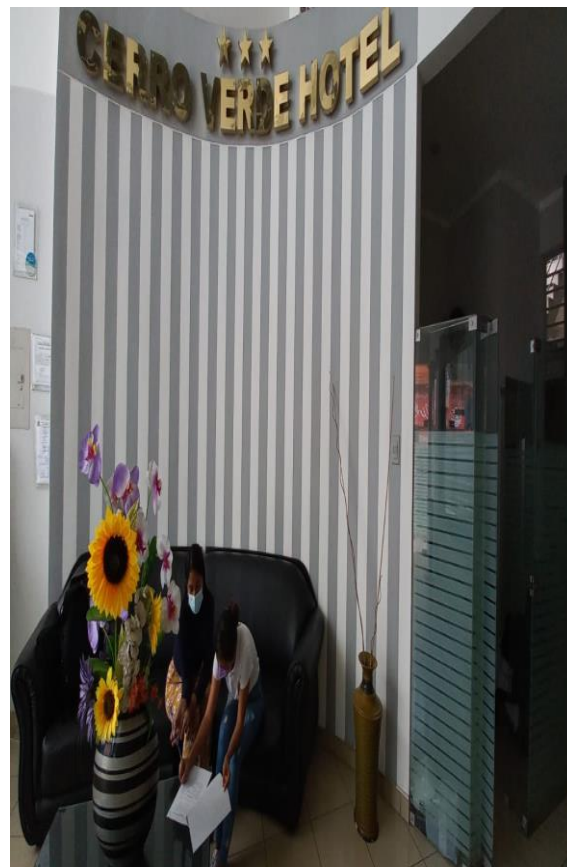
FOTO 3



*Fuente:* Elaboración propia

Descripción: Entrevista de las investigadoras con las colaboradoras del Hotel Suisui.

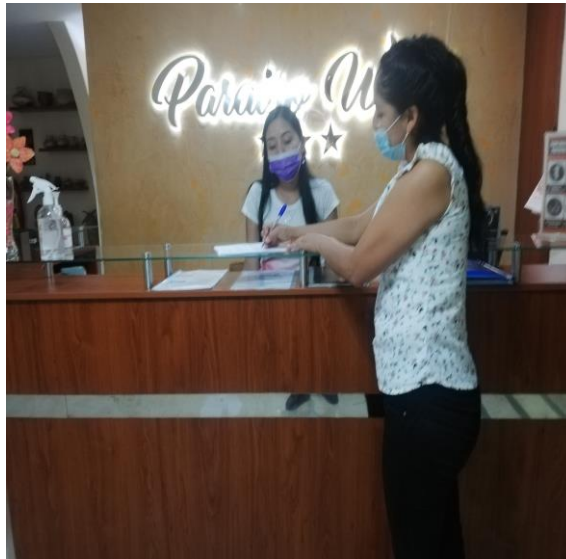
FOTO 4



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Entrevista de las investigadoras con los colaboradores del Hotel Posada del Ángel y Cerro Verde

FOTO 4



*Fuente:* Elaboración propia

Descripción: Entrevista de las investigadoras con los colaboradores del Hotel Paraíso Wau

FOTO 5



*Fuente:* Elaboración propia

Descripción: Entrevista de las investigadoras con los colaboradores del Hotel Central

FOTO 6



*Fuente:* Elaboración propia

Descripción: Foto de investigadoras en el hotel Posadas del Ángel, luego de aplicar sus encuestas.



**Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de recolección de datos****Tabla 9**  
*Confiabilidad Alfa de Cronbach*

Variable	Confiabilidad	Estado
Variable 1	0.984	Confiable
Variable 2	0.721	Confiable
Ambas variables	0.744	Confiable

*Fuente:* Elaboración propia

Se contó con un valor de Alfa de Cronbach, tanto analizado de forma independiente, como analizado de forma colectiva, en donde al contar con un valor superior a 0.70 para cada uno de los casos, fue que se consignó un alto nivel de confianza, respecto al instrumento de recojo de datos.

BASE DE DATOS VARIABLE 1

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	3	2	19.00
2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	3	3	2	21.00
3	2	2	1	3	2	3	3	1	2	3	3	2	27.00
4	2	2	1	3	2	3	3	1	2	3	3	2	27.00
5	2	2	1	4	2	3	4	1	2	3	3	2	29.00
6	2	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	34.00
7	2	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	36.00
8	2	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	36.00
9	2	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	36.00
10	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	38.00
11	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	41.00
12	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	41.00
13	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	41.00
14	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	42.00
15	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	43.00
16	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	44.00
17	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	45.00
18	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	45.00
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46.00
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46.00
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46.00
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47.00
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00
27	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49.00
28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49.00
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49.00
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49.00
31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49.00
32	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49.00
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49.00
34	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49.00
35	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	51.00
36	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	51.00
37	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	51.00
38	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	51.00
39	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	52.00
40	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	52.00
41	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	52.00
42	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	52.00
43	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	53.00
44	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	53.00
45	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	53.00
46	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	54.00
47	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	56.00
48	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	57.00
49	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	57.00
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58.00
51	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58.00
52	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58.00
53	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58.00
54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00
55	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59.00
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00
<b>Varianzas</b>	1.20	0.88	1.34	0.33	0.72	0.73	0.44	1.33	0.97	0.40	0.46	0.80	98.37

<b>K (Número de ítems)</b>	12.000
<b>Vi varianza por ítem</b>	9.617
<b>Vt (varianza total)</b>	98.373
<b>Alfa</b>	0.984

BASE DE DATOS VARIABLE 2

N°	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	
1	2	2	3	3	1	1	2	3	3	1	3	24.00
2	2	2	3	3	1	1	3	2	3	2	3	25.00
3	1	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	31.00
4	2	4	3	3	1	2	2	3	1	2	4	27.00
5	2	3	1	3	3	1	3	3	2	1	4	26.00
6	4	3	1	2	3	3	1	3	2	3	4	29.00
7	2	2	1	4	4	2	3	1	2	2	4	27.00
8	4	2	2	1	4	2	1	1	2	4	2	25.00
9	1	2	2	2	1	1	4	2	2	2	5	24.00
10	4	3	2	4	1	1	4	3	3	2	2	29.00
11	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	27.00
12	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	25.00
13	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	5	34.00
14	3	1	2	3	3	1	2	1	2	2	4	24.00
15	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	27.00
16	2	3	3	1	2	1	1	1	1	2	2	19.00
17	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	5	30.00
18	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	23.00
19	1	3	2	2	2	1	2	2	4	1	1	21.00
20	4	3	2	1	1	2	2	3	2	2	4	26.00
21	3	1	2	2	2	1	3	1	1	2	2	20.00
22	4	3	2	3	3	3	1	1	3	2	1	26.00
23	3	1	3	3	2	2	3	1	2	1	5	26.00
24	1	3	1	3	2	2	2	3	1	1	2	21.00
25	4	1	3	2	2	3	2	1	5	4	5	32.00
26	2	3	3	2	3	3	3	5	5	3	1	33.00
27	5	3	3	5	2	5	5	2	5	3	2	40.00
28	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	27.00
29	3	3	2	5	2	1	3	2	1	5	3	30.00
30	2	3	1	1	1	2	2	3	2	5	3	25.00
31	1	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3	26.00
32	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	28.00
33	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	25.00
34	2	2	3	1	3	4	2	4	3	4	3	31.00
35	2	2	2	3	5	3	3	2	2	3	3	30.00
36	3	4	4	3	4	5	2	3	5	3	2	38.00
37	4	1	4	3	5	3	5	3	2	4	1	35.00
38	4	1	1	2	3	1	1	3	1	4	1	22.00
39	2	1	1	2	2	4	2	1	5	3	2	25.00
40	4	5	2	2	5	3	3	5	4	5	5	43.00
41	2	5	3	3	2	2	1	5	2	5	2	32.00
42	5	3	2	4	5	2	4	3	4	5	5	42.00
43	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	48.00
44	1	2	1	4	2	2	2	4	1	3	2	24.00
45	4	1	2	5	4	3	3	5	3	5	5	40.00
46	2	4	2	4	2	4	1	2	1	1	2	25.00
47	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	51.00
48	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	51.00
49	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	51.00
50	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54.00
51	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	51.00
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55.00
53	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	53.00
54	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	52.00
55	5	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	48.00
56	4	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	45.00
57	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	52.00
58	4	5	3	5	5	5	5	1	5	5	4	47.00
59	2	1	2	1	1	2	1	1	2	4	4	21.00
60	1	1	1	3	1	1	3	1	3	4	1	20.00
61	1	4	3	5	1	3	1	2	1	3	4	28.00
62	5	1	4	1	1	2	1	2	4	1	4	26.00
63	1	1	4	1	1	2	1	2	4	1	1	19.00
64	1	3	1	3	2	1	2	1	1	2	5	22.00
65	1	4	5	2	3	1	1	2	5	1	5	30.00
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	53.00
67	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54.00
68	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	51.00
69	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	51.00
70	5	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1	20.00
71	5	5	2	1	2	5	5	4	5	5	5	44.00
72	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	49.00
73	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	51.00
74	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	51.00
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55.00
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55.00
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55.00
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55.00
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55.00
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55.00
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55.00
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55.00
<b>Varianzas</b>	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	159.84

<b>K (Número de ítems)</b>	11.000
<b>Vi (varianza por ítem)</b>	55.000
<b>Vt (varianza total)</b>	159.838
<b>Alfa</b>	0.721





# Relación entre las Estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto

*por* Lucy Ruth Infante Farceque

---

**Fecha de entrega:** 04-oct-2023 02:31p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2185714012

**Nombre del archivo:** RATEGIAS\_MOTIVACIONALES\_-\_DESEMPE\_O\_LABORAL\_LUCY\_INFANTE\_1.docx  
(21.83M)

**Total de palabras:** 14914

**Total de caracteres:** 82939

## Relación entre las Estrategias motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en los hoteles 3 estrellas, Tarapoto

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>22%</b>	<b>21%</b>	<b>2%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upsjb.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de San Martín</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>