DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA:

LA MOTIVACIÓN, COMO FACTOR PRINCIPAL EN EL RENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL EN EL HOTEL PERLA VERDE DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en Talento Humano

LINEA DE INVESTIGACIÒN
Motivación Laboral

Autor:
Ing. Iris Jahaira Farías Quiñónez

Asesor:
Mgt. Darío Cedeño Barrezueta

Esmeraldas- Ecuador
Julio - 2021

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Talento Humano.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema: La motivación, como factor principal en el rendimiento y competitividad laboral del personal en el Hotel Perla verde de la ciudad de Esmeraldas

Autor: Iris Jahaira Farías Quiñónez

Mgt. Darío Cedeño Barrezueta **f. _____**
ASESOR DE TESIS

Mgt. Alexandra Bautista **f._____**
LECTOR 1

Mgt. Elías Salazar **f. _____**
LECTOR 2

Mgt. Janina Bazurto **f._____**
COORDINADOR DE POSGRADOS

Mgt. Alex Guashpa Gómez **f._____**
SECRETARIO GENERAL PUCESE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **IRIS JAHAIRA FARÌAS QUIÑÒNEZ**, portador de la cédula de ciudadanía No. 080282556-2, declaro que la información y resultados obtenidos en la presente investigación, son de exclusiva responsabilidad de su autor y respetando las diferentes fuentes de información que se utilizó; en la cual se encuentran sus respectivas citas correspondientes.

Por lo cual, declaro que los datos recopilados, la información generada y los resultados obtenidos son propios del trabajo realizado, producto de la investigación; así como también declaro que la redacción de este documento es de mi absoluta responsabilidad

_____

FARÌAS QUIÑÒNEZ IRIS JAHAIRA

CI: 080282556-2

DEDICATORIA

Este estudio ha sido elaborado con mucho esfuerzo, va dedicado a nuestro creador Dios, que me ha dado la fortaleza para que este sueño sea posible y concedido el don de la sabiduría y el conocimiento, fortaleciéndome así espiritualmente para llenarme cada día más de dicha amor y agradecimiento.

Me complace enormemente dedicar esta investigación que es cúmulo de esfuerzo, constancia, perseverancia personal, en especial a mi madre, mi esposo y a mis entrañables hijos, que me supieron brindar su apoyo incondicional, lo cual permitieron forjar con firmeza y fuerza de voluntad para avanzar y culminar esta obra.

CON CARIÑO

IRIS JAHAIRA FARÌAS QUIÑÒNEZ

AGRADECIMIENTO

Extiendo un profundo agradecimiento a mi tutor Mgt. Darío Cedeño Barrezueta por brindarme su apoyo sabiduría e inteligencia y sobre todo fortaleza que permitieron superar los obstáculos y poder culminar con satisfacción una etapa más de mi vida. Gracias, Víctor Orella dueño y propietario del Hotel Perla Verde por permitirme realizar mi investigación en su ilustre establecimiento.

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas, en especial a la Unidad de Postgrado, por permitirme estudiar y obtener el título de cuarto nivel, de manera especial a la MSc. Roxana Benítez y a MSc. Yanina Bazurto

A los señores catedráticos de la unidad de postgrado de la maestría en Gestión de Talento Humano, por la semilla que sembraron impartiendo sus sabias enseñanzas, y por haber influenciado positivamente en mi desarrollo profesional invirtiendo parte de su valioso tiempo y espacio.

A mi familia por ser mi apoyo incondicional y soporte en todo momento, por el amor, paciencia y tolerancia que han entregado por mí.

A mi madre, esposos y a mis queridos hijos por su apoyo incondicional y motivador, lo cual ha sido vital para alcanzar este propósito deseado.

Al culminar el trabajo de Investigación, deseo expresar mi sincero agradecimiento a todos, que de una u otra manera contribuyeron al desarrollo de la Tesis.

IRIS JAHAIRA FARÌAS QUIÑÒNEZ

Autora

Título: La motivación, como factor principal en el rendimiento y competitividad laboral del personal en el Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas

RESUMEN

En este estudio investigativo se la realizó en el Hotel Perla Verde con la finalidad de determinar el nivel de motivación, como factor principal en el rendimiento y competitividad laboral del personal administrativo y operativo del Hotel Perla Verde de Esmeraldas. El presente estudio se encuentra distribuido de la siguiente manera:

El trabajo académico inicia con al marco contextual, incorporando la introducción, problemática a investigar, justificación y se definen los objetivos.

El primer capítulo se refiere al marco teórico, que aborda la fundamentación teórica conceptual referente al tema y leyes que sustentan el estudio académico.

El segundo capítulo se refiere a la metodología de investigación utilizada, la que mantuvo el enfoque cuantitativo; además reflejó un diseñó descriptivo, y se caracterizó por ser una investigación bibliográfica, exploratoria, de campo y no experimental. Se aplicó los métodos descriptivos, deductivo e histórico- lógico, y en el estudio de campo, se trabajó con una muestra de 16 personas que laboran en el Hotel Perla Verde, a los cuales se le aplicó la encuesta con el cuestionario MbM de Marshall Sashkin.

El tercer capítulo se aborda los resultados de la investigación, en donde se exponen la **dimensión necesidades de protección y seguridad** evidenciando un nivel bajo con el 56%, estableciendo que los colaboradores no se encuentran satisfechos laboralmente, por cuanto no se otorga reconocimiento por el trabajo bien hecho; por otra parte, en la **dimensión de necesidades sociales y de pertenencia**, se evidenció un nivel promedio con el 62%, por cuanto existe creatividad, perseverancia, emprendiendo nuevos enfoques productivos y competitivos que beneficien a todos, sin embargo, no existe compañerismo, ni sentido de pertenencia; además no existe un adecuado clima y ambiente laboral; así mismo, en la **dimensión de necesidades de autoestima**, existe un nivel bajo con el 69%, observándose que los directivos no valoran los esfuerzos realizados del colaborador, de igual manera existen pocos incentivos monetarios, no monetarios y simbólicos, repercutiendo en su autoestima y consecuentemente en su rendimiento laboral. Finalmente, en la **dimensión de necesidades de autorrealización** se observa un nivel promedio con un 62%, reflejándose que los colaboradores acoplan nuevas destrezas y conocimientos para desarrollar sus actividades en la jornada laboral, además, en donde el

colaborador se encuentra en la búsqueda del autodesarrollo y el esfuerzo por ser todo lo que él puede llegar a ser, y a su vez, perciben un nivel de crecimiento y desarrollo para aprender nuevas destrezas a través de una capacitación formal.

El cuarto capítulo refiere a la discusión, en la cual se ejerce la comparativa de los resultados o hallazgos encontrados con otros estudios afines contemplados en antecedentes, y al de este acápite se detalla la propuesta alternativa.

El quinto capítulo comprende las conclusiones y recomendaciones, se plantea criterios sobre los resultados y se manifiesta sugerencias a implementarse con la propuesta alternativa.

Palabras Claves: Motivación, productividad, clima laboral, inseguridad laboral

Title: The motivation, as main factor in the yield and labor competitiveness of the personnel in the Hotel Green Perla of the city of Esmeraldas

ABSTRACT

In this investigative study he/she was carried out it in the Hotel Perla Green with the purpose of determining the motivation level, as main factor in the yield and labor competitiveness of the executive staff and operative of the Hotel Green Perla of Emeralds. The present study is distributed in the following way:

The academic work begins with to the contextual mark, incorporating the introduction, problematic to investigate, justification and they are defined the objectives.

The first chapter refers to the theoretical mark that approaches the conceptual theoretical foundation with respect to the investigated topic, records and laws that sustain the academic study.

The second chapter refers to the methodology of utilized investigation, which maintained the quantitative paradigm; it also reflected an it designed descriptive, and it was characterized to be a bibliographical, exploratory investigation, of field and not experimental. It was applied the descriptive, deductive and historical methods - logical, and in the field study, one worked with a sample of 16 people that you/they work in the Hotel Perla Green, to which he/she was applied the survey with the questionnaire MbM of Marshall Sashkin.

The third chapter is approached the results of the investigation where the **dimension protection necessities and security are** exposed evidencing a low level with 56%, establishing that the collaborators are not satisfied laborly, whereas recognition is not granted by the work very fact; on the other hand, in the **dimension of social necessities and of ownership**, a level average was evidenced with 62%, whereas creativity, perseverance, exists undertaking new productive and competitive focuses that benefit to all, however, companionship, neither sense of ownership doesn't exist; it doesn't also exist an appropriate climate and labor atmosphere; likewise, in the **dimension of necessities of self-esteem**, a low level exists with 69%, being observed that the directives don't value the collaborator's realized efforts, in a same way exists few monetary incentives, not monetary and symbolic, rebounding in its self-esteem and consequently in its labor yield. Finally, in the **dimension of autorrealización necessities** a level average is observed with 62%, being reflected that the collaborators couple new dexterities and knowledge to develop their activities in the labor day, also where the collaborator is in the search of the

autodesarrollo and the effort to be all that he can end up being, and in turn, they perceive a level of growth and development to learn new dexterities through a formal training.

The fourth chapter refers to the discussion, in which the comparative of the results or opposing discoveries is exercised with other similar studies contemplated in records, and to that of this paragraph the alternative proposal is detailed.

The fifth chapter understands the summations and recommendations, he/she thinks about approaches on the results and it is manifested suggestions to be implemented with the alternative proposal.

Passwords: Motivation, productivity, labor climate, labor insecurity

INDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA iii
DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
RESUMEN vi
ABSTRACT viii
INTRODUCCION 1
Planteamiento del problema 2
Justificación 3
Objetivos 5
CAPITULO I ..... **¡Error! Marcador no definido.** 6
1. Marco Teórico 6
1.1 Fundamentación teórica conceptual 6
1.2 Antecedentes 20
1.3 Base legal 24
CAPITULO II 26
2. Metodología 26
CAPITULO III 32
3. Resultados 32
CAPITULO IV 40
4. Discusión 43
CAPÍTULO V 53
5. Conclusiones y Recomendaciones 53
5.1 Conclusiones 53
5.2 Recomendaciones ..... **¡Error! Marcador no definido.** 55
Bibliografía 55
ANEXO A 58

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

En el ámbito empresarial, el comportamiento de los individuos en una organización es complejo y está determinado por aspectos intrínsecos, mismo que está orientado a las cualidades de identidad, potencialidad de aprender, motivación, con lo cual evoca una mejora de la productividad de los trabajadores en el desarrollo; con esto, es importante que las empresas declaren las causas que influyen en el desempeño laborar.

Los administradores empresariales indican que es importante entender el comportamiento de colaboradores para identificar los factores que provocan la desmotivación; mientras que, en otros contextos, se hace énfasis en conocer lo que motiva o impulsa al individuo a la acción de una forma determinada en la realización de los objetivos y metas de la empresa

En la administración del talento humano, es imprescindible conocer las dificultades que se mantiene con los trabajadores en el entorno productivo, y sus relaciones interpersonales, entre colaboradores y patrono; por cuanto existe sobrecarga laboral, sueldo inapropiado, no estimula el trabajo bien hecho; además no se capacita al personal para fortalecer el nivel de desempeño, y a su vez, existen fricciones o diferencias en el entorno laboral.

En el transcurso de este estudio se especificará las causales que influyen la motivación en la productividad de los trabajadores del Hotel Perla Verde considerando que, con el desarrollo del estudio, se genera y se dispone información efectiva y oportuna para la toma de decisiones gerencial, con la finalidad de garantizar la satisfacción de los trabajadores, con respuestas eficientes, oportunas para optimizar la gestión del talento humano.

Planteamiento del problema

En el contexto empresarial, muchos de los colaboradores del Hotel Perla Verde de Esmeraldas, mantienen escasa motivación, de parte de los directivos de la empresa hotelera, ya que muchos de ellos no reciben estímulos y reconocimientos y por ello trabajan con insatisfacción laboral, brindando un deficiente servicio al cliente.

Por otro lado, se ha avizorado inadecuadas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y/o patrono, debilitando la buena comunicación con calidad y calidez que debe primar en el desarrollo de las actividades, produciéndose con ello un inapropiado clima laboral, generando incomprensiones o descoordinación empresarial.

Es necesario destacar que los trabajadores de esta empresa hotelera, de manera eventual reciben capacitación en diversas temáticas relevantes, lo que ha ocasionado un escenario de inseguridad y poca calidad en la atención y servicio al cliente; y consecuentemente se ha producido un decremento en el rendimiento laboral y por consiguiente no logran las metas y objetivos institucionales.

Con esta panorámica, es necesario profundizar el problema de esta empresa hotelera, radica en que algunos de los colaboradores no están motivados al brindar sus servicios, y por ello el cliente muestra diversas quejas de mala atención, de un mal servicio, lo cual se constituye en fuertes debilidades, repercutiendo en la baja productividad, lo cual afecta al colaborador y a la organización.

En este sentido, aunque algunos de los funcionarios del Hotel Perla Verde, se encuentran desmotivados para trabajar, en el tiempo decrementan su motivación llegando a bajar su nivel de desempeño; experimentando un ambiente laboral inadecuado, causando sensaciones de inconformidad.

En efecto, las debilidades existentes se enfocan en los factores de motivación (intrínsecos) e higiene (extrínsecos), en donde, con los factores higiénicos, se incumplen parcialmente las condiciones físicas y ambientales del empleo, en ciertos aspectos como: beneficios sociales, sueldos, planes de carreras, ascensos y bonificación salarial clima laboral,

organizacional y pagos puntuales; con esta adversidad los trabajadores laboran desmotivados y con insatisfacción laboral y por consiguiente mostrará una irregular productividad en su puesto de trabajo (Pacheco, 2017).

A esto se puede agregar, que en las áreas administrativas y operativas del Hotel Perla Verde de Esmeraldas se aprecia a diversos trabajadores con escasa motivación y muchas veces realizan actividades y tareas por ganar un sueldo, por cuanto no existe un bienestar complementario para los colaboradores; aspecto que perjudica en la productividad, a esta empresa hotelera, provocando un clima laboral desfavorable.

En este trabajo investigativo se plantea la formulación del problema: ¿Cómo incide la motivación en el rendimiento y competitividad de los colaboradores en el Hotel Perla Verde de Esmeraldas?

Justificación

El presente trabajo investigativo es de vital importancia, por cuanto se indagará la escasa motivación del personal del Hotel Perla Verde de Esmeraldas, por cuanto muchos de ellos cuentan con insatisfacción laboral, ya que existe carencia de capacitaciones para desempeñarse con seguridad y brindar una mejor atención y un servicio de calidad.

El motivo para realizar esta investigación es debido a que, en la actualidad el Hotel Perla Verde de Esmeraldas, mantiene diversos factores que producen desmotivación en el personal que labora en esta entidad, destacando la ausencia de estímulos e incentivos a los trabajadores que permita brindar valor agregado en su desempeño laboral.

Este proyecto busca generar varios impactos positivos en la calidad del servicio y la atención al cliente, por cuanto se enfoca en descubrir los factores que generan una adecuada motivación, ejerciendo una eficaz y eficiente interrelación en el equipo de trabajo y con ello los impulse a alcanzar las metas y objetivos organizacionales, logrando el bienestar común.

Este estudio investigativo mantiene una utilidad práctica ya que sus aportes científicos podrán ser considerados para futuras investigaciones afines, diseñando un plan de mejoras que incluya estrategias generadoras de motivación al personal del Hotel Perla Verde, para mantener un alto rendimiento en el talento humano y consecuentemente mejorar el índice de competitividad.

Los beneficiarios directos de esta investigación serán todos los miembros que forma parte del equipo humano del hotel, tanto administrativo y operativo, que laboran en las áreas de administración, recepción, lavandería, cocina, auxiliares, meseros, los cuales, laboran en dos turnos, por cuanto se diseñará un plan de mejoras que permita incrementar los diversos factores que activen la motivación, y a su vez, mejorar su rendimiento laboral. Por otro lado, los beneficiarios son los diversos clientes que acuden a esta empresa hotelera.

Objetivos

General

Determinar el nivel de motivación, como factor principal en el rendimiento y competitividad laboral del personal administrativo y operativo del Hotel Perla Verde de Esmeraldas.

Específicos:

- Identificar los factores que limitan el rendimiento laboral y competitivo de los trabajadores del Hotel Perla Verde de Esmeraldas.

- Diagnosticar el nivel de motivación que mantienen los colaboradores del Hotel Perla Verde de Esmeraldas.

- Diseñar un plan de mejoras que potencialice la motivación laboral de los trabajadores del Hotel Perla Verde de Esmeraldas.

CAPÍTULO I

1. Marco Teórico

1.1 Fundamentación teórica conceptual

1.1.1. Talento humano

Según Cueva (2015) afirma que "Comprende el compendio de diversos aspectos o cualidades de un individuo, involucrado sus conocimientos, habilidades, destrezas, denotando vital importancia para la organización, el alcanzar sus metas y objetivos" (p. 29).

En este sentido, las personas que laboran en las empresas son de gran importancia, porque mediante su capital humano, intelectual y creativo, permiten que la organización desarrolle todas las actividades laborales, contempladas por sus directivos.

Del mismo modo, las personas que laboran en una determinada organización deben poseer ciertas cualidades, conocimientos y experiencias que le permitan desarrollar las diversas actividades en su puesto de trabajo, vinculando el optimismo, y la actitud positiva permanente para interrelacionarse con los demás.

En cambio, Alles (2015) manifiesta que "concierne a la organización tener la habilidad de atraer y desarrollar los profesionales más idóneos, capaces, eficaces y comprometido a entregar todos sus talentos en su puesto de trabajo, mediante una motivación constante enfocado a beneficiar a la empresa" (p. 41).

En consecuencia, es necesario destacar que al talento humano es vital para la organización y por ello, debe capacitarse para elevar su nivel de desempeño, y además debe brindarle estímulos, bonificaciones y reconocimientos para todos ellos laboren con mayor entusiasmo.

Según Farías (2016) en cuanto al talento humano señala que: "Es aquella persona dotada de talentos y a su vez como profesionista que ejecuta sus actividades con eficiencia y

competencias y capacidades intrínsecas para lograr resultados en el área de trabajo y que satisfaga a la organización" (pág. 26).

En efecto, las capacidades de una persona se las desarrolla con capacitaciones y conocimientos, y a ello, se agregue las habilidades y destrezas que posee el individuo, serán aportes de gran valía para que potencialice al colaborador, el cual debe entregar todos esfuerzos.

1.1.2. Importancia del talento humano

En este sentido, el talento humano en la organización es de responsabilidad de los directivos, tal como se enfatiza:

> La importancia del equipo humano radica en su prestación de servicios que favorece a nivel productivo y social, brindando mecanismos que coadyuve al cumplimiento de metas y objetivos institucionales que mantenga la organización, resaltando que el logro de ello denota muchas veces en el éxito empresarial. (Gómez, Balkin & Cardy, 2015)

Es necesario destacar la valía del talento humano en la empresa, por cuanto es el motor que se desempeña en todas las áreas organizacionales de la entidad pública y/o privada, el mismo que con capacidad, conocimientos, experiencias y motivación se enrumban en alcanzar las metas y objetivos globales, acoplando un trabajo en equipo.

Por otro lado, la presencia y la participación dinámica del talento humano, refleja vital importancia para los directivos o jerarquías superiores, debido a que la fuerza o intelecto que entrega el colaborador produce la evolución, productividad y competitividad de la organización, y además con la entrega de capacitaciones se mejorar el rendimiento laboral y cumplir los objetivos institucionales (Barreto, 2012).

De manera que, el talento humano en la actualidad se ha convertido en eje transformador en las organizaciones, por cuanto su participación activa ha contrastado una elevada productividad al mantener capacitaciones, entregando sus capacidades, conocimientos, experiencias y la vocación en sus actividades laborales.

1.1.3. Caracterización del talento humano

En este aspecto, Ríos (2016) explica que "El personal que labora en una empresa, debe poseer diversas características que influencien su nivel de desempeño en su área de trabajo en una determinada organización, las cuales deben ser analizadas para la selección del personal". (p. 41)

Las características que todo colaborador debe mantener, es tener la capacidad de trabajar en equipo, con buenas relaciones interpersonales, buena actitud, empoderamiento, creatividad e iniciativa para ejercer sus actividades laborales.

El autor Cuesta (2016) afirma que:

> Desde esta perspectiva, las características que debe poseer el talento humano, se enfocan en la capacidad de aprender, actitud activa, creatividad, capacidad de liderazgo, pensamiento crítico, mismas que son de responsabilidad del jefe de talento humano, que permita contribuir para su desarrollo en el entorno laboral. (p. 51)

En este sentido, todo personal de una empresa debe mantener una actitud positiva permanente y empoderamiento en la ejecución de la actividad productiva en el menor tiempo posible, y con ello aumentar la productividad; consecuentemente podrá ser capaz de reflejar empatía, responsabilidad, trabajar en equipo, aplicando un adecuado liderazgo, con eficiencia y con ello incrementar la competitividad de la empresa.

1.1.4. Gestión de talento humano

Para la Administración del Talento humano (ATH) depende de la vinculación de ésta con los ambientes de la organización, que por sus interacciones pueden ser internas o fuera de la organización (Chiavenato, 2015).

En cuanto a la administración de talento humano, toda organización debe aprovechar la preparación de los trabajadores y con ello laborar adecuadamente e interactuar a nivel

interno y externo, generando un clima organizacional adecuado, incrementando exponencialmente su desempeño.

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada y los procesos internos (Azocar, 2016).

Desde otra perspectiva la gestión de talento humano, prioriza la participación de los trabajadores para que a través de sus competencias e iniciativas desarrollen sus actividades laborales; asimismo, la dirección de talento humano se encarga de la administración del capital humano, su desarrollo y la incorporación de nuevas tecnologías.

1.1.5 Motivación

Gray (2015) en cuanto a la motivación manifiesta que "es aquella que está conformada por diversos factores que permiten producir una conducta positiva hacia el logro de un objetivo, y para ello los directivos del talento humano debe establecer las condiciones favorables al colaborador". (p. 34)

En lo que respecta a la motivación es necesario señalar que la organización debe otorgar los beneficios, estímulos, reconocimientos y sobre todo facilitar la capacitación al colaborador, para que coadyuve a desarrollar sus capacidades y potencialidades y así eleve su nivel de desempeño, logrando cumplir con los objetivos institucionales

El autor Porret (2008) manifestó que:

> La motivación permite dirigir, influir e impulsar el comportamiento del individuo dentro de la empresa, con la finalidad de que éste realice un buen trabajo y con ello obtener mejores resultados, cumpliendo los objetivos trazados, señalando que el proceso de motivación se enfoca, a que el colaborador se sienta a gusto en su área de trabajo. (p. 41)

De manera que, el colaborador de una empresa debe mantener una motivación intrínseca para desarrollar su trabajo cotidiano, por cuanto a través de ella emerge impulsos, deseos de satisfacer una necesidad, y esta no se experimenta hasta que la meta como tal se haya cumplido.

En efecto, el autor Yépez (2014) manifiesta que "el directivo de talento humano, debe enfocarse en intensificar diversos aspectos que promueven la motivación en el individuo, incorporando condiciones positivas en su puesto de trabajo, influyendo en el comportamiento del colaborador y marcando la diferencia en su desempeño" (p. 57).

Por lo tanto, para que el trabajador puede develar un trabajo arduo, tesonero, con mucha creatividad, responsabilidad y con buenos resultados para la empresa, los directivos deben intensificar los aspectos favorables que desencadenen en una constante motivación

De acuerdo al autor Sierra (2014) señala que:

> La motivación en el ámbito laboral permite al colaborador esforzarse al máximo con la finalidad de alcanzar un buen desempeño en su área de trabajo, denotando su satisfacción laboral, y pruebas de ello, son las buenas relaciones interpersonales y la excelente atención a los clientes. (p. 46)

Así pues, la motivación en el entorno laboral se puede deducir que es la fuerza que influye a nivel psicológico, para que el trabajador entregue lo mejor de si en su puesto de trabajo, demostrando eficientes relaciones interpersonales, ejerciendo un alto nivel de desempeño, otorgando excelente atención a la cartera de clientes.

Según Alcaraz (2015) explica que:

> Un colaborador no puede laborar sin una motivación previa que lo impulse a desarrollar las mejores capacidades y competencia que el posea, y por ello, que es imprescindible que exista una motivación al talento humano para exponga un favorable comportamiento que posibilite el logro de las metas y objetivos planteados. (p. 44)

La motivación se relaciona con una fuerza del organismo, que permite a la persona impulsar y actuar en la búsqueda de lograr ciertos objetivos, desencadenando un comportamiento positivo para la organización.

Según Pacheco (2017) manifiesta que:

> La motivación permite demostrar en el talento humano un alto potencial, la cual mantiene bases biológicas, produciendo una libre decisión de cada individuo, ejerciendo un disfrute al desempeñar sus actividades dentro del campo laboral, demostrando el máximo potencial en su área de trabajo. (p. 37)

1.1.5.1 Principios generales de la motivación

Gray (2014) manifiesta que "la motivación se usa con frecuencia para referirse a toda la constelación de factores, algunos dentro del organismo y algunos fuera de él, que causan que un individuo se comporte en una forma en particular" (p. 67).

En este contexto, la motivación involucra dos aspectos cruciales, tanto a nivel fisiológico y en la parte externa para que con un nivel de frecuencia pueda generar un determinado tipo de comportamiento que favorezcan al desempeño laboral

"Los impulsos e incentivos no solo se complementan entre sí, sino que influyen en su fuerza mutuamente. Un impulso fuerte puede mejorar el atractivo de un objeto en particular" (Jericó, 2010, p. 66).

Del mismo modo, a todo trabajador para que se encuentre motivado debe poseer o brindársele una gama de incentivos e impulsos, y con ello mejorar el nivel de productividad en la organización.

1.1.5.2 Proceso de motivación

Según Bordón (2015) afirma que:

> El proceso de motivación empieza con una necesidad, la cual crea tensión en el colaborador, esto hace a que tenga el deseo de conseguir una meta, un diploma, un premio, que a su vez va a estimular los impulsos en el interior del individuo, y que genere un comportamiento para encontrar aquello que se desea. (p. 31)

Cabe indicar que este proceso está relacionado con una necesidad, y mediante un gesto de reconocimiento, entregar un certificado, un elogio, y esto produzca un alto estímulo para que el colaborador se concentre en elevar el rendimiento laboral.

En cambio, el criterio de Álvarez (2016) señala que "estar motivado supone sencillamente que un individuo opta por emplear energía física o mental en el trabajo que realiza para poder alcanzar una meta como consecuencia de factores que inducen a comportarse de una forma concreta" (p. 59).

Es importante señalar que todo colaborador debe estar motivado para entregue su máxima energía intelectual y física con la finalidad de lograr las metas y objetivos de la empresa, de acuerdo a lo que está planificado.

1.1.5.2.1 Factores higiénicos

Según Hernández (2015) manifiesta que:

> Son aquellas condiciones que rodean a las personas en su trabajo y tiene que ver principalmente con las condiciones físicas y ambientales del empleo, estas condiciones pueden ser: beneficios sociales, salarios, clima laboral, pagos puntuales, tipo de supervisión, entre otros. (p. 33)

En efecto, a través de estos factores, los individuos provocan los salarios, beneficios sociales, clima laboral, pagos mensuales, horas extras, los cuales fortalecen el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo.

Meller (2011) determina que “los factores higiénicos tienen una capacidad un poco limitada para generar motivación e influir en sus trabajadores, produciendo actos preventivos y en la realidad solo se basa en tratar de evitar la insatisfacción laboral” (p. 29).

Desde otra perspectiva, los factores higiénicos se enfocan a influir a los colaboradores mediante actos y estímulos y reconocimiento por el buen trabajo, la obtención de la cuota de ventas, nivel de producción en el periodo.

1.1.5.3.1 Factores motivacionales

Según Urcola (2014) manifiesta que, es necesario percibir que en el ser humano existen dos áreas motivacionales diferentes, una de nivel inferior, orientado a la supervivencia, y otra de nivel superior, dirigida al crecimiento personal y profesional (p. 28).

Se encuentra basado en las diversas actividades inherentes al puesto de trabajo, ya sea las tareas y obligaciones, por cuanto estos van a producir una satisfacción permanente y consecuentemente, el desempeño va incrementar significativamente mediante planes de carreras, reconocimiento profesional, motivación y capacitación (Ramos, 2012).

En cuanto a los diversos factores motivacionales, están orientados a producir una satisfacción laboral en el colaborador, brindando los correspondientes estímulos, planes de carrera, ascenso y reconocimiento.

1.1.5.4 Clasificación de las motivaciones

1.1.5.4.1 Motivación positiva

Es el deseo constante de superación, guiado siempre por un espíritu positivo, la motivación puede ser intrínseca o extrínseca. Aunque el objeto a lograr no le trae ningún beneficio a la persona, pero lo realiza y lo logra motivado, y va a traer beneficio al individuo mediante una motivación positiva (Ramos, 2012).

Con este enfoque, se puede deducir que todo colaborador debe mantener constantemente una motivación positiva, con el deseo de superación, con entusiasmo, lo cual lo impulse a realizar un mejor desempeño en la organización.

1.1.5.4.2 Motivación negativa

Es la obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos y amenazas. De la familia o de la sociedad. Esta motivación lleva al individuo a hacerlo obligadamente no por gusto particular si no gusto de terceras personas; algunas veces la necesidad puede no satisfacerse en el ciclo motivacional, y puede originar frustración, o en algunos casos, compensación transferencia hacia otro objeto, persona o situación (Bermúdez, 2015).

No obstante, en el ciclo motivacional, la necesidad se satisface, debido al aprendizaje y la repetición, los comportamientos se vuelven más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha, la necesidad deja de motivar el comportamiento, pues no ocasiona tensión ni incomodidad.

1.1.6. Productividad laboral

Misiego (2015) afirma que:

> Es el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización. (p. 48)

En torno a la productividad se hace énfasis que el colaborador utilice todos sus conocimientos y experiencias para ejecutar su desempeño laboral, vinculando la calidad y la innovación, brindando un mejor servicio y excelentes productos en beneficio de la empresa para la cual trabaja.

“Para poder obtener una buena productividad, no se debe descuidar el factor humano, y la salud del colaborador, ya que se pone en juego la iniciativa y la creatividad de las personas para tomar las mejores decisiones” (Sánchez, 2012, p. 68).

En lo que ataña a la productividad, esta va a depender de la motivación que mantenga el talento humano, fortaleciendo diversos factores intrínsecos que eleve su rendimiento laboral, prestableciendo durante su desarrollo de actividades, la inclusión de competencias adecuadas, iniciativas y creatividad y con ello mejorar su trabajo.

1.1.6.1 Participación y productividad

El autor Gómez (2016) manifiesta que:

> La participación tiene efectos positivos o negativos sobre la productividad, esto depende de una serie de factores que concurren en cada caso determinado, conviene pues enfocar la cuestión desde una perspectiva practica en lugar de estar en un estudio teórico, en principio la participación tiene un efecto positivo sobre la productividad. (p. 29)

Es meritorio señalar que, la participación de los colaboradores genera resultados positivos y negativos y va a depender el nivel del cumplimiento que alcancen, y esto se hace posible por la vinculación de factores favorables para el trabajador, reflejándose alta productividad en la organización.

Durante las diversas etapas del proceso productivo, requiere la participación y aportación de ideas innovadoras de todos los colaboradores de la empresa en sus respectivas áreas, con la finalidad de elevar el rendimiento laboral, con la óptima utilización de las facultades físicas, y psíquicas del trabajador (Chiavenato, 2014).

Por lo tanto, es conocido que, dentro del proceso productivo, se debe acoplar ideas innovadoras para que la participación de los trabajadores, enfatizando todas sus facultades físicas e intelectuales y con ello produzca una diferenciada productividad en cada área de trabajo.

Por otro lado, Martínez (2015) explica que **"**La productividad laboral es muy importante para las empresas, reflejándose en la diferencia de la productividad entre los trabajadores de una empresa, resaltando la funciones y aptitud del trabajador cómo desempeña sus actividades "(p. 28).

Por lo tanto, la productividad se enfoca fortalecer los factores laborales (estímulos, reconocimientos, sueldos, capacitaciones) que estimulen al colaborador, ejerciendo bien su trabajo con la finalidad de aumentar la productividad de la empresa, fortaleciendo el irradiar su rendimiento laboral en la empresa.

1.1.7 La competitividad

Según Rock (2015) en relación a la competitividad señalan: "el acceso a las ventajas competitivas depende de variables tales como: los proveedores extranjeros, la inversión extranjera, investigación, desarrollo y estudios extranjeros" (p. 64).

En este sentido, las organizaciones deben contemplar el alcance que mantiene la competitividad en el mercado nacional e internacional, con lo cual se debe involucrar a todo el personal de la organización, así como proveedores, socios, especialistas y la inversión interna o extranjera, para que el negocio se expanda.

"La competitividad se visualiza desde dos contextos; el externo relacionado con la macroeconomía, haciendo que las empresas se conviertan en variables dependientes y el contexto interno, relacionado con la microeconomía" (Saldívar, 2016, p. 65).

De este modo, la competitividad se engloba en dos aristas empresariales, con la macroeconomía y a nivel interno, enfocando las actividades que permitan dinamizar el crecimiento progresivo de la organización.

Sosa, Rodríguez y Reyes (2014) manifiestan que:

> La competitividad se logra a través de los sistemas de calidad, la competitividad internacional, la innovación y estrategias de mercadotecnia, suficientemente eficientes como para que, en un sistema de libre mercado, se produzcan bienes y servicios que superen las exigencias internacionales. (p. 36)

En este contexto, la competitividad empresarial abarca diversos aspectos importantes como: la infraestructura científica y tecnológica, los mercados financieros y la sofisticación de los consumidores, para que pueda brindar productos y servicios de

excelente calidad, acoplando un sistema de estrategia de marketing, los mismos que expandan fronteras.

1.1.8 Competencias laborales

Tablón (2016) señala que "comprende como el conjunto de actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos requeridos para ejecutar con calidad determinadas funciones productivas en un ambiente de trabajo, que se asocian al éxito en el desempeño en un puesto de trabajo determinado" (p. 49).

En este marco, se puede destacar que el talento humano debe desarrollar muchos aspectos que engloben las competencias laborales, a través de conocimientos y habilidades que permitan ejercer sus actividades y con ello vinculen el incremento de su desempeño laboral.

Rodríguez (2013) afirma que:

> Las competencias laborales que debe mantener un talento humano, son aquellas que lo diferencian de los demás, tales como: autoconocimiento, empatía, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, toma de decisiones, pensamiento creativo, pensamiento crítico, manejo de emociones y sentimientos y manejo de tensiones y estrés. (p. 21)

En tanto que, si están desarrolladas las diversas competencias laborales, el trabajador puede actuar con creatividad, empatía, buenas relaciones interpersonales, utilizando estrategias para manejar las emociones y sentimientos y de esta manera podrá diferenciarse a los demás miembros del equipo humano.

"Es aquel conjunto de destrezas, habilidades, conocimientos, características conductuales y otros atributos, en una situación de trabajo, elevando su nivel de desempeño, y se distingue de los rendimientos excepcionales de los normales a través del comportamiento del colaborador" (Ortegam & Archant, p. 44).

Por consiguiente, se debe priorizar para la seleccionar el talento humano, que ellos mantengan diversas competencias laborales que se encuadren en el exitoso desempeño del colaborador, cumpliendo alto estándares de cumplimiento.

Según Alles (2016) explica que "es el compendio de características de personalidad, devenidos comportamientos, que contribuyen a un desempeño exitoso en un puesto de trabajo; cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados distintos" (p. 55).

Como consecuencia de fortalecer las diversas competencias laborales, se evidencia que la conducta de los trabajadores influye en el rendimiento laboral en cada puesto de trabajo, reflejando una diferenciación entre puestos y organizaciones.

"Todas las personas poseen atributos y conocimientos adquiridos y únicos que nos hace diferentes al momento de ejecutar una actividad, para las empresas esto se define como las competencias claves que influyen en el desarrollo de puesto de trabajo" (Calderón, 2015, p. 38).

Hay que destacar que todo colaborador debe enfatizar el fortalecimiento de ciertos atributos, talentos, dones o conocimientos que permitan mejorar el desarrollo de las actividades o funciones dentro de su cargo laboral.

1.1.8.1 Tipos de competencias

Corominas, Tesoruro, Capell y Pélach (2015) explican que "las competencias genéricas hacen referencia a un conjunto de habilidades o destrezas comunes para todas las áreas del saber; en cambio las competencias específicas, reflejan conocimientos teóricos y procedimientos propios y concretos de cada profesión" (p. 32).

Como se ha dicho, las competencias genéricas abarcan a un sinnúmero de competencias, habilidades y destreza en el ámbito del saber, que son transferibles a multitud de relaciones y tareas, que hacen la persona sea flexible y se adapte a diferentes situaciones,

por otro lado, las competencias específicas se enfocan en los conocimientos científicos, técnicos involucrando los procedimientos que se deben aplican en cada profesión.

Según Aubert y Gilbert (2016) señalaron que:

> Las competencias genéricas se ubican en la dimensión del saber estar y el saber ser, por otro lado, las competencias específicas abordan el saber hacer y saber guiar, y estas se encuadran en cuatros categorías de competencias, sean estas intelectuales, interpersonales, empresariales y madurativas. (p. 26)

En efecto, los trabajadores que laboran en una organización, deben mantener competencias genéricas que están vinculadas con las metas y los valores de la empresa (innovación, trabajo en equipo, lealtad, etc.), y a su vez, tener competencias específicas que le garantice que el individuo domina el conocimiento en un área profesional determinada.

1.1.8.1.1 Competencias genéricas

López y Chaparro (2016) manifestaron que las competencias genéricas tienen estrecha relación con los conocimientos, habilidades en diversas áreas ocupacionales y/o líneas productivas; por lo tanto, las competencias permiten fortalecer un perfil concreto. (p. 28)

Es imprescindible destacar que, las competencias genéricas se vinculan con las prácticas de manera eficiente de las distintas líneas ocupacionales o actividad productiva, enfocando las competencias del perfil que debe mantener el colaborador.

Según Cisneros (2016) afirma que “las competencias laborales generales se caracterizan por no estar ligadas a una ocupación en particular, pero habilitan a las personas para ingresar al trabajo, mantenerse en él y aprender, facilitando el empleo de las personas” (p. 49).

En este sentido, es necesario comprender que los colaboradores deben mantener ciertas competencias generales, que permitan desarrollar las actividades que se enmarcan en las actividades del área de trabajo.

1.1.8.1.2 Competencias específicas

La OIT (2015) determina que:

> Son aquellas competencias necesarias para el desempeño de las funciones propias de las ocupaciones del sector productivo, con la finalidad de lograr resultados específicos de trabajo; es decir, tener el dominio de conocimientos, habilidades y actitudes que conllevan al logro de resultados en el cumplimiento de una ocupación. (p. 22)

En este sentido, las competencias específicas se enfocan en el dominio del conocimiento, adecuadas habilidades y destrezas, que permitan a los colaboradores se desenvuelvan de manera más eficaz, cumpliendo los objetivos dentro del área de trabajo.

Según López y Chaparro (2006) afirman que "las competencias específicas están vinculadas con las funciones laborales, describiendo las funciones en cada una de las áreas con sus respectivas acciones a alcanzar; enfatizando los conocimientos que deben poseer los profesionales y saberes metodológicos" (p. 34).

De este modo, las competencias específicas fortalecen el perfil del colaborador y a su vez, incentivan a desarrollar sus actividades con seguridad con su dominio del conocimiento profesional, para lograr los mejores resultados en las áreas de trabajo en la organización.

1.2 Antecedentes

Quintos (2015) en México, realizó un trabajo académico con el objetivo de analizar la congruencia de la motivación existente en la empresa y si está en concordancia a la filosofía de la administración del recurso humano, la metodología fue de tipo cualitativa y se empleó el método deductivo; los resultados encontrados, se observa que en mayor porcentaje los trabajadores no están de acuerdo con la distribución de las actividades, considerando a su vez, que el trabajo que realizan no les permite aplicar en su totalidad las habilidades que tiene aún y existiendo una capacitación constante, no garantiza el éxito, debido a que no reciben la retroalimentación oportuna, además afirman que no sienten que el desempeño que tienen en su área de trabajo los beneficie para lograr un

ascenso. Se concluye que la motivación existente en el hotel no muestra concordancia con la filosofía de la empresa, ya que en ésta se manifiesta satisfacción del cliente, dirección con responsabilidad de los colaboradores, dirección abierta, trabajo en equipo y productividad.

Díaz (2017) en Perú, realizó una investigación con la finalidad analizar la motivación de los colaboradores hoteleros de los hoteles de cinco estrellas de Lima metropolitana, su metodología se caracterizó por ser cualitativa relacional, ejerciendo la relación que guarda la motivación como factor de ciertas variables; en los resultados obtenidos se evidencia que el 100% de los entrevistados mencionan que sus organizaciones siempre promueven la toma de decisiones, además el 83% de entrevistados mencionan que siempre tienen en cuenta sus opiniones, existe la confianza directa para poder comunicar y poder expresarse, y el 83% mencionan que no están de acuerdo o se sienten insatisfechos con el salario recibido.

Becerra y Flores (2017) en Perú, desarrollaron un estudio investigativo con la finalidad de determinar los factores motivacionales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores, específicamente en servicio hotelero cuatro estrellas en la ciudad de Cajamarca, 2016, en la metodología se aplicó una investigación de tipo descriptiva y presenta un diseño de tipo no experimental transaccional correlaciónales-causales, relacionado las variables; Los resultados encontrados reflejaron que existe incidencia de factores motivacionales en la satisfacción laboral, como el reconocimiento, libertad de decir cómo realizar el trabajo, así como también en los factores higiénicos, como: condiciones de trabajo y comodidad, políticas de la organización y la administración, Se concluyó que la motivación de los colaboradores es considerada de importancia en el sector hotelero, siendo este el elemento fundamental en la satisfacción laboral, el cual conlleva a la estabilidad laboral, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento del colaborador.

Antuash (2018) en Perú, desarrolló un trabajo investigativo con el objetivo primordial de determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en la empresa Río Hotel SRL, su diseño metodológico fue de tipo no experimental con un nivel descriptivo correlacional y una investigación de tipo aplicada; en los resultados encontrados, se refleja que el 57% cree que el salario que percibe no es el adecuado, el 29.0% cree que a

veces si es aceptable, además el 72.0% cree los gerentes escuchan sus propuestas, el 14.0% cree que a veces los gerentes si escuchan sus propuestas; por otro lado, el 57.0% cree que la empresa nunca demuestra admiración y los premia a sus trabajadores, asimismo, el 69% indican que no existe una política de motivación por parte de la empresa. En este estudio se concluye que existe una deficiente motivación laboral por parte de la empresa hacia sus colaboradores.

Montenegro (2018) en Perú elaboró un estudio investigativo con la finalidad de determinar la incidencia de la motivación y una adecuada estructura remunerativa en la productividad de los colaboradores del Hotel Mariest EIRL, manteniendo una metodología de carácter correlacional, de tipo descriptivo sistemático, y se utilizó los métodos analítico, inductivo y deductivo, y se aplicó una encuesta; sus resultados encontrados indican que los colaboradores estaban de acuerdo con la remuneración que percibía para el año 2015, mientras que el 100% de los encuestados respondió negativamente ante esta interrogante, dando a entender que no se encontraban conforme con la remuneración que recibían, el 90% menciona que reciben motivación para crecer profesionalmente dentro de la organización por parte de su jefe inmediato, además, el 100% señalan que la parte gerencial se preocupa por capacitarlos constantemente para poder brindar un servicio de mejor calidad. Se concluyó que la estructura remunerativa para el año 2016 se consiguió tener trabajadores motivados, lo que se vio reflejado en el aumento de las ventas en un 3.7% a comparación del año 2015.

Paredes y Tito (2018) en Perú, realizó un trabajo académico con el objetivo de identificar como intervienen las dimensiones de la motivación en el desempeño del personal, se aplicó una metodología de tipo descriptivo correlacional, analizando el desempeño laboral de los trabajadores, y se caracterizó por ser no experimental y con diseños transeccionales o transversal; en los resultados se obtuvieron que él no participa en todos los eventos, no se practica la sinergia, no se demuestra la efectividad, no se tiene ganas de actuar e incentivar al grupo, no se participa con los demás compañeros, no se solucionan los problemas inmediatamente, no se tiene capacidad para desarrollar actividades y no se sienten cómodos en su área de trabajo. Se concluye que la dimensión de la intensidad de la motivación, por lo cual el personal no lo tiene muy claro, no lo perciben o no todos los cargos inmediatos superiores del personal, contribuyen en la eficiencia e importancia de la motivación.

Manjares, Boza y Mendoza (2020) en Ecuador desarrollaron un texto científico el cual mantiene el propósito de diagnosticar la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo. La metodología utilizada es descriptiva. Se utilizaron métodos teóricos como el analítico sintético y el histórico lógico; los instrumentos utilizados fueron entrevistas y cuestionarios, la información fue procesada estadísticamente; en los resultados se apreciaron, el 37% de los trabajares algunas veces reciben estimulación moral, el 34% casi siempre se encuentran estimulados y apenas el 29% siempre están estimulado y se refieren a que los supervisores le reconocen su trabajo, respecto a las políticas salariales se aprecia que el 47% casi siempre aplica políticas y el 34% algunas veces, no obstante en su mayoría no las tienen.

1.3 Base legal

1.3.1 Constitución de la República (2008)

Para este trabajo investigativo se ha considerado el Art. 33 denotando que el Estado considera al trabajo como un derecho económico, cumpliéndose la remuneración justa, respetando su dignidad humana. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 25)

En este sentido, el Art. 227, expone que la administración es un servicio a la comunidad, preestableciendo diversos principios fundamentales como: eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración y transparencia (Constitución de la República del Ecuador, 2008, 104).

De igual manera se estimará el Art. 325, en donde el Estado garantiza el derecho al trabajo, en todas sus modalidades, sea de tipo autónoma o dependiente y con una inclusión a todo ciudadano usar ano como elementos sociales productivos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, 151)

En efecto, el Art. 327 establece que el acuerdo laboral es bilateral, y se prohíbe la precarización o tercerización en las actividades productivas que se ejercen dentro de la organización o cualquier otra vulneración que atente contra sus derechos, tales como el fraude, incumplimiento de obligaciones laborales o enriquecimiento injusto, lo cual es penado por la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 152)

1.3.2. Código de trabajo

Se ha estimado el Art. 79.- Igualdad de remuneración. - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad. sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole. (Código de Trabajo, 2008, p. 17)

Para esta investigación se ha considerado el Art. 281.- Pago íntegro del sueldo, salario básico o remuneración básica mínima unificada. - Los sueldos, salarios básicos o remuneraciones básicas mínimas unificadas fijados por la comisión deberán ser pagados

íntegramente al trabajador, sin ninguna deducción para retribución del empresario, contratista. (Código de Trabajo, 2008, p. 31)

De este modo, el Art. 478, concibe que por ninguna razón el trabajador reclamante puede ser desvinculado de la empresa, a no ser que haya atentado contra la integridad del patrono; y con lo expuesto el Art. 573 determina las diversas controversias laborales, mismas que deben ser resueltas ante una autoridad competente. (Código de Trabajo, 2008, p. 37)

1.3.3 Ley de turismo (2010)

En este ámbito, se sustentará el Art. 5, de este texto legal, en donde se expone su alojamiento y todo lo que incurre en ello; los Art. 6, 7 que refleja los contratos, las actividades que generan lucro o rentabilidad. (Ley de Turismo, 2010, p. 7)

También se ha considerado los Art. 8, 9 y 10 que manifiestan el cumplimiento de calidad, normativas y reglamentos vigentes, además de poseer una licencia de turismo habilitado para trabajar como agencia turística; de igual manera hace énfasis a las disposiciones del Ministerio de Turismo para que todos los empresarios las acaten y les den cumplimiento. (Ley de Turismo, 2010, p. 9)

Además, se especificará el Art. 11 que expide el permiso de funcionamiento, que deben obtener a través de un proceso o trámite legal; y de la comunidad que pueden ofrecer servicios turísticos colocando todas las facilidades al usuario final, los mismos que deben cumplir a cabalidad todas las disposiciones. (Ley de Turismo, 2010, p. 10)

1.3.4 Plan Nacional del Buen Vivir (2017-2021)

Esta investigación posee una vinculación con el Plan Nacional del Buen Vivir, debido que esta depende dos objetivos relevantes el 9 y el 10, los cuales permiten sostener el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades de los colaboradores, que impulse la transformación de la matriz productiva y de la empresa objeto de estudio. (Plan del Buen Vivir, 2017, p. 65)

CAPITULO II

2. Metodología

.

Esta investigación se ejecutó en la empresa Hotel Perla Verde de Esmeraldas que se encuentra ubicada en el cantón de Esmeraldas, y ofrece servicio de hospedaje, tales como hospedajes, alimentación, garaje, TV por cable, acceso a llamadas telefónicas, teleconferencias, internet, wifi y servicio de alquiler de espacio para eventos

Este estudio se orientó en analizar de diversos enfoques las causales porqué se mantienen desmotivados los colaboradores de esta empresa hotelera, y consecuentemente la limitada productividad que ejercen los funcionarios, al no brindar un servicio de calidad a la cartera de cliente que mantiene esta organización.

2.1 Tipo de estudio

El diseño del trabajo investigativo se basó en el paradigma cuantitativo, al aplicar un instrumento que permitirá medir el grado de motivación que mantienen los colaboradores del Hotel Perla Verde de Esmeraldas.

Del mismo, se mantuvo un diseño descriptivo, por cuanto se analizó los procesos y las consecuencias que genera la motivación laboral. A esto se pudo añadir que este estudio es de tipo transversal por el tiempo de aplicación de las técnicas e instrumentos a los involucrados (Naranjo, 2015).

Esta investigación fue de campo porque se la realizó en las instalaciones del Hotel Perla Verde de Esmeraldas y de esta manera se tomó en contacto directo con los implicados en el estudio, es decir, los colaboradores, Además mantuvo un carácter exploratorio, porque permitió analizar y detallar las fases de investigación y a su vez conocer que estrategias utilizan los directivos de esta empresa hotelera, para motivar a sus trabajadores (Abril, 2015).

Por lo tanto, este se caracterizó por ser no experimental, y no hubo manipulación de las variables, y asimismo se identificó como descriptiva; Además, se efectuó la investigación

bibliográfica contenida en libros y archivos de Internet, así como la revisión de los documentos y archivos históricos que posee esta empresa hotelera esmeraldeña, lo cual coadyuvó a tener una visión amplia de la problemática (Vera, 2015).

2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Las variables que se despejaron en el estudio fueron:

Motivación: La motivación es el conjunto de factores que impulsan a una persona a querer hacer algo o alcanzar una meta; involucrando procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, como se actúa y en qué dirección se encauza la energía (Fernández, 2016)

Rendimiento laboral: Hace referencia a aquellos resultados de una serie de conductas que contribuyen a las metas de la organización generando una adecuada productividad de las empresas (Reyes, 2015)

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Motivación	La motivación es el conjunto de factores que impulsan a una persona a querer hacer algo o alcanzar una meta; involucrando procesos intelectuales, fisiológicos y sicológicos que decide, como se actúa y en qué dirección se encauza la energía	Fase I: Diseño de la investigación. Fase II: Determinación de la metodología a emplear. Fase III: Selección de la población y muestra a la cual aplicar el instrumento de investigación. Fase IV: Aplicación del instrumento. Fase V: Análisis de datos cuantitativos. Fase VI: Interpretación de resultados	Necesidades de protección y seguridad pregunta Necesidades sociales y de pertenencia Necesidades de autoestima Necesidades de autorrealización	-Seguridad económica y personal -Nivel de vida razonable -Interacción social -Identidad con el grupo -Contactos personales significativos -Amistad con otra persona -Autovaloración -Respeto a sí mismo. -Superación personal

Rendimiento laboral	El rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados que lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado	Conversatorio con los directivos para analizar el nivel de productividad	-Ambiente de trabajo (Medio Interno) - Ambiente externo	-Beneficios e incentivos laborales. - Entidades gubernamentales a las que debe reportarse (IESS, SRI, Cámara de Turismo)

Fuente: Investigación propia

2.3 Métodos de investigación

Para efectos del siguiente estudio, se aplicó métodos investigativos que permitan desarrollar las diversas etapas de la investigación en forma adecuada y oportuna, y por ello se utilizó los métodos descriptivos, deductivo e histórico – lógico.

Descriptivo

Consistió en describir y evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos de tiempo, es decir se analizan los datos reunidos para descubrir entre sí, qué variables están relacionadas entre sí (Thursday, 2015).

En esta investigación se pudo establecer un alcance descriptivo y se aplicó en cada una de las fases de la misma, especificando los procesos, procedimientos y actividades que se realizan durante el proceso investigativo, destacando la participación de los trabajadores del Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

Deductivo

Mediante este procedimiento se organizan hechos conocidos y se extraen conclusiones mediante una serie de enunciados, conocidos como silogismos, que comprenden: la premisa mayor, la premisa menor; se trata de inferir características concretas a partir de generalizaciones o acontecimientos universales (Dávila, 2006).

Este estudio investigativo permitió ejercer un minucioso estudio de los aspectos que limitan la motivación en el talento humano, enfocando los factores motivacionales y de higiene – ambientales, dentro del entorno laboral, y con descubrir porque no hay aumento de sueldos y salarios, escasa motivación, estímulos y consecuentemente la productividad en el Hotel Perla Verde.

Histórico- lógico

Estuvo enfocado a ejercer un análisis de antecedente, causas y condiciones en que se ha desarrollado una situación u hechos, y profundiza la búsqueda de la información para tratar de forma lógica los antecedentes relacionados con el objeto de estudio; analiza el enfoque de estudio a través de la historia, y en el parte lógico, interpreta lo histórico e infiere, obteniendo nuevos conocimientos e inferir sus conclusiones (Crespo, 2010).

Este método se utilizó en la investigación para realizar análisis histórico del índice de productividad que haya mantenido el Hotel Perla Verde en el periodo 2019, enfatizando la problemática de la escasa motivación que poseen los colaboradores en el campo laboral y consecuentemente en la competitividad.

2.4 Población y muestra

Esta investigación trabajó con una población de 16 personas, que conforman el personal administrativo y operativo del Hotel Perla Verde de Esmeraldas, que laboran en las áreas de administración, recepción, cocina, lavandería y bodega, mismos que participaron en la muestra, por cuanto mantiene una característica finita.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se utilizó la técnica y el instrumento que se aplicó cuando se incursione en la recopilación de datos mediante el estudio de campo, mismos que se ejecutó a los colaboradores del área administrativa y operativa del Hotel Perla Verde de Esmeraldas.

- **Técnicas**

Encuesta: es una técnica que permitió obtener información directa sobre diferentes opiniones sobre un tema dado; dentro de esta técnica existe la facilidad de realizar preguntas abiertas y cerradas las mismas que nos proporcionen la información para el estudio (Hernández, Sierra & Egg, 2016).

Esta técnica se la aplicó a la población de 16 colaboradores que constituyen la totalidad de la nómina del Hotel Perla Verde de Esmeraldas, con la finalidad de encuestarlos, a través de un cuestionario que permite medir la motivación de los colaboradores y

consecuentemente el nivel de desempeño laboral, para analizar el estado de competitividad de esta empresa hotelera con sus servicios y productos que brinda en el mercado de Esmeraldas y Ecuador.

- **Instrumentos**

El cuestionario de evaluación de la motivación MbM

Se utilizó el cuestionario de medición de la motivación, mismo que esta validado por el autor Marshall Sashkin, 1996, en donde la versión en español, actualizada y adaptada por (Carrasco, 2015), estudia las cuatro dimensiones prioritarias que analiza los factores de higiénicos, para satisfacer necesidades de nivel inferior y los factores motivacionales que permiten satisfacer las necesidades de nivel superior; a continuación se enuncia los aspectos que mide este cuestionario: Necesidades de protección y seguridad, con las preguntas 1, 5, 9 y 13; Necesidades sociales y de pertenencia con las preguntas 2, 6, 10 y 14 necesidades de autoestima con las preguntas 3, 7, 11 y 15 y las Necesidades de autorrealización con las interrogantes 4, 8 y 12 (Mendoza, 2014).

Cada una de las cuatro escalas del Cuestionario MbM tiene un mínimo de 5 y un máximo de 25 puntos. Las puntuaciones altas, de 20 puntos o más, indican que las motivaciones medidas por esa escala son muy importantes para usted; entre 15 y 19 puntos indican que son relativamente importantes; entre 10 y 14 puntos, que son escasamente importantes y una puntuación baja, por debajo de 10, muestra que no son en absoluto importantes (Mendoza, 2014).

Para la medición se utilizó la escala de Liker con las siguientes opciones: C = Estoy Completamente de acuerdo, B = Estoy Básicamente de acuerdo, P = Estoy Parcialmente de acuerdo, S= Sólo estoy un poco de acuerdo y N = No estoy de acuerdo (Sashkin, 1996).

El cuestionario MbM de evaluación de la motivación se la aplicó a los colaboradores del Hotel Perla Verde de Esmeraldas. Las encuestas fueron con instrumento validado, con 15 ítems, adecuando las necesidades del estudio, que permitieron determinar el nivel de motivación a los colaboradores, auscultando los intereses, necesidades y deseos que mantienen la personalidad de cada uno de los trabajadores del hotel y, asimismo, el nivel de productividad de los trabajadores en el trayecto de la investigación; consecuentemente,

como se muestran los colaboradores en el cumplimiento de funciones y procesos para otorgar un servicio de excelente calidad. (Ver Anexo A)

El Cuestionario MbM fue diseñado para ayudarle a entender sus propias motivaciones, en el contexto de las cinco categorías de motivación. De esta manera, estuvo mejor preparado para buscar las categorías de motivación específicas más importantes para los demás. (Mendoza, 2014).

Es decir, se formuló los tipos de preguntas formular para averiguar las motivaciones de otras personas. De esta manera, los directivos pueden llegar a saber qué desean los empleados y qué les motiva. Al proporcionar a los empleados aquello que desean como contrapartida a su eficacia en el trabajo, los directivos pueden hacer uso de la motivación de los empleados para conseguir la realización del trabajo.

2.6 Análisis de datos

Con el estadio de campo, se realizó las encuestas con el instrumento de medición de la motivación, cuestionario de MbM con el Marshall Sashkin, PhD., a todos los involucrados; luego de ello, se efectuó la tabulación de datos obtenidos. El tiempo estimado en la aplicación fue de 7 días, estableciendo periodos de tiempo dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.

El levantamiento de datos e información se procedió a la respectiva tabulación de los datos, mediante el programa de Excel, que permitió presentar gráficamente y analizar estadísticamente los datos tabulados.

CAPITULO III

3. Resultados

El trabajo investigativo se desarrolló con una población y muestra de 16 colaboradores del Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas, con género masculino y femenino, con edades comprendidas de 23 a 65 años, mismos que contestaron las encuestas en un periodo de 7 días.

3.1 Identificar los factores que limitan el rendimiento laboral y competitivo de los trabajadores del Hotel Perla Verde de Esmeraldas

En este sentido, los colaboradores de esta empresa, mantienen un inadecuado desempeño laboral por cuanto muchos de ellos laboran en forma independiente, aislado, no mantiene una cultura organizacional, para trabajar en equipos, con buenas relaciones interpersonales, sin interés de aprender o capacitarse de las partes; se ha evidenciado sesgos de conformismo en el personal, llegando a la monotonía en el ámbito laboral, perdiendo la creatividad para hacer las cosas extraordinariamente bien.

Dentro del desarrollo de la encuesta, se nomina la Tabla 2 en donde se registra la pregunta;" 5. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta", con lo cual se reflejó un 50% indicando que solo estoy un poco de acuerdo, ya que no cuento con adecuados conocimientos, un capital semilla para emprender un negocio o emprendimiento propio, y con ello obtener buenos ingresos, y así abandonar el Hotel Perla Verde, ya que este no se preocupa por los beneficios del trabajador; por lado se observa un 25% declaran que no están de acuerdo en trabajar de manera independiente, ya que no cuentan con otras alternativas.

Tabla 2
Prefiero trabajar de manera independiente, por su cuenta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No estoy de acuerdo	4	25%
Solo estoy un poco de acuerdo	8	50%
Estoy parcialmente de acuerdo	4	25%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

En este sentido, se obtuvo un 81,2% en donde los trabajadores indicaron que están parcialmente de acuerdo, de poder trabajar en un ámbito distinto y productivo, ya que en muchas ocasiona, las labores actuales se vuelven monótonas, aburridas, programadas y ya concebidas, sin poder ejercer la creatividad, por cuanto la empresa limita las potencialidades de los trabajadores.

Tabla 3
Trabajo que me permita desarrollar nuevas destrezas

Alternativas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Solo estoy un poco de acuerdo	3	18,8%
Estoy parcialmente de acuerdo	13	81,2%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

En consecuencia, la Tabla 4, se denota la pregunta:" 6. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los demás compañeros de trabajo", reflejándose una respuesta diferenciada con el 87,5% señalando que están parcialmente de acuerdo, y esto se produce porque el entorno laboral de la empresa, no existe un adecuado clima y ambiente laboral, que entusiasman a trabajar comprometido, con sinergia y empoderamiento, y se percibe un equipo humano con baja motivación laboral.

Tabla 4
Exclusión de relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo

Alternativas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
No estoy de acuerdo	2	12,5%
Estoy parcialmente de acuerdo	14	87,5%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

Por otro lado, en la Tabla 5 en donde se expresa la interrogante:" 10. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido", en donde los trabajadores de la empresa hotelera, se manifestó con 75% señalando que están parcialmente de acuerdo, es debido a que existe una competencia desleal, dentro del contexto laboral, porque los compañeros aun sabiendo que no han realizado ciertas actividades y procesos en el campo de la atención y servicio al cliente, se lo atribuyen como si ellos lo hubieran realizado, ganándose los méritos que la persona responsable lo creo, denotando una desmotivación por esta causa.

Tabla 5
Molestias por atribuirse el mérito de algo que el colaborador ha conseguido

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Solo estoy un poco de acuerdo	4	25%
Estoy parcialmente de acuerdo	12	75%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

En lo concerniente a los ingresos regulares, la Tabla 6 expone la interrogante: "3. Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares" en donde los colaboradores afirman que solo están un poco de acuerdo, por cuanto su sueldo o salario más las bonificaciones son relativamente bajos, en comparación con el costo de la canasta básica, sin embargo, se quedan trabajando en el Hotel Perla Verde, porque indican no hay fuentes de trabajo. Frente a esta realidad se remonta un 43.8% señalando que están parcialmente de acuerdo, debido a que, al trabajar con eficiencia y responsabilidad, poseen un valor seguro mensual, que permiten cubrir las obligaciones personales y del hogar.

Tabla 6
Es fundamental poder disponer de ingresos regulares

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Solo estoy un poco de acuerdo	9	56,2%
Estoy parcialmente de acuerdo	7	43,8%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

Con base en la Tabla 7, en la que se registra la interrogante: "7. Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí", constatándose un 87,5% denotando que los colaboradores están parcialmente de acuerdo, y esto se genera porque en la empresa no se poseen una cultura organizacional de trabajar en equipo, con gestión de procesos, incorporando un liderazgo compartido y disruptivo, que permitan alcanzar las metas y objetivos, y solo se trabaja de manera aislada en cada área de trabajo

Tabla 7
Formar parte de un grupo de trabajo unido

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Solo estoy un poco de acuerdo	2	12,5%
Estoy parcialmente de acuerdo	14	87,5%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

Para continuar con este análisis se expone la Tabla 8, registrando la interrogante: "15. Prefiero hacer cosas que se hacer bien que intentar hacer cosas nuevas", denotando una respuesta diferenciada, estableciendo un 43,8% explicando que solo están un poco de acuerdo, debido a que no han tenido aspiraciones superiores, de estudiar nuevas carreras profesionales o capacitarse permanente en temáticas relevantes, y por ello se mantienen conformista con el instable trabajo, sueldo mínimo y escasos estímulos y prestaciones. Desde otro punto de vista se erige un 37,4%, expresando que están parcialmente de acuerdo, por cuanto algunos de los colaboradores prefieren laboral ejerciendo las mismas funciones, porque las dominan, las ejecutan más rápidamente y muestran eficiencia y eficacia en la atención y servicio al cliente.

Tabla 8
Trabajar en lo hace bien que hacer cosas nuevas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
No estoy de acuerdo	3	18,8%
Solo estoy un poco de acuerdo	7	43,8%
Estoy parcialmente de acuerdo	6	37,4%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

3.2. Diagnosticar el nivel de motivación que mantienen los colaboradores del Hotel Perla Verde de Esmeraldas

En base a los resultados obtenidos se pude deducir que los colaboradores del Hotel Perla Verde de Esmeraldas mantienen 72% de escasa motivación, esto se refleja en el decremento en su desempeño laboral, en la baja calidad en la prestación de los servicios de los clientes, por cuanto no se siente satisfechos con las necesidades de protección y

seguridad, sociales, de autoestima, de pertinencia y de autorrealización, lo que ha provocado ciertos reclamos y diferencias con la parte patronal.

En este sentido, en la Tabla 9, se expone la interrogante: "1. Lo más importante para mí es tener un empleo estable", y con ello los colaboradores del Hotel Perla Verde respondieron con el 56,2% revelando que están parcialmente de acuerdo, debido a que no estar satisfechos laboralmente, por cuanto no se otorga reconocimiento por el trabajo bien hecho, con salario inadecuado, no existen utilidades y poca oportunidad de crecimiento, mostrando una desmotivación laboral; mientras que otro grupo se manifestó con el 43.8% señalando que solo están un poco de acuerdo, por cuanto algunos de ellos, perciben gestos de reconocimiento, y por la estabilidad básica de tener un espacio de trabajo para cumplir con las responsabilidades del hogar.

Tabla 9

La estabilidad laboral es lo más importante

Alternativas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Solo estoy un poco de acuerdo	7	43,8%
Estoy parcialmente de acuerdo	9	56,2%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

En este marco, la Tabla 10 registra la pregunta:" 2. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí", en donde los trabajadores del hotel Perla Verde, manifestaron con 68,7% estar parcialmente de acuerdo, debido que a no existe la seguridad o estabilidad laboral en este tipo de trabajo, y esto se agudiza por los recortes de personal que existido últimamente por la pandemia del coronavirus, lo cual causa preocupación constante en el personal, provocando poca motivación y por ende, baja productividad; de igual manera se puntualiza el 31,3% explicando que solo están un poco de acuerdo, debido a que la empresa le han permitido laborar en su puesto de trabajar durante varios años, creciendo como profesional y como persona, brindando un buen servicio.

Tabla 10

No es tan importante la seguridad del puesto de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Solo estoy un poco de acuerdo	5	31,3%
Estoy parcialmente de acuerdo	11	68,7%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

Con otro criterio analítico, la Tabla 11, registra la pregunta:" 4. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguro de enfermedad de la empresa", observando una respuesta contundente de los colaboradores con el 56.3%, revelando que solo están un poco de acuerdo, por cuanto mantiene el seguro de salud, con el IESS, para ser atendidos en casos de accidentes laborales o enfermedad, y además porque la empresa no han contratado un plan de seguro de enfermedad; desde otro ángulo, se evidencia el 43.8% declarando que solo mantiene la afiliación al seguro social, y además porque si otorga la licencia en caso de maternidad y paternidad, todo ello ha repercutido desfavorablemente e en la motivación del talento humano.

Tabla 11

Es importante el plan de seguro de enfermedad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Solo estoy un poco de acuerdo	9	56,3%
Estoy parcialmente de acuerdo	7	43,8%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

Es necesario destacar que en la Tabla 12, se refleja la interrogante: "8. Un sueldo alto es un indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa", en donde los trabajadores del Hotel Perla Verde, respondieron con el 56,3% señalando que están parcialmente de acuerdo, por cuanto en la empresa solo se paga el sueldo básico, más los beneficios de ley, sin embargo a todos ellos no se les aumenta el sueldo; desde otra perspectiva, este conglomerado se pronunció con el 43,8%, exponiendo que solo están un poco de acuerdo, debido a que varios de ellos mantienen un sueldo diferenciado de los demás, por su condición de preparación académica, con lo cual le exigen más productividad.

Tabla 12
Un sueldo alto es un indicativo del valor para el trabajador

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Solo estoy un poco de acuerdo	7	43,8%
Estoy parcialmente de acuerdo	9	56,2%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

En efecto, la valoración del personal se registra en la Tabla 13, exponiendo la siguiente interrogante:" 9. La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona", contemplando un 75% en donde los colaboradores indicaron que solo están un poco de acuerdo, debido a que se muestra con mucha inseguridad, por la inestabilidad laboral, lo que ha causado desequilibrio emocional, y repercusiones a nivel familiar, además por la escasa capacitaciones que se otorgan no permiten mejorar los procesos de atención y servicio al cliente; mientras que en otro grupo se erigió un 25% determinando que están parcialmente de acuerdo, porque a varios, les permiten ser más participativos, ejercer un liderazgo en su área de trabajo, elevar las buenas relaciones interpersonales y trabajar en equipo.

Tabla 13
La valoración de sí mismo es más importante que la opinión ajena

Alternativas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Solo estoy un poco de acuerdo	12	75%
Estoy parcialmente de acuerdo	4	25%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

Es importante señalar que en la Tabla 14 se denota la interrogante:" 11. Mis logros me proporcionan una importante sensación de auto respeto", observándose una respuesta vertical con el 87,5%, indicando que están parcialmente de acuerdo, debido a que los esfuerzos intelectuales, mentales y físicos y de organización y planificación ha permitido mejorar el nivel de desempeño progresivamente, lo cual permita un aumento de sueldo por méritos laborales; desde otro punto de vista se refleja un 12,5% en la que revelan que solo están un poco de acuerdo, y esto se debe a que a pesar de que entrega lo máximo, otorgando un eficiente desempeño laboral, no se valora las cualidades y competencias del colaborador

Tabla 14
Sus logros proporcionan sensación de auto respeto

Alternativas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Solo estoy un poco de acuerdo	2	12,5%
Estoy parcialmente de acuerdo	14	87,5%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

De igual forma se avista la Tabla 15, la cual registra la pregunta:" 12. Buscar aquello que haga feliz es lo más importante en la vida" observándose un respuesta muy singular de los trabajadores, con un 62,5%, explicando que están parcialmente de acuerdo, porque a pesar de la realidad adversa con la que trabajan, muchos tratan de crear un ambiente de trabajo armonioso, con relaciones interpersonales, buena comunicación, manteniendo un liderazgo y control de sus actividades, para que no existe excesiva supervisión; desde otro punto de vista, se analiza el 37,5% de los encuestados, manifestaron que solo están un poco de acuerdo, y por ello tratar de actualizar conocimientos por si solos, empoderarse para mejorar y optimizar los procesos de su trabajo, aunque alguno de ellos piensan desvincularse porque viven insatisfechos e infelices.

Tabla 15
El trabajador busca algo que le haga feliz

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Solo estoy un poco de acuerdo	6	37,5%
Estoy parcialmente de acuerdo	10	62,5%
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

De modo similar, en la Tabla 16 se nomina la pregunta:" 14. Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites", con la cual se refleja un 68,8%, deduciendo que el motor de motivación es hacer un buen trabajo, irradia con sus brillantes ideas, diseñar nuevas propuestas empresariales, ejerciendo ante los compañeros de trabajo un acompañamiento y asistencia para elevar el trabajo en equipo y la eficiencia en los resultados; Otro segmento del grupo se reafirma con un 31,3% manifestando que solo están un poco de acuerdo, porque laboran en un hotel de prestigio, dentro de un área importante en la organización, así como también expresando alto nivel de creatividad, perseverancia, emprendiendo nuevos enfoques productivos y competitivos que beneficien a todos.

Tabla 16
La motivación es llegar tan lejos y encontrar sus propios límites

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Solo estoy un poco de acuerdo	5	31,3
Estoy parcialmente de acuerdo	11	68,8
Total	**16**	**100%**

Fuente: Encuesta a los colaboradores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

Resultados globales del estudio

En la tabla 17 se expone la valoración global de las 4 dimensiones del cuestionario MbM, en donde se establece los parámetros universales para su puntuación, nivel alto (20 puntos o más), nivel medio (15 y 19 puntos), nivel bajo (10 a 14 puntos) y muy bajo (menor a 10 puntos), y con la valoración a cada interrogante se pudo obtener los siguientes resultados consolidados.

En la dimensión necesidades de protección y seguridad se evidenció un nivel bajo con el 56%, estableciendo que los colaboradores no se encuentran satisfechos laboralmente, por cuanto no se otorga reconocimiento por el trabajo bien hecho, con salario inadecuado, no existen utilidades y poca oportunidad de crecimiento, y además se muestran con mucha inseguridad, por la inestabilidad laboral, lo que ha causado desequilibrio emocional, y repercusiones a nivel familiar; desde otro enfoque, mantiene un nivel promedio con el 44%, mostrándose moderadamente satisfechos, por cuanto el trabajador en sus labores ejercen una creatividad, potencializando las habilidades y destrezas en el desarrollo de las actividades.

Prosiguiendo, en la dimensión de necesidades sociales y de pertenencia, se evidenció un nivel promedio con el 62%, por cuanto los trabajadores del Hotel Perla Verde, existe creatividad, perseverancia, emprendiendo nuevos enfoques productivos y competitivos que beneficien a todos., sin embargo, se observó una competencia desleal, además no existe un adecuado clima y ambiente laboral, e incluso no existe trabajo en equipo para elevar la eficiencia en los resultados; por otro lado, se refleja un nivel bajo, con el 38%, en donde los trabajadores reciben escasa capacitación para mejorar el desempeño laboral, se percibe un equipo humano con escasa motivación

En este sentido, en la dimensión de necesidades de autoestima, existe un nivel bajo con el 69%, especificando que los trabajadores del hotel Perla Verde, poseen un sueldo relativamente bajos, en comparación con el costo de la canasta básica, además la organización no se poseen una cultura organizacional de trabajar en equipo; por otro lado, se muestra un nivel muy bajo con un 6%, por cuanto a pesar de que entrega lo máximo, otorgando un eficiente desempeño laboral, no se valora las cualidades y competencias del colaborador. Finalmente, se expone un nivel promedio con el 25%, debido a que sus esfuerzos intelectuales, mentales., de organización y planificación ha permitido mejorar el nivel de desempeño laboral.

En relación a la dimensión de necesidades de autorrealización se observa un nivel promedio con un 62%, debido a que los trabajadores del hotel Perla Verde, acoplan nuevas destrezas y conocimientos para desarrollar sus actividades en la jornada laboral, además, por cuanto el directivo permite le fija nuevas metas como reto para cumplirlas durante un periodo determinado, y a su vez, proporciona medianamente el crecimiento y desarrollo del colaborador, y asimismo aprender nuevas destrezas a través de una capacitación formal. Desde otra arista, se evidencia un nivel bajo con el 38% denotando que ellos deben actualizar conocimientos por sí solos, y muchos de ellos piensan desvincularse porque viven insatisfechos e infelices, y además porque se paga el sueldo básico, e inclusive existe discriminación por su preparación académica, con lo cual le exigen más productividad.

Tabla 17
Dimensiones del Cuestionario MBM

Tendencia	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Necesidades de protección y seguridad	Alto	0	0%
	Promedio	7	44%
	Bajo	9	56%
Necesidades sociales y de pertenencia	Alto	0	0%
	Promedio	12	75%
	Bajo	2	12%
	Muy bajo	2	13%
Necesidades de autoestima	Alto	0	0%
	Promedio	4	25%
	Bajo	11	69%
	Muy bajo	1	6%
Necesidades de autorrealización	Alto	0	0%
	Promedio	10	62%
	Bajo	6	38%

Fuente: Tabulación cuestionario MBM

CAPITULO IV

4. Discusión

En este contexto investigativo, los colaboradores del Hotel Perla Verde de Esmeraldas mantienen 75% manifestando que existe escasa motivación, esto se refleja por el decremento en su desempeño laboral, en la baja calidad en la prestación de los servicios de los clientes, por cuanto no se sienten satisfechos con las necesidades de protección y seguridad, sociales, y autoestima de pertinencia y de autorrealización, lo que ha provocado ciertos reclamos y diferencias con la parte patronal. Frente a estos resultados, se evidencia una similitud al estudio de Manjares, Boza y Mendoza (2020) en donde se apreciaron, el 37% de los trabajadores algunas veces reciben estimulación moral, el 34% casi siempre se encuentran estimulados y apenas el 29% siempre están estimulado y se refieren a que los supervisores le reconocen su trabajo, respecto a las políticas salariales se aprecia que el 47% casi siempre aplica políticas y el 34% algunas veces

En base a los resultados se pudo evidenciar diversos hallazgos , y con ello se constató el 56,2% revelando que no están satisfecho laboralmente, evidenciando el escaso estimulo, no se otorga reconocimiento por el trabajo bien hecho, con salario inadecuado, no existen utilidades y poca oportunidad de crecimiento, mostrando una desmotivación laboral; esta realidad se afianza con el 56.2% de los colaboradores afirman que su sueldo o salario más las bonificaciones son relativamente bajos, solo se paga el sueldo básico, más los beneficios de ley, sin embargo a todos ellos no se les aumenta el sueldo en comparación con el costo de la canasta básica, y consecuentemente, se quedan trabajando en el Hotel Perla Verde, porque indican no hay fuentes de trabajo.

Estos valores son similares a los del estudio de Antuash (2018) en el cual expone el 57% en donde varios trabajadores indican que el salario que percibe no es el adecuado, el 29.0% cree que a veces si es aceptable, además el 72.0% cree los gerentes escuchan sus propuestas, el 14.0% cree que a veces los gerentes si escuchan sus propuestas; por otro lado, el 57.0% cree que la empresa nunca demuestra admiración y los premia a sus trabajadores, asimismo, el 69% indican que no existe una política de motivación por parte de la empresa, declarando que existe una deficiente motivación laboral por parte de la empresa hacia sus colaboradores.

Desde otra perspectiva, se reflejó el 56.2%, en donde revela que los directivos del Hotel Perla Verde no han contratado un plan de seguro de enfermedad, y sólo mantiene el seguro de salud, con el IESS, para ser atendidos en casos de accidentes laborales o enfermedad, y además porque un 43,8% explican que no han tenido aspiraciones superiores, de estudiar nuevas carreras profesionales o capacitarse permanente en temáticas relevantes, y por ello se mantienen conformista con el instable trabajo, con la incomodad en el puesto de trabajo, sueldo mínimo y escasos estímulos y prestaciones, afectando significativamente su satisfacción laboral.

Estos valores son diferente a los del estudio de Becerra y Flores (2017) en donde existe incidencia favorable de factores motivacionales en la satisfacción laboral, como el reconocimiento, libertad de decir cómo realizar el trabajo, así como también en los factores higiénicos, como: condiciones de trabajo y comodidad, políticas de la organización y la administración, obteniendo una fuerte motivación a los colaboradores en el sector hotelero, siendo este el elemento fundamental en la satisfacción laboral, el cual conlleva a la estabilidad laboral, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento del colaborador.

En este sentido el 75% de los colaboradores, revelaron que varios colaboradores se muestran con mucha inseguridad, por la inestabilidad laboral, lo que ha causado desequilibrio emocional, y repercusiones a nivel familiar, además por la escasa capacitaciones que se otorgan no permiten mejorar los procesos de atención y servicio al cliente; inclusive, los colaboradores de esta empresa, mantiene un inadecuado desempeño laboral por cuanto muchos de ellos laboran en forma independiente, aislado, no mantiene una cultura organizacional, para trabajar en equipo, con buenas relaciones interpersonales.

Con los resultados expuestos, se refleja una diferenciación a los del estudio de Montenegro (2018) en el cual los colaboradores manifiestan con el 90% que reciben motivación para crecer profesionalmente dentro de la organización por parte de su jefe inmediato, además, el 100% señalan que la parte gerencial se preocupa por capacitarlos constantemente para poder brindar un servicio de mejor calidad, enfatizando que la estructura remunerativa para el año 2016 consiguió tener trabajadores motivados, lo que se vio reflejado en el aumento de las ventas.

En este sentido, se obtuvo un 81,3% en donde los trabajadores indicaron que prefieren trabajar en un ámbito distinto y productivo, ya que, en muchas ocasiones, las labores actuales se vuelven monótonas, aburridas, programadas y ya concebidas, sin poder ejercer la creatividad, para hacer las cosas extraordinariamente bien.

- Conducir a los colaboradores al cumplimiento de las metas tanto del departamento como del hotel en general, mediante el establecimiento de una meta más objetiva que les permitan tener otra perspectiva de la situación.

- Ejercer como administrador e integrador, es decir, un líder que se involucre con las actividades, que organice el trabajo y lo desarrolle, un líder que fomente un ambiente de compañerismo para que los colaboradores se involucren y compartan el trabajo.

- Los supervisores deben identificar las carencias que tiene los colaboradores para desempeñar su trabajo, mediante una supervisión constante que permita obtener información real.

- Los supervisores deben establecer una comunicación abierta con sus subordinados, de tal manera que la información en cuanto a los requerimientos sea asimilada de manera clara por los colaboradores.

- El estilo de supervisión indica la manera óptima para que los mandos medios orienten y dirijan las acciones de los subordinados a fin de obtener un trabajo de calidad.

PROPUESTA DE MEJORAS

Título: Implementación de estrategias para fortalecer la Motivación Laboral e incrementar la productividad de los colaboradores del Hotel Perla Verde de Esmeraldas

Diagnóstico

En el trayecto investigativo se pudo evidenciar diversos factores que se encuentran dificultando la motivación dentro de la jornada laboral, entre ellos se enuncia los siguientes.

- Rendimiento laboral limitado
- Carencia de motivación
- Inseguridad laboral

Objetivos

General

Aplicar talleres estratégicos que permitan mejorar su desempeño laboral para satisfacer a los clientes y así incrementar la llegada de huéspedes.

Específicos

- Ejercer adecuadamente las relaciones humanas
- Ser más eficiente y eficaz al atender a los usuarios
- Despertar el interés para crecer social y cultural y económicamente

Importancia

La importancia de este proyecto propositivo está en la armonía en el trabajo, el deseo de dar lo mejor de sí de cada persona que trabajan en el Hotel Perla Verde.

Factibilidad

El presente proyecto es factible por la disposición de los involucrados en el proyecto y el deseo de cambio de transformacional para bien de todas y todos.

Participantes

El presente proyecto está integrado por 16 personas distribuidos en los distintos puestos de trabajo de acuerdo a su perfil.

Beneficiarios

Directos: 16 trabajadores del hotel Perla Verde de Esmeraldas

Indirectos: Cartera de clientes que se hospeden en el hotel

Descripción de la propuesta (proyecto)

La propuesta que se está presentando, se fundamenta en talleres de superación personal como laboral encaminadas encaminadas al crecimiento y mejoramiento en el mejor sentido tanto del personal directivo como de los trabajadores.

Estos talleres serán prácticos teóricos, para su mejor entendimiento y uso de cada uno de los nuevos conocimientos, que juntos a los que ellos tienen se potenciarán y les permitirán competir con otros hoteles de la localidad.

Plan de ejecución de la propuesta

Con la finalidad de brindar cumplimiento a este plan y lograr el objetivo propuesto

Tabla 18
Plan de la propuesta

Orden	Estrategias	Actividades	Tiempo de duración	Fecha de ejecución
1	**Empoderamiento:** Aplicación un sistema de empoderamiento enmarcado en el clima y cultura organizacional y la productividad	-Asignación responsabilidades equitativas al equipo humano para establecer funciones congruentes al grupo operativo	3 horas	
		- Organización de grupo de trabajo para mejorar el clima organizacional y con ello laboren en las tareas consignadas	2 horas	
		-Inducción al personal con nuevos conocimientos que vinculen el concepto y la práctica efectiva de empoderamiento para la obtención de excelentes resultados.	2 horas	
2	**Mejora continua:** Innovación en la metodología de trabajo, tecnológico y en la optimización de procesos para mejorar el desempeño laboral	- Implementación de nuevos cambios de manera prolongada en el tiempo con el objetivo de obtener buenos resultados	2 horas	
		- Ejecución constante de una acción que permitan fortalecer los procesos dentro de la organización	3 horas	
3	**Comunicación:** Mejoramiento del sistema de comunicación a nivel interno y externo	- Implementación de comunicación adecuada entre los colaboradores, mandos medios y patrono con la finalidad de mejorar la ejecución de tareas, actividades y procesos.	3 horas	
		- Asesoramiento permanente que permita una atención y servicio apropiado a los usuarios	2 horas	
4	**Retroalimentación:** Para fortalecer al eficacia y eficiencia en la productividad	- Fortalecimiento de conocimientos de los colaboradores, optimizando	3 horas	

		la atención y servicio al cliente	
		- Supervisión a los trabajadores cuando se haga necesario y que oriente su desempeño para incrementar su productividad.	2 horas
		- Realización evaluación al trabajo personal y global con la finalidad de encontrar falencias y logros, para corregir errores y potencializar el trabajo	2 horas
5	**Liderazgo:** Equilibrio en la dirección y en la orientación de las acciones y decisiones	- Conducir a los colaboradores al cumplimiento de las metas tanto del departamento como del hotel	2 horas
		- Adopción de un liderazgo comprometido con los colaboradores involucrando actividades que se organizan, para desarrollar un mejor liderazgo, un líder que fomente el compañerismo y fortalezca el trabajo	3 horas
		- Identificación de las carencias que tienen los colaboradores para desempeñar su trabajo para desempeñar su trabajo, con asesoramiento constante que permita obtener información real.	3 horas
		- Los supervisores deben establecer una comunicación abierta con sus subordinados de tal manera que la información en cuanto a los requerimientos sea en forma clara por los colaboradores.	3 horas
		- El estilo de supervisión indica la manera activa para que los mandos medios orienten y dirijan las acciones de los colaboradores a fin de obtener un trabajo de calidad.	3 horas

6	**Incentivos:** Con la finalidad de estimular a los trabajadores con estímulos monetarios y no monetarios	- NO MONETARIOS - Otorgación de buen trato a los trabajadores un trato de respeto, amigable y haciéndole sentir una persona importante para el desarrollo de la empresa	3 horas
		- Adecuación de un ambiente de camaradería con frases agradables, cartas de felicitaciones, diplomas, actos sociales, acompañamientos y otros que incrementar su autoestima.	3 horas
		- Facilitación de la escucha activa para que el trabajador pueda ser escuchado y exprese con libertad su inquietudes y requerimientos que lo conllevan a sentirse bien	2 horas
		- Estimulación al buen trabajo que desempeña el colaborador, que se ha esforzado por dar lo mejor de sí, en bienestar de todo y todos.	2 horas
		- Incentivación al trabajador destacado por su forma de armonizar, cumplir con su función encomendada y ayudar a sus compañeros en momento dado.	2 horas

Fuente: Elaboración propia

Impacto de la propuesta

Con la orientación y práctica de la presente propuesta, esperando que el Hotel Perla Verde llegue a ser una empresa de primer orden de esta ciudad y provincia, con objetivos concretos y amplios

Tabla 19
Presupuesto de la propuesta

Orden	Actividades	Costo	Observaciones
1	**Empoderamiento:** Aplicación de un sistema de empoderamiento sostenible enmarcado en el clima y cultura organizacional y la productividad.	$ 120	Talleres
2	**Mejora continua:** Actualizar los conocimientos para optimizar el desempeño laboral	$60	Talleres
3	**Comunicación:** Mejorar el sistema de comunicación interna y externa del hotel Perla Verde	$50	Talleres
4	**Retroalimentación:** Para fortalecer la eficacia y la eficiencia en la productividad	$ 40	Talleres
5	**Incentivos:** Estimular a los trabajadores con incentivos monetarios y no monetarios	$ 50	Aplicación de programa de incentivos
6	**Relaciones** Interpersonales**:** Compañerismo y trabajo en equipo	$ 50	Talleres
7	**Liderazgo:** Equilibrio en la dirección y orientación de las acciones y decisiones	$50	Talleres
	Total	$ 420	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20
Cronograma de la propuesta

Actividades	Ago				Sep				Oct				Nov				Dic			
	1	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
-Sistema de comunicación efectiva	x	x	x	x																
-Fortalecimiento de las relaciones interpersonales			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x								
-Implementación de mejora continua	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x								
-Empoderamiento al personal del hotel								x	x	x	x	x								
-Aplicación de programa de incentivos al trabajador		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
-Retroalimentación para mejorar el desempeño laboral													x	x	x	x				
-Desarrollo del liderazgo directivo y organizacional																	x	x	x	x

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- En esta investigación se logró determinar el nivel de motivación laboral en los trabajadores del Hotel Perla Verde, misma que es baja o deficiente por parte de la empresa hacia sus colaboradores, por cuanto reciben sueldos inadecuados, no perciben bonos, horas extras, préstamos o beneficios, lo que afecta considerablemente en la productividad.

- Durante el trabajo investigativo se logró diagnosticar la motivación laboral de los colaboradores del Hotel Perla Verde mediante la encuesta y conversatorios con todos los involucrados; destacando que el sueldo que perciben los servidores y no les alcanza para cubrir sus necesidades u obligaciones, además limitados incentivos monetarios y no monetarios, excesiva supervisión laboral, incomodidad en su puesto de trabajo, inapropiadas relaciones interpersonales; todo ello constituye un deficiente nivel de motivación

- En el estudio de campo se pudo constatar que existen diversos factores de tipo higiénico y motivacionales que influyen en el rendimiento laboral, entre ellos: escasa comunicación efectiva, con ansiedad, frustración y conflicto entre los subordinados, además, no toman en cuenta las opiniones o comentarios de los trabajadores, no reciben gestos vía oral, escritos, existe limitada capacitación, lo que ha incidido negativamente en el desempeño laboral.

- Mediante el diagnostico que se ejecutó en el Hotel Perla Verde se constató que no existe un plan de mejoras que permita incrementar la motivación laboral, destacando el aumento progresivo de sueldos y salarios, bonificaciones, prestaciones y beneficios, estímulos monetarios y no monetario, con la finalidad de reforzar el compromiso laboral y mejorar el desempeño laboral.

5.2. Recomendaciones

- En forma prioritaria al directivo del hotel Perla Verde de Esmeraldas, para que se haga brinde un mejor salario, bonificaciones, compensaciones y estímulos que motiven al personal a mejorar la productividad, ejerciendo una buena atención y servicio al cliente, y con ello se cumpla las metas y objetivos institucionales.

- A la parte patronal de la empresa hotelera brinde capacitación y entrenamiento al personal, en diversos temas relevantes, como: servicio y atención al cliente, liderazgo, empoderamiento, administración del tiempo, resiliencia, sinergia y proactividad, con el propósito de ser más productivos en su puesto de trabajo.

- Se exhorta al empresario dueño del hotel pueda para continúe y fortalezca el plan de mejoras, para que se incremente la motivación, incrementando las remuneraciones progresivamente, las compensaciones, haciendo participe de las opiniones de los trabajadores para tomar las decisiones de los directivos, incorporando la participación activa, dinámica y en forma permanente, y con ello se puedan mejorar el clima laboral en relación al fortalecimiento de la productividad y competitividad de la empresa hotelera.

- A los colaboradores y al gerente del hotel Perla Verde puedan acordar lineamientos que promuevan el desarrollo empresarial, acoplando un liderazgo compartido, buenas relaciones, incrementado el salario, entregando ascensos por sus méritos o años de servicios, generando un adecuado clima para el bienestar de todo el personal.

Bibliografía

Acosta. (2014). *Constitución de la Republica del Ecuador.* Obtenido de http://cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/06/constitucion_2008.pdf

Alava y Gómez. (2016). *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014.* Obtenido de REPOSITORIO DIGITAL UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf

Albán & Aguilar. (2015). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa UNILIMPIO S.A de la ciudad de Quito.* Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7639

Antuash. (2018). *Tesis: La motivación laboral mejora la productividad en la empresa RIO HOTEL SRL BAGUA.* Obtenido de Repositorio Universidad Señor del SIPAN: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4834/Antuash%20Jempets.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Becerra y Flores. (2017). *tesis: Factores motivacionales que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio hotelero cuatro estrellas en la ciudad de Cajamarca, 2016.* Obtenido de Repositorio digital Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo: http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/292/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Borta G, & Gonzáles B, (2013). La Motivación en el nivel Obrero-Gerencial.Trabajo De Grado, Universidad Catolica Andres Bello, Facultad De Ciencias Sociales, Caracas.

Chiavenato. (2012). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones (9ª. ed.)* . Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf

Clares. (2016). *Recursos tecnológicos y metodologías de enseñanza en titulaciones del ámbito de las.* Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:iD21QkBkT10J:www.redalyc.org/pdf/3333/333327288002.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec

Constitución de la República del Ecuador. (2014). Obtenido de http://www.ug.edu.ec/talento-humano/documentos/CONSTITUCION%20DE%20LA%20REPUBLICA%20DEL%20ECUADOR.pdf

Díaz, j. (2017). *Tesis La motivación como factor de retención, desarrollo y crecimiento profesional en hoteles de 5 estrellas en Lima Metropolitana.* Obtenido de Repositorio Universidad San Ignacio Loyola: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2904/1/2017_Diaz_La-motivacion-como-factor-de-retencion.pdf

Duran, P. (2015). Mejores empresas para trabajar: la importancia del clima organizacional en el éxito de las. *Periódico Virtual De Gerencia*. Obtenido de http://www.degerencia.com

Gonzales, D. (2015). Psicología de la motivación. Habana. Recuperado El 15 De Febrero De 2019Hellriegel,

Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editoriales.

Litwin & Stringer. (1998). *Motivación y Clima Organizacional.* Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/alanis_l_g/capitulo2.pdf

Litwin & Stringer. (2014). *Motivación y Clima Organizaciona.* Boston: Harvard.

Newstrom, & Keith, D. (2015). Comportamiento humano en el Trabajo.México : Mcgraw-Hill Interamericana.

Montenegro, M. (2018). *Tesis: Incidencia del empowerment y una adecuada estructura remunerativa en la productividad de los colaboradores del Hotel Mariest E.I.R.L-Trujillo año 2016.* Obtenido de Repositorio digital Universidad Nacional de Trujillo: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10759/jimenezestrada_claudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, N. (2013). *La Gestión Empresarial. España: Editorial Díaz de Santos.* Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf

Mendoza. (2014). *La motivacion intrinseca de los colaboradores de la empresa sistemas de las VERAPACES. Tesis de grado. Recuperado* de Repositorio digital UNIVERSIDAD Rafael Landivar: http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2014/05/43/Mendoza-Sandra.pdf

Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño Laboral. Tesis De Grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango,. Recuperado El 5 De Febrero De 2019

Paredes, J. y Tito, B. (2018). *Tesis: Dimensiones de la motivación en el desempeño del personal del HOTEL TITILAKA S.A.C.* Obtenido de Repositorio digital Universidad Nacional de

San Agustín de Arequipa: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6033/RIpalego.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pacheco, D. (2015). “Motivación y su relación con el clima organizacional en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas". Perú. Obtenido De

Pulgarín, Cadavid & Rivas. (2013). Modelo de Motivación en Pequeñas Empresas. Monografía se presenta para optar el Título de Especialistas en Alta Gerencia, Medellin. Recuperado El 18 De Febrero De 2019

Payeras, H. (2014). Coaching y Liderazgo para Directivos interesados en incrementar sus resultados. . Barcelona: Diaz de Santos.

Quintos, L. (2015). *Tesis: Propuesta de un programa de motivación para el recurso humano del Hotel Camino Real Aeropuerto.* Obtenido de Repositorio Digital Universidad Autónoma del Estado de México: http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99802/Propuesta%20de%20un%20programa%20de%20motivacion%20para%20El%20%20Recurso%20Humano%20del%20Hotel%20Camino%20Real%20Aeropuerto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quintero. (2015). "Motivación y desempeño laboral. Tesis De Grado, Mexico. Recuperado El 4 De Marzo De 2019

Serra, D. J. (2014). Psicología de la motivación. La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.

Vásquez, A. (2014). *Tipos de estudio y métodos de investigación.* Obtenido de https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/

ANEXO A

HERRAMIENTA PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN
EL CUESTIONARIO MBM
AUTOR: MARSHALL SASHKIN, PH.D.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL HOTEL PERLA VERDE

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

La presente encuesta es parte de un trabajo investigativo con la finalidad de conocer: "La motivación, como factor principal en el rendimiento y competitividad laboral del Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas"

Objetivo: Determinar el nivel de motivación como factor principal en el rendimiento y competitividad laboral del personal administrativo y operativo en el Hotel Perla Verde

Instrucciones: Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando que grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vistas y opiniones. Marque con una letra que más fácilmente refleje su punto de vista personal, de acuerdo a las siguientes opciones:

C= Estoy completamente de acuerdo
B= Estoy básicamente de acuerdo
P= Estoy parcialmente de acuerdo
S= Solo estoy un poco de acuerdo
N= No estoy de acuerdo

COD	PREGUNTAS	C	B	P	S	N
1	Lo más importante para mí es tener un empleo estable					
2	La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mi					
3	Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares					
4	Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguro de enfermedad de la empresa					
5	Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta					
6	Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los demás compañeros de trabajo					
7	Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mi					
8	Un sueldo alto es un indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa					
9	La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona					

10	Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido					
11	Mis logros me proporcionan una importante sensación de auto respeto					
12	Buscar aquello que haga feliz es lo más importante en la vida					
13	Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas					
14	Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites					
15	Prefiero hacer cosas que se hacer bien que intentar hacer cosas nuevas					

Fuente: (Sashkin, 1996) recuperado de: www.studylib.es

MUCHAS GRACIAS

ANEXO B

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Esmeraldas
Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano

PUCE

CONTROL DE HORAS DE ASESORAMIENTO DEL TFM

Nombres y apellidos del estudiante: Ing. Iris Yahaira Farias Quiñonez

Nombres y apellidos del asesor: Mgt. Darío Andrés Cedeño Barrezueta

Fecha	Hora	Aspectos tratados	Firma del estudiante	Firma del asesor
31/07/2020	19:00	Revisión de estructura y diseño del plan de investigación (introducción, problema, justificación, marco teórico)		
26/09/2020	11:53	Revisión del plan, documento con falta de estructura y sin cumplir el formato establecido		
11/10/2020	22:21	Correcciones del marco teórico del plan de investigación.		
14/10/2020	16:39	Revisión del marco de teórico del plan de investigación y parte metodológica		
20/10/2020	21:00	Revisión de redacción y aplicación de normas APA del plan de investigación		
04/11/2020	23:00	Revisión de marco teórico y verificación de aplicación APA		
08/12/2020	11:29	Revisión de metodología, técnicas e instrumentos de investigación		
09/12/2020	19:55	Verificación por la falta de argumentación en referencia a una cita bibliográfica, indicaciones específicas.		
29/12/2020	20:37	Revisión de documento TFM con los análisis de resultados expuestos.		
18/01/2021	10:51	Revisión de observaciones del análisis de resultados, discusión y propuesta.		

_____

Coordinador del programa de maestría

ANEXO C
CERTIFICADOS DE APROBACION



Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Esmeraldas
Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano

PUCE

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

CERTIFICADO DE APROBACIÓN - AVANCE 1

Yo, MGT. DARÍO CEDEÑO BARREZUETA, certifico que la maestrante **ING. IRIS JAHAIRA FARÍAS QUIÑÓNEZ**, de la maestría en Gestión del Talento Humano ha finalizado satisfactoriamente el Avance 1, que incluye la sección de Introducción, Marco Teórico, Marco Legal, Metodología e Instrumento validado.

Docente asesor/a

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Esmeraldas
Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano

PUCE

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

CERTIFICADO DE APROBACIÓN - AVANCE 2

Yo, MGT. DARÍO CEDEÑO BARREZUETA, certifico que la maestrante **ING. Iris Jahaira Farías Quiñónez**, de la maestría en Gestión del Talento Humano ha finalizado satisfactoriamente el Avance 2, que incluye la sección de Introducción, Marco Teórico, Marco Legal, Metodología e Instrumento validado, Análisis de datos.

Firma docente asesor

ANEXO D
REGISTRO FOTOGRAFICO







