

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**Motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah
Beach Club, Tumbes - 2024**

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Turismo

Autora:

Bach. Puyo Farias, Olenka Solange

CODIGO ORCID: 0000-0002-0482-1346

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**Motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah
Beach Club, Tumbes - 2024**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Pablo Esteban Marticorena Landauro

ORCID: 0000-0001-8917-5859

Presidente

Mg. Wilser Renan Castillo Carranza

ORCID: ORCID 0000-0001-9889-4046

Secretario

Mg. Mariela Diaz Alarcón

ORCID: 0000-0002-82666097

Vocal

II

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**Motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah
Beach Club, Tumbes - 2024**

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Bach. Puyo Farias, Olenka Solange (Autora).

ORCID: 0000-0002-0482-1346

Mg. Mariela Diaz Alarcón (Asesora).

ORCID: 0000-0002-82666097

Tumbes, 2026

III

III



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ciudad Universitaria
Av. Universitaria – Pampa Grande – Tumbes



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los doce días del mes de febrero del dos mil veintiséis, siendo las diez horas; y en modalidad presencial, se reunieron el Jurado Calificador en el auditorio de la Facultad de Ciencias Sociales – Universidad Nacional de Tumbes, designado mediante **RESOLUCIÓN N° 206-2025/UNTUMBES-FACSO-D., del 19 de junio del 2025**, conformado por el **Dr. Pablo Esteban Marticorena Landauro.** (presidente), **Mg. Wilser Renan Castillo Carranza.** (secretario); y **Mg. Mariela Díaz Alarcon.** (Vocal); Asimismo, se reconoció, a la Mg. Mariela Díaz Alarcon como **asesora**, se procedió a evaluar, deliberar y calificar la sustentación de la tesis titulada: **“MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOTEL MALIAH BEACH CLUB, TUMBES - 2024”** para optar el título de Licenciada en Turismo, presentado por la estudiante:

OLENKA SOLANGE PUYO FARIAS

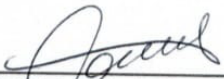
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas por parte de la sustentante y luego de la deliberación, el jurado, según el artículo 65° del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la estudiante **OLENKA SOLANGE PUYO FARIAS**, Apr.: *por unanimidad* con el calificativo de **Bueno.....**

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el Jurado le indica.


En consecuencia, queda **EXPEDITA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Turismo, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diez horas y treinta minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público.

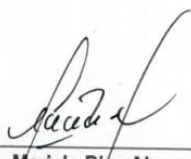
Tumbes, 12 de febrero del 2026.



Dr. Pablo Esteban Marticorena Landauro
DNI N° 41608920
Código ORCID 0000-0001-8917-5859
Presidente



Mg. Wilser Renan Castillo Carranza
DNI N° 40430383
Código ORCID 0000-0001-9889-4046
Secretario



Mg. Mariela Díaz Alarcon
DNI N° 4525151
Código ORCID 0000-0002-82666097
vocal

Olenka Solange Puyo Farias

Motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024

TESIS - PREGRADO 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:559523669

Fecha de entrega

22 feb 2026, 12:26 GMT-5

Fecha de descarga

22 feb 2026, 12:29 GMT-5

Nombre del archivo

Puyo Farias, Olenka Solange.docx

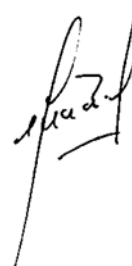
Tamaño del archivo

2.2 MB

63 páginas

10.709 palabras

60.997 caracteres



Mg. Mariela Diaz Alarcón
ORCID: 0000-0002-82666097



Página 1 de 69 - Portada




16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

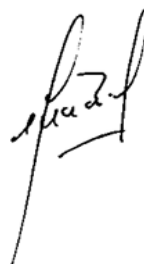
- 14%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Mg. Mariela Diaz Alarcón
ORCID: 0000-0002-82666097

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

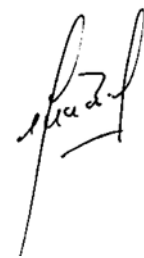
Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	2%
2	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
3	Internet	www.coursehero.com	<1%
4	Internet	todaslasinteligencias.blogspot.com	<1%
5	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
6	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
7	Internet	repositorio.udh.edu.pe	<1%
8	Internet	tesis.usat.edu.pe	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-06	<1%
10	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
11	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%

Mg. Mariela Diaz Alarcón
ORCID: 0000-0002-82666097

12	Internet	repositorio.upse.edu.ec	<1%
13	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
14	Internet	hdl.handle.net	<1%
15	Trabajos del estudiante	Enterprise-Escuela de Educacion Superior Pedagogica Marcos Duran Martel- on 2...	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco on 2026-01-30	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-04-24	<1%
18	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2023-10-05	<1%
20	Internet	repositorio.uct.edu.pe	<1%
21	Internet	repositorio.umch.edu.pe	<1%
22	Trabajos del estudiante	uncedu on 2025-02-03	<1%
23	Internet	repositorio.une.edu.pe	<1%
24	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-09-15	<1%
25	Trabajos del estudiante	Centro Universitario de la Guardia Civil (CUGC) on 2024-05-15	<1%



Mg. Mariela Diaz Alarcón
ORCID: 0000-0002-82666097

26	Trabajos del estudiante	Medac - Instituto del Deporte y la Salud on 2025-05-27	<1%
27	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-19	<1%
28	Trabajos del estudiante	Universidad Internacional de la Rioja on 2023-07-12	<1%
29	Internet	es.scribd.com	<1%
30	Internet	redcol.minciencias.gov.co	<1%
31	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2024-08-27	<1%
32	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
33	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2021-11-03	<1%
34	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-22	<1%
35	Internet	openaccess.uoc.edu	<1%
36	Internet	repositorio.ulead.edu.ec	<1%
37	Internet	repositorio.uns.edu.pe	<1%
38	Internet	1library.co	<1%
39	Trabajos del estudiante	Universidad de Cádiz on 2024-06-10	<1%

Mg. Mariela Diaz Alarcón
ORCID: 0000-0002-82666097

40	Internet	repositorio.ulatina.ac.cr	<1%
41	Internet	repositorio.uroosevelt.edu.pe	<1%
42	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
43	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
44	Trabajos del estudiante	Corporación Universitaria Iberoamericana on 2023-12-10	<1%
45	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-31	<1%
46	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-12-30	<1%
47	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-04	<1%
48	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-10-29	<1%
49	Internet	repositorio.unh.edu.pe	<1%
50	Internet	repositorio.upci.edu.pe	<1%

Mg. Mariela Diaz Alarcón
ORCID: 0000-0002-82666097

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a Dios, por brindarme fortaleza, sabiduría y guiar cada paso durante mi formación profesional.

A mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante, siendo el pilar fundamental para alcanzar este logro.

De manera especial, a mi asesora de tesis, por su orientación, paciencia y valiosos aportes académicos que contribuyeron al desarrollo de la presente investigación.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a Dios, por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para culminar satisfactoriamente esta etapa de mi formación profesional.

A mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante, que fueron fundamentales para no rendirme ante las dificultades presentadas durante el desarrollo de esta investigación.

De manera especial, agradezco a mi asesor(a) de tesis, por su orientación, dedicación y valiosos aportes académicos, los cuales contribuyeron significativamente a la realización y culminación del presente trabajo de investigación.

Asimismo, agradezco a la institución y a los docentes que formaron parte de mi formación profesional, por los conocimientos brindados y el apoyo recibido a lo largo de mi carrera.

INDICE

DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
I. INTRODUCCIÓN	14
II. REVISIÓN DE LITERATURA	17
2.1 Bases teóricas	17
2.2 Antecedentes	25
III. METODOLOGÍA	28
3.1. Enfoque	28
3.2. Tipo	28
3.3. Diseño	28
3.4. Población, muestra y muestreo	29
3.5. Métodos:	32
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1 Resultados	35
4.2 Discusión	40
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
VIII. ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre la motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.-----	35
Tabla 2 Relación entre las expectativas del personal y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.-----	36
Tabla 3 Correlación entre la condición laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.-----	37
Tabla 4 Relación entre el reconocimiento laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.-----	38
Tabla 3 Ficha técnica de validación “Alfa de Cronbach”.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ciclo Motivacional.....	17
Figura 2 Tipos de Motivación.....	19

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia.....	49
Anexo N° 2: Validación de instrumento.....	50
Anexo N° 3: Cuestionario de modelo de Chiavenato.....	56
Anexo N° 4: Cuestionario modelo servqual.....	58
Anexo N° 5: Consentimiento informado.....	60
Anexo N° 6: Base de Datos.....	61
Anexo N° 7: Fotografías de Campo.....	63

RESUMEN

El estudio empleó como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024. El enfoque de estudio fue cuantitativo y de diseño no experimental; la población estuvo conformada por dos cuestionarios, uno direccionado a los trabajadores y otro a los huéspedes. Se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad y el programa estadístico SPSS para comprobar las correlaciones. Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación significativa entre la variable motivación laboral y la calidad del servicio en el hotel en mención; dicha relación mantiene una magnitud baja, lo que confirma que hay influencia positiva, pero limitada, en ambas variables, concluyendo en que la motivación laboral, de acuerdo a los porcentajes, incide de forma positiva en la calidad del servicio; sin embargo, dicho impacto no constituye un factor determinante, sino más bien advierte la necesidad de complementar con otros elementos que aporten desde la perspectiva organizacional, como por ejemplo la mejora de condiciones laborales y las expectativas de los trabajadores, de tal manera que se construya un ambiente más sostenible.

Palabras claves: Calidad de servicio, desempeño del personal, gestión del talento humano, motivación laboral, sector hotelero

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between work motivation and service quality at the Maliah Beach Club hotel, Tumbes - 2024. The study used a quantitative, non-experimental design. The population consisted of two questionnaires, one for employees and one for guests. Cronbach's alpha coefficient was used to determine reliability, and SPSS statistical software was used to test correlations. The results obtained show that there is a significant relationship between the variable job motivation and service quality at the hotel in question. This relationship is low in magnitude, confirming that there is a positive but limited influence on both variables. Concluding that job motivation, according to the percentages, has a positive impact on service quality. However, this impact is not a determining factor but rather indicates the need to complement it with other elements that contribute from an organizational perspective, such as improving working conditions and employee expectations, in order to build a more sustainable environment.

Keywords: Service quality, staff performance, human talent management, work motivation, hotel sector

I. INTRODUCCIÓN

La industria hotelera, se caracteriza por ser dinámica y de alta competitividad, durante las últimas décadas ha experimentado cambios en las expectativas de los consumidores. Así mismo representa un sector económico básico que comprende millones de empleos y por ende genera muchos ingresos, lo que ha conllevado a que cada empresa fuerce sus estrategias y busque mejores rendimientos para que los clientes generen fidelidad estricta con su hotel (Guevara, 2020).

Las cadenas hoteleras más grandes a nivel mundial, como por ejemplo: Marriott, Hilton o Accor, han identificado que existen factores fundamentales para el buen funcionamiento de su empresa, como la motivación hacia y entre los empleados, puesto que de lograr que cada uno de sus colaboradores se sienta cómodo y motivado por continuar laborando y aportar positivamente a la empresa, se obtendrá excelente calidad de servicio, es decir mayores ingresos económicos para el hotel y mayor atracción (Bustamante, 2024).

Queda claro que la situación varía, dependiendo de cada país, sin embargo, un pilar negativo ha identificado la rotación de personal, así como la falta de formación y capacitación adecuada hacia el personal, en América Latina, recientemente las empresas han empezado a reconocer la importancia de motivar a sus empleados, para lograr una satisfacción completa, tanto del trabajador como del cliente (Castro & Durán, 2021).

En ese contexto, la motivación laboral y calidad de servicio, se relacionan y se convierten en áreas claves para que el hotel alcance equilibrio y mejores ganancias. En nuestro país, se considera que la motivación de los empleados es crucial, puesto que tienen contacto constante con cada uno de los turistas y ello conlleva a contar con alta capacidad de servicio y atención en cada detalle (Baca, 2020).

Por ende, este estudio buscó explorar el nivel de motivación hacia el trabajador y la influencia en la calidad de servicio en un Hotel de Zorritos, permitiendo así identificar oportunidades de mejora, estrategias efectivas para impulsar la satisfacción del cliente y la lealtad turística. Esta investigación, buscó cubrir el vacío de conocimiento que existe sobre esta problemática, mediante los instrumentos metodológicos necesarios, siendo altamente relevante para las líneas de investigación de la Universidad Nacional de Tumbes.

Específicamente en el hotel en estudio se evidenció la existencia de limitantes como la falta de reconocimiento, las pocas oportunidades para el crecimiento profesional, ambientes laborales poco estimulantes y otros factores negativos.

Por lo tanto, fue necesario que se realice este análisis puesto que permitió conocer como aspectos vinculados con la motivación y las expectativas inciden en la calidad de servicio y la reputación del hotel dentro de la perspectiva de competencia del mercado turístico en Tumbes. Fijándose como problema de estudio: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024?

Desde la perspectiva teórica, este estudio, recopiló investigaciones relacionadas con la problemática, de tal manera que se puedan estudiar las diversas perspectivas que han tenido los autores y se pueda unificar. Esta investigación sirvió como antecedente para futuras investigaciones y beneficia a los estudiantes, egresados, docentes y autoridades relacionados con la carrera o a fines, permitiendo que los resultados que hayan obtenido, se comparen con los que este estudio obtenga, brindando un panorama real y conciso sobre la motivación y calidad en el Hotel en mención.

Desde el contexto práctico, esta investigación buscó obtener resultados veraces, de tal manera que se beneficien la población en general y así el hotel pueda verificar, cuáles son los aspectos que dañan la motivación o impiden que los trabajadores se sientan totalmente cómodos, así como la percepción de los turistas que visitan el mencionado hotel.

Desde el ámbito social, este estudio buscó obtener resultados reales, que

involucren a los empleados y a los turistas, para poder primero identificar si el empleado tiene algún tipo de enfrentamiento interno o incomodidad con otros empleados o con alguna responsabilidad designada, así mismo los turistas pudieron identificar si al ser atendidos han enfrentado alguna situación de maltrato por parte del personal y eso ha generado ganas de retirarse, pedir reembolso o de recurrir a otro hotel. Se fijó como objetivo de estudio determinar la relación entre la motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

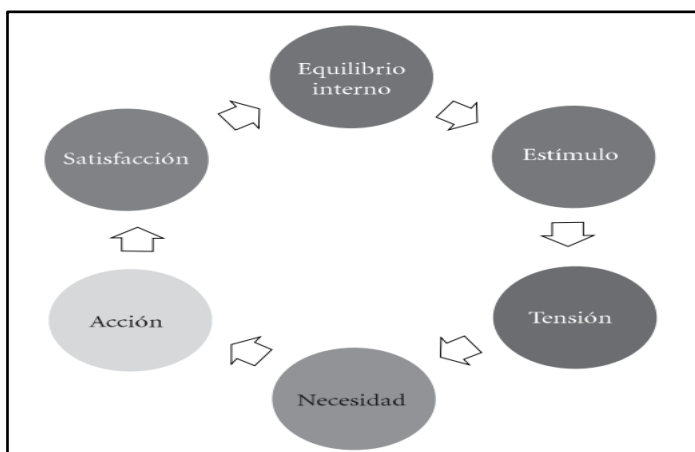
2.1 Bases teóricas

Motivación

Pineda (2024) sostiene que es un término derivado del latín "*motivus*" que significa "relativo al movimiento", es decir es la capacidad de inducir o generar acción. En este sentido, la motivación actúa como el motor de la conducta humana. El interés por una actividad surge cuando se despierta una necesidad, la cual puede tener un origen tanto fisiológico como psicológico. Esta necesidad desencadena un desequilibrio en el organismo, generando un estado de tensión, insatisfacción e inconformismo, que impulsa al individuo a realizar una acción o comportamiento orientado a aliviar dicha tensión. Una vez que la necesidad es satisfecha, el organismo retorna a su estado de equilibrio inicial.

Tapasco (2021) refiere en su estudio, que la motivación en los empleados, es el conjunto de factores tanto internos como externos que incentivan a los trabajadores a desempeñar sus tareas con mayor compromiso y entusiasmo, tiene un impacto directo en la calidad del servicio percibido por los huéspedes. Este concepto se relaciona más con el ámbito hotelero y la relación entre personal y cliente.

Figura 1
Ciclo Motivacional



Nota: La imagen muestra el esquema del ciclo motivacional (Carrillo , Padilla , Rosero, & Villagómez, 2009)

La motivación, en respuesta a una situación específica, determina tanto la intensidad con la que actuamos como la dirección de nuestras acciones. Una de las teorías más influyentes sobre la motivación es la propuesta por Maslow (1956), quien desarrolló la Jerarquía de Necesidades Humanas. En su modelo, Maslow organiza las necesidades humanas en una pirámide, situando en la base aquellas necesidades más básicas o primarias, mientras que las necesidades más complejas o de autorrealización se ubican en la cima.

De acuerdo con esta jerarquía, los primeros cuatro niveles corresponden a lo que se conoce como "necesidades básicas" o de "supervivencia", mientras que el nivel más alto está relacionado con lo que Maslow describió como la "motivación de crecimiento" o la "necesidad de ser". Conforme una persona va cubriendo sus necesidades en los niveles inferiores, surgen gradualmente las necesidades de niveles superiores, lo que impulsa su desarrollo y su búsqueda de autorrealización.

Desde el punto de vista de los psicólogos cognitivos, se identifican diversos procesos internos entre el estímulo y la respuesta, como los pensamientos, las atribuciones y las expectativas, entre otros. A diferencia del enfoque conductista, que afirma que el estímulo produce una respuesta inmediata, el enfoque cognitivo sostiene que el estímulo desencadena una serie de procesos mentales internos que, finalmente, dan lugar al comportamiento observado (Carrillo, Padilla, Rosero, & Villagómez, 2009).

Existen cuatro fuentes principales de motivación, mismas que a continuación se precisan:

Internamente (equilibrio emocional positivo, aplicación de estrategias, cumplimiento de rutinas razonables, etcétera).

Los amigos, la familia y los colegas, en realidad, nuestros soportes más relevantes.

Un guía emocional (real o ficticio).

Entorno (lo que nos rodea).

Ticliahuanca (2021) conceptualiza la motivación como el proceso que da inicio, orienta y sostiene las conductas orientadas a lograr un objetivo o cubrir una necesidad. Este concepto ha sido objeto de amplio interés por

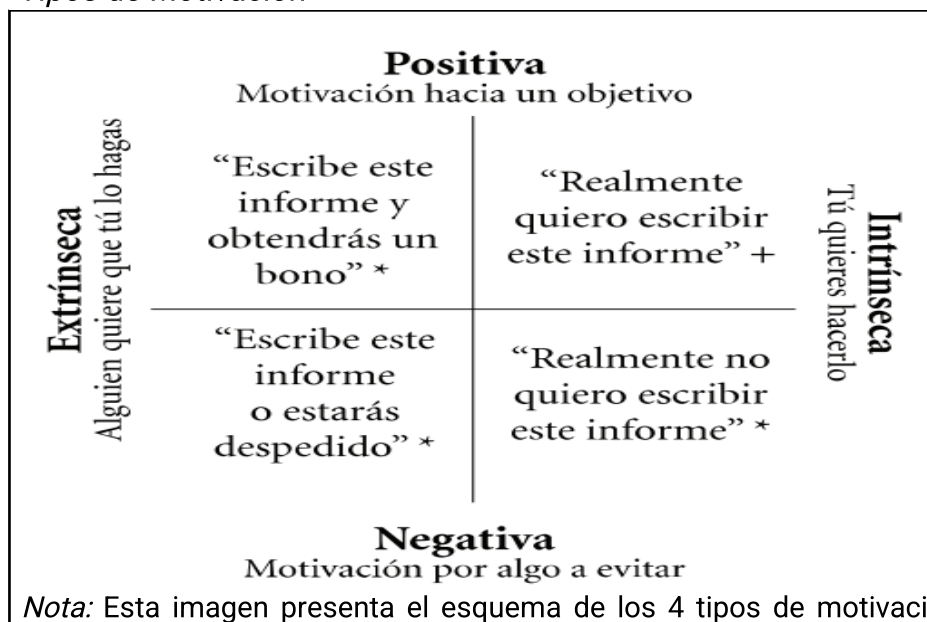
parte de psicólogos, dado que constituye un principio fundamental en la conducta humana: nadie actúa sin una motivación subyacente, sin una razón que impulse su comportamiento. Estar motivado implica realizar las actividades cotidianas sin que se perciban como una carga, lo que contribuye al bienestar general. Asimismo, la motivación está profundamente relacionada con varias variables psicológicas, como el nivel de estrés, la autoestima y la capacidad de concentración, entre otras.

Tipos de motivación

Según Orihuela (2019), el grado de motivación de un individuo no depende de manera directa del valor objetivo de lo que lo provoca, sino que está determinado por la importancia que la persona asigna a ese estímulo. Es decir, la intensidad de la motivación está influenciada por la percepción y valoración personal que el individuo tiene respecto al objeto o la situación que genera el impulso.

Figura 2

Tipos de Motivación



(Carrillo , Padilla , Rosero, & Villagómez, 2009)

Motivación extrínseca:

Morales (2024) sostiene que los estímulos motivacionales provienen tanto

del entorno del individuo como del contexto externo a la actividad en sí. En este sentido, los factores que impulsan la motivación son recompensas externas, tales como el dinero o el reconocimiento de los demás.

Ejemplo: Un sujeto puede dedicar grandes esfuerzos a trabajar más horas con el fin de obtener mayores ingresos, o puede esforzarse al máximo en sus estudios debido al reconocimiento social que le brindará un buen empleo al finalizar su formación. En el caso de una persona motivada extrínsecamente, por ejemplo, ante una tarea que debe entregar, es probable que trabaje intensamente en ella, a pesar de no tener un interés intrínseco en la tarea, ya que la anticipación de una recompensa externa (como una calificación o reconocimiento) la impulsará a completarla dentro del plazo establecido.

Motivación intrínseca:

Rocafuerte (2019) refiere que es aquella que surge del interior del individuo, en lugar de depender de recompensas externas. Está asociada con el deseo de autorrealización y crecimiento personal, y se vincula con el placer y la satisfacción que experimenta la persona al realizar una actividad por el simple hecho de disfrutarla. Este tipo de motivación está estrechamente relacionado con altos niveles de productividad, ya que quienes se sienten motivados intrínsecamente tienden a comprometerse más profundamente con sus tareas.

Ejemplo: Un individuo que asiste a los entrenamientos de su equipo de fútbol motivado únicamente por el placer de practicar su deporte favorito está experimentando motivación intrínseca, ya que su impulso para participar proviene del disfrute personal de la actividad, más que de factores externos como recompensas o reconocimiento.

Motivación positiva

Bustamante (2024) refiere que es el proceso mediante el cual un individuo inicia o mantiene una conducta debido a la expectativa de recibir una recompensa positiva, que puede ser tanto externa (como un premio o reconocimiento) como interna (por el placer o satisfacción derivada de la actividad misma).

Motivación negativa

Guevara (2020) argumenta que la motivación es el proceso mediante el cual una persona comienza o se mantiene comprometida con una conducta para evitar una consecuencia negativa, ya sea externa (como el castigo o la humillación) o interna (como la sensación de frustración o fracaso).

Motivación laboral

La motivación laboral es el impulso que motiva a los empleados a realizar acciones o comportamientos enfocados en alcanzar los objetivos de la organización. No obstante, la compensación económica por sí sola no resulta ser una fuente suficiente de motivación.

Además del salario, los trabajadores buscan lo que se conoce como "salario emocional", que incluye todas las formas de compensación no monetarias que perciben, como el reconocimiento por parte de superiores y compañeros, así como el fomento de la autonomía y la responsabilidad.

Estas fuentes de motivación, que requieren una inversión relativamente baja, son fundamentales para incrementar el compromiso y la motivación de los empleados.

Cuando un trabajador está motivado, su enfoque hacia la consecución de sus objetivos personales se alinea con los objetivos de la empresa, lo que a su vez contribuye al aumento de la productividad organizacional (Fernández, 2023)

Teoría

La motivación laboral se refiere al conjunto de fuerzas internas y externas que impulsan a una persona a actuar de determinada manera en su entorno de trabajo. Una de las teorías más destacadas es la teoría de la motivación-higiene de Fernández (2023), la cual diferencia dos grupos de factores: los motivacionales y los higiénicos. Los primeros se relacionan con el contenido del trabajo (logros, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento personal) y generan satisfacción cuando están presentes; mientras que los segundos están vinculados al contexto (salario, condiciones físicas, seguridad, políticas de empresa) y, aunque no motivan directamente, su ausencia causa insatisfacción. Desde esta perspectiva, la motivación laboral no

depende únicamente de recompensas materiales, sino de elementos intrínsecos que estimulan el compromiso, la productividad y la autorrealización. Esta teoría plantea que el bienestar y el rendimiento de los trabajadores se alcanzan cuando las organizaciones equilibran condiciones adecuadas y oportunidades de desarrollo profesional.

Calidad

La calidad ha sido un aspecto fundamental en todas las actividades humanas desde los albores de la civilización. Este concepto se manifiesta claramente en el hecho de que, desde el inicio de su evolución, el ser humano ha tenido que gestionar y evaluar la calidad de los productos que consumía. A lo largo de un proceso largo y arduo, el ser humano aprendió a distinguir entre los productos aptos para el consumo y aquellos que podían ser perjudiciales para su salud, desarrollando así una comprensión temprana de la importancia de la calidad en su supervivencia (Morales, 2024).

Brindar un servicio excepcional no solo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, sino que también fortalece su lealtad y confianza hacia la marca. Para lograr este objetivo, es fundamental poner en marcha estrategias efectivas que favorezcan una mejora continua en la calidad del servicio.

Desde la personalización de la atención hasta la optimización de la comunicación interna, hay diversas áreas clave en las que una empresa puede enfocarse para elevar sus estándares de servicio y destacarse en un mercado altamente competitivo (Vásquez, 2021).

Lo que los clientes desean del desempeño del servicio tiene cinco dimensiones globales que son:

Tangibilidad, parte visible de la oferta de servicio desempeña un papel crucial en las percepciones sobre su calidad. Este componente influye de dos maneras principales: en primer lugar, proporciona indicios sobre la naturaleza y el nivel de calidad del servicio ofrecido; en segundo lugar, impacta directamente las percepciones de los clientes respecto a la calidad

del servicio que reciben.

Confiabilidad, cumplimiento de la promesa de servicio de manera precisa y confiable. En otras palabras, consiste en garantizar que la promesa realizada al cliente se cumpla de forma consistente y segura.

Tiempo de respuesta, es la prontitud en el servicio para atender a los clientes de manera rápida y eficiente. El tiempo de respuesta no solo refleja la agilidad del servicio, sino que también transmite al cliente que su preferencia es valorada y que se busca mantener su lealtad.

Seguridad, la seguridad en el servicio hace referencia tanto a la actitud como a la aptitud del personal, cuya combinación debe generar confianza. Cuando los clientes interactúan con proveedores de servicios que son amables y competentes, esto refuerza su decisión de continuar siendo clientes de la organización.

Empatía, en el servicio va más allá de una simple cortesía profesional. Implica una verdadera dedicación al cliente, mostrando la disposición para comprender a fondo sus necesidades y encontrar las mejores soluciones para satisfacerlas de manera efectiva. Dentro de los enfoques teóricos que respaldan ambas variables, se tiene la teoría de las necesidades de McClelland aplicada al servicio, sostiene que las personas están motivadas por tres necesidades principales: logro, afiliación y poder.

En el contexto laboral, los individuos que encuentran oportunidades para satisfacer estas necesidades suelen demostrar un mayor compromiso con su desempeño (Chaname, 2023)

Cuando una empresa identifica y estimula estas motivaciones internas, los empleados tienden a sentirse más realizados, valorados y comprometidos. Por ejemplo, si se promueve la afiliación mediante un buen clima laboral o el logro con incentivos por metas cumplidas, se fortalece su permanencia y entusiasmo en el puesto.

El trabajador motivado bajo estos principios no solo cumple sus funciones, sino que se esfuerza por ofrecer una atención más cálida, eficiente y personalizada, lo que impacta directamente en la percepción de calidad del

cliente. Así, la teoría permite entender cómo la satisfacción de necesidades internas influye en el comportamiento hacia el servicio prestado.

Se tiene también la teoría del modelo SERVQUAL con enfoque emocional, este fue desarrollado para medir la calidad del servicio en función de la percepción del cliente, basado en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Si bien se centra en el usuario, puede analizarse también desde la motivación del trabajador como factor que afecta estas dimensiones (Fernández, 2023).

Cuando los colaboradores se sienten motivados, muestran mayor disposición para responder a las necesidades del cliente, actuar con empatía, y cumplir sus funciones con más responsabilidad. La motivación se convierte, así, en un recurso interno que potencia la ejecución del servicio. Desde esta mirada, el modelo SERVQUAL no solo se limita a medir la percepción del cliente, sino que reconoce el impacto del estado anímico y motivacional del personal en cada dimensión del servicio. Por tanto, la motivación laboral influye en la forma en que el cliente experimenta la calidad del servicio.

Teoría

La calidad de servicio se entiende como el grado en que una organización logra satisfacer las expectativas y necesidades de sus usuarios a través de sus procesos, atención y resultados.

De acuerdo con Cueva (2021), esta se mide a partir de la percepción del cliente en comparación con sus expectativas previas, lo que permite identificar brechas entre lo esperado y lo recibido. La teoría SERVQUAL es una de las más influyentes en este campo y plantea cinco dimensiones clave: fiabilidad (capacidad de cumplir lo prometido), capacidad de respuesta (rapidez y disposición para atender), seguridad (competencia y confianza transmitida por el personal), empatía (trato personalizado y comprensión) y aspectos tangibles (infraestructura, equipos y apariencia del personal). Este enfoque teórico sostiene que la calidad de servicio no depende únicamente de la eficiencia técnica, sino también de la interacción humana y de la experiencia integral del usuario, lo que convierte a la

satisfacción en un factor determinante para la fidelización y la competitividad organizacional.

2.2 Antecedentes

2.2.1 Antecedentes internacionales

Fernández (2023), en su tesis titulada: La incidencia del clima laboral para trazar estrategias de motivación del hotel Wilson Liberia, empleó como objetivo principal realizar un análisis del clima laboral en el Hotel en mención, siendo una investigación cuantitativa y descriptiva, determinada por 15 colaboradores del mismo hotel, se aplicó el cuestionario y entrevista, concluyendo así en que la mayoría de los colaboradores se sienten a gusto con las instalaciones; 3 personas refirieron tener inconvenientes en su propia área y las condiciones de trabajo, 2 afirman que la temperatura es muy caliente, y otra señala que el espacio es reducido.

Rocafuerte (2019), en su tesis: Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en el hotel Greenfield, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena”, empleo como objetivo analizar el impacto en las actividades laborales de los colaboradores. fue un estudio mixto y exploratorio, aplicando la encuesta y entrevista, Se concluye que es necesario implementar programas de incentivos para el personal del hotel, ya que se observó una falta de satisfacción y motivación entre los empleados, así como deficiencias en el trabajo en equipo, lo que dificulta el cumplimiento eficiente de las tareas asignadas por la alta dirección.

Tapasco (2021) en su tesis doctoral denominada: “Factores que inciden en la productividad laboral del trabajador en el contexto del sector de servicios hoteleros colombianos”, empleo como objetivo desarrollar un modelo que permita explicar el entorno laboral y la gestión de trabajo y como ambas influyen en la productividad laboral, empleo el enfoque cuantitativo y se aplicó el cuestionario, obteniendo como resultado que respecto a la variable productividad laboral existen demasiadas acepciones por lo que resulta complejo definirlo en un solo concepto, concluyendo en que desde la priorización de la productividad, se han tenido mejoras en el actuar de los trabajadores, así como de los turistas.

Esguerra (2021) en su tesis doctoral: “Efecto del liderazgo ético sobre la

calidad de vida laboral en organizaciones del sector servicios en Colombia: el rol de la justicia organizacional”, fijo como objetivo estudiar el efecto que el liderazgo ético ejerce sobre la calidad laboral de la empresa en mención, el estudio fue explicativo y no experimental, contando con 503 trabajadores, que completaron el cuestionario, obteniendo como resultado que fue una validación propuesta y por ende si existe relación entre las variables, concluyendo en que ambos factores contienen implicancia de las oficinas de administración, dirección y gerencia.

2.2.2 Antecedentes nacionales

(Cueva, 2021) en su tesis de maestría titulada: La motivación laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en la empresa hotelera Costa del Sol, Cajamarca. Tuvo como objetivo medir el nivel de motivación laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en la empresa hotelera ya mencionada, el enfoque utilizado fue cuantitativo y no experimental, se aplicó el cuestionario a 7 clientes y 7 colaboradores del hotel, obteniendo como resultado 0.717 de coeficiente de Alfa de Cronbach y concluyendo en que si existe satisfacción total por parte de los clientes y trabajadores.

Castro & Durand (2021), indican en su tesis por título: Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura-2020, fijo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel mencionado, fue un estudio descriptivo, con un total de 12 colaboradores a quienes se les aplicó la encuesta. Se obtuvo como resultado, que sí existe significancia significativa entre ambas variables, concluyendo en que a más motivación haya a favor de los trabajadores, mayores serán los índices de desempeño.

(Baca, 2020) en su tesis de Maestría titulada: Motivación laboral y calidad del servicio en un restaurante de Santa Clara – Ate Vitarte 2018, fijo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en un restaurante, el enfoque empleado fue cuantitativo, básico y descriptivo, con un total de 52 trabajadores, entre meseros y azafatas, así como con 63 clientes, obteniendo como resultado 0.823 de coeficiente de Alfa de Cronbach, concluyendo en que si existe una relación

valida y significativa entre ambas variables, por ende si una no funciona bien, se tendrán efectos negativos en la otra.

Orihuela (2019) en su tesis de licenciatura titulada "Estrategias de motivación laboral para la mejora de la calidad de servicio en el Hotel Plaza Presidente, 2018", tuvo como objetivo explicar cómo las estrategias de motivación laboral inciden en la calidad de servicio en el Hotel, el estudio fue aplicado, analítico y deductivo, con un total de 71 huéspedes a los que se les aplicó la encuesta, obteniendo como resultado que se rechaza la hipótesis nula, debido a que el valor es menor al 0,005, concluyendo en que las estrategias sí muestran mejora en la calidad de servicio, así como satisfacción en los clientes y mayores índices de ingreso para la empresa, evidenciándose que todo el personal está altamente motivado, en cada actividad que se consigne y ha fomentado, la creación de nuevas iniciativas por parte de los empleados, en donde se puede escuchar su opinión y los empleadores pueden evaluar.

2.2.3. Antecedente local

James (2021) en su tesis de maestría titulada: "Estudio de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select, Tumbes, 2018", fijo como objetivo analizar la satisfacción laboral de los empleados del Hotel, empleando la metodología descriptiva, no experimental, a través del cuestionario, obteniendo como resultado de 80% frente a satisfacción laboral y 20% de insatisfacción, concluyendo en que si existen satisfacción, sin embargo existe cierta cantidad de población que no está del todo satisfecho, puesto que existen tareas que complican un día laborable deseable, además de las condiciones de trabajo con las que convive y los pocos beneficios económicos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

Mantuvo un enfoque cuantitativo, puesto que la intención del investigador fue obtener frecuencias y porcentajes, es decir resultados numéricos que puedan ser medidos bajo la escala de Likert.

(Behar, 2008) afirma que los enfoques cuantitativos son reconocidos por hallar numeración, cifras y estadísticas, más idóneos para poder aplicar el cuestionario que será el instrumento que se empleará en este estudio.

3.2. Tipo

Fue de tipo descriptivo, puesto que se detalló e interpretó cada variable, con un concepto y el respaldo de un autor, así mismo fue mixto, puesto que es el enfoque más idóneo para la problemática y la aplicabilidad de 2 instrumentos, Behar (2008) sostiene que los estudios con este tipo de enfoque, son las más empleadas hoy en día, puesto que permiten una obtención de resultados altamente accesibles y además el investigador puede recolectar informaciones veras y concisa, desde la percepción hasta un comentario sobre la interrogante que se plantee.

3.3. Diseño

La presente investigación adopta un diseño no experimental, ya que no se manipulan intencionalmente las variables de estudio, sino que se observa y analiza la realidad tal como ocurre en su contexto natural. En este caso, se buscó describir el nivel de motivación laboral y calidad del servicio brindado por el personal del hotel Maliah Beach Club, así como recoger percepciones a través de técnicas cuantitativas.

El estudio se realizó en un tiempo determinado, por lo que se enmarca dentro del diseño transeccional o transversal, al recolectar datos en un solo momento temporal. Este tipo de diseño es pertinente cuando se pretende obtener una visión diagnóstica de una situación actual sin establecer relaciones causales, permitiendo así una caracterización precisa de los fenómenos organizacionales observados (Hernández et al., 2021).

3.4. Población, muestra y muestreo

3.4.1. Población

Hernández (2014) sostiene que la población de estudio es un conjunto de personas, expedientes, etc., que mantienen una misma característica que los unifica y los convierte en sujetos con características similares, este estudio cuenta con 02 poblaciones.

La primera población (P01), lo conforman el total de trabajadores del hotel Maliah Beach Club, como se observa en la Tabla 01, son 10 empleados hoteleros.

Tabla 01

Establecimiento del hotel Maliah Beach club y total de trabajadores

Establecimiento del hotel	N° de trabajadores
Recepción	2
House keeping	2
Atención al cliente	2
Administración	1
Bar	1
Cocina	2
Total	10

Nota: Total de establecimientos y trabajadores.

La segunda población (P02), es conformada por 160 huéspedes, de 20 a 45 años que han recibido los servicios del hotel Maliah Beach Club en el mes de julio del 2024, según el libro de registro del establecimiento, tal como se observa en la tabla 02.

Tabla 02*Huéspedes del establecimiento del hotel Maliah Beach club*

Huéspedes por edades en el establecimiento del hotel	N° de huéspedes
20-22	25
22-26	30
26-30	42
30-35	26
35-40	17
40-45	20
Total	160

Nota: Clasificación de huéspedes por edades.

3.4.2. Muestra:

Es el subconjunto de la población, que permitió identificar a una porción de sujetos mucho más reducida, para efectos de estudio, se consignarán: 10 colaboradores (empleados hoteleros), 160 huéspedes del hotel.

Una muestra consiste en un grupo de elementos seleccionados de una población mayor, con la finalidad de reflejar sus características y permitir que los resultados sean generalizables. Una muestra correctamente elegida ayuda a minimizar el sesgo y mejora la confiabilidad de las conclusiones obtenidas (Behar, 2008).

3.4.3. Muestreo:

El muestreo es el proceso que permite seleccionar una muestra representativa de una población con el fin de obtener datos que puedan ser generalizados a la totalidad (Hernández et al., 2014). Dado que este estudio contempla dos poblaciones diferenciadas, se establecen dos muestras y el tipo de muestreo correspondiente para cada una. Se aplicará un error muestral del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Fórmula para población finita

$$n = (Z^2 * N * p * q) / (e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q)$$

donde:

Z = 1.96 (95% de confianza).

p = 0.5, q = 0.5 (máxima variabilidad).

e = 0.05 (5% de error).

N = tamaño de la población.

Población Trabajadores (N = 10)

Por ser un grupo pequeño, se aplicó un muestreo censal: se encuestaron los 10 trabajadores.

$$n = N = 10$$

Población Huéspedes (N = 160)

Muestreo: probabilístico estratificado proporcional según grupos de edad.

Cálculo:

$$n = (1.96^2 * 160 * 0.5 * 0.5) / (0.05^2 (160 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)$$

$$n = 153.6 / 1.523 = 101$$

Muestra total Huéspedes: n = 101.

3.5. Métodos:

Hipotético - deductivo:

El método fue hipotético – deductivo, el cual se basa en comprobar la veracidad o falsedad de una hipótesis, convirtiéndose en uno de los métodos más efectivos (Behar, 2008). En su mayoría se aplican cuando hay presencia de cuestionario y se requiere de este método para corroborar las hipótesis.

3.6. técnicas e instrumentos de investigación:

Técnica: La Encuesta

Se empleó esta técnica para recopilar información de los pasajeros que se hospedan en un hotel de Zorritos y de sus trabajadores, a través de un cuestionario, que es el conjunto de preguntas cerradas, relacionadas entre sí tanto con las variables, dimensiones e indicadores, aplicándosele directamente a la población descrita, con la finalidad de obtener perspectivas cercanas y reales.

3.7 Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos en esta investigación se emplearon dos instrumentos fundamentales:

El cuestionario, estuvo dirigido al personal del hotel Maliah Beach Club, el cual permitió cuantificar los niveles de motivación laboral a través de escalas tipo Likert; dicho cuestionario ha sido adaptado del modelo Chavetano, compuesto por 10 interrogantes distribuido en 5 dimensiones. Para la variable calidad de servicio también se aplicó el cuestionario adaptado del modelo Servqual, compuesto por 12 interrogantes, distribuido por 6 dimensiones.

Validez: Fue revisada por juicio de expertos en la materia, con grado de magister.

Confiabledad: Se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, que permitió obtener la medición del instrumento.

Tabla 03

Variable	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad	Observación
Motivación Laboral	10	0.84	Alta	Ninguna
Calidad de servicio	12	0.87	Alta	Ninguna

Ficha técnica de validación "Alfa de Cronbach"

Se evidencia la obtención del coeficiente de Alfa de Cronbach, en cuanto a la primera variable sobre motivación laboral se alcanzó un porcentaje de 0.84, respecto a la segunda variable sobre calidad de servicio se evidenció un 0.87, por lo tanto, ambas gozan de confiabilidad estadística.

3.8 Plan de procesamiento de datos

Fase analítica descriptiva

Previamente se validaron los instrumentos y luego se aplicaron a la población, se ingresaron a una base de datos en una hoja de cálculo de Excel, para posteriormente ser procesadas.

Fase analítica inferencial y explicativa

Se contó con el programa estadístico SPSS, el cual arrojó frecuencias y porcentajes para el cuestionario.

Procesamiento de datos

Los datos ya procesados, se estructuraron de acuerdo a objetivos y ello permitió construir las tablas. Luego se analizó cada respuesta y ello permitió obtener resultados numéricos.

Análisis de datos

Se empleó la estadística inferencial de (R de Pearson) la cual permitió

confirmar la aceptación o rechazo de las hipótesis.

Esta estadística inferencial permitió que se determine la intensidad y dirección de la posible relación que puede existir entre ambas variables, en este caso cuantitativas. De acuerdo con Behar (2008) a través de esta estadística se refuerzan las posibilidades de realizar estimaciones y comparaciones entre las variables. Pearson como tal es una herramienta investigativa es fundamental cuando la intención del investigador es hallar valores comparativos.

3.9 Consideraciones éticas:

En esta investigación se buscó direccionar la aplicación del instrumento garantizando en todo momento la protección de los datos de los participantes mediante la confidencialidad, evitando así cualquier forma de mala práctica profesional.

Se contó con un consentimiento informado, a través del cual se le consultó previamente a la población si está de acuerdo con participar con el instrumento. Proporcionándole a su vez conocimiento sobre la problemática en estudio.

El principio de justicia fue esencial, garantizando el trato justo y adecuado que corresponde a cada sujeto, de acuerdo con los derechos reconocidos por el Estado (Estrada & Parra, 2016).

Asimismo, se tomaron en cuenta los principios éticos fundamentales: el principio de beneficencia, ya que se buscó siempre el bienestar e integridad de las personas; el principio de no maleficencia, asegurando que ninguna persona resulte perjudicada y, por último, que la investigación aporte soluciones para la población hotelera; el principio de autonomía, respetando las decisiones individuales mediante la validación de expertos y considerando los valores personales y culturales de cada participante.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Resultado del Objetivo general:

Determinar la relación entre la motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.

Con el propósito de cumplir el objetivo general, se analizaron las variables motivación laboral y calidad de servicio mediante el coeficiente de correlación R de Pearson, permitiendo establecer el grado de relación existente, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1

Relación entre la motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.

R de Pearson		
	Calidad de servicio	
Motivación laboral	r	0.203*
	p-valor	0.002

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)”

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)”

De acuerdo con los datos obtenidos en la Tabla 1, se evidencia que existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes durante el año 2024. Para el análisis se empleó el coeficiente de correlación R de Pearson, obteniéndose un valor de $r = 0,203$, lo cual indica la existencia de una relación positiva de magnitud baja.

En ese sentido, a medida que aumentan los niveles de motivación laboral en los trabajadores, tiende a mejorar la calidad del servicio brindado, aunque dicha relación no es fuerte. Asimismo, el valor de significancia obtenido ($p = 0,002$) es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$ e incluso $\alpha = 0,01$), por lo que se confirma que la relación presenta sustento estadístico.

Ante ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyéndose que la motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio. No obstante, debido a la baja intensidad de la relación encontrada, resulta necesario considerar la influencia de otras variables que podrían incidir en mayor medida en la calidad del servicio ofrecido.

4.1.2. Resultado del objetivo específico N° 1:

Analizar la relación entre las expectativas del personal y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.

Tabla 2

Relación entre las expectativas del personal y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.

R de Pearson		
		Calidad de servicio
Expectativas del personal	r	0.201*
	p-valor	0.006

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)”

Los datos obtenidos en la tabla 2 reflejan que existe una relación significativa entre las expectativas del personal y calidad de servicio que se brinda en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes, durante el año 2024. Se empleó el coeficiente R de Pearson $r = 0,201$ con ello refleja una relación positiva, pero de baja intensidad. Por lo tanto, el crecimiento y reconocimiento son mucho más favorables y consecuentemente los servicios se incrementan de forma moderada.

El p- valor hallado fue de 0,006 es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$), por lo tanto, la relación guarda sustento estadístico y a su vez significativo. En ese orden se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, hay relación entre los factores mencionados dentro de la institución analizada.

De acuerdo a la correlación de baja magnitud los datos demuestran que

las expectativas del personal no actúan de forma aislada, sino más bien interactúan con otros factores como el liderazgo, motivación y capacitación los cuales inciden en el desempeño del personal y en la percepción de los usuarios visitantes.

4.1.3. Resultado del objetivo específico N° 2:

Evaluar cómo la condición laboral influye en la calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.

Tabla 3

Correlación entre la condición laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.

R de Pearson	
	Calidad de servicio
Condición laboral	r
	0.208*
	p-valor
	0.002

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)”

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 3 se advierte una relación estadísticamente significativa entre condición laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes, durante el año 2024. De acuerdo con el coeficiente obtenido R de Pearson $r = 0,208$ señala que hay consistencia significativa, pero que podría mejorarse a través de la aplicación de otros aspectos.

Asimismo, el valor de significancia p-valor = 0,002 es inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$ e incluso $\alpha = 0,01$), lo que confirma que la relación observada es estadísticamente estable. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, hay influencia dentro de la institución analizada.

No obstante, la magnitud del coeficiente de correlación se encuentra en un nivel bajo y permite afirmar que, si bien la condición laboral constituye un elemento relevante para el desempeño del personal y la prestación del servicio, no actúa de forma exclusiva, siendo necesario considerar

otros elementos esenciales como la motivación, las expectativas del personal, el liderazgo y la capacitación que, de manera conjunta, inciden en la calidad del servicio ofrecido.

4.1.3. Resultado del objetivo específico N° 3:

Establecer la relación entre el reconocimiento laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.

Tabla 4

Relación entre el reconocimiento laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.

R de Pearson	
	Calidad de servicio
Reconocimiento laboral	r
	0.207*
	p-valor
	0.004

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)”

Los resultados obtenidos en la tabla 4, advierten la existencia de una relación significativa entre el reconocimiento laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes, durante el año 2024. El coeficiente empleado fue de correlación R de Pearson ($r = 0,207$) en donde se evidenció una relación positiva de intensidad baja, afirmando que, a medida que el personal percibe un mayor reconocimiento por su desempeño, esfuerzo en la organización, la calidad del servicio mejora, aun cuando la relación no es fuerte.

Asimismo, el p-valor hallado 0,004 es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$ e incluso $\alpha = 0,01$), lo que confirma que la relación identificada es estadísticamente significativa y no atribuible al azar. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que el reconocimiento laboral se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la institución evaluada. No obstante, la baja magnitud del coeficiente de correlación permite afirmar que, si bien el reconocimiento laboral constituye un elemento indispensable para el fortalecimiento del compromiso y desempeño del

personal, funciona como complemento organizacional, tales como la motivación, las condiciones laborales, las expectativas del personal y las oportunidades de desarrollo, los cuales influyen en la calidad del servicio ofrecido.

4.2 Discusión

Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.

Los porcentajes obtenidos confirman una correlación positiva pero baja ($r = 0,203$), pero estadísticamente significativa ($p = 0,002$).

Desde el enfoque metodológico, Behar (2008) refiere que, ante la existencia de una correlación de magnitud baja, ello no invalida la relación entre variables, sino más bien evidencia fenómenos sociales en los que hay intervención de múltiples factores. Por lo tanto, la motivación laboral se conforma como un factor predominante en los contextos organizacionales en donde prima la experiencia de los clientes y puede variar de acuerdo a situaciones humanas, emocionales o estructurales.

Baca (2020), por su parte, señala que, desde la perspectiva de la gestión del talento humano, la motivación laboral alcanza a influir en la actitud del trabajador y del usuario como tal, condicionando así su compromiso y disposición al servicio para alcanzar la satisfacción del cliente. Advierte su respaldo para con los resultados obtenidos y afirma la importancia de que existe relación entre ambas variables, ya que, de haber afectación en una variable, los efectos se verán reflejados en la otra variable.

Por otro lado, queda claro que la motivación laboral genera mejoras en la calidad del servicio, lo cual es altamente relevante para el sector hotelero, en donde el desempeño de los trabajadores marca un nivel diferenciador con otros establecimientos, es decir, la competencia. Bustamante (2024) señala que la calidad del servicio está vinculada a qué tanto se involucra el trabajador con la institución. De acuerdo con la postura del autor en mención, esta correlación puede ser interpretada como un aviso que advierte que la motivación laboral requiere fortalecimiento a través de políticas integrales en donde se contemplen incentivos económicos y también reconocimiento público, crecimiento profesional y condiciones laborales idóneas, de tal manera que el huésped aprecia una experiencia satisfactoria.

Castro & Durand (2021) advierten que la motivación laboral incide dentro del desempeño cuando hay repetición de objetivos organizacionales y ante las expectativas personales del trabajador. En el caso específico del hotel Maliah Beach Club, el resultado señala que, si bien la motivación contribuye para con la calidad del servicio, está limitada ante la articulación de estrategias de liderazgo y la comunicación interna, justificando la baja intensidad de la correlación.

Desde una perspectiva organizacional, respaldada por Esguerra (2021), se afirma que la motivación laboral alcanza a fortalecerse cuando hay liderazgo ético; por lo tanto, la calidad de servicio no solo depende del nivel de motivación, sino más bien del trato que se brinda. Respecto a lo anterior, Fernández (2023) señala que el clima laboral actúa como un factor mediador entre la motivación y el desempeño del trabajador.

Desde el enfoque metodológico, Hernández et al. (2014), por su parte, refiere que estadísticamente es probable que se obtengan relaciones con baja magnitud, debido a que se trata de comportamiento y percepción humana. Ante ello, afirma su respaldo para con los resultados obtenidos.

Objetivo específico N° 1: La relación entre las expectativas del personal y la calidad del servicio.

Los resultados advierten una correlación positiva pero baja ($r = 0,201$; $p = 0,006$). James (2021) señala que las expectativas laborales tienden a influir en el desempeño del trabajador cuando se alinean con oportunidades de crecimiento y reconocimiento. Es decir, los resultados demuestran que el personal del Hotel Maliah Beach Club percibe sus expectativas y estas influyen en su desempeño, aunque su impacto es moderado.

Guevara (2020) enfatiza en que la mayoría de las expectativas de los empleados está condicionada con la gestión organizacional; la baja intensidad se justifica en que las estrategias de motivación deben ser claras y, sobre todo, específicas, porque se trata del desarrollo profesional, ya que ello puede generar impactos más significativos dentro del desempeño del personal.

Actualmente, la mayoría de empresas ha priorizado conocer la percepción tanto

de sus trabajadores como de sus clientes, con la finalidad de poder mejorar en los ámbitos en que se tienen resultados negativos, buscando fortalecer y brindar un ambiente más adecuado que genere tranquilidad en los trabajadores, y estos puedan brindar una mejor atención, para que con ello se genere más fidelidad y haya muchos más ingresos a beneficio del hotel.

Objetivo específico N° 2: Evaluar la influencia de la condición laboral en la calidad del servicio.

Se obtuvo como resultado una correlación positiva pero baja ($r = 0,208$; $p = 0,002$).

Por su parte, Cueva (2021) sostiene que ante condiciones laborales idóneas se logra brindar bienestar para el trabajador, y todo ello en conjunto favorece en la atención al cliente. A través de los porcentajes obtenidos se tiene que, cuando hay mejoras laborales, se tiene un ambiente mucho más agradable, y con ello se tendrá una mejor atención que impactará en el cliente y lo motivará a volver a requerir del servicio del hotel.

Desde una perspectiva distinta, Rocafuerte (2019), en su estudio, alcanzó porcentajes similares, dejando en evidencia su respaldo absoluto. En ese mismo orden, señala también que las condiciones laborales se activan como un factor preventivo de insatisfacción y, por ende, disminuye la motivación. Ello es coincidente con la correlación baja hallada en el estudio, en donde resulta necesario que se logre reconocer para motivar.

Debido a la situación actual latente en nuestro país, el hecho de contar con un trabajo estable genera tranquilidad en la persona, quien puede desempeñarse libremente; sin embargo, si se encuentra en un panorama laboral complejo en donde su condición y duración es incierta, se generará preocupación, desesperación e incluso mal trato para con los huéspedes, quienes percibirán su incomodidad y evitarán regresar al establecimiento, pues es probable que asuman que no se les brinda un trato adecuado a sus trabajadores y, por ende, sea mejor no generar ingresos si se viven esos hechos. Todo ello causaría fuerte afectación y probablemente traiga consigo la renuncia del trabajador y el desequilibrio de roles y funciones, ya que se tendrá que volver a contratar.

Objetivo específico N° 3: Reconocimiento laboral y su relación con la calidad del servicio.

Se obtuvo una correlación positiva baja ($r = 0,207$; $p = 0,004$).

De acuerdo con la postura de Orihuela (2019), sostiene que el reconocimiento laboral es empleado para fortalecer el compromiso del trabajador, de tal manera que se puedan obtener actitudes favorables tanto para la empresa como para el cliente. Ello coincide con los resultados obtenidos en el estudio y refuerzan el respaldo del autor, quien advierte, además, que cuando hay reconocimiento es probable que haya mejora en la calidad del servicio que se brinda.

Por otro lado, Morales (2024) afirma que dentro de la industria hotelera es necesario que se incorpore el reconocimiento laboral como un factor estratégico, a través del cual se pueda alcanzar la excelencia organizacional; ante la baja intensidad hallada, es necesario que se fortalezca el reconocimiento a través de capacitaciones constantes y liderazgo efectivo, de tal manera que el impacto de la calidad del servicio sea mucho más funcional.

Por último, el autor Pineda (2024) sostiene que los resultados obtenidos guardan congruencia con los obtenidos en su estudio; también resalta la importancia de que en una empresa haya reconocimiento laboral y que este sea positivo, porque ello permitirá que el trabajador sienta tranquilidad y desarrolle sus funciones desde una perspectiva sana y clara, buscando atender a los clientes de la mejor manera y que estos perciban una buena relación para con los trabajadores.

Ello en conjunto favorecerá a la imagen del hotel, pues los clientes afirmarán la existencia de un buen trato; por otro lado, ello también generará fidelidad, ya que el cliente estará mucho más convencido, no solo por el servicio brindado, sino también por la actitud que reflejan los trabajadores; es decir, demuestran buena coordinación con los encargados, y esa combinación es altamente beneficiosa.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024; sin embargo, la relación es de baja magnitud, por ende, hay influencia positiva, pero no necesariamente se compone como un factor exclusivo.

Se analizaron las expectativas del personal, determinándose que mantienen una relación significativa, aunque de baja intensidad, con la calidad del servicio en el hotel Maliah Beach Club; por lo tanto, cuando hay expectativas de crecimiento, se generan mejoras y se ofrece un mejor servicio.

Luego de evaluar, se determinó que la condición laboral se relaciona de forma significativa con la calidad del servicio, evidenciando que entornos laborales adecuados contribuyen positivamente al desempeño del personal. No obstante, la baja magnitud de la correlación indica que las condiciones laborales, por sí solas, no garantizan un servicio de alta calidad.

Se estableció que el reconocimiento laboral mantiene una relación significativa y positiva con la calidad del servicio, aunque de intensidad baja, lo que demuestra que el reconocimiento al esfuerzo y desempeño del personal favorece actitudes orientadas a una mejor atención al cliente. Sin embargo, su impacto resulta limitado cuando no forma parte de un sistema integral de gestión del talento humano.

VI. RECOMENDACIONES

Se insta a la dirección del hotel Maliah Beach Club a diseñar e implementar una nueva estrategia integral, complementaria con la gestión del talento humano, con la finalidad de que se articule la motivación laboral y los demás factores organizacionales, como el liderazgo, capacitación constante y cultura de servicio.

A la dirección del hotel Maliah Beach Club se le sugiere establecer políticas específicas de crecimiento profesional, en donde se incluyan oportunidades de promoción interna y, además, se fije como propósito alinear las expectativas del personal con los objetivos del hotel.

A los directivos del hotel Maliah Beach Club se les sugiere mantener las condiciones laborales idóneas, de tal manera que se garantice a favor de los trabajadores un ambiente seguro y organizado, con distribución justa de funciones, y se pueda alcanzar a brindar calidad de servicio de alto nivel.

Se sugiere a la dirección del hotel Maliah Beach Club implementar un sistema formal de reconocimiento laboral, que goce de criterios objetivos tanto de desempeño como de calidad de atención, en donde se aprecie el esfuerzo del personal, incorporándolo como un factor complementario hacia la satisfacción del cliente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Behar, R. D. S. (2008). Metodología de la investigación. In Shalom 2008 (Ed.), *Arch. argent. dermatol* (A. Rubeira). http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro_metodologia_investigacion_este.pdf
- Baca, C. (2020). *Motivación laboral y calidad del servicio en un restaurante de Santa Clara - Ate Vitarte 2018*. Universidad Privada del Norte, Escuela de postgrado y estudios continuos. Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24547/Baca%20Arviles%2c%20Cinthia%20Anais.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bustamante, S. B. J. (2024). *Calidad de servicio para incrementar la satisfacción del huésped del hotel Casa Blanca, Chiclayo, 2022*. [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/12302>
- Castro Carrasco, M. A., & Durand Talledo, G. (2021). *"Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura - 2020*. [Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/item/6941feba-30e8-4005-a370-a072c213a1c0>
- Chaname, M. C. M. (2022). *Estrategias de marketing mix para incrementar el posicionamiento de "My Rouse Hotel". Chiclayo, 2020* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10567>
- Cueva, G. (2021). *La motivación laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en la Empresa Hotelera Costa del Sol, Cajamarca*. Universidad César Vallejo, Programa académico de maestría en Administración y Negocios - MBA. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57891/Cueva_GG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Esguerra, P. G. A. (2021). *Efecto del liderazgo ético sobre la calidad de vida laboral en organizaciones del sector servicios en Colombia: el rol de la justicia organizacional* [Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/7e7438f4->
- Estrada, G., & Parra, J. (2016). Scielo. Obtenido de Las implicaciones éticas y bioéticas en la investigación científica.: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-96072016000200010&lng=en&nrm=iso
- Fernández, E. (2023). *La incidencia del clima laboral para trazar estrategias de motivación dentro del Hotel Wilson Liberia*. Universidad Latina de Costa Rica, Facultad de Ciencias Económicas. Santa Cruz: Obtenido de https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/2390/1/TFG_Ulatina_Eugenio_Fernandez_Valdelomar_20175610002.pdf
- Guevara, L. J. A. (2020). *El Marketing mix y posicionamiento de la empresa Inversores Trilama SAC en la Ciudad de Chiclayo, 2019* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7888>
- Hernández Sampieri, Roberto- Fernández Collado Carlos- Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologiadelainvestigación_5ta_Edición.pdf
- James, J. (2021). *Estudio de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select, Tumbes, 2018* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2023). *Informe anual sobre empleo juvenil en el Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes/12345>
- Morales, M. J. (2024). Gestión de calidad total en la industria hotelera: El Caso de ILUNION HOTELS y el Modelo EFQM. *Estudios de Economía y Empresa*, 1–53. https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/rmemoriaTFM_2024.pdf
- Orihuela, P. (2019). *Estrategias de motivación laboral para la mejora de la*

calidad de servicio en el Hotel Plaza presidente, 2018. Universidad Nacional del Centro del Perú, Instituto Especializado de Investigación. Huancayo. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7654/T010_72383685_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pineda, C. L. M. (2024). *Plan estratégico 2024-2027 Hicasua Hotel Boutique y Centro de convenciones, nuevos retos y oportunidades para el hotelería y el turismo* [Universidad Autónoma de Bucaramanga]. <https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/25133/Tesis.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Rocafuerte, K. C. (2019). *Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en el Hotel Greenfield, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2018.* Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de Ciencias Administrativas. La Libertad: Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5204/1/UPSE-TAE-2019-0136.PDF>

Tapasco, A. O. A. (2021). *Factores que inciden en la productividad laboral del teletrabajador en el contexto del sector de servicios intensivos en conocimiento* [Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/80206/15919066.2021.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Ticliahuanca, T. K. R. (2021). *Estrategias de social media marketing para lograr el posicionamiento del hotel Rizzo, Chiclayo – 2018* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10567>

Vásquez, L. J. C. (2021). *Caracterización del perfil del cliente para mejorar la productividad del hotel América S.A.C en la ciudad de Chiclayo, 2019* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/>

VIII. ANEXOS

Anexo N° 1: *Matriz de Consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024?	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.</p> <p>Objetivos específicos: Analizar la relación entre las expectativas del personal y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.</p>	Motivación laboral	Expectativas del personal	<p>Escala salarial</p> <p>Grado de concomimiento de posibilidades de ascenso.</p>	<p>Cuestionario (Modelo Chavetano)</p> <p>(Modelo Servqual)</p>
			Condición laboral	Nivel de satisfacción con el clima laboral	
			Empatía	Nivel de satisfacción con los horarios de atención.	
			Reconocimiento laboral	Grado de conocimiento incentivos económicos	
	Nivel de adaptabilidad				
	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones cómodas, atractivas y apariencia		
		Capacidad	N.º de reclamos o trato del personal		
		<p>Evaluar cómo la condición laboral influye en la calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.</p> <p>Establecer la relación entre el reconocimiento laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.</p>			

Anexo N° 2: Validación de instrumento

TÍTULO: “Motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024”

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación						Observaciones				
				De acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Relación variable - dimensión		Relación dimensión - indicador		Relación indicador - ítem			Relación ítem - opciones de rpt.			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
Motivación laboral	Expectativas del personal	Escala salarial	¿Su sueldo es bueno en relación a las funciones que realiza dentro de su ámbito laboral?						X		X		X		X				
		Oportunidad de ascenso	¿Constantemente promueven la oportunidad adquirir un contrato indeterminado o un posible ascenso?									X			X				
	Condición laboral	Nivel de satisfacción con el clima laboral		¿Cuenta con las herramientas necesarias, para poder laborar de manera eficiente?						X		X			X	X			
				¿Consideran su opinión para la toma de decisiones dentro de la empresa?						X		X		X		X			
				¿Le agrada trabajar en equipo?							X		X		X		X		
				¿La relación que tiene con sus superiores es cordial?							X		X		X		X		
				¿Las labores en el hotel se realizan, de acuerdo a los lineamientos de seguridad?															
	Empatía	Nivel de satisfacción con		¿Las horas trabajadas son las adecuadas?						X		X		X		X			

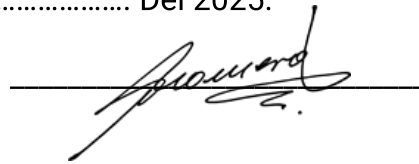
	los horarios de atención																	
Reconocimiento laboral	Grado de conocimiento de incentivos económicos	¿Lo felicitan y otorgan reconocimiento (trabajador del mes) por su desempeño, acompañado de algún bono económico extra, por su desempeño?							X		X		X			X		
		¿El Hotel lo premia con un bono excepcional por su desempeño laboral?							X		X		X	X		X		
	Nivel de adaptabilidad	¿Ud. Como colaborador del Hotel Maliah Beach Club muestra buena disposición para sobresalir ante los fracasos y problemas laborales?							X		X		X			X		
		¿Comprende y respeta, el funcionamiento y delegación de responsabilidades de la empresa, de tal manera que se desenvuelve de manera positiva de acuerdo a lo indicado por sus superiores?							X		X			X		X		
		¿Cuándo hay un percance o problema el hotel muestra interés por resolverlo?							X		X		X			X		

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

- a. Deficiente b. Baja c. regular **d. Buena** e. Muy buena

Nombres: NEISER HOMERO ROMERO CORDOVA	DNI: 18199903
Dirección: RES HEROES DEL CENEPa BLOCK A 07- TUMBES TUMBES	Tel. 966205953
Título profesional: LICENCIADO EN TURISMO	
Grado académico: MAGISTER EN CIENCIAS SOCIALES	
Mención: PLANIFICACION TURISTICA	

Tumbes26..... demarzo..... Del 2025.



Firma

TÍTULO: “Motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024”

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta											Criterios de evaluación		Observaciones
				De acuerdo	Totalmente de Acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Relación variable - dimensión		Relación dimensión - indicador		Relación indicador - ítem		Relación Ítem – opciones de rpt.		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones cómodas, atractivas y apariencia	¿Las instalaciones son visualmente aptas y cuentan con buena infraestructura?						X		X		X		X		
			¿Las habitaciones, cuentan con televisores, camas cómodas, útiles de aseo?						X		X		X		X		
			¿Considera que los colaboradores del hotel, brindan un correcto servicio de buffet y/o delivery a habitación?						X		X		X		X		
	Capacidad	N° de los reclamos o trato del personal encargado	¿El trato del personal está totalmente calificado para las tareas que se tiene que realizar?						X		X		X		X		
			¿Los trabajadores los tratan con cortesía?						X		X		X		X		
			¿El personal de contacto brinda buena atención, durante su estancia en el hotel?						X		X		X		X		
			¿El servicio que recibe es eficiente y con rapidez?						X		X		X		X		
			¿Cuándo hay un percance o problema el hotel muestra interés por resolverlo?						X		X		X		X		

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

- a. Deficiente b. Baja c. regular **d. Buena** e. Muy buena

Nombres: LUIS ALBERTO PUÑO ROJAS	DNI: 45441484
Dirección: Jr. MIGUEL GRAU 111 – DISTRITO DE CORRALES – TUMBES	Tel. 962443302
Título profesional: LICENCIADO EN GESTION EN HOTELERIA Y TURISMO	
Grado académico: MAESTRIA	
Mención: GESTION PUBLICA	

Tumbes 27 de marzo del 2025.



Mg. Luis A. Puño Rojas
Lic. en Gestión en Hotelería y Turismo
Colitur N° 298

TÍTULO: Motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta										Criterios de evaluación		Observaciones		
				De acuerdo	Totalmente de Acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Relación variable - dimensión		Relación dimensión - indicador		Relación indicador - ítem		Relación Ítem – opciones de rpt.			
									si	no	si	no	si	no	si		no	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones cómodas, atractivas y apariencia	¿Las instalaciones son visualmente aptas y cuentan con buena infraestructura?						X		X		X		X			
			¿Las habitaciones, cuentan con televisores, camas cómodas, útiles de aseo?						X		X		X		X			
			¿Considera que los colaboradores del hotel, brindan un correcto servicio de buffet y/o delivery a habitación?						X		X		X		X			
	Capacidad	N° de los reclamos o trato del personal encargado	¿El trato del personal está totalmente calificado para las tareas que se tiene que realizar?							X		X		X		X		
			¿Los trabajadores los tratan con cortesía?							X		X		X		X		
			¿El personal de contacto brinda buena atención, durante su estancia en el hotel?							X		X		X		X		
			¿El servicio que recibe es eficiente y con rapidez?							X		X		X		X		
			¿Cuándo hay un percance o problema el hotel muestra interés por resolverlo?							X		X		X		X		

Opinión de aplicabilidad del instrumento:

- a. Deficiente b. Baja c. regular **d. Buena** e. Muy buena

Nombres: ARMINA ISABEL MORAN BACA	DNI:
Dirección:	Tel:972878310
Título profesional: CONTADORA PÚBLICA COLEGIADA	
Grado académico: DOCTORADO	
Mención: PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA	

Tumbes 31 de marzo Del 2025.



Firma

Anexo N° 3: Cuestionario de modelo de Chiavenato.

Nota: los datos recaudados serán utilizados con fines académicos, los cuales contribuirán al desarrollo de la tesis de investigación.

INSTRUCCIONES

Marque con una (X) dentro del recuadro según el grado de apreciación

Edad: ____ Sexo: ____ Área de trabajo _____ Nivel de estudios: _____

Teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

MOTIVACIÓN LABORAL

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Motivación intrínseca						
1	Recibo incentivos económicos por alcanzar objetivos laborales.					
2	Los beneficios adicionales que ofrece el hotel (bonos, alimentación, etc.) me motivan a trabajar mejor.					
Motivación intrínseca						
3	Disfruto las tareas que realizo en mi puesto de trabajo					
4	Me siento realizado profesionalmente al cumplir con mis responsabilidades					
Motivación positiva						
5	Cuando me reconocen por mi trabajo, me siento más motivado para seguir esforzándome					
6	Las oportunidades de ascenso en el hotel incrementan mi motivación					
Motivación negativa						
7	El temor a perder mi empleo me obliga a cumplir estrictamente con mis tareas					
8	Evito cometer errores en mi trabajo por miedo a recibir sanciones					
Motivación laboral						

9	Me siento motivado cada día para asistir a mi trabajo en el hotel					
10	Considero que el ambiente laboral favorece mi motivación diaria					

Anexo N° 4: Cuestionario modelo servqual

Nota: los datos recaudados serán utilizados con fines académicos, los cuales contribuirán al desarrollo de la tesis de investigación.

INSTRUCCIONES

Marque con una (X) dentro del recuadro según el grado de apreciación

Edad: ____ Sexo: ____ Nivel de estudios: _____

Teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

CALIDAD DE SERVICIO

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Servicio excepcional						
1	El servicio que recibí en el hotel superó mis expectativas.					
2	Considero que la atención brindada fue excepcional en todo momento.					
Tangibilidad						
3	Las instalaciones del hotel están limpias y bien presentadas.					
4	El personal del hotel luce uniforme y aspecto profesional.					
Confiabilidad						
5	El personal del hotel cumplió con lo prometido.					
6	Pude confiar plenamente en la información brindada por el personal.					
Tiempo de respuesta						
7	El personal atendió mis solicitudes de forma rápida.					
8	No tuve que esperar mucho tiempo para recibir atención.					
Seguridad						

9	Me sentí seguro durante toda mi estadía en el hotel.					
10	El personal mostró dominio y conocimiento en sus funciones.					
Empatía						
11	El personal mostró interés genuino por entender mis necesidades.					
12	Me sentí tratado con cortesía y atención personalizada.					

Anexo N° 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Hola, buenas tardes, soy **Olenka Solange Puyo Farias** egresada de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de Tumbes, me encuentro elaborando mi proyecto de tesis denominada Motivación laboral y calidad de servicio en el hotel Maliah Beach Club, Tumbes - 2024.

En el marco de ejecución de la misma, tengo que realizar algunas actividades como la aplicación de 1 instrumento a los estudiantes de la escuela profesional de Turismo, de esta forma, los datos obtenidos servirán para la elaboración de mi investigación. Asimismo, le invito a participar voluntariamente de este estudio; los datos se trabajarán bajo estricta confidencialidad y anonimato salvaguardando su identidad e integridad. El tiempo estimado para realizar cada cuestionario consta de 25 minutos. En el caso de que haya aceptado nuestra petición, es importante mencionar que debe responder todas las preguntas del cuestionario con sinceridad.

Acepto participar voluntariamente en la investigación:

Si

No

Anexo N° 6: Base de Datos

	Items												1 Totalment e en desacuerd	2 En desacuerd	3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalment e de acuerdo	
	Servicio Excepciona		Tangibilidad		Confiabilidad		Tiempo de respuesta		Seguridad		Empatía							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12						
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	525		467	521	527
2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	0%	26%		23%	26%	26%
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
4	5	4	4	5	2	4	5	3	4	5	5	3						
5	3	4	3	5	3	4	2	5	3	5	5	4						
6	5	2	2	5	3	4	5	3	5	5	3	3						
7	2	2	3	2	2	3	2	4	5	3	2	3						
8	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	2						
9	2	2	2	3	2	3	5	2	2	4	2	3						
10	3	5	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3						
11	2	4	2	4	3	4	4	3	4	2	2	4						
12	5	4	3	3	4	2	5	5	2	4	5	4						
13	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	2						
14	4	4	5	2	5	2	5	3	4	4	3	4						
15	2	4	2	2	3	4	5	5	4	2	5	2						
16	5	2	5	3	2	2	4	5	5	4	3	4						
17	2	3	5	3	4	5	4	4	3	4	2	5						
18	2	4	3	5	2	5	4	3	4	2	2	2						
19	5	5	3	4	4	2	4	3	2	4	2	4						
20	4	4	5	3	4	3	5	2	3	3	2	5						
21	2	4	4	4	5	2	4	3	3	2	4	5						
22	5	5	4	2	4	2	2	3	4	5	4	5						
23	2	5	3	5	4	2	2	5	3	3	5	4						
24	5	2	4	2	4	4	4	5	2	5	4	4						
25	4	2	4	4	4	5	4	5	2	4	4	2						
26	5	4	5	4	3	2	2	2	2	4	2	5						
27	2	4	2	5	4	3	3	4	3	4	2	5						
28	3	4	5	3	5	5	2	4	5	3	2	3						
29	2	2	5	3	5	4	2	4	3	5	5	4						
30	2	3	2	5	2	4	3	4	5	3	3	2						
31	3	5	2	3	5	3	2	2	2	2	4	5						
32	2	4	2	5	4	2	3	5	4	4	4	2						
33	2	5	5	3	2	2	4	4	4	3	2	5						
34	5	2	2	2	5	4	4	3	4	3	2	4						
35	2	4	4	3	2	3	3	3	5	2	2	3						
36	5	3	3	3	2	3	5	5	5	2	2	3						
37	5	5	5	5	4	3	5	5	2	4	2	5						
38	4	5	5	5	4	3	2	3	5	3	3	4						
39	5	2	3	5	5	4	2	2	4	5	2	2						
40	5	3	2	5	4	5	4	4	2	3	4	5						
42	5	4	2	2	4	5	3	3	5	2	5	5						
43	5	2	2	3	2	5	3	2	3	5	5	3						
44	5	4	5	3	5	4	2	2	2	2	2	5						
45	2	5	2	2	3	5	4	4	4	3	3	3						
46	2	5	2	4	2	4	5	3	2	5	2	4						
47	2	4	4	2	5	3	3	3	3	5	5	3						
48	4	5	4	3	2	3	3	3	4	4	2	5						
49	4	2	3	2	4	4	4	3	5	2	3	2						
50	5	2	2	3	5	4	4	3	2	2	2	4						
51	5	4	5	5	4	5	4	4	2	5	2	2						
52	3	3	3	4	2	4	3	5	4	3	5	5						
53	2	4	5	2	2	5	2	2	2	5	4	5						
54	4	2	5	4	2	4	4	5	4	2	4	5						
55	2	3	4	2	5	4	5	2	4	4	4	4						
56	2	4	5	4	3	2	3	3	4	2	5	3						
57	2	4	4	5	2	4	4	2	2	4	5	4						
58	3	2	3	4	2	5	2	2	3	3	5	5						
59	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	5						
60	4	4	2	4	3	5	4	4	4	5	3	4						
61	3	5	4	5	2	4	4	5	2	4	2	2						
62	3	5	5	4	2	2	3	2	4	5	4	3						
63	2	2	5	4	4	3	5	2	4	2	3	3						
64	2	4	5	2	2	5	3	2	2	4	4	2						
65	2	3	4	3	2	4	3	2	3	5	3	5						
66	5	5	2	2	4	2	3	2	4	5	2	2						
67	4	2	3	4	5	2	3	5	2	4	2	3						
68	4	2	2	2	2	5	4	3	4	2	5	3						
69	3	5	2	3	4	4	3	2	2	2	4	5						
70	5	3	3	5	3	4	5	2	3	2	2	3						
71	3	4	2	3	4	5	2	4	2	3	5	2						
72	4	3	2	5	3	3	3	2	2	4	5	4						
73	2	3	5	4	3	2	5	2	3	4	5	5						
74	2	2	3	4	4	4	3	5	3	3	4	3						
75	3	2	4	5	4	4	2	2	2	3	2	5						
76	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	5	3						
77	5	3	4	3	4	5	2	5	2	2	2	5						
78	3	4	5	5	5	2	2	2	2	2	3	5						
79	4	4	2	5	4	2	5	4	4	2	2	4						
80	5	5	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2						
81	5	3	2	4	5	3	5	5	2	5	3	2						
82	2	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	4						
83	3	2	3	4	4	5	4	2	4	3	3	2						
84	4	4	3	3	2	3	2	2	5	5	3	5						
85	4	5	2	3	5	4	3	5	5	4	5	3						
86	2	4	3	3	5	2	4	2	2	5	5	5						
87	5	4	5	2	4	4	3	3	2	4	2	3						
88	3	5	4	5	4	4	4	2	3	5	4	4						
89	2	3	5	4	5	2	5	2	2	3	2	4						

90	3	5	2	5	3	3	3	3	3	4	2	5
91	4	4	5	4	4	5	2	5	3	3	5	5
92	5	4	2	5	4	5	3	4	5	5	4	5
93	2	5	4	4	3	5	3	2	4	4	5	3
94	3	5	2	2	5	3	5	5	3	3	3	4
95	3	5	5	4	2	4	3	2	5	3	4	4
96	2	4	5	5	4	3	4	2	5	2	5	4
97	3	2	5	2	4	3	4	3	2	4	4	2
98	3	3	3	5	2	2	5	4	4	2	2	4
99	5	2	5	3	4	2	3	5	2	3	2	3
100	3	5	4	5	4	2	5	4	2	2	5	4
101	2	3	5	2	4	4	3	5	4	3	4	2
102	3	2	2	3	5	2	4	2	4	5	5	4
103	3	5	2	5	3	3	2	5	5	4	5	2
104	2	2	4	2	2	3	5	4	2	4	3	5
105	3	3	3	3	4	5	2	5	5	2	5	5
106	5	4	3	2	3	2	4	4	5	5	4	3
107	5	4	5	2	4	2	2	3	3	3	4	3
108	5	5	2	2	4	4	2	3	2	5	5	3
109	5	2	2	5	5	5	5	5	4	2	4	4
110	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3
111	3	3	3	4	5	3	3	2	4	5	2	2
112	4	2	5	4	3	5	5	5	4	4	3	2
113	5	3	2	5	5	5	3	4	4	2	4	4
114	5	3	5	2	2	5	4	2	3	3	2	5
115	5	5	5	2	4	2	5	5	2	5	3	5
116	2	5	5	3	2	4	4	3	5	2	5	5
117	3	4	5	2	2	5	5	4	2	3	3	3
118	5	3	5	5	3	5	4	4	2	5	2	3
119	2	3	3	5	2	2	2	3	3	5	2	4
120	3	5	4	4	5	3	4	5	2	4	3	3
121	2	3	5	5	3	5	5	3	4	4	5	2
122	4	4	5	2	5	4	5	2	5	2	2	4
123	5	4	3	2	2	5	2	4	5	4	3	4
124	4	5	4	5	4	5	5	2	3	5	5	5
125	3	5	4	2	5	2	4	3	3	4	3	5
126	2	2	2	4	2	3	4	2	2	4	5	2
127	5	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4
128	3	5	3	3	3	2	2	2	5	3	4	3
129	2	2	4	5	3	2	3	4	4	2	2	3
130	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3
131	2	4	5	3	2	5	5	5	3	2	4	5
132	2	3	4	3	2	5	2	5	4	2	5	2
133	3	4	3	4	4	5	5	2	5	4	2	4
134	5	5	3	4	2	2	3	4	3	5	4	4
135	5	4	5	2	3	4	5	3	3	3	5	4
136	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	2
137	2	5	2	4	3	2	3	5	3	2	3	2

138	2	4	4	5	2	3	2	2	4	4	5	3
139	5	5	4	5	2	2	4	5	2	2	2	2
140	3	4	2	5	5	5	5	2	5	4	3	2
141	3	3	2	3	4	2	5	2	2	3	4	3
142	4	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	5
143	4	5	2	4	3	5	4	3	5	2	5	2
144	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	3
145	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	5	2
146	3	3	4	2	3	5	5	5	2	2	4	5
147	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	5	2
148	5	2	3	2	3	3	5	3	5	2	4	4
149	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	2
150	3	5	4	3	3	3	5	2	2	3	2	3
151	3	5	2	5	3	4	2	4	3	3	3	3
152	5	2	5	5	4	2	4	5	2	4	5	5
153	3	5	2	3	2	4	5	5	5	5	3	5
154	2	4	4	4	4	4	2	2	2	5	5	4
155	4	4	4	2	5	2	5	2	5	3	2	2
156	4	5	5	2	3	3	5	4	2	2	4	2
157	2	5	4	3	3	5	4	2	3	2	5	3
158	3	5	4	5	3	2	5	4	5	5	3	3
159	3	4	5	3	5	5	5	3	5	3	5	4
160	5	4	5	4	5	2	4	2	3	2	5	5

Items										
	Motivación intrínseca		Motivación intrínseca		Motivación positiva		Motivación negativa		Motivación laboral	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

0	0	3	50	47
---	---	---	----	----

0%	0%	3%	50%	47%
----	----	----	-----	-----

Anexo N° 7: Fotografías de Campo

