

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO
Y HOTELERÍA



TESIS

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN EL CONSORCIO TURÍSTICO
VIP TOURS 2024

Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA

Presentada por la Bachiller:
TANIA NATALÍ CUEVA YOPLA

Asesor:
M.Cs. MIGUEL ÁNGEL CUEVA ZAVALA

Cajamarca - Perú
2025

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Datos del Autor:

Nombres y Apellidos: Tania Natalí Cueva Yopla

DNI: 74884386

Escuela Profesional/Unidad UNC: Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

2. Asesor: M.Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala

Facultad/Unidad UNC: Facultad de Ciencias Sociales

3. Grado Académico o Título Profesional

☐ Bachiller

☒ Título profesional

☐ Segunda especialidad

☐ Maestro

☐ Doctor

4. Tipo de Investigación:

☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional

☐ Trabajo académico

5. Título del Trabajo de Investigación: "Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el consorcio turístico Vip Tours 2024".

6. Fecha de evaluación: 03/02/2025

7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)

8. Porcentaje de Informe de Similitud: 20%

9. Código Documento: 3117:426136539

10. Resultado de la Evaluación de Similitud:

☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 18/08/2025

Firma y/o Sello
Emisor Constancia



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto
Directora de la Unidad de Investigación
DNI: 26676451

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

DEDICATORIA

Para mi madre, por su comprensión y ayuda en los buenos y malos momentos; a mi padre, por el apoyo incondicional que me brindó; y a mis familiares que me enseñaron a vencer las adversidades sin perder el rumbo de la vida. Me han dado todo lo que soy como persona: valores, principios, perseverancia y empeño, todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, la salud y la fortaleza necesarias para alcanzar este importante objetivo.

A la Universidad Nacional de Cajamarca, por acogerme en sus aulas y brindarme la formación profesional que me permitió llevar adelante este trabajo de investigación.

Al Consorcio Turístico Vip Tours, por brindarme las facilidades, el tiempo y el apoyo necesario para el desarrollo de este estudio, permitiéndome acceder a información relevante para cumplir los objetivos planteados.

Al M.Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala y al Dr. Lorenzo Jesús Terrones Rabanal, por su valiosa orientación, dedicación y aporte académico, fundamentales para la culminación de esta investigación con satisfacción.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
LISTA DE TABLAS	VII
LISTA DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN	X
ABSTRAC.....	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I	16
1.1. Planteamiento del problema de investigación	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas derivados.....	18
1.3. Justificación de la investigación	19
1.4. Objetivos.....	20
1.4.1. General.....	20
1.4.2. Específicos.....	20
CAPÍTULO II.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. A nivel internacional.....	21
2.1.2. A nivel nacional.....	24
2.1.3. A nivel local.....	27
2.2. Teorías que sustentan la investigación	31
2.2.1. Teoría jerarquía de necesidades de Maslow	31
2.2.2. Teoría motivación e higiene de Herzberg.....	33
2.2.3. Teoría del desempeño	35
2.3. Bases teóricas.....	37
CAPÍTULO III	43
3.1. Hipótesis	43
3.1.1. Operacionalización de variables.....	44
3.2. Metodología de la investigación	46
3.2.1. Tipo de investigación	46
3.2.2. Diseño de la investigación.....	46

3.2.3. Métodos y técnicas de investigación.....	48
3.2.4. Unidad de análisis y observación	49
3.2.5. Universo muestral	50
3.2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.2.7. Procesamiento y análisis de resultados	51
3.2.8. Aspectos éticos de la investigación	51
3.2.9. Matriz de consistencia metodológica	52
CAPÍTULO IV.....	54
4.1. Datos generales	54
4.2. Niveles de la motivación laboral	58
4.3. Niveles de la autoevaluación desempeño laboral	77
4.4. Niveles de la evaluación del desempeño laboral	93
4.5. Correlación entre las dimensiones motivación y desempeño laboral	111
4.6. Discusión teórica.....	114
CONCLUSIONES.....	117
SUGERENCIAS.....	118
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	119
APÉNDICES Y/O ANEXOS.....	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variable</i>	44
Tabla 2 <i>Matriz de consistencia metodológica</i>	52
Tabla 3 <i>Edad de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	54
Tabla 4 <i>Sexo de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	54
Tabla 5 <i>Lugar de procedencia los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	55
Tabla 6 <i>Grado de instrucción de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	55
Tabla 7 <i>Puesto que ocupan los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	56
Tabla 8 <i>Años que laboran los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	57
Tabla 9 <i>Agencias a la que pertenecen los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	57
Tabla 10 <i>Capacidad de salario para cubrir necesidades básicas de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	58
Tabla 11 <i>Nivel en función de los beneficios sociales para cubrir necesidades básicas de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	59
Tabla 12 <i>Nivel en función a la infraestructura destinada a salvaguardar la integridad física de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.</i>	60
Tabla 13 <i>Nivel en función a la protección de la salud psicológica de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.</i>	61
Tabla 14 <i>Nivel en función a la estabilidad contractual de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.</i>	62
Tabla 15 <i>Nivel de motivación intrínseca calidad de relación con compañeros de trabajo, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.</i>	63
Tabla 16 <i>Nivel de motivación intrínseca condiciones para la integración del trabajador al equipo, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.</i>	64
Tabla 17 <i>Nivel de motivación intrínseca similitud de valores organizacionales, equipo humano con los del trabajador, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.</i>	65
Tabla 18 <i>Nivel de motivación intrínseca consideración de opiniones de los trabajadores, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.</i>	66

Tabla 19 Nivel de motivación intrínseca oportunidades de la empresa para escuchar opiniones de los trabajadores, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	67
Tabla 20 Nivel de motivación intrínseca reconocimiento de capacidades y conocimientos de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024	68
Tabla 21 Nivel de motivación intrínseca autonomía para actuar con libertad, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	69
Tabla 22 Nivel de motivación intrínseca línea de carrera dentro del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	70
Tabla 23 Nivel de motivación intrínseca capacidad para el desarrollo personal en el Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	71
Tabla 24 Nivel de motivación intrínseca capacidad idear estrategias creativas en el Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	72
Tabla 25 Nivel de motivación extrínseca de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	73
Tabla 26 Nivel de motivación intrínseca de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	74
Tabla 27 Nivel de motivación de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	75
Tabla 28 Porcentaje de la autoevaluación del desempeño en la toma de decisiones de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	77
Tabla 29 Autoevaluación del desempeño en planificación y organización de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	78
Tabla 30 Autoevaluación del desempeño en solución de problemas, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	79
Tabla 31 Autoevaluación del desempeño en conocimientos técnicos de los trabajadores, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	80
Tabla 32 Autoevaluación del desempeño productivo en calidad y tiempo de los trabajadores, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	81
Tabla 33 Autoevaluación del desempeño orientado a los objetivos Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	82
Tabla 34 Autoevaluación del desempeño orientado al compromiso con funciones, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	83
Tabla 35 Autoevaluación del desempeño orientado al compromiso con la organización, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	84

Tabla 36 Autoevaluación del desempeño en compartir y transmitir información, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	85
Tabla 37 Autoevaluación del desempeño en colaboración con compañeros de trabajo, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	86
Tabla 38 Autoevaluación del desempeño en mantener un buen rendimiento laboral, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	87
Tabla 39 Autoevaluación del desempeño en mantener una buena calidad de servicio, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	88
Tabla 40 Autoevaluación del desempeño en hacer uso adecuado del tiempo y de los recursos, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	89
Tabla 41 Autoevaluación del desempeño en puntualidad, de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	90
Tabla 42 Autoevaluación del desempeño en el ritmo de trabajo de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	91
Tabla 43 Nivel de Autoevaluación del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	92
Tabla 44 Evaluación del desempeño en la toma de decisiones de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	93
Tabla 45 Evaluación del desempeño en planificación y organización de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	94
Tabla 46 Evaluación del desempeño en solución de problemas, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	95
Tabla 47 Evaluación del desempeño en conocimientos técnicos de los trabajadores, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	96
Tabla 48 Evaluación del desempeño en calidad y tiempo de los trabajadores, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	97
Tabla 49 Evaluación del desempeño orientado a objetivos del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024	98
Tabla 50 Evaluación del desempeño orientado al compromiso con funciones, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024	99
Tabla 51 Evaluación del desempeño orientado al compromiso con la organización, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024	100
Tabla 52 Evaluación del desempeño en compartir y transmitir información, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.	101

Tabla 53 <i>Evaluación del desempeño en colaboración con compañeros, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	102
Tabla 54 <i>Evaluación del desempeño en mantener un buen rendimiento laboral, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	103
Tabla 55 <i>Evaluación del desempeño en mantener una buena calidad de servicio, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	104
Tabla 56 <i>Evaluación del desempeño en hacer uso adecuado del tiempo y de los recursos, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	105
Tabla 57 <i>Evaluación del desempeño en puntualidad de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	106
Tabla 58 <i>Evaluación del desempeño en el ritmo de trabajo de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	107
Tabla 59 <i>Nivel de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	108
Tabla 60 <i>Relación entre los niveles de motivación y la autoevaluación del desempeño laboral de los trabajadores del consorcio turístico Vip Tours Cajamarca 2024</i>	109
Tabla 61 <i>Relación entre los niveles de motivación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del consorcio turístico Vip Tours Cajamarca 2024</i>	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Jerarquía de las necesidades</i>	31
Figura 2 <i>Teoría de la motivación Herzbert</i>	33
Figura 3 <i>Teoría del desempeño</i>	35
Figura 4 <i>Relación estadística entre la motivación laboral y la autoevaluación del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	112
Figura 5 <i>Relación estadística entre la motivación laboral y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024</i>	113

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, durante el año 2024. El estudio se realizó con una población y muestra conformada por 33 trabajadores de dicho consorcio. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios estructurados para medir ambas variables, complementados con entrevistas dirigidas a los jefes de cada agencia, a fin de reforzar y contrastar los resultados obtenidos.

El análisis estadístico se realizó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la motivación y la autoevaluación del desempeño laboral $p = 0.001$, con un coeficiente de correlación de 0.727, lo que indica una correlación directa de grado alto. Asimismo, se identificó una correlación directa moderada 0.447 y significativa entre la motivación y la evaluación del desempeño laboral. Esto significa que a mayor nivel de motivación, se presenta un mayor nivel de desempeño laboral, y viceversa.

En cuanto a los niveles de las variables, se determinó que la motivación de los trabajadores es motivadora, con un porcentaje del 50%, mientras que el desempeño laboral alcanzó un nivel bueno, con un porcentaje de 73.74%. Los hallazgos permiten afirmar que existe una relación positiva alta entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, 2024.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, sector turismo, evaluación del personal

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between motivation and job performance among the workers of Consorcio Turístico Vip Tours in 2024. The study was conducted with a population and sample of 33 workers. Data collection was carried out through structured questionnaires for both variables, complemented by interviews with the managers of each agency to reinforce and contrast the findings.

The statistical analysis was performed using Spearman's Rho correlation coefficient. The results showed a significant relationship between motivation and self-assessment of job performance ($p = 0.001$), with a Spearman's rho coefficient of 0.727, indicating a high positive correlation. Likewise, a moderate and significant positive correlation (0.447) was found between motivation and the evaluation of job performance. This means that a higher level of motivation corresponds to a higher level of job performance, and vice versa.

Regarding the levels of the variables, it was determined that employee motivation is considered motivating, with a percentage of 50%, while job performance reached a “good” level, with 73.74%. The findings allow us to affirm that there is a high positive relationship between motivation and job performance among the workers of Consorcio Turístico Vip Tours, 2024.

Keywords: motivation, job performance, tourism sector, employee evaluation, quantitative study

INTRODUCCIÓN

En el sector turístico, los prestadores de servicios cumplen un papel fundamental en el desarrollo económico y en la promoción de los destinos. Estas empresas, como agencias de viajes, operadores turísticos, transportistas y guías, se encargan de planificar, organizar y ofrecer experiencias de calidad a los visitantes. En este contexto, el Consorcio Turístico Vip Tours es una organización dedicada a brindar servicios integrales que incluyen transporte turístico, visitas guiadas y actividades recreativas, buscando satisfacer las expectativas de los turistas nacionales y extranjeros. La calidad del servicio ofrecido por estas empresas depende en gran medida del compromiso y desempeño de su personal, lo que hace indispensable atender aspectos como la motivación laboral para alcanzar los estándares de excelencia requeridos en un mercado altamente competitivo.

En la actualidad, la motivación laboral se ha convertido en uno de los principales pilares para garantizar el éxito organizacional, ya que influye directamente en el desempeño laboral y, en consecuencia, a lograr los objetivos de la empresa. La motivación no solo se trata de mantener un buen ambiente laboral sino a la mejora de la productividad, promoviendo el compromiso en los trabajadores.

El consorcio turístico Vip Tours, en la búsqueda por mejorar los resultados y satisfacción del equipo, enfrenta desafíos como comprender los niveles motivacionales y cómo estos afectan en el desempeño de sus trabajadores. En el ámbito turístico, donde la calidad de servicio y la experiencia del cliente son factores decisivos, el desempeño de los trabajadores adquiere mayor relevancia.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours en el año 2024. La estructura de la presente investigación consta de cuatro capítulos.

El capítulo I, se refiere al planteamiento del problema, continuado por la formulación del mismo que incluye el problema general y los problemas derivados. La justificación de la investigación, los objetivos, tanto el general como los específicos.

En el capítulo II, se muestra el marco teórico, comenzando con los antecedentes seguido por las bases teóricas, las teorías utilizadas y términos básicos.

En el capítulo III, se presenta la hipótesis, la operacionalización de variables. Se desarrolla la metodología que expone el tipo, diseño, métodos, unidad de análisis y observación. Se aborda la población, muestra, técnicas e instrumentos, así como el procesamiento, análisis de los resultados, los aspectos éticos de la investigación y la matriz de consistencia metodológica.

En el capítulo IV, se muestra los resultados y la discusión, desglosando los hallazgos por dimensiones de acuerdo a los objetivos. Así como también los resultados totales de las variables estudiadas y la prueba de hipótesis. Finalmente se presentan las conclusiones, sugerencias y se anexan apéndices y/o anexos que complementan la información.

En un entorno tan competitivo como el sector turístico, donde la satisfacción del cliente y la calidad del servicio son esenciales, comprender la relación entre la motivación y el desempeño laboral se convierte en una necesidad imprescindible. Esta investigación no solo busca aportar un análisis profundo sobre estos factores en el Consorcio Turístico Vip Tours, sino también ofrecer valiosas recomendaciones que puedan ser aplicadas en otras organizaciones del sector. Al descubrir los elementos que impulsan la motivación de los trabajadores, esperamos contribuir a la creación de ambientes laborales más productivos y satisfactorios, donde tanto empleados como empresas puedan prosperar. Así, invitamos al lector a acompañarnos en este viaje de descubrimiento, donde cada hallazgo puede ser un paso hacia la mejora continua en el ámbito laboral turístico.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema de investigación

La motivación laboral es un componente indispensable en las organizaciones actuales, ya que repercute directamente en el desempeño de los empleados, tanto en instituciones públicas como privadas. La motivación influye en la capacidad de los trabajadores para cumplir sus funciones y alcanzar los objetivos organizacionales, convirtiéndose en un factor clave para la productividad y el éxito empresarial. Existen diversas estrategias para fomentar la motivación dentro de una organización, lo que contribuye a que los empleados desempeñen sus actividades de manera eficiente (León, 2017).

En países como Estados Unidos y España, la motivación del personal ha cobrado gran relevancia en el ámbito empresarial. Por ejemplo, cadenas hoteleras como Marriott y Hilton han incorporado el método del coaching como herramienta para la formación de sus colaboradores, utilizando pruebas, dinámicas participativas y juegos que impulsan la creatividad. Esto evidencia la importancia de motivar al personal para garantizar un servicio de calidad y competitivo. En el sector turismo, donde el servicio al cliente es fundamental, los empleados deben estar en constante proceso de crecimiento y desarrollo, ya que son quienes interactúan directamente con los turistas y determinan la calidad del servicio brindado (Guerrero, 2017).

A nivel de América Latina Castro y Durand (2021) señala que en “Las organizaciones del sector turístico, la motivación da paso a una medida gradual más elevada de desenvolvimiento con respecto al cumplimiento de tareas organizacionales, cualquiera que sea la intención de mejora del desenvolvimiento laboral, se relaciona con la motivación” (p.10).

En el ámbito nacional, muchas empresas turísticas aún enfrentan problemas como alta rotación de personal, baja motivación, escaso compromiso e identidad organizacional. Es frecuente encontrar trabajadores con años de servicio que no reciben reconocimiento ni oportunidades de crecimiento, lo que impacta negativamente en la calidad del trabajo. Si las empresas no comprenden la importancia de la motivación y su relación directa con el desempeño laboral, se arriesgan a perder talento valioso, ya que los empleados buscarán mejores oportunidades o ingresos adicionales, lo que repercute en su rendimiento y en la imagen de la organización (Guerrero, 2017).

Por su parte, el desempeño laboral es un elemento esencial para el éxito organizacional, ya que permite a las empresas obtener ventajas competitivas sostenibles. El recurso humano es, sin duda, un pilar fundamental para el logro de los objetivos institucionales.

A nivel local, el sector de agencias de viaje y turismo en la provincia de Cajamarca está conformado por 98 agencias registradas, entre minoristas y operadores turísticos, cada una con una estructura organizativa ya establecida (DIRCETUR ,2023). Entre ellas se encuentra el Consorcio Turístico Vip Tours, fundado el 10 de junio del 2021, con el objetivo de promocionar y ofertar el destino Cajamarca. Este consorcio agrupa a cuatro agencias de viaje: Vip Tours, Operatur, Vigos Int Travel, Adonay & CCF. Dentro del consorcio turístico existe una estructura organizacional clara, sin embargo, se ha identificado constante rotación del personal, un deficiente y bajo nivel de desempeño de los trabajadores, escasa motivación, evidenciándose en ciertas actividades negativas, tomadas por el personal, entre las que se evidencia la carencia de conocimientos, así como de habilidades respecto al trabajo u actividad que realizan, los hace menos eficientes en términos de producción, tanto individual como colectivo.

Por ello, se considera necesario analizar la motivación y su relación con el desempeño laboral de las personas que laboran en las diferentes áreas del consorcio turístico Vip Tours - Cajamarca, debido a que la motivación entre compañeros de trabajo es un elemento importante, que ejerce una influencia fuerte sobre actitudes y valores de éstos, enfatizando particularmente factores como la carga de trabajo excesiva y la baja motivación de los gerentes, repercutiendo en el desarrollo de procesos como en el funcionamiento organizacional, especialmente en el desempeño laboral.

Por tanto, el presente estudio propone determinar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral, de modo que los resultados permitan diagnosticar la situación actual de los trabajadores y diseñar estrategias que impulsen el compromiso y la productividad, reflejándose finalmente en una mejor calidad de servicio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relacionan la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Consorcio turístico Vip Tours, Cajamarca, año 2024?

1.2.2. Problemas derivados

- ¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024?
- ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024?
- ¿Cuál es la relación estadística existente entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024?

1.3. Justificación de la investigación

Actualmente, existen problemas relacionados con el desempeño laboral en el lugar de trabajo, los cuales están vinculados con los niveles de motivación del personal. Por ello, es indispensable identificar cuáles son las necesidades laborales de los empleados que contribuyen a su buen desempeño, destacando la incidencia de la motivación en el rendimiento del trabajador con el propósito de obtener resultados más efectivos.

La presente investigación sirve como guía bibliográfica y material de consulta para la Universidad Nacional de Cajamarca, siendo de utilidad para tesis, estudiantes y empresas que buscan mejorar la motivación y el desempeño laboral en su entorno. Desde el punto de vista práctico, este estudio que beneficia al Consorcio Turístico Vip Tours, al permitir conocer la situación actual de sus empleados y, en base a ello, formular estrategias para fortalecer la motivación y el desempeño en la organización. Asimismo, puede servir de modelo para otras empresas de la industria turística, al revisar los factores motivacionales que contribuyen a un desempeño operativo eficiente.

Los instrumentos y técnicas para la recolección de información fueron respaldados por un experto y contextualizados al entorno de la investigación, con el fin de medir los niveles de motivación y desempeño laboral. Esto permitió conocer las expectativas de los superiores inmediatos respecto al rendimiento del personal y realizar una evaluación previa de sus fortalezas y debilidades. Del mismo modo, dinamizaron las políticas del área de recursos humanos, incentivando prácticas como promociones y ascensos que impactaron positivamente en la productividad.

1.4.Objetivos

1.4.1. General

Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours en el año 2024.

1.4.2. Específicos

1.4.2.1. Determinar el nivel de motivación laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024.

1.4.2.2. Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024.

1.4.2.3. Interpretar la relación estadística existente entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Manjares, M., Boza, L., & Mendoza, P. (2020). Realizó la investigación titulada *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*. [Tesis de grado, Universidad y Sociedades, Quevedo, Ecuador].

Tuvo como objetivo diagnosticar la motivación y su efecto en el desempeño laboral de los trabajadores de los hoteles en el cantón Quevedo – Ecuador. El estudio fue una investigación con enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo, la población y muestra de la investigación fueron un total de 38 empleados que trabajan en los hoteles en el Cantón Quevedo en la Provincia de Los Ríos. Donde el instrumento de recolección de datos fue la entrevista y la encuesta, obteniendo como resultados que el 18% de los trabajadores se sienten escuchados, el 34% siente que solo a veces se sienten escuchados, el 16% siente que son escuchados y sus ideas contribuyen o dan solución a problemas, en cuanto a las condiciones para la creación de un ambiente de trabajo saludable para el desempeño del trabajo, el 61% cree que se debe proporcionar en todo momento alimentación, vestuario, herramientas y condiciones ambientales. Se concluye que, los factores motivacionales comunes y su impacto en el desempeño laboral aporta en la productividad de los colaboradores por ende el crecimiento de la empresa (Manjarrez, Boza y Mendoza, 2020).

Menoscal, M. (2023). Realizó la tesis titulada *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa “ARLETTE” del Cantón Santa Elena, año 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Santa Elena, Ecuador].

La investigación tuvo como objetivo analizar de qué manera la motivación fortalece el desempeño laboral del personal de la microempresa “Arlette” del cantón Santa Elena, año 2022. El estudio fue de tipo descriptivo deductivo. La población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de dicha microempresa y se utilizaron como métodos de recolección de datos la encuesta y la entrevista. Encontrando que, de acuerdo con las capacitaciones recibidas dentro de la microempresa “Arlette”, los encuestados contestaron que casi siempre las capacitaciones son esenciales e importantes dentro de la microempresa con un 80%, y con relación a las aptitudes adquiridas un 60% mencionó que casi siempre cumplen con sus expectativas y un 50 % indicaron que casi nunca la remuneración que reciben satisface sus necesidades económicas. Entre los principales hallazgos, se identificó que el 80% de los encuestados considera que las capacitaciones son esenciales e importantes dentro de la empresa. En cuanto a las aptitudes adquiridas, el 60% mencionó que casi siempre cumplen con sus expectativas. Sin embargo, el 50% indicó que casi nunca la remuneración que reciben satisface sus necesidades económicas.

Concluyendo que en la microempresa “Arlette” es necesario mejorar la motivación laboral implementando acciones concretas como un buzón de sugerencias, que permita a los trabajadores expresar sus inquietudes. Asimismo, se resalta la importancia de mantener una buena comunicación

entre el administrador y el personal para identificar tanto fortalezas como debilidades del equipo humano (Menoscal, 2023).

López, A. (2021). Realizó la tesis titulada *Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*. [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador].

La investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, de tipo correlacional cuantitativa bajo un diseño transversal utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta, población conformada por 55 trabajadores y un tamaño de muestra de 51 trabajadores, encontrando que el 2% de colaboradores casi nunca hay un buen clima organizacional y cree que es por el desempeño laboral, el 7.8% aseguran que algunas veces el desempeño incide en el clima organizacional, el 9,8 % afirman que casi siempre es por el desempeño laboral, un 29.5% aseveran que siempre el desempeño incide en el clima organizacional, mientras que 31.4% creen que la organizacional tiene un buen clima organizacional y un 19.6 % que siempre. Concluyendo que en concordancia con los resultados obtenidos se pudo determinar que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil (López 2021).

2.1.2. A nivel nacional

Mego, J. (2023). Realizó la tesis titulada *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa COMPANY ELECTRIC SAC - TUMÁN, 2021*, [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú].

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Company Electric SAC – Tumán año 2021. El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental descriptivo de tipo correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 18 colaboradores de la empresa del estudio Company Electric SAC. Los resultados indicaron que el nivel de motivación se encuentra mayormente en un nivel medio con el 50%, seguido por un 22.2% en nivel alto. Esto permitió determinar que el personal de Company Electric está medianamente motivado, tanto de forma intrínseca como extrínseca. En cuanto a los factores motivacionales, se encontró que el 55.6% se ubicó en un nivel medio y el 16.7% en un nivel alto. Respecto al desempeño laboral se observó un nivel medio con el 50% y el 22,2% alto, determinando que el personal de Company Electric no presenta un buen desempeño laboral, debido a que no siempre realizan sus actividades con eficacia y eficiencia, por lo que no son tan productivos. Ya que se encontró que la eficacia está en un nivel medio con el 38,9% y bajo con el 27,8%.

Se concluye que, la motivación y el desempeño de los colaboradores de la empresa Company Electric estuvo en un nivel medio, de acuerdo con el coeficiente de Pearson, existe una correlación bilateral de $r = 0,998$, lo que

apoyó para determinar la relación positiva altamente significativa en las dos variables estudiadas (Mego, 2023).

Castro, A. & Durand, L. (2021). Realizó la tesis titulada *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hotel Príncipe de Piura-2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Piura, Perú].

El cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Príncipe de Piura, 2020. El trabajo fue desarrollado bajo un enfoque de tipo descriptivo a un nivel del estudio correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 12 colaboradores. Donde del total de colaboradores del hotel Príncipe, el 20% presenta un deficiente desempeño en el trabajo, el 70% un desempeño laboral regular y el 10.0% presenta un desempeño laboral, y en relación a los que consideran tener una motivación baja; ninguno mostró un regular o buen desempeño, el 100% muestra deficiente desempeño laboral. Concluyendo que los colaboradores del hotel, mientras más disfruten de ser reconocidos en su trabajo, reciban recompensas y buenos salarios, se beneficien de las políticas de la empresa y trabajen en mejores condiciones, mejorará su desempeño laboral, lo que afectará su capacidad para trabajar en equipo (Castro y Durand, 2021).

Urrutia, V. (2021). Realizó la tesis titulada *Motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de lima metropolitana en tiempos de covid-19*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú].

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID19. El trabajo fue desarrollado bajo un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 120 colaboradores del área operativa de restaurantes ubicados en el distrito de Lima Metropolitana. Los resultados indicaron que la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral evidencia una correlación estadística significativa, de tipo positiva y de grado moderada ($r = 0.531$; $p = .00$) reflejando que los trabajadores que evidencian motivación intrínseca en el desempeño de sus funciones y tareas encomendadas a su labor en la organización presentan una relación directa con el desempeño laboral. Del mismo modo, se encontró una correlación estadística significativa, positiva y moderada entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral ($r = 0.560$; $p = .00$).

Concluyendo que la motivación, tanto intrínseca como extrínseca, se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19, considerando las dimensiones de ambas variables (Urrutia, 2021).

2.1.3. A nivel local

Cieza, M. & Tapia, F. (2025). Realizó la tesis titulada *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC Todos los Santos de Chota- 2024*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Chota, Chota, Perú].

Investigación que tuvo como objetivo determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024. El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental descriptivo de tipo correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de la agencia principal de la COOPAC Todos los Santos de Chota, y se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario. Entre los principales resultados, se evidenció que los factores higiénicos se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota, representado por un coeficiente Rho de Spearman de 0.584. Asimismo, los factores motivadores se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota, representado por coeficiente Rho de Spearman de 0.697. Se concluye que la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC Todos los Santos de Chota 2024, con un Rho de 0.724 y un p-valor de 0.000. Esto indica que, a mayor nivel de motivación, mayor será el desempeño laboral, y viceversa (Cieza y Tapia, 2025)

Becerra, K. (2023). Realizó la tesis titulada *Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DELOSI S.A en la ciudad de Cajamarca, 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú].

Investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca, 2022. Esta investigación tuvo un diseño no experimental, de nivel descriptivo y tipo correlacional. La población y muestra constituida por 30 trabajadores de la empresa Delosi S.A – Cajamarca, y se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario. Los resultados mostraron que el 64% de trabajadores, califican al clima organizacional en un nivel alto, el 23% en un nivel medio alto, el 10% en un nivel medio bajo y el 3% en un nivel bajo. En cuanto al desempeño laboral, el 70% de trabajadores, califican al desempeño laboral en un nivel alto, el 26% en un nivel medio alto y el 4% en un nivel medio bajo. Respecto a la correlación entre las variables y dimensiones, se encontró que el coeficiente con mayor relación está entre la dimensión involucramiento laboral y la dimensión contra productivos ,620; y el coeficiente con menor relación está entre la dimensión comunicación y la dimensión desempeño contextual ,115. Concluyendo que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de la empresa Delosi S.A en la ciudad de Cajamarca 2022 (Becerra, 2023)

Vilca, S. (2022). Realizó la tesis titulada *Motivación Laboral y su Relación con el Desempeño de los Colaboradores de la Dirección Ejecutiva de Servicio Nacional de Sanidad Agraria Cajamarca – 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú].

Investigación que tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la D.E. SENASA Cajamarca de las áreas de Sanidad Animal y vegetal e Inocuidad Agroalimentaria – 2020. La investigación estuvo bajo un diseño no experimental transversal de tipo correlacional, la población y muestra estuvo conformada por 31 colaboradores de la D.E. SENASA Cajamarca 2020, teniendo como instrumento de recolección de datos al cuestionario, obteniendo como resultados que respecto a los factores motivacionales el 41.9% presentan un nivel bajo, el 38.7 % un nivel medio y el 19.4 un nivel alto, referente al desempeño laboral el 38% de los colaboradores afirman que casi nunca trabajan en equipo, el 48% afirma que a veces participan de capacitaciones y el 14% afirma que solo a veces llegan a las metas asignadas estas repercutiendo en el desempeño laboral de tal modo se ha encontrado que existe correlación significativa de un nivel de 0.05 entre las variables. Concluyendo que existe una relación positiva significativa entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la S.E. SENASA Cajamarca – 2020 (Vilca, 2022)

Cruzado (2021). Realizó la tesis titulada *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina general de gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú]. El objetivo de esta investigación fue de analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2020. Para ello se realizó una investigación no experimental transversal de tipo correlacional. La población y muestra de 70 trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, utilizaron como instrumento de recolección de datos al cuestionario y al análisis documental. Los resultados indicaron que, en cuanto al nivel de motivación de los trabajadores el 50% de los encuestados indica que tienen un nivel de motivación alta, un 45.71% regular y un 4.29% respondió que tiene un nivel de motivación baja. Respecto al desempeño laboral el 95.71% indican que existe un nivel de desempeño bueno y en un 4.29 regular. En cuanto al análisis de correlación, se encontró que los factores motivacionales o intrínseca con el desempeño laboral de los trabajadores presenta una correlación positiva media (0.546), mientras que los factores higiénicos o extrínseca con el desempeño laboral de los trabajadores presenta una correlación positiva baja (0.422), la cual indica que hay correlación directa entre las variables. Concluyendo que existe una correlación significativa entre la motivación, tanto intrínseca como extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina general de gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. (Cruzado, 2021)

2.2. Teorías que sustentan la investigación

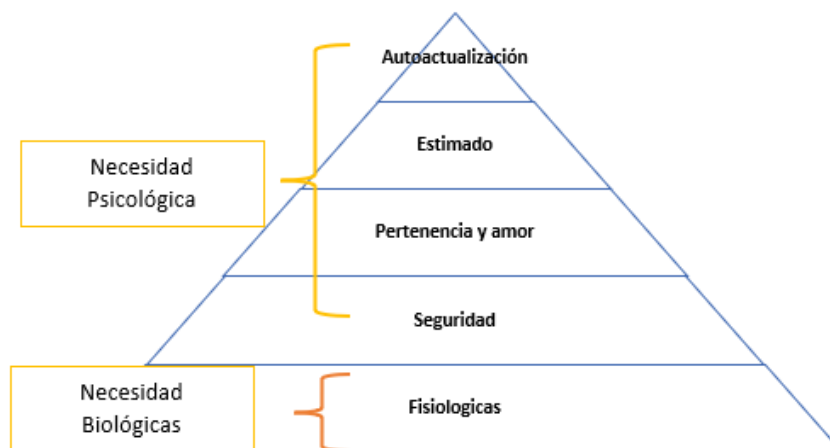
A la actualidad se han desarrollado teorías referentes a la motivación y desempeño laboral, sin embargo, las teorías e investigaciones sobre la motivación y desempeño laboral se interpretan desde diferentes perspectivas.

2.2.1. Teoría jerarquía de necesidades de Maslow

La teoría de jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, señala que existe una jerarquía de cinco necesidades humanas además asevera que ninguno de los enfoques es mayor o más valido, cada uno tiene su propio lugar y relevancia, Maslow señala a las necesidades Biológicas y Psicológicas como se muestra en la figura 1.

Figura 1

Jerarquía de las necesidades



Fuente: Maslow, A. (1963). *Abraham Maslow y la psicología transpersonal* (p. 463)

Necesidades fisiológicas, necesidades conocidas como biológicas ubicadas en la base de la pirámide, fundamentales para asegurar la subsistencia de la persona, esta abarca necesidades básicas como la alimentación, el sueño y la sed, oxígeno.

Necesidades de seguridad, esta incorporada en la necesidad Psicológica esta hace referencia a la integridad, seguridad y estar fuera del alcance de riesgos o amenazas del entorno.

Necesidad de pertenencia y amor o también conocidas como la necesidad social son aquellas que, están vinculadas con la vida de la persona aquellas que se relacionan con la necesidad de pertenencia a grupos, afectos,

Necesidades de estima según esta necesidad está dividida en dos, la necesidad de sobresalir como persona es decir es aquella percepción en que uno se evalúa o percibe y la necesidad reconocimiento, fama es decir que el individuo sienta reconocimientos por sus méritos.

Necesidades de autoactualización o autorrealización, son las más elevadas del ser humano, situadas en la copa de pirámide y refleja la potencialidad del individuo para alcanzar sus metas, es decir la teoría Maslow propone que, aunque ninguna necesidad es satisfecha por completa, una necesidad muy satisfecha ya no motivara a un individuo. Por lo tanto, según Maslow es necesario identificar el nivel en que la persona se encuentra, para a partir de ahí contribuir a llegar al nivel más alto (p. 462 - 463).

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow se relaciona directamente con el estudio de la motivación laboral, ya que permite identificar en qué nivel de necesidades se encuentran los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours. Esto facilita analizar qué tipo de motivadores podrían influir en su desempeño y compromiso laboral, y cómo la satisfacción de estas necesidades impacta en su productividad.

2.2.2. Teoría motivación e higiene de Herzberg

Esta teoría toma como base a la teoría Abraham Maslow, para luego proponer la teoría de la motivación e higiene de Frederick Herzberg la cual, a partir del planteamiento de la existencia de una relación entre la satisfacción y el rendimiento, generando a partir de ahí una teoría motivacional con dos elementos, la teoría de los dos factores de Herzberg a la que hace referencia a los factores de higiene y los factores de motivación como se muestra en la figura 2.

Figura 2

Teoría de motivación de Herzberg

Factores de higiene		Motivadores	
• Supervisión • Políticas de empresa • Relación con el supervisor • Condiciones del trabajo • Relación con los colegas y subordinados • Vida personal, estatus		• Logro • Reconocimiento • El trabajo mismo • Responsabilidad • Progreso • Crecimiento	
Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	

Fuente: Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Herzberg, Teoría de la motivación* (p. 395)

Los factores de higiene son factores extrínsecos, asociados a aspectos externos al trabajador. Están relacionados principalmente con las políticas de la empresa, como el salario, los incentivos, la seguridad en los puestos de trabajo, el estatus o cargo desempeñado. Estos factores no generan motivación en el trabajador, pero su ausencia o deficiencia produce desmotivación, ya que

están vinculados directamente con la insatisfacción laboral. En ese sentido, los factores de higiene afectan de manera significativa la motivación del personal.

Por su parte, los factores motivacionales son factores intrínsecos, es decir, están relacionados con aspectos internos o personales del trabajador. Estos factores influyen en que los colaboradores se sientan más motivados para realizar su trabajo. Entre ellos se encuentran el reconocimiento, la mayor responsabilidad, el logro, el crecimiento, el progreso, la promoción y el ascenso, los cuales repercuten positivamente en la satisfacción y, por ende, en el desempeño laboral de los empleados.

Es decir, los factores motivacionales señalan que la satisfacción laboral y la motivación están relacionadas con factores internos, mientras que la insatisfacción laboral está relacionada con factores externos. El autor de esta teoría consideraba que las acciones de las personas determinan el triunfo o la derrota de la empresa. A base de su investigación sobre lo que desean las personas de sus trabajos, pudo determinar a través de un cuadro comparativo que existen dos factores: Los de higiene, que eliminan la insatisfacción laboral, pero no motivan; y los motivadores, que aumentan la satisfacción en el trabajo y la motivación Robbins & Coulter, (2005) (p. 396).

La teoría de los dos factores de Herzberg resulta clave para esta investigación, porque permite diferenciar entre los factores que generan satisfacción y motivación en el trabajo, y aquellos que, si no están presentes, provocan insatisfacción. Esta distinción es esencial para analizar cómo las condiciones laborales y el entorno influyen en la motivación y desempeño de los trabajadores del consorcio.

2.2.3. Teoría del desempeño

La teoría de Murphy 1990 citada por Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Señala que la productividad es una variable importante y a partir de ahí se desprenden las variables resultantes y las variables de salida, además de que menciona que el tiempo de trabajo no solo es dedicado a tareas relativas del puesto, es por ello que Murphy desarrolló un marco que sugiere tres concepciones.

Figura 3

Teoría del desempeño

CONCEPCIONES	INDICATIVO
Desempeño de la tarea	• Capacidad de toma de decisiones, soluciones organización y planificación. • Conocimientos técnicos • Desempeño productivo de la tarea.
Desempeño contextual	• Compromiso organizacional • Colabora, comparte y transmite con los compañeros • Iniciativa para realizar funciones.
Desempeño organizacional	• Rendimiento laboral • Uso adecuado de los recursos y trabajo. • Puntualidad, disciplina, eficiencia en el trabajo.

Fuente: Murphy, K. R. (1990). *Performance appraisal: An organizational perspective* (p. 159). Allyn & Bacon.

En la **Figura 3** se puede observar que el desempeño se concibe desde tres enfoques complementarios. El desempeño de la tarea hace referencia a los conocimientos técnicos que posee el trabajador para realizar su labor, la forma en que desarrolla sus actividades, la organización con la que ejecuta su trabajo y su capacidad para tomar decisiones y brindar soluciones a las actividades de su entorno laboral.

Por su parte, el desempeño contextual está orientado al compromiso que el trabajador tiene con la entidad. Este desempeño se refleja en el empeño, las

iniciativas que toma en beneficio de la empresa y su disposición para compartir conocimientos y experiencias con sus compañeros.

Finalmente, el desempeño organizacional se centra en el rendimiento laboral, el uso eficiente del tiempo, la puntualidad, la presentación personal, la eficiencia y la calidad del trabajo realizado.

La teoría de los dos factores de Herzberg resulta clave para esta investigación, porque permite diferenciar entre los factores que generan satisfacción y motivación en el trabajo, y aquellos que, si no están presentes, provocan insatisfacción. Esta distinción es esencial para analizar cómo las condiciones laborales y el entorno influyen en la motivación y desempeño de los trabajadores del consorcio.

2.3. Bases teóricas

- **Motivación:**

Actualmente la motivación tiene varias definiciones, para Herrera, (2016) La motivación es uno de los aspectos psicológicos más relacionados con el desarrollo humano. No se caracteriza como un rasgo de personalidad, sino más bien como la interacción de las personas con la situación, por lo que varía de persona a persona, y para una misma persona puede ser diferente en diferentes momentos y en diferentes situaciones. (p. 15)

Mientras que para Robbins & Coulter, (2005) La motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de ejercer un gran esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, y está condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. Aunque la motivación generalmente se refiere a los esfuerzos para lograr cualquier meta, nos referimos a las metas organizacionales porque nos enfocamos en el comportamiento relacionado con el trabajo (p. 392).

La motivación está dimensionada en dos tipos de motivación laboral que pueden afectar el desempeño laboral, que se toman como dimensiones en este estudio, que son la motivación intrínseca y la extrínseca.

- **Motivación intrínseca:**

Según Herzbert citado por Castro y Durand, (2021). Señala a la motivación intrínseca como factores motivacionales que están directamente vinculados al individuo implicando sentimientos y se dividen en indicadores el reconocimiento y la autorrealización el que hace referencia a los reconocimientos dentro de la empresa los cuales forman parte de la motivación del colaborador, los de satisfacción y seguridad en el trabajo (p. 19).

Es decir, la motivación intrínseca se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo, los factores que se relacionan con la satisfacción laboral incluyendo atributos como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad considerados intrínsecos (Robbins & Coulter, 2005).

- **Motivación extrínseca:**

Según Herzbert citado por Castro y Durand, (2021). Señala a la motivación extrínseca como factores higiénicos aquellos que están fuera del dominio del individuo es decir los que están externamente, pero vinculados a él como por ejemplo las políticas organizacionales, gestión de la empresa, condiciones del trabajo, supervisión, salario entre otros.

La motivación extrínseca se refiere a los factores externos a la que el individuo no puede tener control, indicadores como las políticas de la entidad es decir a las que se deben de regir los colaboradores y la que tiene como prioridad el objetivo de la empresa, la supervisión es un indicador que puede causar insatisfacción a causa del constante monitoreo, beneficios, sueldo y la relación entre compañeros del trabajo (Robbins & Coulter, 2005).

- **Desempeño laboral:**

Chiavenato, (2009) define al desempeño laboral como la eficiencia en el trabajo de los colaboradores en la organización, la cual es necesaria para que pueda desempeñarse con un alto trabajo y satisfacción laboral. Este varía de persona a persona y de situación a situación porque depende de innumerables factores que la afectan (p. 246).

No obstante, a esto para Faria, (2004) señala que el desempeño de cada persona es el resultado de varios factores como su comportamiento frente al contenido a su cargo, atribuciones, tareas, inactividades o actividades, dependen de un proceso entre la empresa y él. Donde la empresa está colocada como medio donde la persona

satisface o no sus necesidades, y es a partir de ahí que dependerá su motivación, dedicación en el trabajo (p. 23).

El desempeño laboral es un proceso que sirve para determinar o medir el nivel de éxito de una entidad, mediante la realización de las actividades y objetivos laborales. Por lo general la medición del desempeño sirve para evaluar el cumplimiento de las metas estratégicas a nivel general como individual (Robbins & Coulter, 2005)

Chiavenato, (2009) Expone que el desempeño de los trabajadores se evalúa mediante factores definidos y la cantidad de factores a evaluar se da de acuerdo a la organización donde se aplicará (p. 253).

Murphy 1990 señala que el desempeño es una variable multidimensional es por ello que puede determinar de diferentes perspectivas como desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño organizacional.

- **Desempeño de la tarea:**

El desempeño de las tareas corresponde a las tareas relevantes para su puesto se llevarán a cabo de manera minuciosa donde tiene mucho que ver los conocimientos técnicos, planificación de acuerdo con fechas y horarios la mayor parte de estos factores son determinados por la empresa sin embargo la capacidad en tomar y dar soluciones prácticas a las diferentes soluciones es influyentes del comportamiento del individuo y su entorno.

Organ y sus colegas introdujeron el término “conducta organizacional cívica” las cuales van más allá de solo realizar las actividades encomendadas por la empresa denominándolo modelo facetario de desempeño contextual y lo llamaron desempeño cívico. (Rodríguez & Pérez, 2017).

- **Desempeño contextual:**

El desempeño contextual o llamado desempeño cívico. Aguinis (2007) señala que este depende del trabajador haciendo referencia a sus conductas como el compromiso con la entidad la cual se ve reflejada en acciones o esfuerzos adicionales a los que requiere la empresa, iniciativa está para realizar funciones que ameriten de asistencia o realización, transmite y comparte conocimientos con sus compañeros del trabajo, estas conductas no son fácilmente observables es por ello indispensable inferirlas a partir de los resultados alcanzados tanto individualmente como colectivamente, para que estas no se conviertan en conductas contra productivas (Rodríguez & Pérez, 2017).

- **Desempeño organizacional:**

El desempeño organizacional es el aquel que evalúa factores internos y externos de la organización evalúan la conducta. Se orienta al rendimiento laboral, el uso eficiente del tiempo, puntualidad responsabilidad referente al cumplimiento de las obligaciones, habilidad de seguridad característica de la persona que confía en lo que realiza, presentación personal , eficiencia y buena calidad del trabajo interés que se muestra, creatividad capacidad de transformar algo o disminuir procesos, capacidad de realización es la capacidad de identificar sus errores, la capacidad para corregirlos y mejora y el uso adecuado de los recursos

- **Evaluación del desempeño laboral:**

Esta evaluación contribuirá a mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes. Esta consiste en identificar, medir el desempeño de los trabajadores en la empresa. La cual pretende determinar cómo ha sido el desempeño laboral en la empresa.

La evaluación del personal para determinar el desempeño laboral, es considerada como una evaluación constante y rotativa que aporta a medir la eficiencia y eficacia, donde la motivación laboral es una de las causales directas, hallando el nivel en el que se encuentra (Robbins y Coulter, 2005).

Según Floridas, (2017). Esta evaluación se efectúa con el propósito de un aumento continuo de la productividad de los individuos, justificándose como un instrumento para reducir y minimizar brechas y cumplir objetivos dentro de la organización (p.41). (Rodríguez & Pérez, 2017).

- **Caracterización del Consorcio Turístico Vip Tours**

El consorcio turístico Vip Tours fue creado el 10 de junio del 2021 y está conformado por cuatro agencias de viaje: VIP Tours, creada en el año 2004; VIGOS INT TRAVEL, en el año 2008; ADONAY & CCF en el año 2012; y la agencia OPERATUR, en el 2015. El consorcio fue creado con el objetivo de promocionar y ofertar el destino Cajamarca, además de unir lasos para aumentar el número de ventas y ganar posicionamiento en el mercado turístico regional.

Las agencias de viaje están ubicadas en diferentes puntos del centro de la ciudad. La agencia de viajes VIP Tours ubicada en Jr. Amalia Puga #661, la agencia de viajes OPERATUR ubicada en Jr. Amalia Puga #700, la agencia VIGOS INT TRAVEL Jr. Amalia Puga #673, interior 7, y la agencia de viajes ADONAY & CCF ubicada en Jr. Amalia Puga #673, interior 6.

- **Misión del Consorcio Turístico “VIP Tours”**

Somos un consorcio turístico que brindamos servicios a nivel local y nacional para dar a conocer las maravillas turísticas que tiene el Perú, a través servicio confortable y desestresante, respaldados por el cordial trato y la experiencia de nuestro equipo.

- **Visión del Consorcio Turístico “VIP Tours”**

Ser la empresa turística líder en nuestra región para el año 2028, teniendo sucursales en las principales ciudades turísticas a nivel nacional, para así poder acompañar a nuestros clientes a conocer lo maravilloso que tiene el Perú en sus tres regiones, además de promover un turismo sostenible en toda nuestra actividad económica.

- **Valores del Consorcio Turístico “VIP Tours”**

Responsabilidad, respeto, honestidad, solidaridad, eficiencia.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis

Existe una relación directa entre la Motivación con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca, año 2024, siendo que, a mayor motivación, mayor desempeño laboral.

3.1.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables.

TÍTULO: Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Consorcio Turístico Vip Tours 2024					
HIPÓTESIS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES/CATEGORÍAS			
		Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos
Existe una relación directa entre la Motivación con el Desempeño Laboral de los trabajadores del consorcio turístico Vip Tours, Cajamarca, año 2024 siendo que a que, mayor motivación, mayor desempeño laboral.	Robbins & Coulter, (2005) La motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de ejercer un gran esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, y está condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. Aunque la motivación generalmente se refiere a los esfuerzos para lograr cualquier meta, nos referimos a las metas organizacionales porque nos enfocamos en el comportamiento relacionado con el trabajo (p. 392).	Motivación	Extrínsecas	Fisiológicos - Nivel de satisfacción con el salario - Acceso y percepción de los beneficios sociales. Seguridad - Condiciones físicas del lugar de trabajo - Percepción de bienestar psicológico. - Estabilidad y claridad del contrato laboral.	- Encuesta - entrevista
			Intrínsecas	Social - Calidad de la relación interpersonal - Percepción de integración - Coincidencia de valores organizacionales - Afinidad de valores del equipo - Oportunidades para ser escuchado Estima - Frecuencia de expresión de ideas	

				• Reconocimiento de habilidades • Grado de autonomía en las funciones Autorrealización • Oportunidades de línea de carrera • Desarrollo personal percibido • Libertad para aplicar estrategias creativas	
	Desempeño laboral: Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la que es indispensable en la empresa. En este sentido, este varía de persona a persona y de situación a situación porque depende de innumerables factores que la afectan Chiavenato (2009).	Desempeño Laboral	Desempeño de Tarea	• Toma de decisiones. • Planificación y organización. • Capacidad en dar soluciones • Conocimientos técnicos. • Productividad (calidad, cantidad)	• Cuestionario • Guía de entrevista
			Desempeño Contextual	• Orientado al objetivo • Compromiso organizacional • Colabora con los compañeros • Iniciativa • Comparte y transmite conocimientos.	
			Desempeño Organizacional	• Rendimiento laboral. • Calidad del trabajo. • Uso adecuado del tiempo • Puntualidad • Eficiencia	

3.2. Metodología de la investigación

3.2.1. Tipo de investigación

La presente investigación, según su propósito, es de tipo aplicada, dado que busca generar soluciones a una problemática concreta identificada en el ámbito laboral del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

Según su alcance, es de nivel correlacional, específicamente de tipo asociativo – relacional, ya que tiene como finalidad el grado y dirección de la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores sin manipular las variables de estudio.

Hernández, Fernández y Baptista, (2014) señala que el tipo de estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Este estudio mide las dos variables (Motivación y desempeño Laboral) y se pretende determinar si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. (p. 98)

El enfoque cuantitativo se adapta a las características y necesidades de la investigación, este permitió medir la realidad que se investigó a través de la recolección de datos estandarizados, permitiendo que la medición de las variables se realice por medio de escalas. Además, se utilizó la estadística para determinar/medir la correlación entre las variables en cuestión, Hernández, Fernández y Baptista, (2014) señala que “La medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de las estadísticas para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (p.5).

3.2.2. Diseño de la investigación

En esta investigación se empleó el diseño no experimental - transversal porque se llevó a cabo un estudio sin la manipulación deliberada de variables, solo se observó

a los fenómenos en su ambiente natural para luego ser analizados; con la finalidad de demostrar la relación entre motivación y desempeño laboral del Consorcio Turístico Vip Tours 2024.

3.2.3. Métodos y técnicas de investigación

La investigación se realizó a través de la aplicación de los siguientes métodos.

- **Inductivo:** Este método de la inducción, es una manera lógica en la que el conocimiento sobre casos individuales se transfiere a un conocimiento más general, basándose en acontecimientos y fenómenos de la realidad, encontrando coincidencias o puntos en común para sacar conclusiones o aspectos que describan el marco general (Según Rodríguez y Pérez, 2017). Este método permitió, a partir de las opiniones de los colaboradores del Consorcio Turístico Vip Tours en el año 2024, obtener un diagnóstico sobre la incidencia de la motivación en el desempeño laboral.
- **Analítico – sintético:** Según Rodríguez y Pérez (2017) este método hace referencia a dos procesos el análisis y la síntesis, funcionando como una sola unidad dialéctica, producidos a través de que el análisis se produce mediante la descomposición de la variable para poder ser estudiada, mientras la síntesis toma como base los resultados del análisis, teniendo como base objetiva en la realidad (p. 9). Este método contribuyó a la experimentación directa dentro del Consorcio Turístico Vip Tours, permitiendo analizar hechos reales comprobables a través de la aplicación de instrumentos, los cuales sirvieron de base para comprender de manera general la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en el año 2024. Asimismo, permitió jerarquizar los puntos clave, partiendo de lo abstracto a lo concreto, lo que resultó útil para la delimitación del tema.
- **Hipotético Deductivo:** Para Rodríguez y Pérez (2017) señalan que el método hipotético deductivo tiene como punto inicial a la hipótesis para dar conclusiones. Partiendo de una hipótesis derivada de principios y leyes o propuestas por datos

empíricos, aplicando reglas de razonamiento para llegar a predicciones que deben ser comprobadas empíricamente y evaluarlos con la hipótesis inicial (p. 12). Este método permitió la comprobación de la hipótesis, ya que el procedimiento hipotético–deductivo parte de la observación de un fenómeno y lo somete a contrastación.

3.2.4. Unidad de análisis y observación

3.2.4.1. Unidad de análisis

Motivación y el desempeño laboral.

3.2.4.2. Unidad de Observación

Las unidades de observación son los trabajadores del consorcio turístico Vip Tours.

3.2.5. Universo muestral

3.2.5.1. Población

La población está compuesta por 33 trabajadores que laboran en las agencias de viaje (VIP TOURS, OPERATUR, VIGOS INT TRAVEL y ADONAY & CCF) pertenecientes al Consorcio Turístico Vip Tours.

En la presente investigación no se seleccionó muestra, ya que se trabajó con la totalidad de la población

3.2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento seleccionado fue a través de encuestas y entrevistas.

La recolección de información se realizó a través de encuestas estructuradas tipo de escala Likert (véase Apéndice A), el cual permitió medir la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de las diferentes agencias que conforman el consorcio turístico Vip Tours, y el otro instrumento de recolección de datos fue a través de la guía de entrevista (véase Apéndice B), aplicada a los propietarios de las agencias que conforman el consorcio.

El instrumento se validó a través de juicio de expertos (véase Apéndice C), luego se realizó la prueba piloto, se realizó el análisis con la prueba de Alpha de Cronbach, para finalmente evaluar la precisión de la escala, donde se obtuvo un coeficiente de confiabilidad alta con un 0.88 para el cuestionario de la Motivación laboral, para el cuestionario del auto desempeño laboral con un 0.91 y un coeficiente de 0.93 para la evaluación del desempeño laboral.

3.2.7. Procesamiento y análisis de resultados

Para el procesamiento de datos, se ingresó los datos a EXCEL para la organización e interpretación de resultados y posterior a ello al programa SPSS con la finalidad de identificar la información.

3.2.8. Aspectos éticos de la investigación

- Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes al aplicar los instrumentos de investigación, dándoles a conocer el objetivo de la investigación.
- Se respeto la autoría, al no tomar datos, textos sin atribuirles el crédito adecuado.
- Se utilizó fuentes confiables.

3.2.9. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2

Matriz de consistencia metodológica.

“Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Consorcio Turístico Vip Tours 2024”								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de Datos	Metodología	Universo muestral
General: ¿Cómo se relacionan la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Consorcio turístico Vip Tours, Cajamarca, año 2024?	General: Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours en el año 2024	Existe una relación directa entre la Motivación con el Desempeño Laboral de los trabajadores del consorcio turístico Vip Tours, Cajamarca, año 2024 siendo que a que, mayor motivación, mayor desempeño laboral.	Motivación	Extrínsecas	Fisiológicos - Nivel de satisfacción con el salario - Acceso y percepción de los beneficios sociales. Seguridad - Condiciones físicas del lugar de trabajo - Percepción de bienestar psicológico. - Estabilidad y claridad del contrato laboral.	Encuesta, Entrevista	Tipo de investigación correlacional con enfoque cuantitativo	La población y muestra está compuesta por 33 trabajadores que laboran en las agencias de viaje (VIP TOURS, OPERATUR, VIGOS INT TRAVEL y ADONAY & CCF) pertenecientes al consorcio turístico Vip Tours
				Intrínsecas	Social - Calidad de la relación interpersonal - Percepción de integración - Coincidencia de valores organizacionales - Afinidad de valores del equipo - Oportunidades para ser escuchado Estima - Frecuencia de expresión de ideas - Reconocimiento de habilidades		Diseño no experimental - transversal	

					• Grado de autonomía en las funciones - Autorrealización • Oportunidades de línea de carrera • Desarrollo personal percibido • Libertad para aplicar estrategias creativas			
Problemas derivados: • ¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024? • ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024? • ¿Cuál es la relación estadística existente entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024?	Específicos: • Determinar el nivel de motivación laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024. • Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024. • Determinar la relación estadística existente entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024.		Desempeño Laboral	Desempeño de la tarea	• Toma de decisiones. • Planificación y organización. • Capacidad en dar soluciones • Conocimientos técnicos. • Productividad (calidad, cantidad)	Cuestionario, guía de entrevista	Método: Inductivo Analítico – sintético Hipotético Deductivo	
				Desempeño contextual	• Orientado al objetivo • Compromiso organizacional • Colabora con los compañeros • Iniciativa - Comparte y transmite conocimientos.			
				Desempeño Organizacional	• Rendimiento laboral. • Calidad del trabajo. • Uso adecuado del tiempo • Puntualidad • Eficiencia			

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Datos generales

Tabla 3

Edad de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

		Cantidad	Porcentaje
1.	De 18-30 años	19	57,6%
2.	De >30 a 40 años	8	24,2%
3.	De >40 a 50 años	2	6,1%
4.	>50 a más	4	12,1%
TOTAL		33	100%

Del total de trabajadores encuestados, se puede observar en la tabla 3 que un ,57,6 %, que equivale a 19 personas, se encuentra en el rango de 18 a 30 años, constituyendo la mayoría del personal. El 24,2 %, equivalente a 8 personas, tiene entre más de 30 y hasta 40 años. El 6,1 %, correspondiente a 2 personas, se ubica en el rango de más de 40 y hasta 50 años, y finalmente, el 12,1 %, equivalente a 4 personas, son trabajadores mayores de 50 años.

Tabla 4

Sexo de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

		Cantidad	Porcentaje
1.	Femenino	14	42,4%
2.	Masculino	19	57,6%
TOTAL		33	100%

Del total de trabajadores encuestados, se puede observar en la tabla 4 que un 42,4 %, que equivale a 14 personas, pertenece al sexo femenino, mientras que el 57,6 %, correspondiente a 19 personas, pertenece al sexo masculino.

Tabla 5

Lugar de procedencia de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

		Cantidad	Porcentaje
1.	Cajamarca	31	93,9%
2.	La Libertad	2	6,1%
TOTAL		33	100%

Del total de trabajadores encuestados, se puede observar en la tabla 5 que un 93,9 %, que equivale a 31 personas, proviene de la región Cajamarca, mientras que el 6,1 %, correspondiente a 2 personas, procede de la región La Libertad.

Tabla 6

Grado de instrucción de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

		Cantidad	Porcentaje
1.	Primaria	3	9,1%
2.	Secundaria	14	42,4%
3.	Técnica Básica	2	6,1%
4.	Técnica Superior	5	15,2%
5.	Universitaria	9	27,3%
TOTAL		33	100%

Del total de trabajadores encuestados, se observar en la tabla 6 que el 42,4 %, equivalente a 14 personas, cuenta con grado de instrucción secundaria. Le sigue el 27,3 %, correspondiente a 9 personas, con formación universitaria. El 15,2 %, equivalente a 5 personas, tiene estudios de nivel técnico superior. Por su parte, el 9,1 %, que representa a 3 personas, tiene grado de instrucción primaria, y finalmente el 6,1 %, equivalente a 2 personas, cuenta con formación técnica básica.

Tabla 7

Puesto que ocupan los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

		Cantidad	Porcentaje
1.	Promotor de ventas	16	48,5%
2.	Guía de turismo	6	18,2%
3.	Conductor	5	15,2%
4.	Asistente	3	9,1%
5.	Secretario	3	9,1%
	TOTAL	33	100%

Del total de trabajadores encuestados, se puede observar en tabla 7 que el 48,5 %, equivalente a 16 personas, se desempeña como promotor de ventas. Le sigue el 18,2 %, correspondiente a 6 personas, que ocupa el puesto de guía de turismo. El 15,2 %, equivalente a 5 personas, trabaja como conductor. Finalmente, el 9,1 %, que representa a 3 personas, ejerce funciones de asistente, y el 9,1 % restante, también equivalente a 3 personas, se desempeña como secretario.

Tabla 8

Años que laboran los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

		Cantidad	Porcentaje
1.	De 0-2 años	15	45,5%
2.	De >2 a 4 años	8	24,2%
3.	De >4 a 6 años	3	9,1%
4.	>6 a más	7	21,2%
TOTAL		33	100%

Del total de trabajadores encuestados, se puede observar en la tabla 8 que el 45,5 %, equivalente a 15 personas, labora en el consorcio desde 0 a 2 años. Le sigue el 24,2 %, correspondiente a 8 personas, que tiene un tiempo de servicio de más de 2 hasta 4 años. El 21,2 %, equivalente a 7 personas, cuenta con más de 6 años de antigüedad en el consorcio, y finalmente el 9,1 %, correspondiente a 3 personas, tiene entre más de 4 y hasta 6 años de tiempo de servicio.

Tabla 9

Agencia a la que pertenecen los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

		Cantidad	Porcentaje
1.	Adonay Tours	9	27,3%
2.	Operatur	7	21,2%
3.	Vip Tours	9	27,3%
4.	Vigos Inn	8	24,2%
TOTAL		33	100%

Del total de trabajadores encuestados, se observa en la tabla 9 que las agencias Adonay Tours y Vip Tours cuentan cada una con 9 trabajadores, lo que representa un 27,3 % respectivamente. Le sigue la agencia Vigos Inn, con 8 trabajadores (24,2 %), y finalmente la agencia Operatur, con 7 trabajadores, equivalente al 21,2 %.

4.2. Niveles de la motivación laboral

Tabla 10

Capacidad de salario para cubrir necesidades básicas de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	0	0.00%
Medianamente motivador	8	24.24%
Motivador	23	69.70%
Muy motivador	2	6.06%
Total	33	100.00%

Del total de encuestados en relación con la dimensión extrínseca de la motivación, se observa en la tabla 10 que, respecto a la capacidad de salario para satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores como alimentación, hospedaje, vestimenta, un 69.70% de los trabajadores se encuentran motivados, un 24.24% se encuentra medianamente motivados, y un 6.06% muy motivados. Según resultados de las entrevistas, la administración describe, en que la empresa respeta el margen mínimo salarial establecido por ley, tomando como base el sueldo mínimo, y este varía según rendimiento y horas trabajadas.

De acuerdo con la Jerarquía de Necesidades de Maslow (1963), el salario que cubre necesidades fisiológicas (alimentación, vivienda, vestimenta) corresponde al primer nivel de la pirámide, siendo indispensable para alcanzar niveles superiores de motivación. Esto explica que, aunque la mayoría se declare motivada, exista un porcentaje que solo alcanza un nivel medio, posiblemente por percibir ingresos justos, pero no excedentes.

Tabla 11

Nivel de motivación extrínseca en función de los beneficios sociales para cubrir necesidades básicas de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	0	0.00%
Medianamente motivador	8	24.24%
Motivador	23	69.70%
Muy motivador	2	6.06%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 11 se observa que, en cuanto a la capacidad de beneficios sociales para cubrir las necesidades básicas de los trabajadores, un 69.70% se encuentran motivados, un 24.24% medianamente motivados, y un 6.06% se encuentran muy motivados. De acuerdo con los resultados de la entrevista, respecto al nivel de motivación, la administración manifiesta que la empresa cumple con los beneficios sociales mínimos exigidos por la normativa legal vigente.

Desde la perspectiva de la Jerarquía de Necesidades de Maslow (1963), los beneficios sociales permiten acceder a seguridad y bienestar básico como seguro de salud, aportes para pensiones y otros derechos laborales se relacionan con los primeros niveles de la pirámide: necesidades fisiológicas y de seguridad. Su cumplimiento asegura que los trabajadores tengan estabilidad para concentrarse en su labor, lo que explica que la mayoría se declare motivada. Sin embargo, el hecho de que solo un pequeño porcentaje se sienta “muy motivado” sugiere que, aunque se cubran los requerimientos legales, no se ofrecen beneficios adicionales que impulsen niveles superiores de motivación.

Tabla 12

Nivel de motivación extrínseca en función a la infraestructura destinada a salvaguardar la integridad física de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	0	0.00%
Medianamente motivador	11	33.33%
Motivador	20	60.61%
Muy motivador	2	6.06%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 12 se observa que, en el ítem relacionado con la infraestructura para salvaguarda la salud de los trabajadores, se observa que el un 60.61% de los trabajadores se encuentran motivados, un 33.33% medianamente motivados, y un 6.06 % muy motivados. De acuerdo con los resultados de la entrevista, en relación a estos hallazgos la administración refiere que la infraestructura es adecuada para el desarrollo de las actividades laborales.

De acuerdo con la Jerarquía de Necesidades de Maslow (1963), contar con infraestructura segura y adecuada se vincula directamente con el segundo nivel de necesidades: la seguridad física. Este aspecto proporciona al trabajador estabilidad y confianza para desempeñar sus funciones, evitando riesgos que puedan generar preocupación o estrés. El hecho de que la mayoría se declare motivada indica que la empresa cumple con esta condición; sin embargo, el porcentaje de trabajadores que solo se sienten medianamente motivados sugiere que podrían implementarse mejoras adicionales que fortalezcan la percepción de seguridad.

Tabla 13

Nivel de motivación extrínseca en función a la protección de la salud psicológica de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	4	12.12%
Medianamente motivador	22	66.67%
Motivador	7	21.21%
Muy motivador	0	0.00%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 13 se observa que, con respecto a la salud psicológica de los trabajadores, un 66.67% se encuentran medianamente motivados, un 21.21% motivados, y un 12.12% poco motivados. De acuerdo con los resultados de la entrevista, la administración hace referencia a que, aunque la empresa brinda un buen trato, no cuenta con un plan o estrategia específica para resguardar el bienestar psicológico de sus trabajadores.

Según la Teoría de los Dos Factores de Herzberg (1959), las condiciones de trabajo, incluyendo el ambiente psicológico, forman parte de los factores higiénicos: su ausencia puede generar insatisfacción, pero su presencia adecuada favorece un entorno estable. La falta de un plan formal de cuidado psicológico podría explicar que la mayoría solo alcance un nivel medio de motivación. Implementar estrategias de bienestar mental podría incrementar significativamente la satisfacción y el compromiso laboral.

Tabla 14

Nivel de motivación extrínseca en función a la estabilidad contractual de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	3	9.09%
Medianamente motivador	22	66.67%
Motivador	8	24.24%
Muy motivador	0	0.00%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 14 se observa que, en cuanto a las condiciones y estabilidad del contrato, un 66.67 de los trabajadores se encuentran medianamente motivados, un 24.24% motivados, y un 9.09% poco motivados. Según los resultados de la entrevista, la administración atribuye este último porcentaje de baja motivación al período de prueba de tres meses que se establece antes de la firma de un contrato laboral indefinido.

De acuerdo con la Jerarquía de Necesidades de Maslow (1963), la seguridad y estabilidad laboral se ubican en el segundo nivel de la pirámide. La incertidumbre durante el período de prueba puede limitar la motivación de los trabajadores, ya que perciben riesgo en su continuidad laboral. Un sistema de contratación que brinde mayor certidumbre desde el inicio podría mejorar los niveles de motivación en este aspecto.

Tabla 15

Nivel de motivación intrínseca calidad de relación con compañeros de trabajo, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	0	0.00%
Medianamente motivador	6	18.18%
Motivador	23	69.70%
Muy motivador	4	12.12%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 15 se observa que, en relación con la dimensión de la motivación intrínseca – necesidad social, se observa en la tabla 12 que, respecto a la relación que tienen los trabajadores con los compañeros de trabajo, un 69.70 % de los trabajadores se encuentran motivados, un 18.18% se encuentra medianamente motivados, y un 12.12% muy motivados. De acuerdo con los resultados de la entrevista, en relación a estos hallazgos, la administración refiere, que la empresa fomenta el respeto y la igualdad entre los trabajadores.

Asimismo, de acuerdo con la Teoría de los Dos Factores de Herzberg (1959), las relaciones interpersonales son un factor higiénico, si son positivas evitan insatisfacción y contribuyen a un clima laboral saludable. Los resultados evidencian que la empresa ha logrado un buen nivel de integración, aunque aún existe un porcentaje que podría beneficiarse de actividades que fortalezcan más la cohesión del equipo.

Tabla 16

Nivel de motivación intrínseca condiciones para la integración del trabajador al equipo, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	0	0.00%
Medianamente motivador	6	18.18%
Motivador	23	69.70%
Muy motivador	4	12.12%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 16 se observa que, en cuanto a las condiciones para integrar a los trabajadores y hacerlos sentir parte del equipo humano, un 69.70% se encuentran motivados, un 18.18% medianamente motivados, y un 12.12% se encuentran muy motivados. Según los resultados de la entrevista, respecto a este nivel de motivación, la administración señala que la empresa lleva a cabo reuniones de confraternidad que favorecen la integración de los trabajadores.

De acuerdo con la Teoría de los Dos Factores de Herzberg (1959), las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia forman parte de los factores higiénicos no generan motivación alta por sí mismos, pero su ausencia puede producir insatisfacción. Las reuniones de confraternidad mencionadas contribuyen a un clima laboral armónico, lo que explica que la mayoría se declare motivada. No obstante, el porcentaje de motivación media indica que se podrían fortalecer aún más estas iniciativas para que todos los trabajadores se sientan plenamente integrados.

Tabla 17

Nivel de motivación intrínseca similitud de valores organizacionales, equipo humano con los del trabajador, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	0	0.00%
Medianamente motivador	8	24.24%
Motivador	23	69.70%
Muy motivador	2	6.06%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 17 se observa que, relacionado con la similitud de valores organizacionales y los del trabajador, y el ítem de similitud de valores del equipo humano y de los trabajadores obtuvieron el mismo porcentaje, donde se observa que, un 69.70% de los trabajadores se encuentran motivados, un 24.24% medianamente motivados, y un 6.06 % muy motivados. De acuerdo con los resultados de la entrevista, en relación con estos resultados, la administración señala que los trabajadores poseen valores alineados con los de la empresa.

Según la Jerarquía de Necesidades de Maslow (1963), la coincidencia de valores refuerza tanto el tercer nivel de la pirámide necesidades de pertenencia como el quinto de autorrealización, ya que el trabajador no solo se siente parte de un grupo, sino que también percibe que su labor está alineada con un propósito y principios compartidos. Esta coincidencia favorece la motivación intrínseca, al fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso. Sin embargo, el porcentaje de motivación media indica que aún podría trabajarse en reforzar la comunicación y vivencia de los valores institucionales en todas las áreas de la empresa.

Tabla 18

Nivel de motivación intrínseca consideración de opiniones de los trabajadores, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	3	9.09%
Medianamente motivador	16	48.48%
Motivador	13	39.39%
Muy motivador	1	3.03%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 18 se observa que, respecto a las condiciones de la empresa para escuchar y tomar en cuenta opiniones de los trabajadores, un 48.48% se encuentran medianamente motivados, un 39.39% motivados, un 9.09% poco motivados, y un 3.03% muy motivados. Según los resultados de la entrevista, en referencia a los resultados obtenidos, la administración manifiesta que, si bien la empresa proporciona espacios para escuchar y tomar en cuenta a los trabajadores, estos se limitan a reuniones ocasionales y las opiniones no siempre son consideradas.

Desde la perspectiva de la Jerarquía de Necesidades de Maslow (1963), la oportunidad de expresar ideas y ser escuchado se vincula con el nivel de estima y autorrealización. Cuando las opiniones son tomadas en cuenta, el trabajador se siente valorado y parte activa de la organización, lo que incrementa la motivación intrínseca. El predominio de motivación media sugiere que la falta de continuidad y seguimiento en estas prácticas limita el potencial motivador, por lo que un sistema más constante de participación podría elevar los niveles de satisfacción y compromiso.

Tabla 19

Nivel de motivación intrínseca oportunidades de la empresa para escuchar opiniones de los trabajadores, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	4	12.12%
Medianamente motivador	15	45.45%
Motivador	13	39.39%
Muy motivador	1	3.03%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados en relación con la dimensión de la motivación intrínseca – necesidad de estima, se observa en la tabla 19 que, respecto a la oportunidad de la empresa para escuchar a los trabajadores, un 45.45 % de los trabajadores se encuentran medianamente motivados, un 39.39% se encuentra motivados, un 12.12% poco motivados, y un 3.03% muy motivados. Según los resultados obtenidos en las entrevistas, la administración manifiesta que, aunque la empresa organiza reuniones mensuales con el propósito de escuchar y tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores, estas instancias resultan poco frecuentes. Por ello, los trabajadores no cuentan con otros espacios adicionales para expresar sus juicios o aportes.

De acuerdo con la teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow, la necesidad de estima se relaciona con el reconocimiento, respeto y valoración que un trabajador recibe. Cuando la empresa ofrece oportunidades para escuchar y considerar las opiniones del personal, contribuye a satisfacer esta necesidad, fortaleciendo la autoestima y el sentido de pertenencia. Sin embargo, la poca frecuencia de estos espacios limita el cumplimiento pleno de esta etapa, lo que podría repercutir en la motivación y compromiso laboral.

Tabla 20

Nivel de motivación intrínseca reconocimiento de capacidades y conocimientos de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	3	9.09%
Medianamente motivador	17	51.52%
Motivador	12	36.36%
Muy motivador	1	3.03%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 20 se observa que, con relación a las condiciones de la empresa para reconocer las capacidades y conocimientos de los trabajadores, se observa que, un 51.52% de los trabajadores se encuentran medianamente motivados, un .36.36% motivados, un 9.09 % poco motivados, y un 3.03% muy motivados. De acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas, en relación con los hallazgos, la administración señala que, aunque la empresa reconoce a los trabajadores a través de aumentos salariales y cierta flexibilidad horaria, también tiende a incrementar sus funciones, lo que en muchas ocasiones genera malestar entre los trabajadores.

Este resultado se relaciona con la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, la cual señala que el reconocimiento de las capacidades y conocimientos del trabajador forma parte de los factores motivacionales, los cuales incrementan la satisfacción laboral cuando están presentes. Sin embargo, el hecho de que la empresa incremente las funciones asignadas sin un equilibrio adecuado puede convertirse en un factor higiénico mal gestionado, generando insatisfacción y reduciendo el nivel de motivación. Esto explica que, aunque exista un reconocimiento económico y cierta flexibilidad, la motivación no alcance niveles altos en la mayoría de los trabajadores.

Tabla 21

Nivel de motivación intrínseca autonomía para actuar con libertad, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	7	21.21%
Medianamente motivador	16	48.48%
Motivador	9	27.27%
Muy motivador	1	3.03%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 21 se observa que, en cuanto en la autonomía que brinda la empresa para actuar y tomar decisiones a los trabajadores, un 48.48% se encuentran medianamente motivados, un 21.21% poco motivados, un 27.27% se encuentran motivados, y un 3.03% se encuentran muy motivados. Según los resultados obtenidos en las entrevistas, en relación con los hallazgos, la administración manifiesta que la empresa no proporciona autonomía a los trabajadores en la toma de decisiones. Cuando esta se concede, está restringida al personal con mayor antigüedad, catalogado como personal de confianza.

De acuerdo con la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, la autonomía y la posibilidad de tomar decisiones forman parte de los factores motivadores, los cuales influyen directamente en la satisfacción laboral. La ausencia de este factor limita el desarrollo del potencial individual y reduce la motivación intrínseca, ya que los trabajadores no perciben oportunidades para demostrar sus capacidades y asumir responsabilidades.

Tabla 22

Nivel de motivación intrínseca línea de carrera dentro del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	0	0.00%
Medianamente motivador	18	54.55%
Motivador	14	42.42%
Muy motivador	1	3.03%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 22 se observa que, en relación con la dimensión de la motivación intrínseca – necesidad de autorrealización, se observa en la tabla 16 que, respecto a las posibilidades de hacer una línea carrera dentro de la empresa, un 54.55 % de los trabajadores se encuentran medianamente motivados, un 42.42% se encuentra motivados, y un 3.03% muy motivados. De acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas, en relación con los hallazgos, la administración manifiesta que, si bien la empresa no contempla una línea de carrera interna, sí proporciona facilidades para que los trabajadores continúen con sus estudios y, de ese modo, accedan a mejores oportunidades laborales.

Estos resultados se relacionan con la teoría de la autorrealización de Maslow, quien plantea que este nivel se alcanza cuando la persona desarrolla su potencial y logra metas personales significativas. En este caso, aunque la empresa no ofrezca un camino estructurado de ascenso, el apoyo a la formación académica constituye un incentivo para que los trabajadores busquen su propio desarrollo profesional, lo que contribuye a mantener un grado importante de motivación intrínseca.

Tabla 23

Nivel de motivación intrínseca capacidad para el desarrollo personal en el Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	0	0.00%
Medianamente motivador	18	54.55%
Motivador	14	42.42%
Muy motivador	1	3.03%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 23 se observa que, en cuanto a la capacidad para que los trabajadores se desarrollen como personas, un 54.55% se encuentran medianamente motivados, un 42.42% motivados, y un 3.03% se encuentran muy motivados. Según los resultados obtenidos en las entrevistas, en relación con los hallazgos, la administración manifiesta que, al igual que lo expresado anteriormente, la empresa proporciona facilidades para que los trabajadores estudien, además de otorgar tiempo para la realización de actividades externas. Esto contribuye a que la mayoría de los trabajadores presente un nivel de motivación entre medio y alto.

Este hallazgo se relaciona con la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, la cual plantea que, una vez cubiertas las necesidades básicas y de seguridad, las personas orientan sus esfuerzos hacia la autorrealización, es decir, hacia el desarrollo de sus capacidades, talentos y potencialidades. En este sentido, las facilidades que brinda el Consorcio Turístico Vip Tours actúan como un impulso para que los trabajadores alcancen su desarrollo personal, fortaleciendo su motivación y compromiso con la organización.

Tabla 24

Nivel de motivación intrínseca capacidad idear estrategias creativas en el Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	0	0.00%
Medianamente motivador	16	48.48%
Motivador	16	48.48%
Muy motivador	1	3.03%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 24 se observa que, en cuanto a idear estrategias creativas para agilizar actividades, un 48.48% de los trabajadores se encuentran medianamente motivados, un 48.48% motivados, y un 3.03% muy motivados. De acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas, en relación con los hallazgos, la administración manifiesta que, si bien la empresa no dispone de una estrategia formal, recurre a la tecnología, lo que facilita la agilización de los procesos.

Esta práctica permite cierto grado de eficiencia operativa; sin embargo, la ausencia de lineamientos claros y de un plan estructurado podría explicar que la mayor parte de los trabajadores mantenga un nivel de motivación medio. Según la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, la ideación de estrategias creativas se relaciona con el nivel de autorrealización, el cual requiere que las necesidades previas estén cubiertas para que el trabajador pueda orientarse hacia la innovación y la optimización de su labor.

Tabla 25

Nivel de motivación extrínseca de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	6	18.20%
Medianamente motivador	8	24.20%
Motivador	11	33.30%
Muy motivador	8	24.20%
Total	33	100.00%

La motivación extrínseca, se observa en la tabla 25, que la mayoría de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours se ubica en niveles altos de motivación. El 33,3% manifestó estar motivado y el 24,2% muy motivado. Asimismo, un 24,2% indicó estar medianamente motivado y un 18,2% poco motivado. No se registraron respuestas en la categoría nada motivado. Estos resultados evidencian que factores externos como el salario, beneficios y condiciones laborales influyen positivamente en el interés y el compromiso de la mayoría de los trabajadores.

Estos datos evidencian que los factores externos como el salario, beneficios y condiciones laborales tienen un peso significativo en la motivación de la mayoría de los trabajadores del consorcio turístico Vip Tours, desde la perspectiva de Maslow, estos elementos se relacionan con la satisfacción de necesidades básicas y de seguridad, como alimentación, vivienda y estabilidad laboral, ya que se pudieron evidenciar de acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas, que el salario les permite cubrir lo esencial, aunque no siempre es suficiente para otras metas personales.

Tabla 26

Nivel de motivación intrínseca de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	5	15.20%
Medianamente motivador	7	21.20%
Motivador	12	36.40%
Muy motivador	9	27.30%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 26 se observa que, en cuanto a la motivación intrínseca, predominio niveles altos. El 36,4% de los encuestados indicó estar motivado y el 27,3% muy motivado. Un 21,2% manifestó estar medianamente motivado y un 15,2% poco motivado. Esto indica que gran parte de los trabajadores experimenta satisfacción personal y compromiso con sus tareas, impulsados por el gusto por el trabajo, el logro de metas y la superación personal.

Estos resultados indican que gran parte de los trabajadores siente satisfacción personal por el trabajo que realiza, disfruta de sus funciones y busca superarse. Esto se alinea con la teoría de Herzberg (1959). La cual señala que los factores motivacionales están relacionados con la satisfacción y la motivación laboral alineados a factores internos.

Evidenciando de acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas, varios trabajadores disfrutaban la interacción con turistas, la oportunidad de aprender y el orgullo de representar la cultura local, lo que confirma que factores como el sentido de pertenencia y la realización personal actúan como motivadores internos.

Tabla 27

Nivel de motivación de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Nada motivador	0	0.00%
Poco motivador	24	4.55%
Medianamente motivador	215	40.72%
Motivador	264	50.00%
Muy motivador	25	4.73%
Total	528	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 27 se observa que, en relación al nivel de motivación de los trabajadores el 50 % se encuentran motivados, un 40.72% se encuentran medianamente motivados, un 4.73% muy motivados y un 4.55% poco motivados.

Del análisis conjunto de los ítems que miden la motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, se observa que predomina un nivel de motivación mayormente medianamente motivado a motivado. Esto indica que, los trabajadores perciben un grado favorable de motivación que influye positivamente en su desempeño laboral.

Según la teoría de Maslow (1963), la motivación humana se fundamenta en la satisfacción progresiva de necesidades que van desde las básicas, como la alimentación y seguridad, hasta las superiores, como la autorrealización y la estima. En este sentido, los resultados evidencian que la empresa satisface en buena medida las necesidades básicas y sociales de sus trabajadores, tal como lo reflejan los ítems relacionados con el salario, beneficios sociales y la calidad de las relaciones interpersonales.

Sin embargo, los ítems vinculados a la autonomía, oportunidades de desarrollo profesional y reconocimiento presentan valores medianamente motivados, lo que

concuerta con los hallazgos de las entrevistas donde se señala la ausencia de una línea de carrera formal y limitaciones en la autonomía para la toma de decisiones. Esto refleja que aún hay aspectos por fortalecer para alcanzar niveles superiores de motivación intrínseca, especialmente en lo referido a las necesidades de autorrealización y estima de Maslow.

Por último, la administración reconoce que, aunque se han implementado acciones para favorecer el bienestar y la integración de los trabajadores, existen áreas de mejora, sobre todo en la formalización de estrategias que potencien el desarrollo personal y profesional, aspectos clave para incrementar la motivación y el compromiso organizacional.

4.3. Niveles de la autoevaluación desempeño laboral

Tabla 28

Porcentaje de la autoevaluación del desempeño en la toma de decisiones de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	15	45.50%
Bueno	17	51.50%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 28 se observa que, en relación a la autoevaluación de la dimensión del desempeño en la tarea, se observa en la tabla 19 que, respecto al ítem de, la capacidad de toma de decisiones, un 51.50 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 45.50% creen que su desempeño es regular, y un 3% lo califica como muy bueno.

Contrastando con la teoría del desempeño de Murphy, la capacidad de toma de decisiones forma parte de los componentes de desempeño contextual y adaptativo, donde la efectividad no solo depende de las habilidades técnicas, sino también de la capacidad de responder ante situaciones cambiantes. Los resultados muestran que la mayoría se percibe con un nivel bueno, lo que indica un manejo adecuado de las demandas de la tarea, aunque un porcentaje significativo 45.50% revela áreas de mejora.

Tabla 29

Autoevaluación del desempeño en planificación y organización de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	8	24.20%
Bueno	23	69.70%
Muy bueno	2	6.10%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 29 se observa que, en cuanto a la capacidad de planificación y organización, un 69.70 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 24.20% creen que su desempeño es regular, y un 6.10% lo califica como muy bueno.

Contrastándolo con la teoría del desempeño Murphy, la autopercepción de un 69.70% en nivel bueno refleja que la mayoría considera que domina las habilidades necesarias para coordinar y estructurar actividades, lo que está alineado con un desempeño orientado a resultados. El 6.10% que se ubica en muy bueno sugiere un grupo que probablemente ha alcanzado un nivel de autorrealización según Maslow, al sentir un alto control y eficacia en su labor.

Tabla 30

Autoevaluación del desempeño en solución de problemas, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	12	36.40%
Bueno	20	60.60%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 30 se observa que, con respecto a la capacidad de dar solución a los problemas que se suscitan, un 60.60 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 36.40% creen que su desempeño es regular, y un 3% lo califica como muy bueno.

Desde la teoría del desempeño de Murphy, la capacidad de resolver problemas está vinculada al desempeño adaptativo y proactivo, pues implica identificar situaciones imprevistas, analizar opciones y tomar decisiones efectivas. El 60.60% que se ubica en bueno lo cual muestra un nivel aceptable de autonomía y eficiencia, mientras que el 36.40% con desempeño regular indica que aún hay espacio para reforzar habilidades de análisis rápido.

Tabla 31

Autoevaluación del desempeño en conocimientos técnicos de los trabajadores, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	5	15.20%
Bueno	26	78.70%
Muy bueno	2	6.10%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 31 se observa que, en referencia a los conocimientos técnicos para desarrollar las labores, un 78.70 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 15.20% creen que su desempeño es regular, y un 6.10% lo califica como muy bueno.

Según la teoría del desempeño de Murphy, los conocimientos técnicos forman parte del componente central del desempeño en la tarea, ya que constituyen la base para ejecutar funciones con calidad y precisión. El 78.70% que se percibe con desempeño bueno refleja un alto dominio de las competencias requeridas, mientras los que se perciben con desempeño muy bueno podría representar a los trabajadores que, según la teoría de Maslow, han alcanzado niveles de autorrealización, aplicando sus habilidades de forma creativa.

Tabla 32

Autoevaluación del desempeño productivo en calidad y tiempo de los trabajadores, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	6	18.20%
Bueno	26	78.80%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 32 se observa que, en relación con el desempeño productivo en referencia a calidad y cantidad de tiempo, un 78.80 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 18.20% creen que su desempeño es regular, y un 3% lo califica como muy bueno.

Desde la perspectiva de la teoría del desempeño de Murphy, el desempeño productivo combina la eficacia y la eficiencia, ambas pertenecientes a la concepción del desempeño en la tarea. El 78.80% que se percibe en nivel de desempeño bueno, indica un manejo adecuado de las demandas de calidad y ritmo laboral, mientras que el 3% en un nivel de desempeño muy bueno podría representar a quienes han alcanzado, el de autorrealización, optimizando sus recursos y tiempo al máximo.

Tabla 33

Autoevaluación del desempeño orientado a los objetivos Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	7	21.20%
Bueno	25	75.80%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del total de encuestado en relación a la autoevaluación de la dimensión del desempeño contextual, se observa en la tabla 33 que, respecto al ítem de, desempeño orientado a lograr el objetivo de la empresa, un 75.80 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 21.20% creen que su desempeño es regular, y un 3% lo califica como muy bueno.

En la teoría del desempeño de Murphy, el desempeño orientado a objetivos se encuentra bajo la concepción del desempeño contextual, pues implica comportamientos y actitudes que contribuyen indirectamente a la consecución de las metas organizacionales. El 75.80% en “bueno” refleja un alto compromiso percibido por parte de los trabajadores, mientras que el 3% en muy bueno, lo cual podría estar vinculado a niveles de autorrealización según Maslow, con un fuerte sentido de propósito en su trabajo.

Tabla 34

Autoevaluación del desempeño orientado al compromiso con funciones, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	9	27.30%
Bueno	22	66.60%
Muy bueno	2	6.10%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 34 se observa que, en cuanto a el compromiso con las funciones encargadas, un 66.60 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 27.30% creen que su desempeño es regular, y un 6.10% lo califica como muy bueno.

La teoría del desempeño de Murphy, el compromiso con las funciones asignadas se vincula con el desempeño contextual, pues implica actitudes de responsabilidad y constancia que facilitan el cumplimiento de las metas. El 66.60% que se ubica en un nivel bueno refleja un compromiso aceptable según la autopercepción, mientras que el 6.10% en un nivel muy bueno puede representar a trabajadores que han alcanzado altos niveles de motivación intrínseca por cumplir sus tareas con excelencia.

Tabla 35

Autoevaluación del desempeño orientado al compromiso con la organización, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	8	24.20%
Bueno	23	69.70%
Muy bueno	2	6.10%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 35 se observa que, con respecto al compromiso con la organización, un 69.70 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 24.20% creen que su desempeño es regular, y un 6.10% lo califica como muy bueno.

En la teoría del desempeño de Murphy, el compromiso con la organización se ubica dentro del desempeño contextual, ya que involucra conductas voluntarias que apoyan el funcionamiento general de la empresa más allá de las tareas técnicas. El porcentaje que se percibe con un buen nivel de desempeño, indica que la mayoría siente una conexión positiva con la empresa sin embargo se debe considerar a que el compromiso se fortalece con motivadores como el reconocimiento y la responsabilidad, que refuerzan el vínculo emocional con la organización.

Tabla 36

Autoevaluación del desempeño en compartir y transmitir información, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	0	0.00%
Bueno	8	24.20%
Muy bueno	25	75.80%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 36 se observa que, en el ítem de compartir y transmitir información con los compañeros de trabajo, un 75.80 % de los trabajadores consideran que tienen un muy buen desempeño, un 24.20% creen que su desempeño es bueno.

En la teoría del desempeño de Murphy, la capacidad de compartir y transmitir información se encuentra dentro de la concepción del desempeño contextual, pues fortalece la cooperación y la efectividad grupal. El 75.80% que se califica con un nivel de desempeño muy bueno refleja una alta disposición a colaborar y mantener un flujo comunicativo, mientras que el 24.20% en bueno mantiene un estándar positivo, pero con margen para optimizar la proactividad.

Tabla 37

Autoevaluación del desempeño en colaboración con compañeros de trabajo, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	0	0.00%
Bueno	7	21.20%
Muy bueno	26	78.80%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 37 se observa que, el ítem de colaboración entre compañeros de trabajo, un 78.80 % de los trabajadores consideran que tienen un muy buen desempeño, y un 21.20% creen que su desempeño es bueno.

En la teoría del desempeño de Murphy, la colaboración con compañeros se ubica en el desempeño contextual, ya que involucra conductas voluntarias que apoyan el clima laboral y la eficiencia colectiva. El porcentaje que percibe que tiene un muy buen desempeño evidencia una alta disposición a trabajar en equipo, mientras que el porcentaje que indica un nivel bueno, tiene potencial de mejora en proactividad.

Tabla 38

Autoevaluación del desempeño en mantener un buen rendimiento laboral, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	9	27.30%
Bueno	23	69.70%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del total de encuestado en relación a la autoevaluación de la dimensión del desempeño organizacional, se observa en la tabla 38 que, respecto al ítem de, rendimiento laboral, un 69.70 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 27.30% creen que su desempeño es regular, y un 3% lo califica como muy bueno.

Estos resultados se enmarcan en la dimensión del desempeño organizacional, la cual, de acuerdo con Murphy (1990), se refiere a aquellas conductas directamente relacionadas con la producción de resultados alineados con los objetivos de la organización. Un alto porcentaje en la categoría bueno refleja que los colaboradores perciben estabilidad en su desempeño, aunque el porcentaje regular evidencia un margen para implementar estrategias de mejora continua.

Tabla 39

Autoevaluación del desempeño en mantener una buena calidad de servicio, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	9	27.30%
Bueno	23	69.70%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 39 se observa que, en cuanto a la calidad de servicio, un 69.70 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 27.30% creen que su desempeño es regular, y un 3% lo califica como muy bueno.

Desde la teoría del desempeño de Murphy (1990), la calidad del servicio integra componentes de desempeño en la tarea y desempeño contextual, puesto que implica tanto la ejecución técnica de las labores como las conductas que facilitan la interacción con el cliente. En este sentido, la prevalencia de la categoría bueno sugiere un dominio general de las competencias necesarias, aunque la proporción en regular indica áreas que necesitan mejora.

Tabla 40

Autoevaluación del desempeño en hacer uso adecuado del tiempo y de los recursos, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	8	24.20%
Bueno	24	72.70%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 40 se observa que, con respecto al uso adecuado del tiempo y los recursos de la empresa, un 72.70 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 24.20% creen que su desempeño es regular, y un 3% lo califica como muy bueno.

Desde la perspectiva de Murphy (1990), este indicador se relaciona con el desempeño en la tarea, ya que implica la administración eficiente de recursos materiales y temporales para cumplir las metas laborales.

Tabla 41

Autoevaluación del desempeño en puntualidad, de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	3	9.10%
Regular	6	18.20%
Bueno	22	66.60%
Muy bueno	2	6.10%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 41 se observa que, en el ítem de puntualidad, un 66.60 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 18.20% regular, un 9.10 malo y, un 6.10% muy bueno.

Desde la perspectiva de Murphy (1990), la puntualidad forma parte de las conductas relacionadas con el desempeño contextual, que favorecen el funcionamiento general de la organización. En términos de Maslow (1963), cumplir con los horarios establecidos puede vincularse a la satisfacción de necesidades de seguridad, al generar estabilidad y previsibilidad en el trabajo.

Tabla 42

Autoevaluación del desempeño en el ritmo de trabajo de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	9	27.30%
Bueno	23	69.70%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 42 se observa que, el ítem de eficiente ritmo de trabajo, un 69.70 % de los trabajadores consideran que tienen buen desempeño, un 27.30% regular, y un 3% muy bueno.

Desde la perspectiva de Murphy (1990), el ritmo de trabajo se encuentra dentro de las conductas productivas vinculadas al desempeño organizacional, que impactan directamente en los resultados del consorcio Vip tours. Herzberg (1959) explica que factores higiénicos como condiciones laborales apropiadas y horarios organizados contribuyen a la eficiencia, mientras que motivadores como la autonomía y la satisfacción por la tarea pueden potenciar el rendimiento sostenido.

Tabla 43

Nivel de Autoevaluación del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

Categoría	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	3	0.61%
Regular	111	22.42%
Bueno	312	63.03%
Muy bueno	69	13.94%
Total	33	100.00%

Del análisis de los 15 ítems evaluados en la autoevaluación, se observa en la tabla 43 que, la mayoría de los trabajadores se califican a sí mismos en la categoría bueno alrededor de 63.03 %, seguidos por un 22.42% que se ubica en la categoría regular, y un 13.94% que se considera en muy bueno. Las valoraciones negativas malo o muy malo son prácticamente inexistentes, lo que refleja un alto nivel de autoconfianza y percepción positiva de su propio rendimiento. Este resultado muestra que los trabajadores se consideran competentes tanto en aspectos técnicos como en habilidades blandas, reconociendo también oportunidades de mejora, especialmente en gestión del tiempo, puntualidad y ritmo de trabajo. En las entrevistas, los administradores señalaron que el buen desempeño se debe a las condiciones laborales favorables, como pausas y descansos durante la jornada, así como a un clima organizacional colaborativo. Sin embargo, reconocen que, en algunos casos, las responsabilidades personales afectan su capacidad para mantener un ritmo óptimo, lo que se refleja en las respuestas regulares. Desde la perspectiva de Murphy (1990), el buen desempeño se explica por una adecuada interacción entre habilidades, motivación y condiciones laborales, aunque la presencia de un cuarto de trabajadores en regular señala la oportunidad de reforzar la motivación intrínseca y las estrategias de gestión personal.

4.4. Niveles de la evaluación del desempeño laboral

Tabla 44

Evaluación del desempeño en la toma de decisiones de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	1	3.00%
Regular	11	33.30%
Bueno	21	63.60%
Muy bueno	0	0.00%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 44 se observa que, en relación a la evaluación de la dimensión del desempeño en la tarea, respecto al ítem de, la capacidad de toma de decisiones, un 63.60 % de los trabajadores tienen un buen desempeño ya que según la administración cuentan con la capacidad de tomar de decisiones para ventas rápidas, organizar paquetes y reprogramar ventas de tours, un 33.30% regular por lo cual la administración difiere que muchas veces les cuesta tomar decisiones rápidas no obstante si muestran buenos resultado, y un 3% malo el cual se debe a que no pueden tomar decisiones básicamente en la organización de las salidas diarias.

Desde la teoría del desempeño de Murphy, este resultado refleja que la organización percibe un predominio de la competencia decisional, clave para tareas que requieren rapidez y flexibilidad, como las ventas y la reorganización de actividades. El 33.30% con desempeño regular sugiere que, aunque existe capacidad, hay situaciones que limitan la respuesta rápida, posiblemente vinculadas a la falta de recursos o experiencia.

Tabla 45

Evaluación del desempeño en planificación y organización de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	11	33.30%
Bueno	22	66.70%
Muy bueno	0	0.00%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 45 se observa que, en cuanto a la capacidad de planificación y organización, un 66.70 % de los trabajadores tienen un buen desempeño la administración hace referencia a que esto se debe principalmente a la experiencia que tienen los trabajadores contrastado con la teoría del desempeño de Murphy, la planificación y organización forman parte del desempeño orientado a la tarea y a la gestión de recursos, competencias que se fortalecen con la experiencia acumulada. El predominio del nivel bueno respalda que la experiencia previa es un factor clave para la eficiencia operativa. No obstante, el 33.30% de los trabajadores se encuentran con desempeño regular, la administración refiere a que a veces se demuestran dificultad en la organización y planificación de las salidas diarias de los tours, lo cual indica que hay áreas donde el entrenamiento y la estandarización de procesos podrían mejorar.

Tabla 46

Evaluación del desempeño en solución de problemas, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	12	36.40%
Bueno	21	63.60%
Muy bueno	0	0.00%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 46 se observa que, con respecto a la capacidad de dar solución a los problemas que se suscitan, un 63.60 % de los trabajadores tienen un buen desempeño en relación a estos resultados la administración refiere que se debe a la experiencia que poseen los trabajadores, un 36.40% tiene un desempeño regular por la administración describe que muchas veces demoran en dar soluciones rápidas al tema de ventas y reprogramación de pasajes aéreos.

En el marco de la teoría del desempeño de Murphy, el 63.60% respecto a un nivel bueno confirma que la organización percibe una alta competencia para manejar imprevistos, respaldada principalmente por la experiencia laboral previa. Sin embargo, el 36.40% en nivel regular revela una dificultad en la rapidez de respuesta, especialmente en áreas críticas como ventas y reprogramaciones, lo que refleja un punto débil en el componente adaptativo del desempeño. Contrastando con la teoría de Herzberg hace referencia que para mejorar esta competencia sería clave potenciar motivadores como la responsabilidad y el reconocimiento, incentivando la toma de decisiones autónomas y efectivas.

Tabla 47

Evaluación del desempeño en conocimientos técnicos de los trabajadores, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	7	21.20%
Bueno	25	75.80%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 47 se observa que, con relación a los conocimientos técnicos para desarrollar las labores, un 75.80 % de los trabajadores tienen un buen desempeño; por lo cual la administración refiere que se debe a las capacitaciones que reciben, y un 21.20% mantiene un desempeño regular ya que muchas a pesar del conocimiento que puedan tener no siempre tienen un orden.

En el marco de la teoría del desempeño de Murphy, el 75.80% en nivel bueno confirma que la capacitación constante es un factor clave para mantener un alto rendimiento técnico. Sin embargo, el 21.20% en nivel regular revela que, aunque existe conocimiento, la falta de organización limita su aplicación efectiva, afectando el componente de desempeño orientado a la eficiencia. Desde el enfoque de Herzberg, la capacitación se enmarca como un motivador, pero su impacto real depende de que esté acompañado de oportunidades para poner en práctica y perfeccionar las habilidades adquiridas.

Tabla 48

Evaluación del desempeño en calidad y tiempo de los trabajadores, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	7	21.20%
Bueno	25	75.80%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 48 se observa que, el desempeño productivo en referencia a calidad y cantidad de tiempo, un 75.80 % de los trabajadores tienen un buen desempeño, un 21.20% regular, en relación a estos hallazgos la administración refiere que el desempeño de los trabajadores evidencia una disminución en cuanto a productividad, la cual se puede ver reflejada en la cantidad de ventas, y un 3% muy bueno esto debido a que este porcentaje de trabajadores idean estrategias para generar un mayor número de ventas.

En el marco de la teoría del desempeño de Murphy, este resultado refleja que la organización percibe un rendimiento sólido en la mayoría 75.80%, pero advierte un descenso en productividad que impacta directamente en indicadores clave como las ventas, lo que sugiere debilidades en el componente de desempeño orientado a resultados. El 3% en “muy bueno” destaca por su iniciativa estratégica, rasgo propio de un desempeño proactivo., lo cual indica que el 3% a alcanzado niveles altos de autorrealización.

Tabla 49

Evaluación del desempeño orientado a objetivos del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	6	18.20%
Bueno	26	78.80%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del total de encuestado en relación a la evaluación de la dimensión del desempeño contextual, se observa en la tabla 49 que, respecto al ítem de, desempeño orientado a lograr el objetivo de la empresa, un 78.80 % de los trabajadores tienen un buen desempeño, un 18.20% creen que su desempeño es regular y un 3% muy bueno. En relación a los resultados obtenidos la administración difiere a que este porcentaje se debido a que los trabajadores tienen desconocimiento de los objetivos de la empresa.

Bajo la perspectiva de Murphy, el hecho de que el 78.80% del nivel de desempeño de los trabajadores sea percibido como bueno por la administración indica un nivel aceptable de contribución al logro de metas; sin embargo, el señalamiento sobre el desconocimiento de los objetivos revela una desconexión en el componente de alineación estratégica, que forma parte del desempeño contextual. Según Maslow, la falta de claridad sobre las metas organizacionales podría afectar el sentido de pertenencia y la motivación hacia la autorrealización.

Tabla 50

Evaluación del desempeño orientado al compromiso con funciones, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	6	18.20%
Bueno	26	78.80%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 50 se observa que, en cuanto a el compromiso con las funciones encargadas, un 78.80 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 18.20% regular y un 3% muy bueno. En relación a los resultados obtenidos la administración difiere a que este porcentaje refleja que no siempre realizan las acciones y funciones rápidamente o cuando se les solicita.

Según la teoría del desempeño de Murphy, aunque el 78.80% tiene un buen desempeño lo cual indica un alto nivel percibido de compromiso, la observación de la administración revela que existe una brecha entre la disposición y la ejecución oportuna de las tareas. Esto sugiere una debilidad en el componente de desempeño adaptativo, que implica responder de manera eficaz y en el momento requerido. Contrastado con la teoría de Herzberg, aunque el compromiso puede ser un motivador, su efectividad se ve limitada si no se acompañan de condiciones claras de trabajo y comunicación en donde entran a tallar los factores higiénicos que permitan un cumplimiento más ágil de las funciones.

Tabla 51

Evaluación del desempeño orientado al compromiso con la organización, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	6	18.20%
Bueno	26	78.80%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del Total de los encuestados, en la tabla 51 se observa que, con respecto al compromiso con la organización, un 78.80 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 18.20% regular y un 3% muy bueno. En relación a estos hallazgos la administración difiere a que esto debido a que los trabajadores no siempre muestran un buen nivel de compromiso el cual se evidencia en la atención que brindan a los clientes y la concertación de ventas que realizan.

Desde la perspectiva de Murphy, si bien el 78.80% es evaluado con un buen nivel de desempeño por la administración, la observación sobre deficiencias en atención al cliente y cierre de ventas refleja una brecha entre el compromiso percibido y el compromiso evidenciado en resultados concretos. Esto sugiere una debilidad en el componente de desempeño relacionado con la proactividad y la contribución a los objetivos generales. Según la teoría de Maslow (1963), esta falta de consistencia podría deberse a necesidades insatisfechas en los niveles de seguridad o pertenencia.

Tabla 52

Evaluación del desempeño en compartir y transmitir información, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	5	15.20%
Bueno	27	81.80%
Muy bueno	21	3%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 52 se observa que, en el ítem de compartir y transmitir información con los compañeros de trabajo, un 81.80 % de los trabajadores tienen un buen desempeño, un 15.20% regular, y un 3% muy bueno. En relación a los resultados obtenidos la administración difiere a que el porcentaje alto se debe a que los trabajadores comparten y transmiten información de manera verbal pero no obstante hay trabajadores que solo lo realizan siempre y cuando algún compañero los solicite.

Desde la perspectiva de Murphy, el buen nivel de desempeño aboral se refleja la colaboración, aunque la observación de que algunos solo comparten información bajo solicitud sugiere un desempeño contextual limitado. Contrastando con la teoría de Herzberg (1959), esta actitud indica que el compartir información no se percibe plenamente como un motivador, sino como una tarea funcional, lo que reduce su potencial para generar mayor compromiso.

Tabla 53

Evaluación del desempeño en colaboración con compañeros, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	8	24.20%
Bueno	24	72.70%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 53 se observa que, el ítem de colaboración entre compañeros de trabajo, un 72.70 % de los trabajadores tienen un buen desempeño, un 24.20% regular y un 3% muy bueno. En relación a los resultados obtenidos la administración difiere que se evidencia una predisposición para colaborar con sus compañeros, sin embargo, no hay una estrategia que contribuya a mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

Desde la perspectiva de Murphy, el porcentaje que tiene un buen desempeño refleja un nivel aceptable de colaboración, pero la ausencia de estrategias para fortalecer relaciones interpersonales indica una debilidad en el componente de desempeño contextual enfocado los logros grupales. Esta situación podría limitar el pleno desarrollo, afectando el sentido de pertenencia y cooperación.

Tabla 54

Evaluación del desempeño en mantener un buen rendimiento laboral, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	8	24.20%
Bueno	24	72.70%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del total de encuestado en relación a la evaluación de la dimensión del desempeño organizacional, se observa en la tabla 54 que, respecto al ítem de, rendimiento laboral, un 72.70 % de los trabajadores tienen un buen desempeño, un 24.20% y un 3% muy bueno. Según los resultados obtenidos en las entrevistas, en relación con los hallazgos, la administración manifiesta que los trabajadores mantienen un rendimiento laboral satisfactorio.

Estos hallazgos confirman lo señalado por Murphy (1990), quien plantea que un rendimiento estable está vinculado a la ejecución eficiente de las funciones esenciales para la organización. Desde la perspectiva de Maslow (1963), este desempeño puede estar influenciado por el grado de satisfacción de necesidades superiores, mientras que, según Herzberg (1959), la percepción de la administración podría verse fortalecida mediante la implementación de motivadores intrínsecos, como la autonomía y el reconocimiento, para mejorar el porcentaje de desempeño regular.

Tabla 55

Evaluación del desempeño en mantener una buena calidad de servicio, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	8	24.20%
Bueno	24	72.70%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 55 se observa que, en cuanto a la calidad de servicio, un 72.70 % de los trabajadores tienen un buen desempeño, un 24.20% regular y un 3% muy bueno. De acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas, en relación con los hallazgos, la administración manifiesta que, en varias ocasiones, los trabajadores no logran personalizar la atención.

Desde la perspectiva de Murphy (1990), esto puede señalar una brecha entre la competencia técnica y el componente contextual del desempeño en particular, el comportamiento proactivo y orientado al cliente. Herzberg (1959) sugiere que, para incrementar la personalización y la calidad, es necesario enfatizar motivadores, como el reconocimiento por desempeño relacionado con la atención al cliente o mayores responsabilidades en la gestión de la experiencia del usuario, además de garantizar factores higiénicos que permitan que dichos motivadores influyan en el trabajador.

Tabla 56

Evaluación del desempeño en hacer uso adecuado del tiempo y de los recursos, Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	8	24.20%
Bueno	24	72.70%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 56 se observa que, con respecto al uso adecuado del tiempo y los recursos de la empresa, un 72.70 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 24.20% creen que su desempeño es regular, y un 3% lo califica como muy bueno.

Conforme al modelo de Murphy (1990), estos resultados reflejan un dominio aceptable en las competencias asociadas al manejo de recursos, aunque el porcentaje regular sugiere oportunidades de optimización en la gestión diaria. Maslow (1963) plantea que el aprovechamiento eficiente del tiempo y los recursos se ve fortalecido cuando los empleados perciben que su trabajo les permite satisfacer necesidades de orden y estructura, así como de desarrollo personal.

Tabla 57

Evaluación del desempeño en puntualidad de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	3	9.10%
Regular	2	6.10%
Bueno	24	72.70%
Muy bueno	4	12.10%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 57 se observa que, en el ítem de puntualidad, un 72.70 % de los trabajadores consideran que tienen un buen desempeño, un 12.10% muy bueno, un 9.10 malo esto debido a tardanzas injustificadas, y un 6.10% regular.

Según Murphy (1990), estos resultados evidencian que la mayoría cumple con los estándares básicos de asistencia, aunque el porcentaje de casos con tardanzas señala una necesidad de reforzar hábitos consistentes. Maslow (1963) plantea que la puntualidad puede potenciarse cuando se satisfacen necesidades de pertenencia y respeto, fomentando compromiso y responsabilidad hacia el equipo.

Tabla 58

Evaluación del desempeño en el ritmo de trabajo de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	0	0.00%
Regular	6	18.20%
Bueno	26	78.80%
Muy bueno	1	3%
Total	33	100.00%

Del total de los encuestados, en la tabla 58 se observa que, el ítem de eficiente ritmo de trabajo, un 78.80 % de los trabajadores tienen buen desempeño, un 18.20% regular y un 3% muy bueno. De acuerdo con los resultados obtenidos en las entrevistas, en relación con los hallazgos, la administración manifiesta que el buen desempeño se logra gracias a los tiempos de descanso otorgados por la empresa durante la jornada laboral. No obstante, se señala que el desempeño regular se ve comprometido por las cargas personales que los trabajadores deben gestionar, lo que afecta negativamente su ritmo de trabajo eficiente.

Maslow (1963) plantea que la gestión del ritmo de trabajo está relacionada con la satisfacción de necesidades fisiológicas y de pertenencia, al equilibrar el bienestar físico con el compromiso hacia el equipo. Por su parte, Herzberg (1959) indica que para optimizar el ritmo de trabajo es necesario garantizar factores higiénicos, como la adecuada distribución de las tareas, y promover motivadores como el reconocimiento y la oportunidad de crecimiento.

Tabla 59

Nivel de la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

	Frecuencia	porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	4	0.81%
Regular	111	22.42%
Bueno	365	73.74%
Muy bueno	15	3.03%
Total	33	100.00%

En la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores realizada por la administración de la empresa, se observa en la tabla 59 que, el predominio de la categoría bueno con un 73.74%, seguida por un 22.42% en regular y un 3.03% en muy bueno. Las evaluaciones negativas son mínimas con un 0.81% en malo y 0% en muy malo, lo que evidencia que la percepción de la organización coincide en gran medida con la autopercepción de los trabajadores, aunque con una ligera tendencia a valorar más el bueno y menos el muy bueno. En las entrevistas, la administración destacó que el alto rendimiento se sustenta en políticas internas como los descansos programados, que optimizan la productividad, y en un ambiente de trabajo favorable. No obstante, se identificó que los desempeños catalogados como regulares se deben principalmente a factores personales y extralaborales, que afectan la concentración y el ritmo de trabajo, especialmente en tareas que requieren mayor planificación y control del tiempo. Según Murphy (1990) señala que, la alta proporción de evaluaciones positivas indica que las habilidades y las condiciones laborales están alineadas, pero que para transformar el regular en bueno o muy bueno es necesario intervenir en la motivación y el manejo del tiempo.

Tabla 60

Relación entre los niveles de motivación y la autoevaluación del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

Motivación ↓/ Autoevaluación Del Desempeño →	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Medianamente motivador	54.5%	45.5%	0%	100%
Motivador	5.3%	94.7%	0%	100%
Muy motivador	0%	66.7%	33.3%	100%

Del análisis de la tabla cruzada se observa en la tabla 60 que, en el Consorcio Turístico Vip Tours – Cajamarca, 2024, existe una relación positiva entre los niveles de motivación y la autoevaluación del desempeño laboral de los trabajadores. El resultado muestra que, del total de colaboradores que se ubicaron en un nivel medianamente motivador, el 54.5% presentó un desempeño regular y el 45.5% un desempeño bueno, evidenciando resultados intermedios. Por su parte, quienes se encuentran en el nivel motivador mostraron una clara concentración en el desempeño bueno (94.7%), lo que refleja que un mayor grado de motivación se asocia con un mejor rendimiento en sus actividades. Finalmente, entre los trabajadores con motivación muy motivador, el 33.3% alcanzó un desempeño muy bueno, mientras que el 66.7% restante obtuvo un desempeño bueno, lo cual confirma la tendencia de que una mayor motivación repercute en niveles superiores de desempeño laboral. Estos resultados son coherentes con la teoría de los dos factores de Herzberg (1959), en la medida en que la motivación constituye un elemento clave para potenciar la eficiencia y la calidad del trabajo. Asimismo, se evidencia que, en el contexto del consorcio, fortalecer la motivación de los colaboradores podría contribuir de manera directa al incremento del desempeño, consolidando así una gestión más productiva y orientada a la calidad del servicio turístico.

Tabla 61

Relación entre los niveles de motivación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.

Motivación ↓/ Autoevaluación Del Desempeño →	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Medianamente motivador	83.3%	16.7%	0%	100%
Motivador	23.1%	69.2%	7%	100%
Muy motivador	0%	100%	0%	100%

Los resultados muestran en la tabla 61 que, de los trabajadores que se perciben como medianamente motivados, el 83,3% fue evaluado por su jefe con un desempeño regular, mientras que solo el 16,7% alcanzó un nivel bueno, sin evidenciarse casos en la categoría muy bueno. En el grupo de los motivados, la mayoría 69,2% obtuvo un desempeño bueno, seguido por un 23,1% con desempeño regular, y un 7,7% con desempeño muy bueno. Finalmente, entre los trabajadores considerados muy motivados, el 100% fue calificado con un desempeño bueno. Estos resultados sugieren que, desde la perspectiva de los supervisores, a mayor nivel de motivación percibida, tiende a observarse un mejor desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca, 2024.

Se observa en las tablas 60 y 61, correspondientes a la autoevaluación del desempeño y a la evaluación realizada por los jefes, que existe una diferencia entre la percepción interna de los trabajadores sobre su propio desempeño y la valoración externa. Mientras que los colaboradores tienden a otorgarse calificaciones más altas en función de su motivación, los supervisores se muestran más cautelosos y reservados, ubicando la mayoría de las evaluaciones en el rango de bueno.

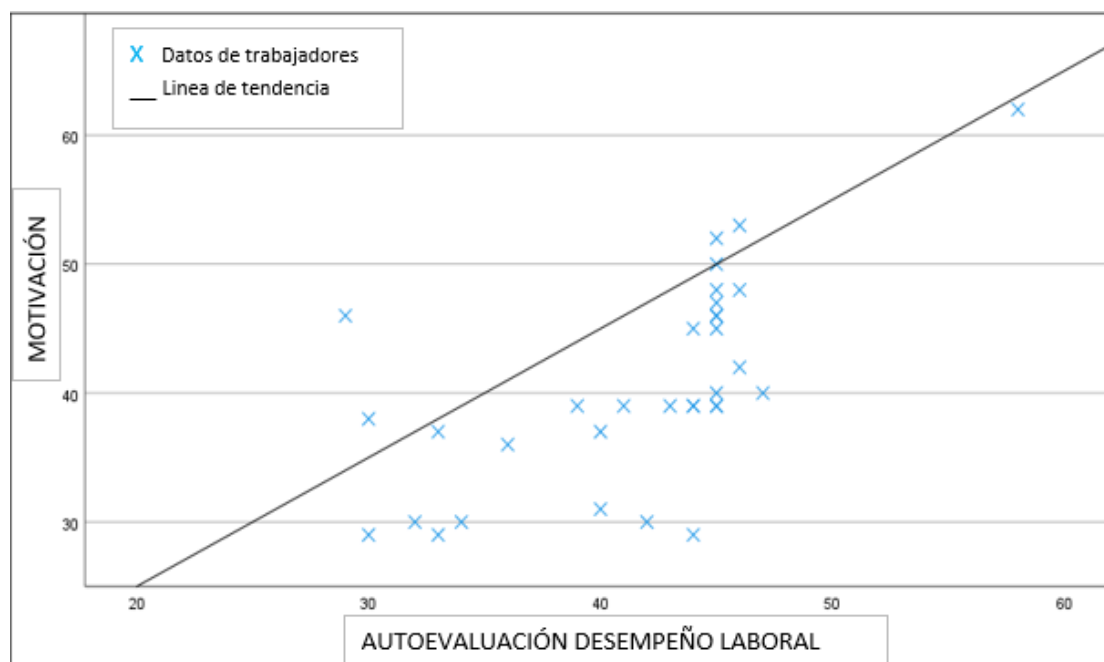
4.5. Correlación entre las dimensiones motivación y desempeño laboral

Para determinar la relación entre las variables de estudio, se procedió, en primer lugar, a determinar la normalidad de los datos, con la finalidad de determinar la prueba estadística de correlación a utilizarse.

En este sentido, con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk en la variable de motivación es de 0,096 siendo mayor a 0,05 confirmando que los datos siguen una distribución normal, mientras que tanto para la autoevaluación del desempeño laboral y la evaluación del desempeño laboral es de 0,001 siendo este menor a 0,05 donde refleja que los datos siguen una distribución no normal. Con estos resultados, se determinó que la prueba estadística de correlación adecuada para este caso es la de Rho-Spearman.

Figura 4

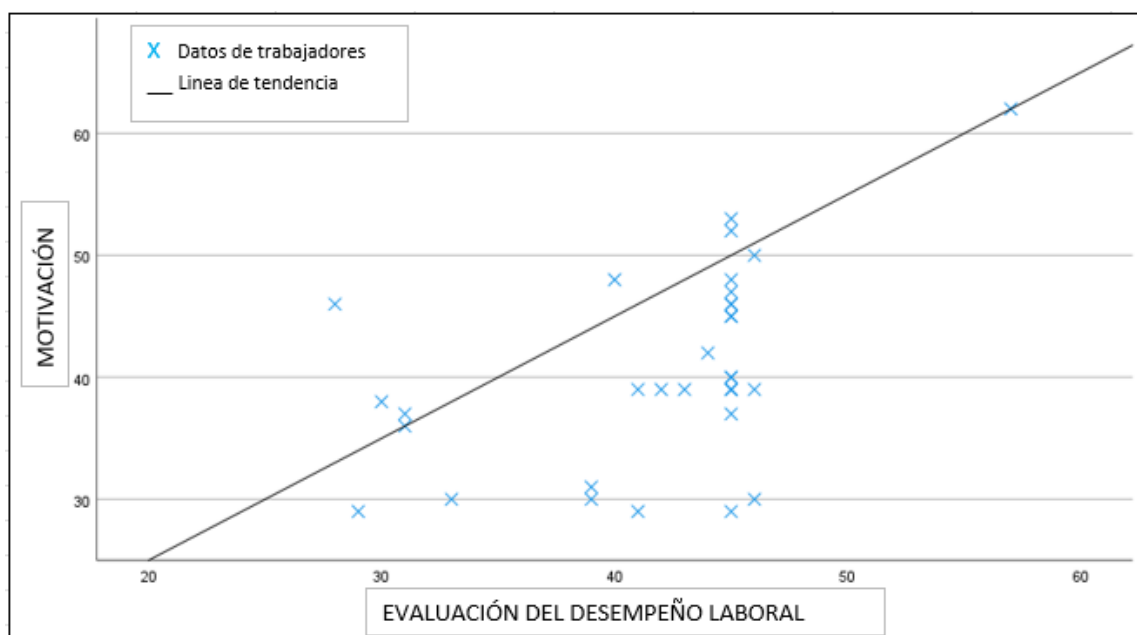
Relación estadística entre la motivación laboral y la autoevaluación del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.



A través de la prueba de Rho-Spearman, se obtuvo un valor de p de 0.001 entre la autoevaluación de desempeño y la motivación laboral, y un coeficiente de correlación de 0,727, indicando correlación directa de grado alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio (la motivación y la autoevaluación del desempeño laboral) logrando contrastar la hipótesis dentro de la población estudiada. Por lo tanto, se confirma que la hipótesis planteada es verdadera y se acepta al evidenciarse una relación significativa entre las variables.

Figura 5

Relación estadística entre la motivación laboral y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, Cajamarca 2024.



A través de la prueba de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de p de 0.009 entre la evaluación del desempeño y la motivación laboral, y un grado coeficiente de correlación de,447, indicando correlación directa de grado moderado. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva moderada entre las variables de estudio (motivación y la evaluación del desempeño laboral) logrando contrastar la hipótesis dentro de la población estudiada. Por lo tanto, se confirma que la hipótesis planteada es verdadera y se acepta al evidenciarse una relación significativa entre las variables.

4.6. Discusión teórica

En la presente investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas, descartando los aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

Los resultados obtenidos, conducen a determinar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio turístico Vip tours, año 2024. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado:

Determinar la relación entre la motivación y la autoevaluación del desempeño laboral, mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación directa alta de 0,727 siendo significativa con un $P < 0,001$ y N la cantidad de trabajadores, así como también se obtuvo la relación entre la motivación y la evaluación del desempeño laboral correlación directa moderada de 0,447 siendo significativa con un $P < 0,05$ y N la cantidad de trabajadores. Por lo tanto, se acepta la H1. De igual manera, Vilca (2022) halló que la motivación se relaciona positivamente con el desempeño laboral ya que se obtuvo un coeficiente de 0,459 con un $p < 0,05$ lo cual indica que, si la motivación es mayor, el rendimiento de los trabajadores también lo será. Este resultado coincide con lo que se encontró dado que ambas variables guardan una relación positiva y significativa.

Con respecto a los resultados del primer objetivo: Determinar el nivel de motivación laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024. Se concluye que el nivel de motivación es motivador con un porcentaje del 50%, esto indica que, los trabajadores perciben un grado favorable de motivación que influye positivamente en su desempeño laboral. En referencia a los factores motivacionales

intrínsecos se encuentran en un nivel motivador con un porcentaje del 36.40%; en lo relativo a los factores higiénicos extrínsecos se encuentran en un nivel motivador con un porcentaje de 33.30%, lo cual refiere a que los trabajadores tienen una opinión adecuada en los aspectos relacionados a esfuerzos que realiza el empleador para incentivar la motivación de los trabajadores, sin embargo es necesario una mejora continua para erradicar el porcentaje de nivel medianamente motivador centrándose en los factores extrínsecos. Según Robbins & Coulter, (2005) afirman que la motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de ejercer un gran esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales. De igual manera, Cruzado (2021) encontró que el 50% se encuentra en un nivel de motivación alta, puesto que el personal muestra una opinión adecuada del empleador, sin embargo, consideran que el esforzarse demasiado; no valga la pena. Este resultado coincide con lo que se obtuvo, ya que los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours se encuentran motivados.

Con respecto a los resultados del segundo objetivo: Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024. Se concluye que el nivel de la autoevaluación de desempeño laboral es bueno con un porcentaje de 63.03%, y la evaluación del desempeño laboral es bueno con un 73.74%, por parte de la administración de la empresa, evidenciando que los trabajadores se consideran competentes tanto en aspectos técnicos como en habilidades blandas, reconociendo también oportunidades de mejora, especialmente en gestión del tiempo, puntualidad y ritmo de trabajo. Según Faria (2004) señala que el desempeño de cada persona es el resultado de varios factores como su comportamiento frente al contenido a su cargo, atribuciones, tareas, inactividades o actividades, dependen de un proceso entre la empresa y él. Al igual que Becerra (2023) encontró que el 70% se encuentran en un nivel alto del desempeño laboral, puesto que el personal se muestra muy eficientes

aportando a la misión de la organización. Este resultado concuerda con lo que se obtuvo ya que los trabajadores del consorcio Vip Tours tienen un desempeño laboral bueno.

Con respecto a los resultados del tercer objetivo: Determinar la relación estadística existente entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours, año 2024. Se concluye que existe una relación de altamente significativa en donde se muestra el valor de significancia de $0,001 < 0.05$ así como también el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de ,727** indicando correlación directa de grado alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación positiva alta.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación significativa en donde se muestra el valor de significancia de $0,001 < 0.05$. Así como también el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.727$) indicando correlación directa de grado alto.
2. Se determinó que el nivel de motivación de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours – 2024, es motivador con un porcentaje del 50%, lo que indica que los colaboradores perciben un grado favorable de motivación, el cual influye de manera directa en su desempeño laboral.
3. Se determinó que el nivel de desempeño de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours -2024, es bueno con un 73.74% evidenciando que los trabajadores se consideran competentes tanto en aspectos técnicos como en habilidades blandas. Estos resultados reflejan un impacto positivo y directo en el desempeño laboral global de la organización.
4. Se concluye que existe una relación positiva alta entre la variable motivación y desempeño laboral de los trabajadores, lo cual indica que, a mayor nivel de motivación, se presenta un mayor nivel de desempeño en el entorno laboral.

SUGERENCIAS

Se sugiere a los jefes de las agencias de viajes que conforman el Consorcio Turístico Vip Tours, que, para incrementar la motivación de los trabajadores, debe mejorar las condiciones del contrato, implementar talleres sobre coaching personal, trabajo en equipo, así como también crear y fomentar espacios de escucha a los trabajadores

Referente al desempeño laboral, se sugiere al consorcio turístico Vip Tours, realizar o aplicar una evaluación del desempeño laboral cada trimestre, donde incluyan a los factores organizacionales, contextuales y de tarea, ya que esta es un instrumento que sirve para medir competencias, actitudes y capacidades de los trabajadores.

Asimismo, se sugiere implementar estrategias y crear políticas de incentivos lo más pronto posible para que de este modo la repercusión de los factores motivacionales genere un impacto positivo en los del desempeño laboral, ayudando a elevar y potenciar el indicador del desempeño, logrando con esto el cumplimiento de las metas en el tiempo planificado.

Además de que se recomienda a las futuras investigaciones en profundizar este tipo de estudios aplicando instrumentos adicionales como entrevistas, para poder obtener mayor información sobre motivación y desempeño laboral los cuales serán decisivos para la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Becerra, P.J. (2023). Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DELOSI S.A en la ciudad de Cajamarca, 2022. [Tesis de pos grado, Universidad Nacional, Cajamarca]. recuperado de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5995/Tesis%20Jazmin%20Becerra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, M. A & Durand, G. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de piura-2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego de Piura]. Repositorio Institucional http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7676/1/rep_admi_maria.castro_ginna.durand_motivaci%3%93n.desempe%3%91o.laboral.trabajadores.hotel.pr%3%8dncipe.piura.2020.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Cieza, D.E. & Tapia, S.K. (2025). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la COOPAC Todos los Santos de Chota- 2024. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca]. recuperado de <https://repositorio.unach.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f0fda18e-7229-453b-a602-c00688a2593b/content>
- Cruzado, R.E (2021). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina general de gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2020. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional, Cajamarca]. recuperado de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4413/Tesis%20Erick%20Cruzado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- DIRCETUR (2023), *Directorio de prestadores región Cajamarca*. Directorio DIRCETUR. Consultado el 10 de julio del 2023. <https://dircetur.regioncajamarca.gob.pe/>
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, México]. Obtenido de <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/99>
- Faria, F. (2004). Desarrollo organizacional. Enfoque integral. Limusa
- Floridas, J. (2017) *La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero - Tarapoto, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión Tarapoto. Repositorio.

- https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/994/Julio_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Guerrero, M.C. (2017). *Motivación laboral en el Hotel Turístico Nirvana 3 estrellas en el Distrito de Miraflores Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo Lima]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20743/Guerrero_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Herrera, C. V. (7 de octubre de 2016). Gestipolis. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/#que-esmotivacion>
- <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4657/Tesis%20Y%c3%a9ssica%20Vilca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- León, G. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de cajay - huari 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Ancash] recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3>
- López, M. A. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador]. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5). Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>.
- Maslow, A. (1963). *Abraham Maslow y la psicología transpersonal*. Editorial Kairós (Segunda Edición). Nueva York, 1968. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/teoper/14.pdf>
- Mego, N.O. (2023) La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa COMPANY ELECTRIC SAC - TUMAN, 2021, [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Pimentel]. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10832/Tapia%20Preciado%20Raquel%20Suge.pdf?sequence=1>

- Menoscal, P.M. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa “ARLETTE” del Cantón Santa Elena, año 2022*. [Tesis de licenciatura, En la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador].
- Murphy, K. R. (1990). *Performance appraisal: An organizational perspective*. Allyn & Bacon
- Olvera. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10432>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava edición ed.). Pearson Educación, México, 2005
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento, Escuela de Administradores de Negocios, (82). <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Salgado, J. & Cabal, A. (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *SciELO Analytics*, 27(2), 75-91.
- Urrutia, F.C. (2021). *Motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de lima metropolitana en tiempos de covid-19*, [Tesis de Grado Universidad Autónoma del Perú, Lima]. Recuperado de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1452/Urrutia%20Felix%2c%20Carla%20Margot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vilca, P. Y. (2022). *Motivación Laboral y su Relación con el Desempeño de los Colaboradores de la Dirección Ejecutiva de Servicio Nacional de Sanidad Agraria Cajamarca – 2020*. [Tesis de Posgrado Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca].

APÉNDICES Y/O ANEXOS

Apéndice A:

Instrumento N°1, Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



ENCUESTA SOBRE LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado/a colaborador el presente cuestionario forma parte de un estudio, que tiene como finalidad analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours en el año 2024. La información recabada será de carácter anónimo. Por ello necesitamos tu compromiso para que respondas a todos y cada uno de los puntos de acuerdo a tu propio criterio, siendo sincero y objetivo.

I. DATOS GENERALES:

1. Nombre y apellido: _____
2. Edad: _____
3. Sexo: _____
4. Procedencia: _____
5. Grado de instrucción:

Primaria	
Secundaria	
Técnica básica	
Técnica Superior	
Universitaria	
6. Años que labora en la empresa: _____
7. Años que labora en el sector Turístico: _____
8. Puesto que ocupa actualmente: _____
9. Nombre de agencia: _____

II. MOTIVACIONES:

Instrucciones: Marque con un **X** la respuesta que considere correcta de acuerdo con la siguiente escala

Nada motivador	Poco motivador	Medianamente motivador	motivador	Muy motivador
1	2	3	4	5

Brinde sus respuestas en función a las condiciones reales que le ofrece el consorcio turístico VIP TOURS.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



PREGUNTA	ESCALA				
	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA					
Necesidades fisiológicas					
1. Capacidad del salario que recibo para cubrir mis necesidades básicas (alimentación, hospedaje, vestimenta)					
2. Capacidad de los beneficios sociales que recibo para cubrir mis necesidades básicas.					
Necesidades de seguridad					
3. Capacidad de la infraestructura para salvaguardar mi integridad física.					
4. Me motiva que la empresa cuide mi bienestar psicológico					
5. Estabilidad de contrato laboral y sus condiciones de contrato.					
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA					
Necesidades sociales					
6. La calidad de las relaciones con mis compañeros de trabajo.					
7. Condiciones del establecimiento para sentirme integrado y agrupado como parte de un equipo de trabajo.					
8. La similitud de valores de la empresa y los míos					
9. La similitud de valores del equipo humano y los míos					
10. Condiciones de la empresa para ser escuchado y tomado en cuenta					
Necesidades de estima					
11. Oportunidades de la empresa para ser escuchado y o tomado en cuenta.					
12. Las condiciones que ofrece la empresa para reconocer mis capacidades y conocimientos.					
13. Autonomía para actuar con libertad y tomar decisiones.					
Necesidades de autorrealización					
14. Posibilidades para hacer una línea de carrera dentro de la empresa (ascender)					
15. Capacidad para desarrollarme como persona.					
16. Capacidad para idear estrategias creativas para agilizar las actividades.					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELETERÍA

**III. Cuestionario de Desempeño Laboral****Instrucciones:**

Evalué usted su propio desempeño laboral en función de la siguiente escala

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Ítems	ESCALA				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Desempeño de la tarea					
1. Capacidad de toma de decisiones					
2. Capacidad de planificación y organización en las tareas.					
3. Capacidad de dar solución a los problemas que suscitan.					
4. Conocimientos técnicos para desarrollar mis labores					
5. Desempeño productivo de las tareas en referencia a calidad y cantidad tiempo					
Dimensión: Desempeño Contextual.					
6. Desempeño orientado a lograr el objetivo de la empresa					
7. Compromiso en las funciones encargadas					
8. Compromiso con la organización					
9. Comparto y transmito información					
10. Colaboro y comparto con mis compañeros					
Dimensión: Desempeño Organizacional					
11. Mantengo constantemente un buen rendimiento laboral					
12. Considera que mantiene constantemente una buena calidad de servicio.					
13. Uso adecuado del tiempo y de los recursos laborales					
14. Asisto puntualmente al trabajo					
15. Cuento con un eficiente ritmo de trabajo					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



FICHA DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario está dirigido al personal administrativo y tiene como finalidad de recoger datos de evaluación del desempeño laboral, de sus trabajadores a cargo. Esta información es de carácter académico y servirá para la empresa, en este sentido se solicita responder al cuestionario de la manera más objetiva posible.

Instrucciones:

Evalúe usted el desempeño laboral del trabajador: _____
(nombre del trabajador)

En función de la siguiente escala

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

Ítems	ESCALA				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Desempeño de la tarea					
1. Capacidad al momento de la toma de decisiones					
2. Capacidad de planificación y organización en las tareas.					
3. Capacidad de dar solución a los problemas que suscitan.					
4. Conocimientos técnicos para desarrollar las labores					
5. Desempeño productivo de las tareas en referencia a calidad y cantidad de tiempo					
Dimensión: Desempeño Contextual.					
6. Desempeño orientado a lograr el objetivo de la empresa					
7. Compromiso en las funciones encargadas					
8. Compromiso con la organización					
9. Comparte y transmite información					
10. Colabora y comparte con sus compañeros					
Dimensión: Desempeño Organizacional					
11. Mantiene constantemente un buen rendimiento laboral					
12. Considera que mantiene, constantemente una buena calidad de servicio.					
13. Hace uso adecuado del tiempo y de los recursos laborales					
14. Asiste puntualmente al trabajo					
15. Cuenta con un eficiente ritmo de trabajo					

Apéndice B:

Instrumento N°2, Guía de entrevista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



GUÍA DE ENTREVISTA PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO

Presentación: Mi nombre es Tania Natali Cueva Yopla y es un placer saludarle, le agradezco haya aceptado la entrevista la presente guía de entrevista forma parte de un estudio, con la finalidad de analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours en el año 2024. De antemano le agradezco las opiniones y puntos de vista que me pueda aportar para cada una de las preguntas de esta entrevista.

I. PRELIMINARES

1.1. Datos generales del encuestado:

- Edad: _____
- Sexo: _____
- Grado de instrucción: _____
- Profesión: _____

1.2. Datos generales de la empresa:

- Año de creación: _____
- Misión: _____

- Visión: _____

- Valores: _____

II. MOTIVACIÓN LABORAL

2.1. Motivación extrínseca

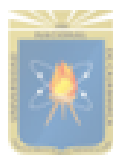
Capacidad salarial

- ¿Cuál es el rango salarial en su empresa?
- ¿Cómo establece y fija los salarios?
- ¿Considera que los salarios son justos en función del puesto y las labores?

Beneficios sociales

- ¿Qué beneficios sociales ofrece a sus trabajadores?
- ¿Todos los trabajadores reciben los beneficios sociales? Si o No, ¿por qué?

Infraestructura



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



- ¿Cómo es la infraestructura del lugar de trabajo?
- ¿Considera que el lugar de trabajo es seguro?
- ¿Por qué lo considera así?
- ¿Qué opinión tiene usted sobre seguridad de los trabajadores que trabajan en el área pública como jaladores y guías de turismo?

Integridad Física

- ¿Qué ha implementado la empresa para salvaguardar la salud física de sus trabajadores?

Bienestar Psicológica

- ¿Considera que la empresa resguarda el bienestar psicológico de sus trabajadores?
- ¿Qué ha implementado la empresa para resguardar el bienestar psicológico de sus trabajadores?

Estabilidad del contrato

- Todos los trabajadores cuentan con contratos laborales, si o no ¿Por qué?
- ¿Por cuánto tiempo se realiza los contratos?
- ¿Considera que las condiciones de contrato son justas?

2.2.Motivación intrínseca.

Relación con mis compañeros.

- ¿Considera que los trabajadores de la agencia mantienen una buena relación entre compañeros de trabajo?
- ¿Qué acciones realiza la empresa para fomentar y mejorar las relaciones entre los trabajadores?

Integrado

- ¿Qué estrategias y acciones, realiza usted para integrar a los trabajadores y hacerlos sentir parte de un equipo de trabajo?

Valores

- ¿Cree usted que los trabajadores cuentan con valores similares a los de la empresa?

Reconocimiento de capacidades y conocimientos

- ¿Considera que la empresa brinda espacios para escuchar aportes, opiniones de los colaboradores?
- ¿Se toma en cuenta dichas opiniones o aportes?
- ¿La empresa reconoce y toma en cuenta a las capacidades y conocimientos que demuestran los colaboradores?
- ¿De qué manera la empresa las reconoce?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



Autonomía

- ¿Cree usted que se brinda autonomía a los trabajadores para actuar con libertad?
- ¿Cuáles serían los casos?

Línea de carrera

- ¿La empresa brinda posibilidades para que los trabajadores realicen una línea de carrera dentro de la empresa?
- ¿Qué facilidades brinda la empresa?

Desarrollo personal

- ¿Qué acciones se promueven dentro de la empresa, para promover el desarrollo y crecimiento personal de los trabajadores?

Estrategias creativas

- ¿Qué estrategias o acciones realizan para optimizar y agilizar actividades dentro de la empresa?

III. DESEMPEÑO LABORAL

3.1. Desempeño de la tarea

Toma de decisiones

- ¿Qué tipo de decisiones considera que sus trabajadores tienen dificultad en tomar?
- ¿Qué tipo de decisiones considera que pueden tomar adecuadamente?

Planificación y organización

- ¿Qué tipo de dificultades tienen sus trabajadores para planificar y organizar sus labores?
- ¿Cuáles considera que son sus fortalezas de los trabajadores para planificar y organizar sus labores?

Solución a problemas

- ¿Cuáles son las principales dificultades que tienen sus trabajadores para dar solución a los problemas que se suscitan?
- ¿Cuál considera que son las principales fortalezas que tienen sus trabajadores al momento de dar solución a los problemas que se suscitan?

Conocimientos técnicos

- ¿Considera que los trabajadores poseen los conocimientos técnicos para desarrollar sus actividades?
 - ¿En cuáles de ellos destacan?
 - ¿En cuáles considera que tienen dificultad?
-



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



- ¿Cree usted que los colaboradores mantienen un desempeño óptimo de producción en términos de productividad?

3.2. Desempeño contextual

Objetivo de la empresa

- ¿De qué manera ha dado a conocer a los trabajadores los objetivos de la empresa?

Compromiso con las funciones

- ¿Cómo manifiestan los colaboradores el compromiso con las funciones encomendadas?

Compromiso con la organización

- ¿De qué manera considera usted, que los colaboradores manifiestan su compromiso con la organización?

Transmisión de información

- ¿De qué manera los colaboradores comparten y transmiten información con sus compañeros?

Relaciones interpersonales

- ¿Considera que existe relación interpersonal entre los trabajadores?
- ¿Qué estrategias se realiza dentro de la empresa, para fomentar la participación, cooperación y las buenas relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de la empresa?

3.3. Desempeño organizacional

- ¿Cómo se departamentaliza el diseño organizacional dentro de la empresa?
- ¿Cómo se desempeñan en conjunto cada área dentro de la empresa?

Puntualidad

- ¿Cómo se controla la puntualidad en los trabajadores?
- ¿Cómo se fomenta la puntualidad en los trabajadores?

Ritmo de trabajo

- ¿Qué dificultades afrontan los trabajadores para mantener un buen ritmo de trabajo?
- ¿Principales fortalezas de los trabajadores para mantener un buen ritmo de trabajo?

Apéndice C:

Validación por juicio de expertos


UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
E.A.P. TURISMO Y HOTELERÍA


FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS DEL JUZG EXPERTO

Apellidos y nombres	Terán Vigo Alfonso Antonio
DNI	41439962
Especialidad	Licenciado en Turismo
Grado académico	Doctor en planificación y gestión

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN Y EL INSTRUMENTO

Autor	Cueva Yopla Tania Natali		
Título de la investigación	Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Consorcio Vip Tours 2024		
Objetivo de la investigación	Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours en el año 2024		
Instrumento a evaluar	CUESTIONARIO LICKERT	Variable sujeta a medición	Motivación

III. VALIDACIÓN DE CONTENIDO

A continuación, se presenta la evaluación del instrumento objeto de validación, teniendo en consideración diez criterios y una escala de medición con cinco valores, siendo su interpretación la siguiente:

1=muy malo, 2= malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno

N°	Criterios	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con un lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación y estructuras ordenadas					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertinencia: Permite conocer datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Permite recoger datos útiles y que son posibles de organizar					X
Subtotales						50
Total		50 Puntos				
Puntaje en base 10		50 puntos				

Cajamarca, 11 de julio del 2024.

OBSERVACIONES:


 Dr. Terán Vigo Alfonso Antonio
 DNI: 41439962



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
E.A.P. TURISMO Y HOTELERÍA**



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS DEL JUEZ EXPERTO

Apellidos y nombres	Terán Vigo Alfonso Antonio
DNI	41439962
Especialidad	Licenciado en Turismo
Grado académico	Doctor en planificación y gestión

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN Y EL INSTRUMENTO

Autor	Cueva Yopla Tania Natali		
Título de la investigación	Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Consorcio Vip Tours 2024.		
Objetivo de la investigación	Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours en el año 2024.		
Instrumento a evaluar	CUESTIONARIO LICKERT	Variable sujeta a medición	Evaluación del Desempeño Laboral

III. VALIDACIÓN DE CONTENIDO

A continuación, se presenta la evaluación del instrumento objeto de validación, teniendo en consideración diez criterios y una escala de medición con cinco valores, siendo su interpretación la siguiente:

1=muy malo, 2= malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno

N°	Criterios	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con un lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación y estructuras ordenadas					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertinencia: Permite conocer datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Permite recoger datos útiles y que son posibles de organizar					X
Subtotales					4	45
Total					49	puntos
Puntaje en base 20					49	puntos

Cajamarca, 11 de julio del 2024.

OBSERVACIONES:


 Dr. Terán Vigo Alfonso Antonio
 DNI: 41439962



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
E.A.P. TURISMO Y HOTELERÍA**



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS DEL JUEZ EXPERTO

Apellidos y nombres	Terán Vigo Alfonso Antonio
DNI	41439962
Especialidad	Licenciado en Turismo
Grado académico	Doctor en planificación y gestión

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN Y EL INSTRUMENTO

Autor	Cueva Yopla Tania Natali		
Título de la investigación	Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Consorcio Vip Tours 2024		
Objetivo de la investigación	Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours en el año 2024		
Instrumento a evaluar	CUESTIONARIO LICKERT	Variable sujeta a medición	Autoevaluación del Desempeño Laboral

III. VALIDACIÓN DE CONTENIDO

A continuación, se presenta la evaluación del instrumento objeto de validación, teniendo en consideración diez criterios y una escala de medición con cinco valores, siendo su interpretación la siguiente:

1=muy malo, 2= malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno

N°	Criterios	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con un lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación y estructuras ordenadas					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertinencia: Permite conocer datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e items					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Permite recoger datos útiles y que son posibles de organizar					X
Subtotales					4	45
Total		44 puntos				
Puntaje en base 20		44 puntos				

Cajamarca, 11 de julio del 2024.

OBSERVACIONES:

Dr. Terán Vigo Alfonso Antonio
DNI: 41439962



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
E.A.P. TURISMO Y HOTELERÍA**



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS DEL JUEZ EXPERTO

Apellidos y nombres	Terán Vigo Alfonso Antonio
DNI	41439962
Especialidad	Licenciado en Turismo
Grado académico	Doctor en planificación y gestión

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN Y EL INSTRUMENTO

Autor	Cueva Yopla Tania Natali		
Título de la investigación	Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Consorcio Vip Tours 2024		
Objetivo de la investigación	Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Turístico Vip Tours en el año 2024		
Instrumento a evaluar	Gua de entrevista	Variable sujeta a medición	Motivación y desempeño laboral.

III. VALIDACIÓN DE CONTENIDO

A continuación, se presenta la evaluación del instrumento objeto de validación, teniendo en consideración diez criterios y una escala de medición con cinco valores, siendo su interpretación la siguiente:

1=muy malo, 2= malo, 3=regular, 4=buena, 5=muy buena

N°	Criterios	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con un lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación y estructuras ordenadas					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertinencia: Permite conocer datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e items					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Permite recoger datos útiles y que son posibles de organizar					X
Subtotales						50
Total		50 PUNTOS				
Puntaje en base 20		50 PUNTOS				

Cajamarca, 11 de julio del 2024.

OBSERVACIONES:

Dr. Terán Vigo Alfonso Antonio
 DNI: 41439962



Universidad Nacional de Cajamarca

"Norte de la Universidad Peruana"

Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las nueve de la mañana del día 07 de agosto del 2025, reunidos en el Auditorio "Yma Sumac" de la Escuela Académico Profesional de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias Sociales, el Jurado Evaluador, presidido por el M.Cs. Pedro Alcides Yañez Alvarado, como secretario Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo y como vocal la Dra. Yesenia Liceth Fernández Silva; y en calidad de asesor el M.Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala, a fin de proceder a la sustentación de la Tesis titulada: **"MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL CONSORCIO TURÍSTICO VIP TOURS 2024"** presentada por la Bachiller **Tania Natalí Cueva Yopla** para optar el **Título Profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería** de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Cajamarca.

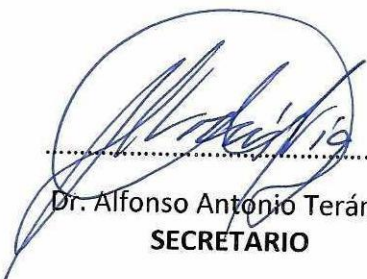
El presidente del Jurado Evaluador inició el acto de sustentación, haciendo la respectiva presentación e indicaciones a la Bachiller, manifestándole el tiempo que dispone para la sustentación y fundamentación de los aspectos principales de la tesis.

Concluida la exposición, los integrantes del jurado formularon sus comentarios y preguntas respectivas sobre el tema, las mismas que fueron absueltas y consideradas por la sustentante para la presentación del informe final.

Acto seguido el presidente del Jurado invitó a la sustentante y asistentes en general a que abandonaran la sala, para la deliberación y calificación respectiva. Realizado el acto deliberativo el Jurado determinó **APROBAR** la tesis con el calificativo de **DIECISEIS**

Siendo las **10:00** de La mañana del mismo día, se dio por concluido dicho acto académico, firmando el jurado en señal de conformidad.


M.Cs. Pedro Alcides Yañez Alvarado
PRESIDENTE


Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo
SECRETARIO


Dra. Yesenia Liceth Fernández Silva
VOCAL



Universidad Nacional de Cajamarca

"Norte de la Universidad Peruana"

Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

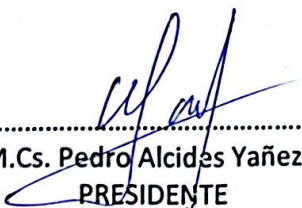
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DE TESIS

El Jurado Evaluador de la Tesis titulada: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL CONSORCIO TURÍSTICO VIP TOURS 2024; presentado por la Bachiller Tania Natalí Cueva Yopla, otorgan su conformidad del levantamiento de las observaciones y sugerencias realizadas en el acto académico de la sustentación.

Cajamarca, 18 de agosto de 2025


.....
M.Cs. Pedro Alcides Yañez Alvarado
PRESIDENTE


.....
Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo
SECRETARIO


.....
Dra. Yesenia Liceth Fernández Silva
VOCAL