

**UNIVERSIDAD NACIONAL “JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”**

**Escuela Profesional de Gestion en Turismo y Hoteleria**



**TESIS:**

**“LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DEL HOTEL 3 ESTRELLAS “EL TAURO” DE HUANCANE 2019”**

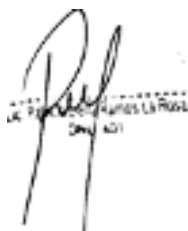
**Presentado por:**

**LUZ JESSICA TITO PAREDES**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y  
HOTELERIA**

**ASESOR**

**Mg. PATRICIA ELENA RAMOS LA ROSA**



LA ROSA  
PATRICIA ELENA RAMOS LA ROSA  
DNI 421

**HUACHO – PERÚ**

**2020**

JURADO

-----  
Dra. BERTHA LUZ MAMANI SALCEDO  
Presidente

-----  
Dra. LITA ROMAN BUSTINZA  
Secretaria

-----  
Mg. DANILO HUGO CARREÑO RAMIREZ  
Vocal

-----  
Mg. PATRICIA ELENA RAMOS LA ROSA  
Asesor

## **Dedicatoria**

A mí adorada madre Elena y a mis queridos abuelos Donato y Catalina que en paz descansan, por haberme inculcado en el camino de la superación y por el apoyo incansable e incondicional hasta la finalización del anhelo esperado. También agradezco a los docentes que hicieron posible mi formación académica.

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios, por permitir adquirir los conocimientos en la universidad, permitir me convierta competitiva profesionalmente que entusiasma a mi familia,

Agradezco a mis abuelos Donato y Catalina por ser mi inspiración, a mis padres por colaborar con mi formación profesional y sobre todo a mi amada madre Elena Paredes que en paz descansa por ser mi motivación.

También agradezco a mi compañero que tengo en especial en mi vida quien es mi ayuda y fuerza que día a día está a mi lado apoyándome en la realización de mi tesis.

Finalmente, a todos los que de diferente forma cooperaron en la preparación y culminación de este compromiso de investigación, agradezco quien lea este apartado y más de mi tesis.

## INDICE DE CONTENIDO

	pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de Contenidos	v
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
Introducción	xi
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	24
1.1. Descripción de la realidad problemática	24
1.2.1 Problema General	25
1.2.2 Problemas Específicos	25
1.3.1 Objetivo General	26
1.3.2 Objetivos Específicos.	26
CAPITULO II. MARCO TEORICO.	27
2.1. Antecedentes de la investigación	27
2.1.1. Internacionales	27
2.1.2. Nacionales.	19
2.2. Bases Teóricas	21
2.2.1. Motivación	21
2.2.1.2. Dimensiones de la Motivacion.	24
2.2.2 Desempeño laboral	31
2.2.2. 1 Definición conceptual de desempeño laboral	31
2.3. Definiciones conceptuales	38
2.4. Formulación de Hipótesis	39
2.4.2. Hipótesis Específicas	39

CAPITULO III. METODOLOGÍA	40
3.1. Diseño Metodológico	40
3.1.1. Tipo de investigación	40
3.1.3 Diseño	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>	
3.2. Población y Muestra	41
3.2.1. Población	41
3.2.2. Muestra:	41
3.2.3. Tipo de muestreo	40
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	41
3.3.1. Definición Conceptual	41
3.3.2. Definición operacional.	42
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	50
3.4.1. Técnicas a emplear	50
3.4.2. Descripción de los instrumentos.	51
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	51
3.1.    Técnicas para el procesamiento de la información	51
CAPITULO IV RESULTADOS	54
4.1. Análisis de los resultados	45
4.3. Generalización entorno a la hipótesis central	61
CAPITULO V: DISCUSIÓN , CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	66
5.1. Diseño de resultados	66
5.2. Conclusiones	71
5.3. Recomendaciones	72
CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACION BIBLIOGRAFICAS.	73
6.1. Fuentes Bibliograficas	73



## Índice de Tablas

	Página
01 Operacionalización de la variable x	50
02 Operacionalización de la variable y	50
03 La motivación	54
04 Factores motivacionales	55
05 Factores higiénicos	56
06 Desempeño laboral	57
07 Habilidades y capacidades	58
08 Relaciones Interpersonales	59
09 Prueba de normalidad Kolmogorov	60
10 La motivación y el desempeño laboral	61
11 Los factores motivacionales y el desempeño laboral	63
12 Los factores higiénicos y el desempeño laboral	65



## Índice de figuras

Nº	Nombre	Página
01	La motivación	54
02	Factores motivacionales	55
03	factores higiénicos	56
04	Desempeño laboral	57
05	Habilidades y capacidades	58
06	Relaciones interpersonales	59
07	La motivación y el desempeño laboral	62
08	Los factores motivacionales y el desempeño laboral	64
09	Los factores higiénicos y el desempeño laboral	66

## RESUMEN

**Objetivo:** Fundamentar de qué manera se relaciona la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019, **Métodos:** la población de estudio fue de 50 trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané – Puno, se utilizó el instrumento de medición de actitudes de la escala Likert, la recopilación de datos respectivos se realizó con prueba piloto de 20 elementos con igual número de preguntas, empleando la técnica, alfa de Crombach. **Resultados:** los resultados muestran que el mayor porcentaje es 60% donde los trabajadores están de acuerdo con las relaciones interpersonales, mostrándonos un coeficiente de correlación de  $r=0,687$  en la primera variable y una correlación de  $r=0,665$  en la variable 2, posteriormente se resolvió la información empleando el programa SPSS en versión 23.0 **Conclusión:** los resultados demuestran que existe una correlación positiva, cuyo factor de correlación corresponde a alta confiabilidad de 0.918, obteniendo así los objetivos entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “el tauro” de Huancané 2019”

Palabras Claves: La motivación y desempeño laboral de colaboradores

## ABSTRACT

Objective: To base the way in which the motivation in the work performance of the collaborators of the 3-star hotel “El Tauro” of Huancané 2019, Methods: the study population were 50 workers of the three-star hotel El Tauro de Huancané - Puno, used the attitude measuring instrument of the Likert scale, the collection of respective data was carried out with a pilot test of 20 elements with the same number of questions, using the technique, cronbach's alpha. Results: the results show that the highest percentage is 60% where workers agree with interpersonal relationships, showing us a correlation coefficient of  $r = 0.687$  in the first variable and a correlation of  $r = 0.665$  in variable 2, subsequently solved the information using the SPSS program in version 23.0 Conclusion: the results show that there is a positive correlation, whose correlation factor corresponds to a high reliability of 0.918, thus obtaining the objectives between the motivation and work performance of the 3 star hotel employees “ el tauro ”from Huancané 2019”

Keywords: The motivation and work performance of employees

## INTRODUCCION

El estudio trata sobre la motivación en las organizaciones y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 Estrellas “El Tauro” de Huancané 2019, teniendo en cuenta que, la motivación es la actitud comportarse de los trabajadores en las organizaciones, la cual permite que su productividad sea eficiente, y así poder alcanzar los objetivos organizacionales. (Hellriegel & Slocum 2009).

El objetivo de la investigación es, fundamentar de qué manera se relaciona la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019, y las específicas, Determinar la relación de los factores motivacionales y establecer la relación que existe entre los factores higiénicos, con el desempeño laboral de los colaboradores, que implica implementar mayor motivación para alcanzar mejor desempeño de los colaboradores en las organizaciones.

La investigación está estructurada en Vi capítulos de la siguiente manera: El capítulo I: Realidad problemática, objetivos, justificación, delimitación del estudio y viabilidad, Capitulo II: Marco teórico, antecedentes, bases teóricas, definición de términos conceptuales y formulación de hipótesis. En el Capítulo III: Metodología, diseño, tipo de investigación, nivel, enfoque, su población y la muestra, operacionalización de variables. Capítulo IV: Resultados. Capítulo V discusión, conclusiones y recomendaciones y en el Capítulo VI las fuentes de información y los correspondientes anexos.

## **CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La motivación es la actitud comportarse de los trabajadores en las organizaciones, la cual permite que su productividad sea eficiente, y así poder alcanzar los objetivos organizacionales. (Hellriegel & Slocum 2009, pág. 126)

Es importante conocer la motivación de los trabajadores de las organizaciones, la cual permite donde desplieguen sus diligencias y compromisos laboralmente con especialización y prestar servicios de eficacia en las empresas; contando con el personal motivado es natural obtener resultados favorables en la producción y servicios óptimos, por el contrario, con personal carentes de motivación lo único que lograra las empresas es notable disminución de la producción y servicios de mala calidad.

Las empresas internacionales consideran de mucha importancia el trabajo de su personal, generando la relación de trabajadores y los clientes, contribuyendo al desarrollo de la sociedad, estas empresas internacionales son muy estrictos con la ley federativo del compromiso y pueda envanecer con resultados de confirmar donde las disposiciones de la institución se muestran severos en comparación a las establecidas en la disposición general del trabajo a pesar de gran número de colaboradores con las que cuenta, como es el caso de la empresa McDonald's, tiene a sus trabajadores con remuneraciones de acorde al mercado laboral, prestaciones de salud, capacitaciones.

En el Perú muchas organizaciones de este tipo, hacen imposible poner en práctica el liderazgo de manera adecuada, sin embargo al mismo tiempo existen organizaciones donde emplean herramientas variadas para calcular su desempeño laboral entre los colaboradores, puesto que estar el colaborador al corriente y con motivación alcanza tener mayor resultado en cuanto su producción como consecuencia de buen desempeño laboral del personal, por el contrario, con personal carentes de motivación lo único que lograra las empresas es notable disminución de la producción y servicios de mala calidad. (Romero 2017 pág. 11).

El hotel El Tauro de categoría tres estrellas funcionan en la ciudad de Huancané – Puno, no es ajeno a las empresas que tiene a su personal carentes de motivación, lugar donde centramos nuestra atención para realizar el trabajo de investigación. Donde se observa que el personal no está logrando los objetivos trazados por la empresa, sencillamente por carecer de motivación adecuada como exige la competitividad de estos tiempos, como respuesta a la falta de vacaciones oportunas a su personal, no tiene establecido sus descansos semanales pagos extraordinarios por exceder el horario de 8 horas ordinarios de trabajo, no se toma en cuenta sus aportes para mejorar la atención de los clientes, de continuar con estas problemas que aquejan al personal para un mejor desempeño en sus labores cotidianas, tendrán como consecuencia el ausentismo de los clientes con el agravante de declararse en quiebra la empresa. Por lo que centramos nuestra atención formulando el siguiente problema de investigación.

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera se relaciona la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a) ¿Cómo se relacionan los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre los factores higiénicos en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Fundamentar de qué manera se relaciona la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- a) Determinar la relación de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019.
- b) Establecer la relación que existe entre los factores higiénicos en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **Justificación Teórica.**

Los resultados del estudio servirán para otras investigaciones como antecedentes y podrán discutir con los resultados demostrados en el presente estudio.

#### **Justificación practica**

La investigación busca demostrar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral.

### **1.5. Delimitación de la investigación.**

Temporalidad. Fue realizada en el periodo 2019.

Contexto. Fue realizado en las instalaciones del hotel tres estrellas de Huancané-  
Puno

Teórico. Referente a ello estudios la motivación y desempeño laboral

### **1.6. Viabilidad del Estudio:**

Consideramos viable, porque se cuentan con participación de los colaboradores, el permiso correspondiente de la gerencia del hotel 3 estrellas y el financiamiento integral de la tesis.

## CAPITULO II. MARCO TEORICO.

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Internacionales

Venezuela (2008) trabajo de investigación denominada “*Factores de Motivación relacionados con el Aprendizaje en el estudiante de Medicina*”; Barcelona, concluyo en que: • Los factores extrínseca se relacionan con el trabajo que les interesa. • Los factores intrínseca, se relacionan con la autovaloración. • cuyo objetivo es Diseñar una guía que permita reforzar la motivación intrínseca del estudiante, la cual va a influir en el proceso de enseñanza aprendizaje.

García (2013) título a su investigación como “*Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico*”. Trabajo de investigativo para optar el Grado en la universidad politécnica estatal del Carchi Tulcán – Ecuador. Consumó: 1. Demostrado la inexistencia paramétrica que definan su perfil requerido hacia los ingresos del personal a la organización. 2. La Gestión del Talento Humano no se halla organizada bajo procesos que trasladen a producir el permisible los recursos humanos. 3. En el reclutamiento y selección de personal no realizada de un modo adecuada, no permitiendo elegir al mejor candidato. 4. No existen planes de capacitación las cuales no van consolidar los conocimientos de los trabajadores. 5. En la evaluación de desempeño solo se ve como un compromiso y no se usa para mejorar al personal”.

La Torre (2011). “*La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*”, Resumen teniendo como objetivo determinar la relación de la gestión de recursos humanos y desempeño laboral, trabajo de investigación sustentado en la Universidad de Valencia-España, para optar el grado de doctor en psicología. Llegando a las conclusiones. Aun apaleando a las aludidas restricciones de la actual investigación, mas importantes contribuciones de los tres estudios perfeccionados se menciona: 1. Las experiencias de RRHH son relacionados con el sustento de la organización, favoreciendo el conocimiento del empleado. 2. El contrato normativo no favorece el desempeño organizacional. 3. Sus resultados contribuyen en la seguridad positiva en las relaciones planteadas al momento de integrar el trabajo organizacional de Ostroff y Bowen (2000)”.



### **2.1.2. Nacionales.**

Aguirre (2005) "*Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015*". Trabajo de investigación para obtener la licenciatura en Administración de Empresas Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas teniendo como objetivo: Objetivo Establecer como se relaciona entre la administración del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los colaboradores y ejecutivos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015". Concluyó: Se demostró que hay correlación entre Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral. 2. Se demostró la correlación entre elección del personal y su calidad en el trabajo. 3. Se demostró la correspondencia con la elección del personal y los trabajos en equipos. 4. Preexiste correlación con la capacitación del personal y calidad en el compromiso. 5. Coexiste correlacional efectiva moderadamente, con la capacitación del personal y trabajos en equipos.

Bedoya (2005) en su tesis "*La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*". Trabajo investigativo en post grado. Sustentado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú, teniendo como objetivo Establecer la relación entre las empresas competitivas y la evaluación de desempeño en colaboradores, deberán ejecutarse en las organizaciones en función al prototipo de diligencia y su estudio efectivo con beneficio y recíproco donde es posible continuar y lograr sus objetivos; Tubo como resultados: Los métodos de administración en la evaluación del desempeño existen soportando grandiosos cambios tratándose a nuevos pretensiones en escenas modernas. La tesis en la determinación de las funciones de Recursos Humanos y procedimientos en la Gestión de Evaluación del desempeño laboral, asimismo en la conciliación de tiempos actuales, establece una gran provocación las organizaciones deberían provocar resueltamente en las escenas de mercados en el entorno global, si quieren ser competidor y subsistir entre ellos".

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Motivación**

Como definición de motivación, es la actitud de comportarse de los trabajadores en las organizaciones, la cual permite que su productividad sea eficiente, y así poder alcanzar los objetivos organizacionales. (Hellriegel & Slocum 2009),

Cuesta (2010) define “Los componentes efectivos que tienen la organización como generador de las propulsiones, pretensiones, necesidad, afanes y impulsos a los dependientes de las organizaciones con el propósito de desarrollarse adecuadamente en su puesto laboral”.

Schermerhorn (2010) expresa “Motivación son los estándares de calidad que presenta la organización hacia sus trabajadores afectando positivamente su nivel, rumbo y persistencia del esfuerzo dedicado al trabajo”.

Robbins y Judge (2013) menciona “Los Factores Motivacionales manera o elementos que ocasiona, canalizando y sustentado las conductas humanas en sentidos particulares y comprometiéndolo hacia el desarrollo de la actividad”.

Chiavenato (2014) establece que “Los Componentes de motivación laboral a manera de característica positiva a disposición de las organizaciones para con sus colaboradores que laboran en el interior de su empresa logran su objetivo con efectividad”.

De las definiciones sustentadas por los autores precedentes sobresalientes en la investigación relacionado con la motivación de colaboradores en su centro de trabajo, podemos resumir, que es necesario y prioritario implementar programas de motivación para nuestros colaboradores, por cuanto la motivación en el trabajo hace sentir una satisfacción del personal, por cuanto la motivación es una de las fuerzas activas de las necesidades humanas, por consiguiente incrementara su rendimiento para generar mayor productividad en toda empresa sin tomar en cuenta el nivel o tamaño de las empresas. Comentario del investigador.

### 2.2.1.2. Dimensiones de la Motivación.

Según Herzberg y Slocum (2009) definen “Los factores intrínsecos, son los logros, la afirmación, en la actividad laboral por su misma necesidad humana genera el incremento parecen estar relacionados con la satisfacción en el trabajo” (p.139).

#### a). Factores Higiénicos

Según los autores Hellriegel y Slocum (2009) determinan que:

Los factores higiénicos incluyen: la política y la administración de la empresa, la supervisión técnica, el sueldo, las prestaciones, las condiciones y las relaciones interpersonales. Estos factores se asocian con los sentimientos negativos que el individuo siente respecto al trabajo y se relacionan con el contexto donde se desempeña. Los factores higiénicos son factores extrínsecos, o factores externos al trabajo, sirven como recompensa para un alto desempeño, solo si la organización reconoce el alto desempeño. (P.171)

#### b). Factores Motivacionales

según el autor Hellriegel y Slocum (2009) establece que:

Algunos **factores motivadores** son *el trabajo mismo, el reconocimiento, el avance y la responsabilidad*. Estos factores se relacionan con los sentimientos positivos que la persona siente respecto al puesto y al contenido del puesto mismo. Estos sentimientos positivos, a su vez, se asocian con las experiencias de la persona respecto a los logros, el reconocimiento y la responsabilidad Reflejan un logro permanente, más que temporal, en el marco del trabajo. En otras palabras, los motivadores son factores intrínsecos, que se relacionan directamente con el trabajo y en gran parte relacionada al combustible interno de la persona. Las políticas de la

organización solo tendrían un efecto indirecto en ellos. Sin embargo, al definir un rendimiento excepcional, por ejemplo, una organización puede permitir que las personas se sientan que han desempeñado sus tareas excepcionalmente, por ejemplo, una organización puede permitir que las personas sientan que han desempeñado sus tareas excepcionalmente bien. Regrese al caso inicial del capítulo de Aprendizaje a partir de la experiencia e identifique algunos de los motivadores que utiliza Google. (P.171)

### 2.2.1.3 Teorías de motivación laboral

Bernal y Sierra (2013), revelan que las teorías son estrechamente valiosas con relación a la motivación en el trabajo, se logran agrupar conforme se detalla:

#### a) Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Maslow, dice que el ser humano es motivado por alguna necesidad básica, luego de ella pasa a un nivel superior:

- **Necesidades fisiológicas:** El ser humano satisface sus necesidades fisiológicas cortes entre la alimentación, las viviendas y vestidos, que garanticen para supervivir.
- **Necesidades de seguridad:** son concernientes con ambientes físicos y emocionalmente que brinde seguridad. Para personas, una vez reparada sus necesidades primarias o fisiológicas, se motivan por la satisfacción de las necesidades de un empleo estable y condiciones laborales dignas.
- **Necesidades de afiliación:** reside en la aspiración de las personas de concierne a un explícito conjunto, para ser admitidas por sus acompañantes y recibir afirmación por sus compasivas acciones.
- **Necesidades de estima o reconocimiento:** están relacionadas con el deseo de tener una autoimagen positiva y de recibir reconocimientos y afecto.

- **Necesidades de autorrealización:** son aquellas necesidades de disposición superior orientado a satisfacer todas personas, una vez satisfecha las necesidades ante indicadas. Se describen a satisfacer del desarrollo del potencial humano en su más alto nivel, de realizar los sueños y aspiraciones personales.

#### **b) Teoría bifactorial de Herzberg**

sustentada por Frederick Herzberg, donde discurre que las relaciones de las personas con su trabajo son básicas y que la actitud que se adopte frente al mismo determina el éxito o el fracaso.

En síntesis, para la teoría de bifactorial, en relaciones de trabajo las personas ven condicionad su actuación a dos factores:

- 1.- Factores intrínsecos o motivacionales
- 2.- Factores higiénicos o del ambiente laboral

#### **d) Teoría de las necesidades de McClelland**

Según David McClelland; los seres humanos actuamos motivados por las siguientes necesidades:

- a) Necesidades de logros
- b) Necesidades en afiliaciones
- c) Necesidades de poderes

## **2.2.2 Desempeño laboral**

### **2.2.2.1 Definición conceptual de desempeño laboral**

En su estudio Palomo, M. (2006). Define:

El desempeño laboral como la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Alles, Martha (2015). La Evaluación del Desempeño de los Colaboradores por parte del jefe.

Actualmente en su colectividad las organizaciones cuentan con algún método para medir el desempeño de sus colaboradores, pero no siempre los jefes y colaboradores están satisfechos con él. Usualmente esta disconformidad no proviene de métodos inapropiados sino de una formación insuficiente o equivocada sobre cómo aplicarlos. En estas situaciones, el jefe podrá plantear al área de Recursos Humanos su insatisfacción al respecto y pedir ayuda.

Considerando las buenas prácticas para medir el desempeño, será imprescindible contar con la Evaluación Vertical, la cual integra objetivos a la medición, permitiendo así una adecuada interacción con el subsistema de Remuneraciones y beneficios.

Existen otras herramientas para medir el desempeño. No obstante, esta será la más adecuada y responde al mayor número de necesidades de jefes y colaboradores.

Una vez que esta evaluación es utilizada con eficacia y efectividad, se podrían sumar otras opciones.

## **Desarrollo y sus distintas variantes desde la mirada de los jefes**

Los jefes son los que están en contacto cotidiano con sus colaboradores y, de manera consciente o no, cumplen una serie de roles con relación a ellos. Desde transformarse en un modelo positivo a seguir (o negativo, aquello que los colaboradores no quieren llegar a ser), hasta aspectos relacionados con su formación y desarrollo. Adicionalmente, son también los jefes los primeros en detectar problemas en la conciliación de vida profesional y personal del equipo a su cargo.

En consecuencia, bajo la palabra “Desarrollo” se incluyen dos temas o subsistemas de Recursos Humanos, Formación y Desarrollo y planes de sucesión, para los cuales se identifican como imprescindibles varias herramientas.

¿Qué puede hacer un jefe en relación con estas herramientas? En cuanto a Codesarrollo, podrá estar informado de las ofertas existentes y sugerir a sus colaboradores las más adecuadas según corresponda. Un diálogo fluido con el área de Recursos Humanos será de gran ayuda al respecto.

En cuanto a las guías para el autodesarrollo, no todas las empresas cuentan con ellas. En el caso que la organización haya incorporado la utilización de las mencionadas guías, el rol del jefe consistirá en ayudar a sus colaboradores en la aplicación práctica de estas herramientas.

En temas de desarrollo y formación el rol del jefe es muy importante y, al mismo tiempo, limitado. Es muy importante porque puede sugerir, apoyar, alentar, dar el ejemplo, otorgar permisos, etc. Por otra parte, si el colaborador no desea mejorar, el rol del jefe quedará restringido. Podrá explicar las ventajas y beneficios del desarrollo, pero si el interesado no se convence de ello, los esfuerzos serán en vano.

Dentro de desarrollo de personas existe un concepto muy interesante para compartir:

Ahora bien, es muy importante destacar que la “ruta” siempre existe, sea está planeada desde la organización o no. Por lo tanto, si bien aquí se está sugiriendo el uso de herramientas específicas a ser utilizadas en cada caso, es importante tener en cuenta que aun sin herramientas las personas siempre transitan alguna ruta o algún camino dentro de las organizaciones en las cuales se desempeñan. De lo que se trata es que dicha ruta sea conocida y explícita.

En cuanto a la implementación de programas internos para el desarrollo, dependerá de cada organización. Desde las buenas prácticas se considera imprescindible contar, como mínimo, con un programa para cada uno de los ejes identificados dentro del concepto Mapa y ruta del talento:

- obtener la seguridad del Capital Intelectual, los programas indicados son Diagramas de reemplazo y/o Planes de sucesión.
- Para generar talento organizacional, se sugiere Planes de Carrera.
- Para aprovechar la experiencia de los jefes, la recomendación es comenzar por los programas para jefes denominados Rol del jefe y jefe entrenador.

### **Cómo resolver la cuestión 10 desde la mirada del jefe**

Todos los jefes tienen su propio jefe, que aquí denominamos “el jefe del jefe”. Según sea la relación con dicho jefe, generalmente es una buena idea apoyarse en él para este tipo de cuestiones organizacionales, por tener, usualmente, mayor experiencia; incluso se puede recurrir a antiguos jefes u otros con la experiencia necesaria. Esta opción dependerá de las diferentes situaciones y circunstancias.

Otra sugerencia será consultar con el área de Recursos Humanos sobre las herramientas disponibles. Muchas veces los responsables de RRHH piensan que los jefes no están interesados en estos temas.



En todos los casos, muéstrase motivado por conocer acerca de todo aquello que pueda facilitarle sus responsabilidades como jefe, desde elegir a sus colaboradores hasta evaluarlos y guiarlos en su accionar.

Para cumplir adecuadamente su rol de jefe, sería de suma importancia que cuente con herramientas sencillas y eficaces, que al mismo tiempo cuenten con un alto rigor metodológico y profesional y, por otra parte, que sean simples al momento de ser utilizadas; por ejemplo, un listado de preguntas para utilizar en una entrevista y una herramienta objetiva para evaluar el desempeño. Todo esto se lograría utilizando las herramientas mencionadas en esta sección.

### **2.2.2.2 Importancia del desempeño laboral**

De acuerdo al autor Chiavenato (2009) dice que: “Las insuficiencias o motivaciones se determinan como no muestran permanentes, muy por el inverso, tienen potencias hacendosas y perseverantes que incitan proceder” (p. 67)

### **2.2.2.3 Dimensiones del desempeño laboral**

#### **a) Habilidades y Capacidades:**

Según Carrión (2011), define “Las capacidades son habilidades o competencias organizativas que permiten desarrollar las actividades de la empresa a partir de los recursos disponibles. Como es obvio, resulta más sencillo identificar, clasificar y cuantificar los recursos de las capacidades”.(p.35)

Al respecto Maqueda y Llaguno (2011), definen:

En términos de estrategia se trata de determinar el nivel y el modelo según los cuales se deben desarrollar y asignar estas capacidades (recursos y competencias) cuya utilización juiciosa nos puede llevar a alcanzar los objetivos de la organización, haciendo a la empresa competente en una u otras actividades. (p.73)

Para Pedroza y Sulser, (2013), “Las capacidades y habilidades se pueden ir desarrollando de forma importante, a través de la capacitación y la instrucción constante”. (p.87)

## **b) Relaciones Interpersonales**

### **Relaciones interpersonales**

Estas relaciones interpersonales son agrupaciones de largo plazo entre dos o más individuos que trabajan en el interior de una misma empresa.

Los indicadores son:

- Empatía
- Liderazgo
- Influencia que ejerce.

### **Condiciones físicas del centro de trabajo:**

Se deben ambientar el lugar donde se labora para hacer lo más agradable para los trabajadores.

#### **2.2.2.4. Característica del desempeño laboral**

Partiendo de la sustentación de Chiavenato (2011) menciona siguientes características:

Las necesidades o motivos se caracterizan porque no son estáticos, por el contrario, son fuerzas dinámicas y persistentes que provocan comportamientos.

## 2.3. Definiciones conceptuales

### a) Condiciones del ambiente laboral

Es el que va permitir que el trabajador se encuentre cómodo en el área que trabaja

### b) Desempeño Laboral

“Están consideradas en operaciones o actuaciones observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización” (Chiavenato 2000)

### c) Empatía

Esta referido a la sensibilidad consiente saber que necesitan las demás con intensión de poder desarrollar, estas personas son capaces de conocer las fortalezas, los logros y desarrollo de las demás personas.

### e) Habilidades y capacidades

Es el cumulo de aptitudes y recursos que poseen una persona para ejercer una tarea establecida dentro de la empresa conde labora. (Carrión 2011)

### f) Liderazgo

“Es todo proceso para influir en los demás para suministrar hacia el logro de sus objetivos oportunos para la organización” (Konospasque 2006).

### g) Logros

“Representa la tendencia a lograr un resultado demostrativo para las personas y su mayor inquietud por mejorar y corregir las tareas que se realizan dentro de las funciones de su trabajo” (Zegme 2009).

### h) Motivación

La motivación en el trabajo, simboliza los impulsos que manipulan sobre o en la interioridad de las personas y que provocan el comportamiento de un modo específico para dirigirse hacia las metas, dado que los motivos de los empleados influyen en la productividad de la organización (Hellriegel y Slocum 2009).

### **K) Relaciones Interpersonales**

Es la relación interpersonal, agrupación de largo plazo entre dos o más individuos que trabajan en el interior de una misma empresa.

### **l) Seguridad en el puesto**

Es la posesión relacionada con la seguridad para realizar actividades laborales y permite generar iniciativas para mejor desempeño laboral (Instituto nacional de higiene en el trabajo 2015)

## **2.4. Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

La motivación tiene relación significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel tres estrellas “El Tauro” de Huancané 2019

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- a) Los factores motivacionales se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019
- b) Los factores higiénicos se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019

## CAPITULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño Metodológico

#### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es aplicada, tomando en cuenta la definición de los autores Diaz, Castro y León 2013) “en tanto que pretende obtener indagación con el propósito de alcanzar y/o emplear en representación contigua al contexto los que proveerán instrumentos modificadorios, es decir mostrara procedimientos a contrariedades versados”

#### 3.1.2 Nivel de investigación

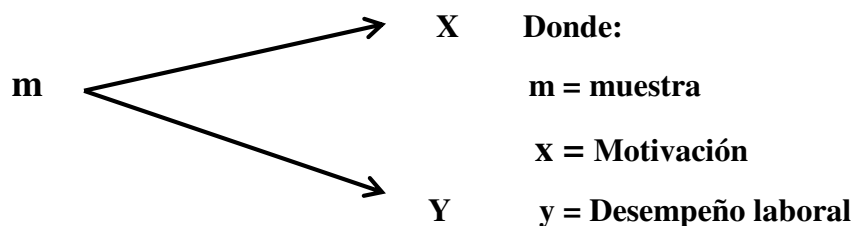
La investigación es descriptiva y explicativo, el autor Hernández (2014) el nivel de investigación es “por cuanto su fin primordial es determinar las causas de los fenómenos, para el efecto se integran diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos”

#### 3.1.3 Diseño

Nuestra investigación corresponde a diseño no experimental, de tipo transversal, correlacional,

“En tanto que las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular sus variables de estudio. Se dice que es transversal porque la información se podrá recolectar en un solo momento y es correlacional, porque se dirige a la comprobación de las hipótesis y sus causales” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El autor propone el siguiente diagrama



### **3.1.4 Enfoque**

El enfoque de trabajo es mixto, según el autor “La categorización se ha obtenido al poder congregarse cualesquiera de las tesis donde se pretende, poseemos como dato los temas de investigación y los objetos de estudio, el científico podrá utilizar dos enfoques, el cuantitativo y el cualitativo” (Muñoz, 2011).

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Población**

La población es de 50 trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019.

### **3.2.2. Muestra:**

La muestra es 50 trabajadores, por ser muy pequeña, por lo que no requiere el uso de la fórmula estadística.

## **3.3. Operacionalización de variables e indicadores**

### **3.3.1. Definición Conceptual**

#### **Variable X: Motivación**

“La motivación representa las fuerzas que operan sobre o en el interior de una persona y que provocan que se comporte de una manera específica para dirigirse hacia las metas, dado que los motivos de los empleados influyen en la productividad” (Hellriegel & Slocum 2009)

### Variable Y: “Desempeño laboral”:

“El desempeño laboral como la forma en que los empleados realizan su trabajo.

Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad” (Palomo, 2006).

#### 3.3.2. Definición operacional.

La operacionalización del trabajo de investigación ilustrando las respectivas variables, los mostramos conforme al detalle siguiente:

Variables	Dimensiones	Indicadores	Item	Nivel/rango
X.  Motivación	Factores motivacionales	Logros	1,2	Siempre
		Reconocimiento	3,4	A veces
		Libertad y autonomía	5, 6,7	Nunca
		Desarrollo y crecimiento personal	8,9,10	
	Factores Higiénicos	Condiciones del ambiente de trabajo	11,12,13	
		Relaciones interpersonales	14,15	
		Salario y remuneraciones	16,17	
		Política organizacional	18,19	
		Seguridad en el puesto laboral	20	
	Y.  Desempeño laboral	Habilidades y capacidades	Disciplina general que se manifiesta en el cumplimiento del trabajo	1,2,3
Niveles de conocimiento de las tareas			4,5,6	A veces
Aplicación de conocimientos			7,8,9	Nunca
Responsabilidad demostrada en el trabajo			10,11,12	
Relaciones interpersonales		Empatía	13, 14	
		Liderazgo	15,16,17	
		Nivel de influencia con los compañeros de trabajo	18,19,20	

Fuente: (Hellriegel & Slocum 2009)

**Tabla 1***Operacionalización de la variable 1*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Factores motivacionales		10	Bajo	10 -16
			Medio	17 -23
			Alto	24 -30
Factores higiénicos		10	Bajo	10 -16
			Medio	17 -23
			Alto	24 -30
La Motivación		20	Bajo	20 -32
			Medio	33 -45
			Alto	46 -60

**Tabla 2***Operacionalización de la variable 2*

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Habilidades y capacidades		7	Bajo	7 -11
			Medio	12 -16
			Alto	17 -21
Relaciones interpersonales		13	Bajo	13 -21
			Medio	22 -30
			Alto	31 -39
Desempeño laboral		20	Bajo	20 -32
			Medio	33 -45
			Alto	46 -60

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1. Técnicas a emplear

Las técnicas empleadas es la encuesta

#### 3.4.2. Descripción de los instrumentos.

Nuestra investigación muestra en la conformación preguntas en la sucesión de Likert hechos del sucesivo modo: la variable 1, conformado por 2 extensiones y la variable 2 conformado en 2 dimensiones. En consecuencia, estarán graduados con escala de Likert, y son calificados con: bueno, regular, malo.



### 3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se procesó información usando el Software estadístico SPSS, además usamos la estadística descriptiva, los resultados se mostrarán en tablas y figuras respectivamente.

Se realizó la contrastación de hipótesis usando el Factor de correlacional de Spearman,  $\rho$  (ro) es una disposición para computarizar la correspondencia de asociarse con las variables de estudio.

Calculando las anexiones de la variable la motivación

Estadísticos de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,891	20

Midiendo los ítems de la variable desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,918	20

## CAPITULO IV RESULTADOS

### 4.1. Análisis de los resultados

Tabla 3

La motivación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	20	40,0	40,0	40,0
	Bajo	6	12,0	12,0	52,0
	Medio	24	48,0	48,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**Fuente:** Interrogatorio aplicados a trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019

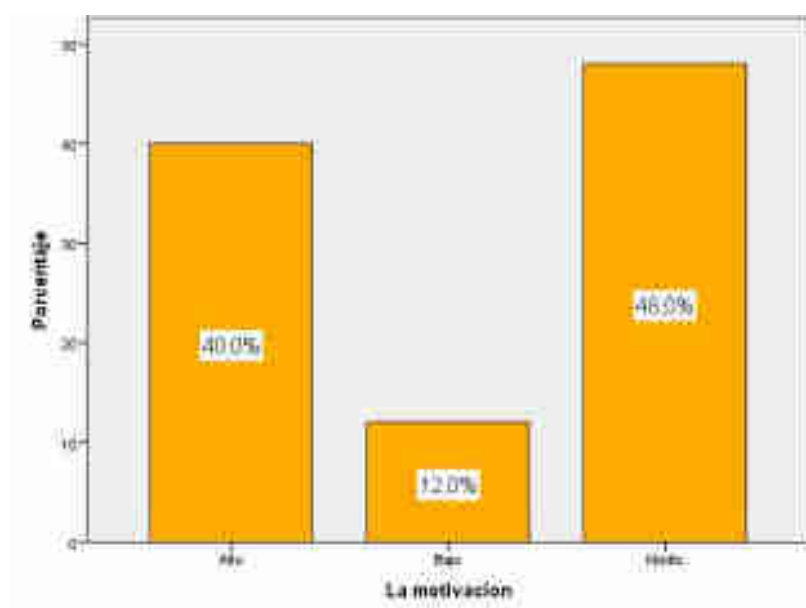


Figura 1

De la fig. 1, un 48,0% de trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019 lograron un nivel medio en la variable motivación, un 40,0% obtuvieron un nivel alto y un 12,0% lograron un nivel inferior.

**Tabla 4**

Factores motivacionales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	19	38,0	38,0	38,0
	Bajo	6	12,0	12,0	50,0
	Medio	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Fuente:** Interrogatorio aplicados a trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019

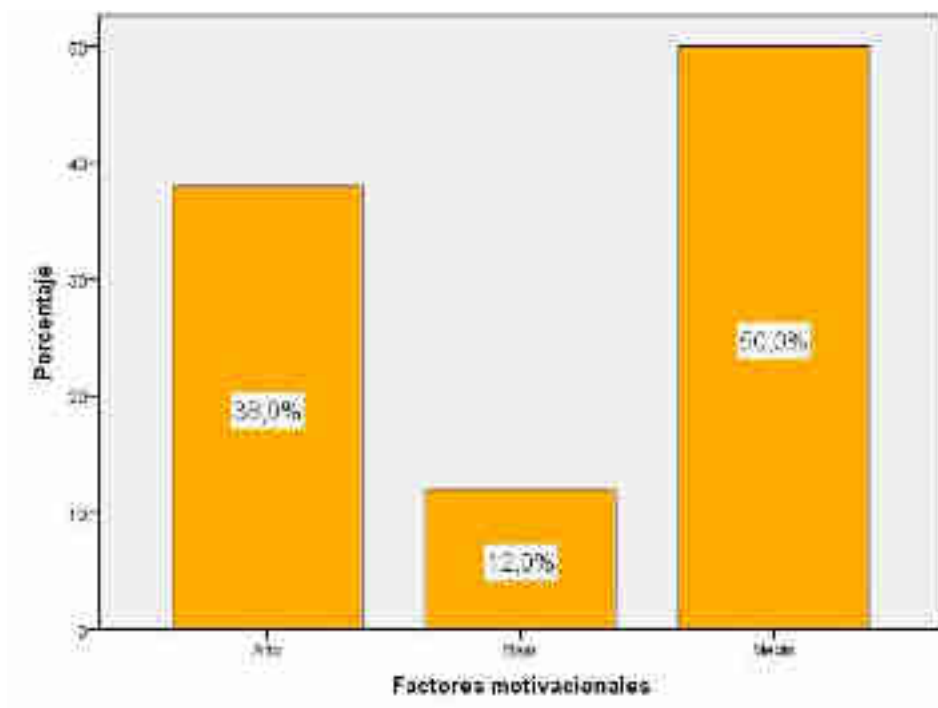


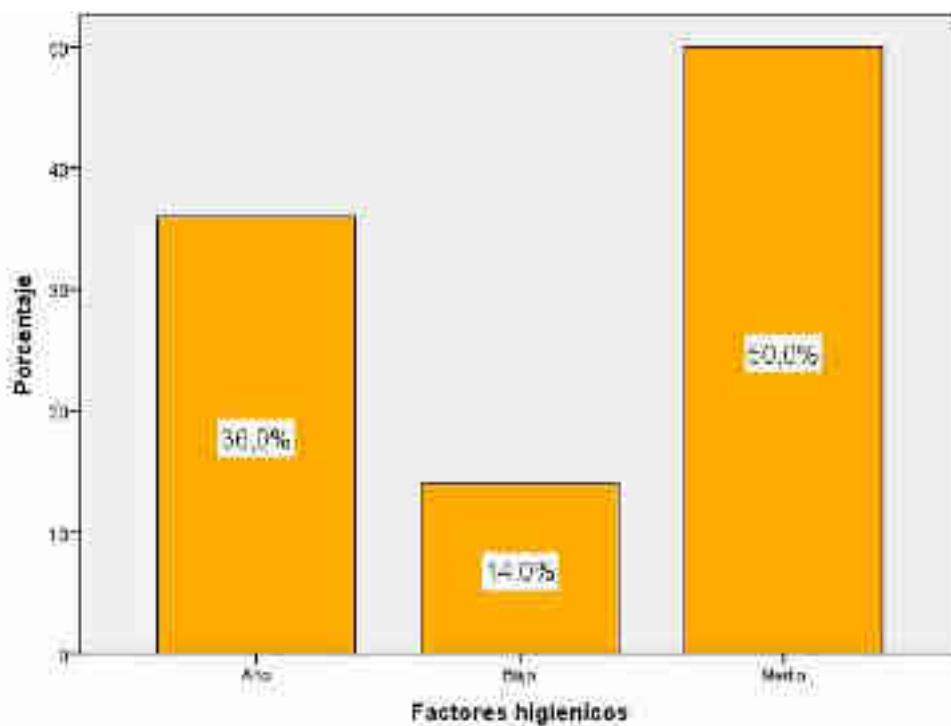
Figura 2

De la fig. 2, un 50,0% de trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019 lograron un nivel medio en la dimensión factores motivacionales, un 38,0% obtuvieron un nivel alto y un 12,0% se adquirieron un nivel pequeño.

**Tabla 5**

Factores higienicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	18	36,0	36,0	36,0
	Bajo	7	14,0	14,0	50,0
	Medio	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Fuente:** Interrogatorio aplicados a trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019



**Figura 3**

De la fig. 3, un 50,0% de trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019 lograron un nivel medio en la dimensión factores higiénicos, un 36,0% alcanzaron un nivel alto y un 14,0% lograron un nivel bajo.

**Tabla 6**

Desempeño laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	28	56,0	56,0	56,0
	Bajo	5	10,0	10,0	66,0
	Medio	17	34,0	34,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

**Fuente:** Interrogatorio aplicados a trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019

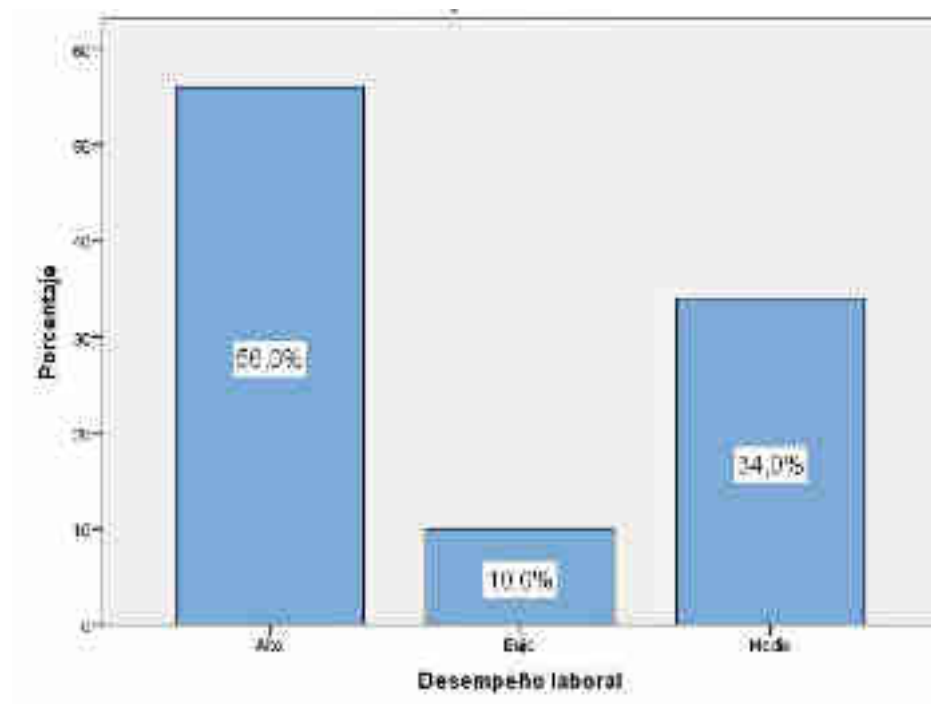


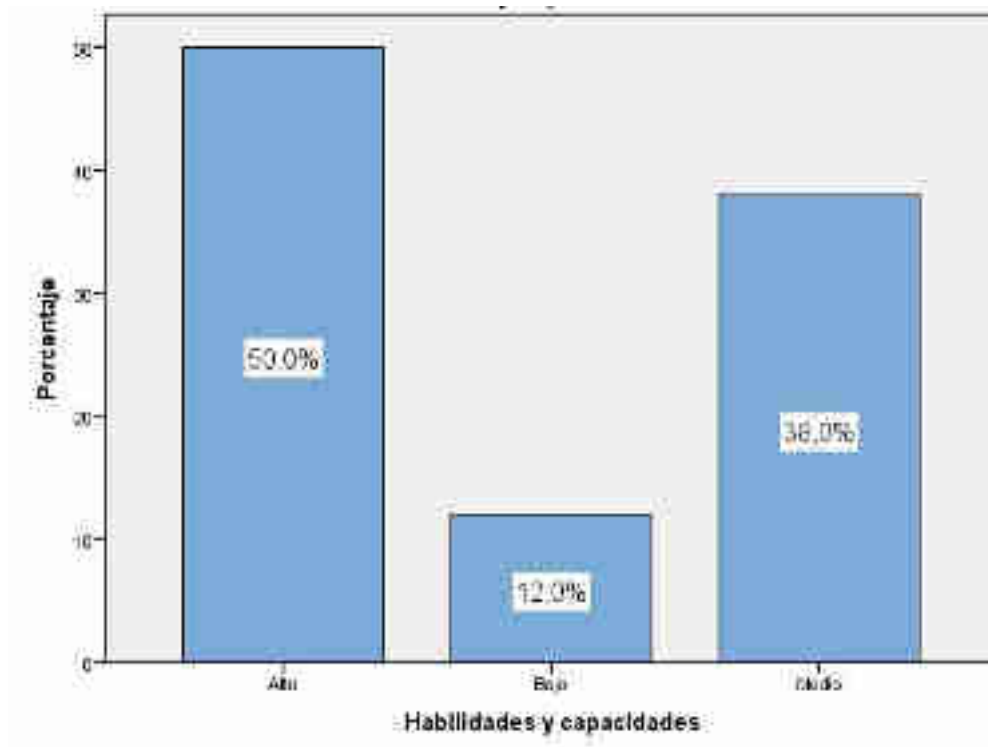
Figura 4

De la fig. 4, un 56,0% de trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019 lograron un nivel alto en la variable desempeño laboral, un 34,0% alcanzaron un nivel medio y un 10,0% obtuvieron un nivel bajo.

**Tabla 7**

<b>Habilidades y capacidades:</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válidos	Alto	25	50,0	50,0	50,0
	Bajo	6	12,0	12,0	62,0
	Medio	19	38,0	38,0	100,0
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Interrogatorios aplicados a trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019



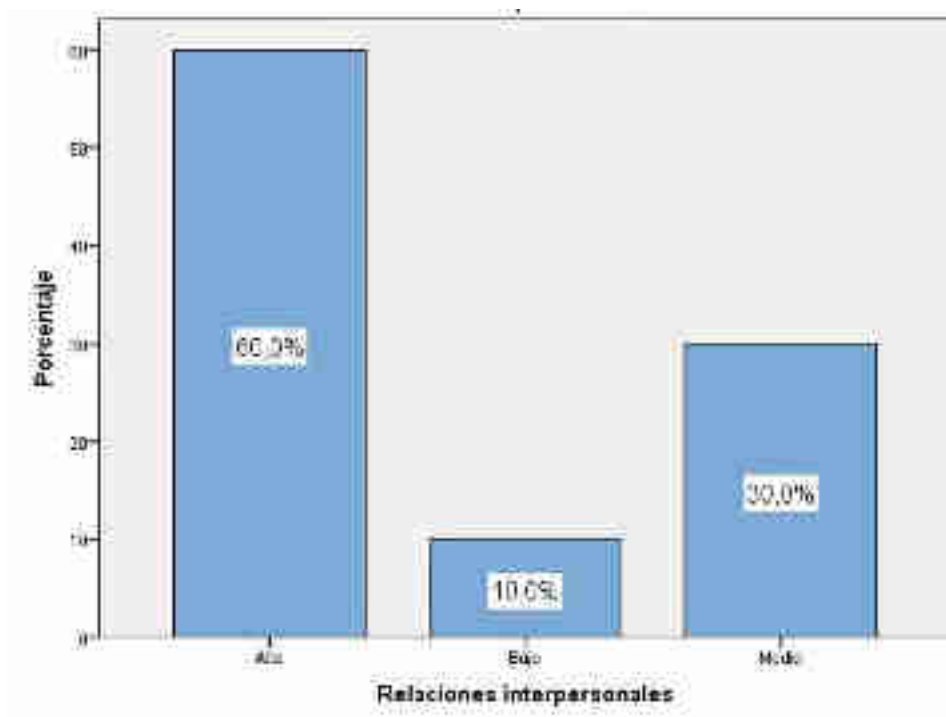
**Figura 5**

De la fig. 5, un 50,0% de trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019 lograron un nivel alto en la dimensión habilidades y capacidades, un 38,0% se obtuvieron como resultado medio y 12,0% lograron nivel bajo.

**Tabla 8**

Relaciones interpersonales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	30	60,0	60,0	60,0
	Bajo	5	10,0	10,0	70,0
	Medio	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Fuente:** Interrogatorio aplicados a trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019



**Figura 6**

De la fig. 6, un 60,0% de trabajadores del hotel tres estrellas El Tauro de Huancané - Puno 2019 se lograron un resultado de alto en la dimensión relaciones interpersonales, un 30,0% lograron un nivel mediano y un 10,0% alcanzaron un nivel bajo.

## 4.2. Prueba de Normalidad de Kolmogorov - Smirnov

**Tabla 9**

*Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov*

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores motivacionales	,151	50	,006
Factores higiénicos	,251	50	,000
La motivación	,176	50	,001
Habilidades y capacidades	,266	50	,000
Relaciones interpersonales	,199	50	,000
Desempeño laboral	,205	50	,000

En la tabla 9 nos ilustra resultados de prueba bondadosa con ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K-S). percibiendo entre las variables no se acercan a distribución uniforme ( $p < 0.05$ ). En tal caso completo a la determinación de correlación con las variables y dimensiones, como prueba estadísticamente a utilizar sería no paramétrica: Experimento de Correlación de Spearman.



### 4.3. Prueba de Hipótesis

#### Hipótesis general

Hipótesis Alternativa **H<sub>a</sub>**: La motivación tiene relación significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel tres estrellas “El Tauro” de Huancané 2019

Hipótesis nula **H<sub>0</sub>**: La motivación no tiene relación significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel tres estrellas “El Tauro” de Huancané 2019

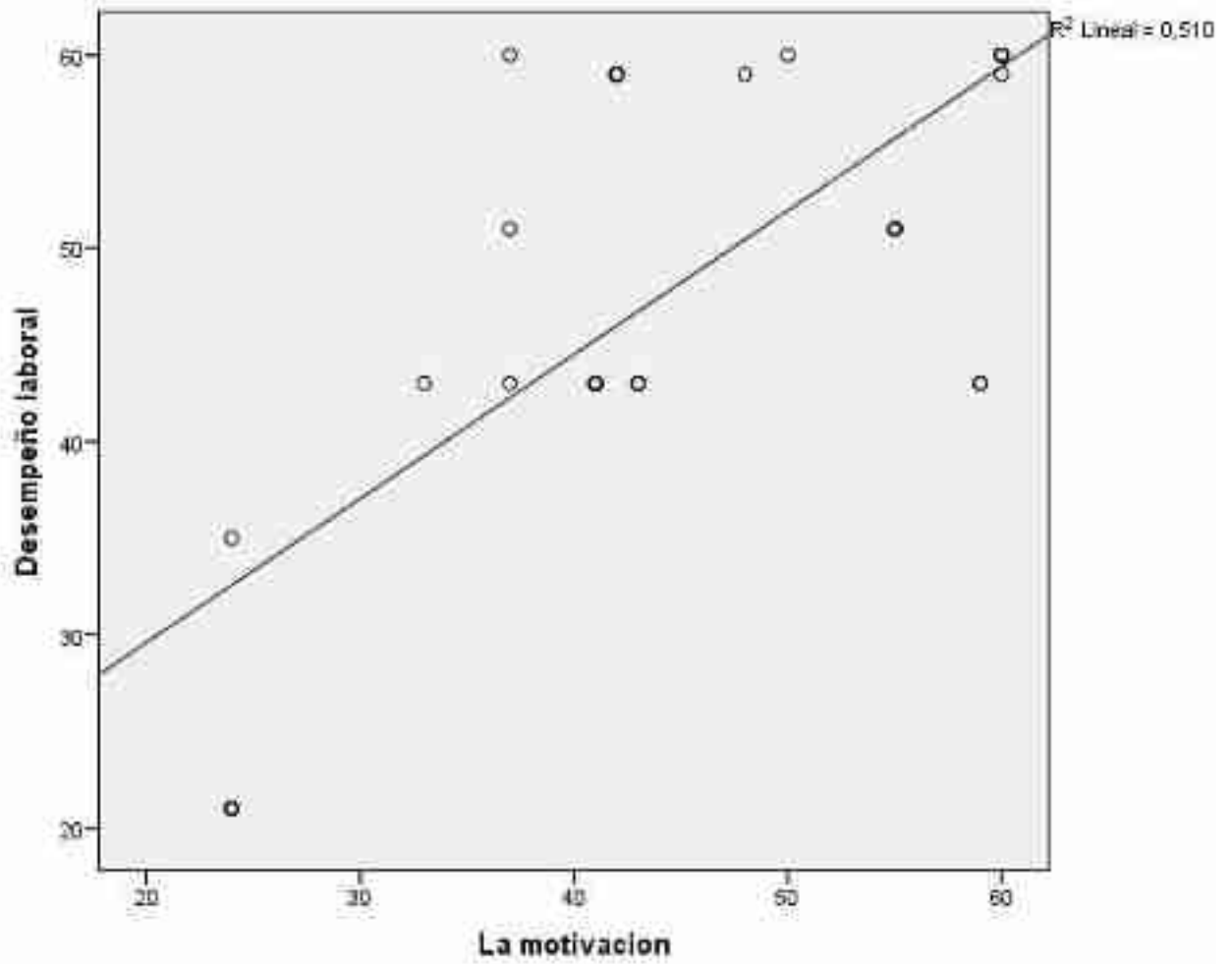
**Tabla 10**

*Motivación y el desempeño laboral*

Correlaciones				
		La motivación		Desempeño laboral
Rho de Spearman	La motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 10 nos demuestra una coeficiencia correlacional de  $r=0,687$  con valor Significativo (bilateral)  $<0,05$  datos que nos permite admitir la hipótesis alternativa y refutar la hipótesis revocada. Por lo que se lo que es evidente que está relacionado con la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel tres estrellas “El Tauro” de Huancané 2019. Se demuestra que la magnitud es buena.



**Figura 7.** La motivación y el desempeño laboral

### Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativo **H<sub>a</sub>**: Los factores de motivación se relacionan muy significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019

Hipótesis nula **H<sub>0</sub>**: Los factores motivacionales no está relacionado de manera significativa en el desempeño laboral de colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019

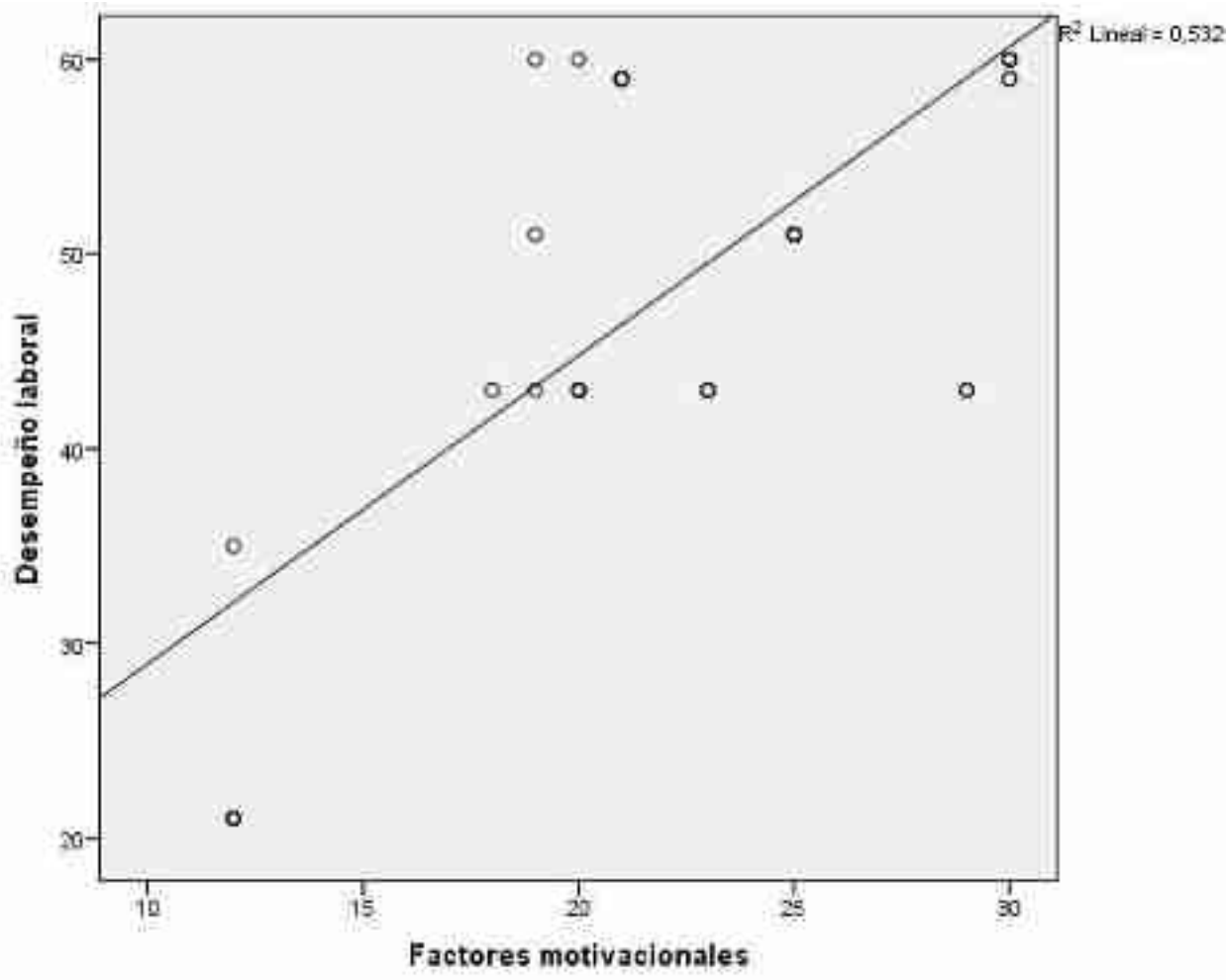
**Tabla 11**

*Los factores de motivaci y el desempeño laboral*

Correlaciones				
		Factores motivacionales		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores motivacionales	Coefficiente de correlación	1,000	,665
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,665	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

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

La tabla 11 nos muestra demuestra un factor correlacional de  $r=0,665$  con valor Significativo (bilateral)  $<0,05$  donde nos permite admitir la hipótesis alternativo y se impugna la hipótesis cancelada. Por tanto, es evidente que concurre a relación con los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019. Se demuestra que la magnitud es buena.



**Figura 8.** Los factores motivacionales y el desempeño laboral

## Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa **H<sub>a</sub>**: Los factores higiénicos si se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019.

Hipótesis nula **H<sub>0</sub>**: Los factores higiénicos refleja no relacionarse significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019.

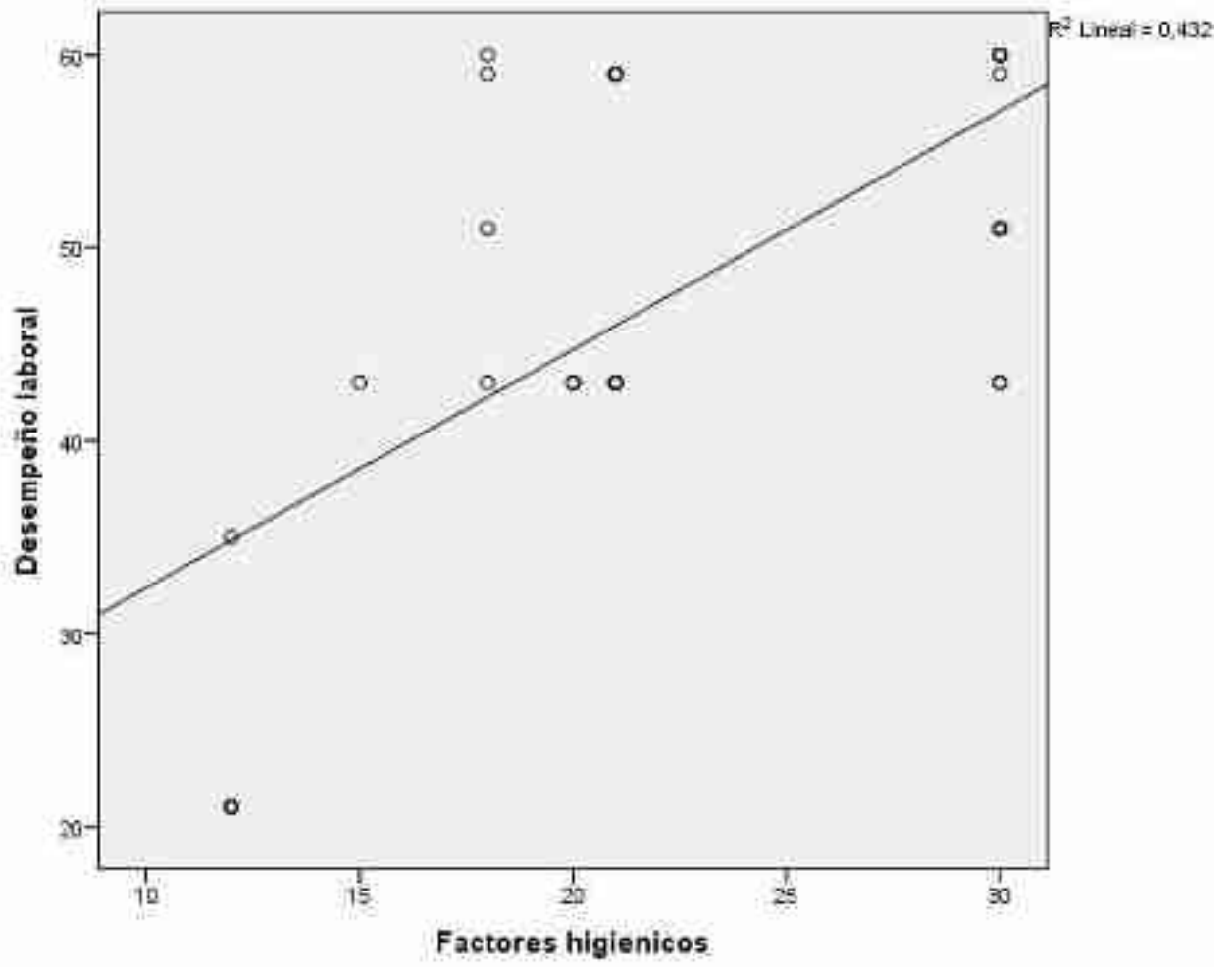
**Tabla 12**

*Los factores higiénicos y el desempeño laboral*

Correlaciones			Factores higienicos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores higienicos	Coefficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

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

La tabla 12 nos demuestra un factor de correlacional de  $r=0,597$  con valor Significativo (bilateral)  $<0,05$  con admite la hipótesis alterna y se refuta la hipótesis abolida. Por tanto, es evidente que existe relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019. Se demuestra que la magnitud es moderada.



**Figura 9.** Los factores higiénicos y el desempeño laboral

## CAPITULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión De Resultados

En el objetivo principal de la investigación estuvo, fundamentar en qué modo se relaciona la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019, Demostró que está en relación significativamente con la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores. De igual forma tiene relación con los aportes de Bedoya (2005) donde afirma que hay que evaluar el desempeño de acuerdo al tipo de actividad que realizan.

La segunda hipótesis detalla se establece que tiene la relación significativa con la sustentación de García A, (2013) Concluido. 1. No está demostrado el parámetro para la afiliación de personal a la organización, donde defina la cualidad solicitado y al mismo tiempo garantizar mejor desenvolvimiento en el progreso en sus actividades laborales; conforme lo manifestado en 82% de los colaboradores encuestados y al responsable del talento humano. 2. La gestión del talento humano en la organización de estudio, no tiene la estructura tomando en cuenta los procedimientos que conduzca a producir actuación permisible de los recursos humanos disponibles; exclusivamente se realiza acciones amparadas en estos aspectos; durante las entrevistas fueron verificados donde no existen el departamento de recursos humanos con el instrumento técnico 3. En los reclutamientos y selección del personal, no fueron realizados empleando las técnicas con materiales que admitan hacer la evaluación de instrucciones, destrezas y cualidades de los peticionarios, y con ello permitir hacer la selección de los mejores candidatos. Existiendo así la selección del personal facultativa, el 64% del personal colaborador. 4. en su oportunidad no fueron difundidos el respectivo plan de capacitación y ejecución afines a la necesidad institucional donde favorezca a fortalecer ilustraciones específicas para la ejecución de actividades, asimismo en el crecimiento de habilidades. En el desarrollo de las interrogantes y el reconocimiento de documentos se comprueba el abandono del plan. 5. Las evaluaciones en el desempeño laboral es observada como si fuera una exigencia mas no así, principio de indagación que suministra las identificaciones necesarias en el plan de capacitación e nivelar del trabajador en su desarrollo 82% del personal indica no ser partícipes en las evaluaciones.

Así mismo la investigación de Aguirre (2005) se concluye que la “Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas”, explicó que es correlacional positiva alta. 2. La selección de personal y calidad del trabajo, indica que está en correlación efectiva moderadamente, entre selección de personal y la calidad del trabajo.



## 5.2. Conclusiones

PRIMERO: Conforme se puede observar de la tabla 10 nos demuestra un coeficiente correlacional en  $r=0,687$  de equivalente Significativo (bilateral)  $<0,05$  en el que se puede admitir el hipótesis alternativo y se impugna la hipótesis revocada. Por tanto, se puede evidenciarla existencia de relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel tres estrellas “El Tauro” de Huancané 2019. Se demuestra que la magnitud es buena.

SEGUNDO: Como se observa en la 11 nos demuestra un coeficiente correlacional en  $r=0,665$  de Significativo (bilateral)  $<0,05$  en lo que se acepta la hipótesis alternativa y se impugna la hipótesis revocada. Hecho que es evidenciada la existencia de relación con los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019. Se demuestra que la magnitud es real.

TERCERO: Tabla 12 nos demuestra un coeficiente correlacional en  $r=0,597$  en Significativo  $<0,05$  por lo que nos permite admitir la hipótesis alternativo y se impugna la hipótesis revocada. Evidenciándonos por lo tanto la existencia de relación con los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019. Se demuestra que la magnitud es moderada.

### 5.3 Recomendaciones

PRIMERO. Se recomienda a los responsables del Hotel 3 estrellas “El Tauro de Huancané en la Región Puno, implementar programas de motivación para con sus colaboradores como: reconocimiento por iniciativa y aportes, premios mensuales con el objetivo de mejorar progresivamente su desempeño laboral y prestar un servicio de calidad a los clientes que concurren al Hotel

SEGUNDO Se recomienda a los responsables del Hotel 3 estrellas “ El Tauro de Huancané, implementar programas de capacitación periódica para los colaboradores, empleando alianzas estratégicas entre las instituciones y/o empresas especializados y dar facilidad a los que tienen la oportunidad de auto capacitación por parte de los trabajadores

TERCERO Recomendamos a los responsables del Hotel “El Tauro” poner en práctica evaluación periódica de los del desempeño laboral y dar a conocer resultados favorables y dificultades implementando medidas correctivas con miras de alcanzar la visión de desarrollo del Hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancane

## **CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACION BIBLIOGRAFICA.**

### **5.1. Fuentes Bibliográficas**

Alles, M. (2005). Desarrollo del talento humano basado en competencias. México: ed. Granica.

Alles, M. (2015). Cuestiones sobre Gestión de Personas. México: ed. Granica.

Andrade Simón. (2009). “Diccionario de Economía”. 3ra. Edición. Lima: editorial Andrade.

Bohlander, George, Sherman, Arthur & Snell, Scott. (2001). Administración de Recursos Humanos España.: Cengage Learning Editores.

Cook, Marshall. (2010). Coaching Efectivo. Bogotá: Mc. Grawhill.

Chiavenato, Idalberto (2009). “Introducción a la Teoría General de la Administración”. Séptima Edición, México: Mac. Graw Hill.

Diéz de Castro. (2010). “Administración y Dirección” México: Interamericana.

Ezquiaga, Guillermo. Claves para orientar el desarrollo laboral. España: Editorial Ziur,

Fischman, D. (2014). Motivación 360° Como incrementarla en la vida y en la empresa. Perú. Editorial Planeta.

Licha, Isabel. (2009). El enfoque de Gerencia Social. En diseño y gerencia de políticas y programas sociales. Washington DC: Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES).

Montenegro, A., Ignacio Abdón (2005). Aprendizaje y Desarrollo de las Competencias. Colombia, Magisterio.

Munuera Alemán, José Luis y Rodríguez Escudero, Ana (2007). Estrategias de Marketing, un enfoque basado en el proceso de dirección. Madrid: ESIC.

- Oliveira Da Silva Reinaldo (2011). "Teorías de la Administración". México: International Thomson Editores.
- Palomo, M. (2006). El perfil competencial del puesto de director/a de marketing en organizaciones de la comunidad de Madrid. Madrid, España, ESIC, Pinson, Linda y Jinnett,
- Jerry. (1998). 20 pasos para desarrollar tu negocio. México, upstart Publishing Company.
- Pujay C y Rudy Cuevas C. (2008). Estadística e Investigación. Lima: editorial San Marcos
- Ulrich, Dave & Zadunaisky, Gabriel. (1997). Recursos Humanos Champions. México: Ediciones Granica S.A.
- Rábago, Eduardo. (2010). Gestión por Competencias. España, Gesbiblio,
- Robbins Stephen y Coulter. (2011). "Administración. Octava Edición. México: Pearson
- Sagi, Luis. (2004). Gestión por Competencias. Madrid, España, ESIC.
- Servitje, R. (2003). Bimbo, Estrategia de éxito empresarial. México, Pearson.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### LA MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DEL HOTEL 3 ESTRELLAS “EL TAURO” DE HUANCANE 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo se relacionan los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los factores higiénicos en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Fundamentar de qué manera se relaciona la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>Determinar la relación de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019</p> <p>Establecer la relación que existe entre los factores higiénicos en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019.</p>	<p><b>General</b></p> <p>La motivación tiene relación significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel tres estrellas “El Tauro” de Huancané 2019</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Los factores motivacionales se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019</p> <p>Los factores higiénicos se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel 3 estrellas “El Tauro” de Huancané 2019</p>	<p><b>X: La motivación</b></p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Logros</li> <li>*Reconocimiento</li> <li>*Libertad y autonomía</li> <li>*Desarrollo y crecimiento</li> <li>*condiciones de ambiente de trabajo</li> <li>*Políticas organizacionales</li> </ul> <p><b>Y: Desempeño laboral</b></p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Niveles de conocimiento</li> <li>*Rendimiento académico</li> <li>* Aplicación de conocimiento</li> <li>* Empatía</li> <li>* Liderazgo</li> <li>* Responsabilidad demostrada en el trabajo</li> <li>* Niveles de influencia con los compañeros de trabajo</li> </ul>	<p><b>La población</b></p> <p>Conformada por los 50 colaboradores del Hotel 3 estrellas de Huancané 2019</p> <p><b>La muestra</b></p> <p>Estará conformado por el total de la población 50 colaboradores del Hotel 3 estrellas de Huancané 2019</p>	<p><b>Método:</b></p> <p>Científico aplicado no experimental</p> <p><b>Enfoque:</b></p> <p>Mixto Cuantitativo y cualitativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Descriptivo correlacional,</p> <p>X La motivación</p> <p>Y Desempeño laboral</p>

## CUESTIONARIO SOBRE: La motivacion

Pongo a disposición los interrogantes relacionados con la motivación de personal en el hotel tres estrellas El Tauro. Procure responder con toda libertad colocando el aspa (X) donde usted considere conveniente.

N°	DIMENSION	Siempre	A veces	Nunca
		3	2	1
	<b>DIMENSIÓN 1: Factores motivacionales</b>			
1	Trabajar en el hotel el Tauro es una opción para alcanzar tus objetivos profesionales			
2	Durante el desarrollo de tus actividades laborales sientes haber alcanzado tus metas			
3	La empresa reconoce tus logros alcanzado en el desarrollo de tu trabajo			
4	La empresa tiene implementado incentivos de reconocimiento para sus colaboradores			
5	La empresa otorga facultades para desempeñarse para poner en práctica tus conocimientos			
6	Consideras que tus actividades diarias deben tener libertad para tus decisiones			
7	Consideras necesario contar con autonomía para cumplir tus obligaciones laborales			
8	Trabajar en el Hotel El Tauro es una oportunidad para poner en práctica tus conocimientos			
9	La empresa tiene programas de capacitación orientado al desarrollo personal			
10	La empresa otorga facilidades para tus capacitaciones que permitan tu desarrollo personal			
	<b>DIMENSIÓN 2: Factores higiénicos</b>			
11	El ambiente laboral en el Hotel El Tauro es acogedor			
12	Las relaciones humanas en tu centro laboral mantienen buen clima laboral			
13	La empresa te proporciona implementos adecuados para el cumplimiento de tu trabajo			
14	Mantienes buenas relaciones con tus compañeros de trabajo en el hotel El Tauro			
15	Tus compañeros de trabajo incentivan mantener buen clima laboral			
16	La empresa cumple puntualmente con el pago de tus remuneraciones			

<b>17</b>	El sueldo que ofrece la empresa cubre tus necesidades básicas y desarrollo económico			
<b>18</b>	La administración del hotel practica buena política laboral para con sus colaboradores			
<b>19</b>	Deseas que las políticas laborales se mejoren			
<b>20</b>	La administración del hotel otorga seguridad en el puesto de trabajo asignado			

**CUESTIONARIO SOBRE: DESEMPEÑO LABORAL**



Pongo a disposición los interrogantes relacionados con desempeño laboral, en el hotel tres estrellas El Tauro. Procure responder con toda libertad colocando el aspa (X) donde usted considere adecuado.

N°	DIMENSIONES / ítems	Siempre	A veces	Nunca
		3	2	1
	<b>DIMENSIÓN 1: habilidades y Capacidades</b>			
1	Consideras que los trabajadores de tu centro de trabajo mantienen responsabilidad en el trabajo.			
2	las habilidades para cumplir con tu trabajo tienen reconocimiento			
3	En tu centro de trabajo se evalúa la disciplina			
4	El nivel de conocimiento en tu trabajo se hace público por parte de responsables de la empresa			
5	Consideras que tu nivel de conocimiento es compatible con las funciones			
6	El nivel de conocimiento de los trabajadores se toma en cuenta por los jefes			
7	El nivel de conocimiento que posees es el adecuado			
	<b>DIMENSIÓN 2: Relaciones Interpersonales</b>			
8	El nivel de conocimiento de los trabajadores es tomado en cuenta para distribuir funciones			
9	La asignación de funciones está basada en conocimiento del personal			
10	En El Hotel el tauro premia las responsabilidades demostradas			
11	La irresponsabilidad para el cumplimiento de funciones es sancionada			
12	Los jefes mantienen empatía con las necesidades de los trabajadores			
13	Entre los trabajadores practican la empatía			

<b>14</b>	Consideras que el liderazgo es importante			
<b>15</b>	El estilo de liderazgo organización consideras adecuado			
<b>16</b>	Mantienes liderazgo entre tus compañeros de trabajo			
<b>17</b>	Tu desempeño laboral ejerce liderazgo			
<b>18</b>	Consideras que ser jefe tiene influencia hacia los demás			
<b>19</b>	Las tareas asignadas ejerce influencia para con los demás			
<b>20</b>	Las disposiciones impartidas por los jefes tiene influencia hacia los trabajadores de la universidad			