



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL
LA PRINCESA EN EL AÑO 2016, LINCE**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION EN TURISMO Y
HOTELERIA**

AUTORA

SANCHEZ MATOS LESLIE KAROLET

ASESOR

MG. MIGUEL ÁNGEL RUIZ PALACIOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA - PERU

Año 2016

PÁGINA DEL JURADO

MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS

MGTR. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS

MGTR. CARLOS TOVAR ZACARIAS

Dedicatoria

A Dios por iluminarme y guiarme siempre.
A mi familia por su comprensión y apoyo
incondicional en este largo camino
profesional

Agradecimiento

A mis padres que me alentaron siempre y me enseñaron a no rendirme ante cualquier dificultad y que soy capaz de para lograr mis metas y objetivos si me lo propongo.

A todos los docentes que me brindaron de conocimientos y orientación en esta larga trayectoria en mi formación profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Leslie Karolet Sanchez Matos con DNI N° 76736233, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de noviembre del 2016

Leslie Karolet Sanchez Matos

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Desempeño laboral de los colaboradores del hotel La Princesa en el año 2016, Lince", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración en turismo y hotelería.

Sanchez Matos, Leslie Karolet

ÍNDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática.....	IX
1.2 Trabajos Previos.....	XI
1.3 Marco teórico.....	14
1.3.1 Desempeño laboral.....	14
1.3.2 Bases legales.....	16
1.3.3 Dimensiones del desempeño laboral.....	23
1.3.4 Teorías relacionadas con el desempeño laboral.....	28
1.3.5 Sector hotelero.....	43
1.3.6 Datos de la empresa.....	44
1.4 Formulación del Problema.....	49
1.5 Justificación.....	49
1.6 Objetivos.....	50
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de Investigación.....	51
2.2 Operacionalización de la Variable.....	52
2.3 Población y muestra.....	53
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	53
2.5 Métodos de análisis de datos.....	55
2.6 Aspectos éticos.....	55
III. RESULTADOS.....	55
IV. DISCUSIÓN.....	85
V. CONCLUSIÓN.....	89

VI. RECOMENDACIONES.....	91
VII. REFERENCIAS.....	92

ANEXOS

RESUMEN

La investigación, que fué titulada: Nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa en el año 2016, Lince, ha dado respuesta al problema: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa en el año 2016, Lince?, teniendo como objetivo general: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa en el año 2016. La metodología empleada para la presente investigación estuvo relacionada a un enfoque cuantitativo. Esta es una investigación de nivel descriptivo y de un diseño no experimental ya que no se manipulo datos. La muestra estuvo representada por 31 colaboradores en total de todas las áreas del Hotel La Princesa, que laboran en el presente año. La técnica que fue empleada para esta tesis fue la encuesta y el instrumento para recolectar la información sobre la variable de estudio fue el cuestionario que estuvo constituido por 22 preguntas en la escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo) que brindo información sobre el desempeño laboral a través de sus distintas dimensiones (orientación de resultados, calidad del trabajo, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, organización del trabajo). La investigación concluye que existe un nivel medio desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa en el año 2016, Lince.

Palabras clave: Desempeño laboral, orientación de resultados, calidad del trabajo, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo, organización del trabajo.

ABSTRACT

The research, which was entitled: Level of work performance of employees of Hotel La Princesa in 2016, Lince, has answered the problem: What is the level of work performance of employees of Hotel La Princesa in 2016, Lince?, having as general objective: To determine the level of work performance of the collaborators of Hotel La Princesa in the year 2016. The methodology used for the present investigation was related to a quantitative approach. This is a descriptive level research and a non-experimental design since no data was manipulated. The sample was represented by 31 collaborators in total of all the areas of the Hotel La Princesa, that work in the present year. The technique that was used for this thesis was the survey and the instrument to collect the information about the study variable was the questionnaire that consisted of 22 questions on the Likert scale (totally disagree, disagree, agree or Disagree, agree, fully agree) that provides information about the work performance through its different dimensions (results orientation, quality of work, interpersonal relationships, initiative, teamwork, work organization). The research concludes that there is a medium level of work performance of the employees of Hotel La Princesa in 2016, Lince.

Key words: Work performance, results orientation, quality of work, interpersonal relationships, initiative, teamwork, work organization