



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA.**

Desempeño Laboral de los Colaboradores de un Hotel de Santa Clara, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería.**

AUTORAS:

Bernabel Huallullo, Rocio Roxana (orcid.org/0000-0001-6290-867X)

Vasquez Inca, Rosalinda (orcid.org/0000-0002-5373-0045)

ASESOR:

Mg. Ferré Quispe, Luis Jesús (orcid.org/0000-0001-9243-2668)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por guiarnos por el buen camino y darnos la fuerza de continuar y culminar el proyecto de tesis, a nuestros padres quienes son el pilar más importante de nuestras vidas quienes nos impulsaron a seguir avanzando, demostrándonos cariño y apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradecemos a dios en primera instancia por no dejarnos caer en situaciones problemáticas que puedan haber ocurrido durante el proceso de formarnos como profesionales, asimismo por la buena salud y por darnos siempre las fuerzas para seguir adelante

A nuestros padres por habernos inculcados valores que hoy en día nos hace sentir orgullosas de sí mismas y por impulsarnos siempre a seguir luchando, brindándonos su apoyo y amor día a día.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen.....	v
Abstract	1
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	20
3.2 Variable y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5 Procedimientos.....	27
3.6 Método de recolección de datos.....	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES.....	52
VII. RECOMENDACIONES	53
Referencias	54
ANEXOS.....	61

Resumen

La investigación presente lleva por título “Desempeño Laboral de los Colaboradores de un Hotel de Santa Clara, 2022.” La tesis tiene como objetivo general Identificar el desempeño laboral de los colaboradores de un hotel en Santa clara,2022 En cuanto a la Metodología se optó por trabajar con una investigación básica, con un diseño de investigación no experimental, nivel descriptivo, así mismo con el alcance transversal de un enfoque cuantitativo y una población finita de aproximadamente 99 colaboradores, seguidamente el proceso de recolección de datos que se aplicaron fueron las encuestas previamente validadas y la visión, las cuales se han usado y nos han permitido obtener los resultados.

Finalmente se hizo uso de programa SSPS para poder obtener los resultados de nuestra variable interpretando cada tabla de frecuencia obtenida, así mismo se explicó y comparo los resultados obtenidos con distintos autores llegando a conclusiones que responden cada uno de nuestros objetivos y por último se redactó algunas recomendaciones para la mejora de la problemática.

Palabras Clave: Colaboradores, desempeño laboral, trabajo en equipo.

Abstract

The present investigation is entitled "Work Performance of the Employees of a Hotel in Santa Clara, 2022." The general objective of the thesis is to identify the work performance of the collaborators of a hotel in Santa Clara, 2022. Regarding the Methodology, it was decided to work with a basic investigation, with a non-experimental research design, descriptive level, as well as with the cross-sectional scope of a quantitative approach and a finite population of approximately 99 collaborators, then the data collection process that was applied were the previously validated surveys and the vision, which have been used and have allowed us to obtain the results.

Finally, the SSPS program was used to obtain the results of our variable by interpreting each frequency table obtained, as well as explaining and comparing the results obtained with different authors, reaching conclusions that respond to each of our objectives and finally some were written. recommendations to improve the problem.

Keywords: Collaborators, job performance,teamwork.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo se realizó en una empresa hotelera ubicada en el Distrito de Santa clara, se encarga del servicio del todo incluido en el sector hotelero resort, se pudo reconocer una problemática la cual es referente al desempeño laboral de los colaboradores. Esto fue un motivo para llevar a cabo un estudio referente a la problemática, con el único fin de perfeccionar el desempeño laboral de los colaboradores de la organización hotelera para un buen desarrollo de actividades a realizar.

En esta etapa laboral los principales requisitos primordiales que se requieren para laborar en el sector hotelero es el profesionalismo las cualidades y competencias laborales, no solo referente al conocimiento de la teoría sino también en lo práctico. Es por eso que las grandes organizaciones evalúan cada detalle a los postulantes para identificar quién está apto y quién no lo está para un puesto determinado, por ello es fundamental y primordial evaluar el desempeño laboral.

A nivel mundial, Indacochea, Porraspita, Ganchozo (2018), menciona que el desempeño laboral es un campo de trabajo consolidado en las instituciones de Educación Superior (IES) y es la que se encarga de confrontar el mejoramiento del desempeño laboral para fortalecer la competitividad, por la cual se debe implementar innovación y técnicas para brindar un progreso de mejora continua en capacidades, aptitudes y destrezas o habilidades del trabajador. Esto marca la diferencia entre un individuo u otro diferenciándolos en su nivel del desempeño laboral, teniendo como finalidad valorar y apreciar el rendimiento laboral del talento humano. Para enfocarnos más a esto sin dar importancia a otros componentes o factores que se establecen como algo fundamental al momento de precisar los elementos importantes y puntos claves.

Respecto a la problemática del desempeño laboral en el nivel internacional, Robbins, Jug (2013) refieren que el desempeño laboral es la manera en la cual los trabajadores llevan a cabo las tareas asignadas por sus empleadores en relación al puesto de ocupación. De acuerdo con la definición anterior todo trabajador tiene que ofrecer capacidades, habilidades y actitud para poder ejecutar sus funciones, deberes u obligaciones que se les son asignados, donde su desempeño y

responsabilidad en sus acciones son constantemente evaluadas. Por tal motivo, dentro del desempeño laboral es necesario contar con factores que logren superar las expectativas del evaluador y así pueda contribuir positivamente con los objetivos de las empresas.

A nivel nacional Medina (2017), Comenta que las empresas sólo invierten un 30% en las capacitaciones para los trabajadores. En el Perú el desempeño laboral se está viendo afectado por el estrés que atraviesan los colaboradores por diferentes motivos ya sean personales, familiares, falta de identidad con la empresa o por la presión que sienten en sus labores. El más común de los factores mencionados es que gran parte de colaboradores no sienten identidad con la empresa para la cual se encuentran laborando, por tal motivo es que muchos proyectos no se llegan a ejecutar por falta de actitud y compromiso de trabajar en equipo. El 70% de las empresas privadas y estatales del país padecen también de esta problemática, sin embargo, son escasas las organizaciones que se preocupan en buscar una posible solución que ayude a sus colaboradores con respecto al manejo del estrés; aun así, las diferentes empresas e instituciones públicas equivocadamente amplían las horas de trabajo a sus empleados llegando a pensar que de esa manera se genera más productividad e ingresos para la organización. Aquello es un completo error que aplican, puesto que los resultados son desfavorables para la empresa, pues provocan que el personal termine agotado y enfermo ocasionando el desgaste en el potencial de los empleados al no tener una política de trabajo que sepa retener y aprovechar el buen talento y desempeño laboral de cada personal.

Por otra parte, Laza (2012), citado por Zelaya (2018), refiere que el desempeño laboral es la forma en la cual el colaborador lleva a cabo sus funciones y ejecuta sus labores diarias dentro de su centro de trabajo. Manteniendo como principal fuente a la motivación el cual permite desenvolverse y desarrollar con éxito las labores asignadas por la organización más aún cuando el recurso humano es el elemento determinante para un excelente rendimiento. Como bien dice el autor cada ser humano tiene el potencial de resolver labores diarias ya sean personales o laborales siendo antes motivados por una razón en específico la cual permite que

piensen en diversos modos y formas de lograr resolver su actividad obteniendo una lluvia de ideas que los lleva a lograr en muchas ocasiones los resultados requeridos.

En la capital de lima si analizamos minuciosamente hoy por hoy muchos de los trabajadores optan por renunciar ya que, al no estar conforme con el salario, horario, ambiente laboral o falta de oportunidades para el crecimiento personal, ven la manera de buscar otro empleo ya que al sienten que sus esfuerzos por cumplir las expectativas del empleador no son reconocidos como debe ser. Un claro ejemplo acerca de esto es que un 86% de trabajadores renuncia ya que no le agrada el ambiente laboral a causa de sus jefes o encargados al momento de delegar funciones, mientras que el otro 14% restante lo hacen por inconformidades en su ingreso salario percibido y la poca presencia de planes de crecimiento o capacitaciones, (Gestión, 2019).

Respecto a la realidad problemática se planteó un problema en general y de la misma manera cinco específicos estas son: ¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022?, así mismo los problemas específicos son: ¿Qué competencia de logro y acción poseen los colaboradores de un Hotel en Santa Clara,2022?,el segundo problema específico ¿Qué competencias gerenciales poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022?,el tercer problema específico ¿Qué competencias cognitivas poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022?, el cuarto problema específico ¿Qué competencias de eficacia personal poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022?, el quinto problema específico ¿Qué competencias de ayuda y servicio poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022?.

Continuando con la justificación práctica, se indicó que al finalizar el proyecto se obtuvo una herramienta la cual ayudó a medir y evaluar el desempeño laboral, seguidamente se procedió a generar la recomendaciones respectivas y adecuadas para el mejoramiento de la problemática. Según el autor Alvares (2019) nos menciona que esto implica describir de qué modo los resultados de la investigación servirán para cambiar la realidad del ámbito de estudio. Así, un estudio enfocado en evaluar la aceptación de las nuevas tecnologías en el campo de la logística servirá a las empresas proveedoras de estos servicios para saber qué posibilidades tienen de ofertar sus productos y servicios; asimismo, la investigación podría

proporcionar algunas necesidades específicas por parte de las empresas.

En cuanto a la justificación metodológica, el estudio se adecuó metodológicamente, puesto que el proceso se llevó de una manera ordenada y secuencial, con momentos previamente establecidos y con instrumentos ya validados anteriormente. Según el autor Alvares (2019) refiere que implica describir la razón de utilizar la metodología planteada. Es indispensable que se resalte la importancia de usar la metodología. Así, por ejemplo, se explica que para determinar los factores de emprendimiento internacional se realizará un grupo focal de modo que pueda conocerse a fondo las razones que tienen los recién graduados. Se debe hacer énfasis explicando las ventajas de utilizar el grupo focal en comparación con otras metodologías.

Por último, la justificación Teórica de la investigación presente es sobresaliente ya que la problemática conlleva a que los resultados arrojados en la investigación lleven a una reflexión y a un intercambio de pensamientos de la misma, para que así más adelante contribuya y aporte a las nuevas investigaciones semejantes o parecidas. Según el autor Alvares (2019) nos menciona que esto implica describir cuáles son las brechas de conocimiento existentes que la investigación buscará reducir. Se pueden ver distintas revistas que tienen una sección que solicitan la importancia de la investigación siendo la justificación teórica un elemento principal para justificar la importancia.

El objetivo general de este estudio es Identificar el desempeño laboral de los colaboradores de un hotel en Santa clara,2022 apoyándose de cinco objetivos específicos: el primer objetivo específico es Identificar las competencias de logro y acción poseen los colaboradores de un Hotel en Santa Clara,2022, el Segundo objetivo específico es Identificar las competencias gerenciales poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022, Tercer objetivo específico es Identificar las competencias cognoscitivas que poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022, Cuarto objetivo específico es Identificar las competencias de eficacia personal poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022 y para finalizar como quinto objetivo específico es Identificar las competencias de ayuda y servicio poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo expondremos los análisis realizados de las investigaciones de tesis que se realizó, así como fuente bibliográficos, con el único propósito de analizar el objetivo de la investigación.

A continuación, mostraremos antecedentes ya investigados por otros autores que serán tratados en esta investigación

Serpa (2019) en su investigación realizada tiene como principal objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores, aplicó un tipo de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, contando una población de 50 colaboradores así mismo siendo la muestra censal de donde absorbieron los resultados, los instrumentos que se utilizaron fueron técnicas de recolección encuestas validadas y observables. Como resultado obtenido en relación al desempeño laboral arrojó que el 84,0% de trabajadores lograron un nivel de desempeño laboral medio; no obstante, el 10,0% consiguieron un nivel de desempeño laboral bajo mientras tanto y el 6,0 % obtuvo un nivel de desempeño laboral significativamente alto. En cuanto a la productividad refiere que el 76,0% de colaboradores tienen un nivel de productividad bajo; mientras que un 24,0% logró un nivel de productividad medio.

Llegando a la conclusión que hay una relación significativamente expresiva entre el desempeño laboral y la productividad de los empleados de Juan Galindo SLU. puesto que la correlación de Spearman obtuvo de resultado un valor de 0,949 interpretando una correlación positiva considerablemente alta.

Medina (2017) en su estudio tuvo como objetivo principal determinar el nivel del desempeño laboral, aplicó un estudio con diseño no experimental, con una población de 211 personales administrativos de los cuales se obtuvo solo 66 personas para la muestra, como técnica se utilizó la observación y el instrumento para medir las variables se realizó una ficha de observación, la información absorbida fue procesada a través de la estadística descriptiva en el programa SPSS, como resultado se obtuvo que el 82% de los empleados de la Municipalidad

Provincial del Santa reveló un bajo rendimiento en el desempeño laboral, el 17% exhibió un mediano desempeño laboral y en el restante 2% se apreció un alto índice de desempeño laboral, Así mismo se observó en los resultados de dimensiones.

Torres (2020) elaboró una propuesta para mejorar el desempeño laboral para la gestión de la calidad, el cual tuvo como objetivo principal elaborar una propuesta que mejore el desempeño laboral para realizar una buena organización de calidad, teniendo un estudio No experimental , transversal de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, ya que realizará recopilación de información mediante un cuestionario, teniendo como población 8 trabajadores que se encuentran en la planilla declarados a la SUNAT, para la cual se tomó como población muestral a las mismos 8 trabajadores, el autor obtuvo como resultados que el desempeño laboral está situado en un 37.5% de un nivel medio y el 37.5% de un nivel bajo y con respecto a la calidad indica un gestión de calidad media de 63%.

Concluyendo que, para priorizar la participación de los colaboradores, deben mejorar las remuneraciones a los empleados, con motivaciones y reconocimientos de las tareas logradas en equipo como también individuales. En relación con la capacidad laboral el autor recomienda que deben ofrecerles pequeños bonos, ascensos de puestos, el aumento del salario, de esta manera se propone realizar capacitaciones a los empleados, para que el plan de mejora permanezca y den solución a las falencias siempre buscando una mejora continua para el desempeño laboral.

Aguilar, Marca (2021) en su estudio tuvieron sostienen como su objetivo principal el determinar factores de desempeño laboral del talento humano con relación a la calidad del servicio, el diseño de investigación que se utilizó fue el No experimenta, con técnicas de una encuesta estructurada así mismo aplicaron el modelo SERVQUAL, el instrumento que utilizó fueron las encuestas impresas, filmaciones e interpretación. Los autores tuvieron como resultado que los establecimientos de categoría 4 estrellas, tienen que cumplir con la satisfacción a los huéspedes con el servicio que ofrecen, así también identificar las prioridades de los clientes para poder crear una fidelidad con ellos.

Finalmente concluyeron en su investigación que es importante la participación de los atributos del talento humano ya que influye directamente en el servicio de calidad, ya que los gerentes en su 80% realizan constantes evaluaciones, con el único objetivo de generar mejoras continuas para las falencias de cada una de las áreas y brindar acciones de mejora.

Castro, Duran (2021) realizó su tesis acerca del establecimiento el Príncipe ubicado en el departamento de Piura, donde su objetivo primordial es determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados del establecimiento, estudio a una población conformado por 12 empleados que se encuentran laborando dentro del establecimiento que son parte del área administrativa, la muestra se realizó con las misma cantidad de trabajadores, ya que es un grupo reducido, así mismo aplicó el diseño descriptivo correlacional, la técnica con la que trabajo fue realizar una encuesta para obtener información y también indagar mediante una entrevista individual o de preguntas, el instrumento en la cual se basó en cuestionario de la escala de Likert, obtuvieron como resultado que se pudo identificar la motivación referente al trabajo se considera como regular , el esfuerzo que realiza los empleados no es reconocido ,por ello un 83.3% de los empleados evaluaron como regular y un 8.3% calificaron al mismo tiempo como alta y baja en el mismo porcentaje.

En conclusión, llegaron a que existe una relación valiosa con relación a la motivación hacia el empleo y el rendimiento laboral de los trabajadores del establecimiento Príncipe del departamento de Piura.

Osorio (2018) investigó en su tesis respecto al desempeño de los empleados y satisfacción de los huéspedes en un establecimiento hotelero, la cual tiene como principal objetivo el describir la relación que existe entre los empleados y la satisfacción en los huéspedes, el estudio fue de enfoque cuantitativo, el modelo de estudio que se aplicó fue descriptivo correlacional, trabajo con un diseño de investigación no experimental con corte transversal, su población fue de 1589 huéspedes del establecimiento, para trabajar el muestreo no probabilístico intencional solo abstraigo a 335 huéspedes como muestra, donde aplicó la encuesta de 32 preguntas, lo realizó con la escala de Likert, los instrumentos que utilizó fueron validados por 3 expertos de la materia , la confiabilidad lo realizó a

través de Crombush para determinar las dos variables, de la misma manera utilizó el modelo SERVPERF basándose en sus cinco dimensiones.

Para finalizar aplico el método estadístico SPSS, con el único objetivo de abstraer resultados descriptivos de las variables. El autor llegó a la conclusión que en sus gráficos pudo evidenciar que el rendimiento laboral de los empleados del establecimiento representa a un nivel alto, mientras que el 2% de huéspedes representa la satisfacción a un nivel medio, por último, el 59% representa un nivel alto.

Mesones (2018) realizó un estudio referente al liderazgo y desempeño laboral de trabajadores en un establecimiento, lleva como objetivo principal identificar la relación entre estilo de liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores, optó por la investigación de tipo aplicada, llevando un modelo no experimental de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, su población estuvo formado de 100 colaboradores, aplicó la técnica del censo, encuestas, con el objetivo de recopilar información de los trabajadores, la cual se analizó con el SPSS de versión 23.

El autor llegó a la conclusión de que, si existe un lazo importante entre el estilo liderazgo y el desempeño laboral de los empleados, de la misma forma se recomienda que la empresa se preocupe más por la capacitación de sus líderes del establecimiento para generar una gestión de calidad y así obtener empleados con un alto rendimiento en el desempeño laboral.

Gutiérrez (2018) realizó un estudio de tesis acerca del nivel de desempeño de los trabajadores de un establecimiento hotelero el cual tiene como objetivo primordial identificar el nivel del desempeño de los empleados del establecimiento en mención, trabajo con un estudio de diseño no experimental de un corte transversal, dicha investigación fue de tipo cuantitativa, contando con una población de 60 empleados que se encuentran en el área operativa, el autor usó la técnica la encuesta para poder recopilar base de datos, esto ayudó al autor a llegar a la conclusión de que el rendimiento del desempeño de los empleados del establecimiento Royal Park que se encuentra situado en el distrito de Surco, 2018 es de nivel medio.

Rodríguez (2019) investigó la Gestión de calidad de los servicios para mejora del desempeño laboral , el cual tiene como objetivo determinar la influencia de estrategia de gestión de calidad de los servicios con respecto al desempeño laboral en establecimiento Riobamba, llevando así una investigación exploratoria, correlacional y documental , con un estudio transversal ya que realizará una investigación transversal y descriptivo, se trabajó con dos tipos de población las cuales fueron 9 colaboradores, 220 clientes externos del establecimiento, con la técnica de encuesta y observación ,para poder recopilar información acerca de los comportamientos y opiniones de los huéspedes y también se pudo observar las necesidades de los mismos, con un instrumento del cuestionario donde se realizó preguntas para atraer información acerca del objetivo. Llegó a concluir que la implementación sobre el Sistema de Gestión de Calidad de los servicios dará paso a un mejor desempeño laboral, creando unas reglas transparentes y serias para cada miembro del establecimiento. De esta manera nos permite cumplir con los objetivos planteados.

Benites y Torres (2021) en su tesis determinaron como principal objetivo analizar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de los establecimientos de 3 estrellas en la ciudad de Guayaquil, realizando una investigación exploratoria, con un enfoque mixto, ya que en el enfoque cuantitativo se va analizar cómo el pensamiento debe ser positivo, y en lo cualitativo será para revelar interrogantes y preguntas, lo realizó con la técnica de datos mediante encuesta y entrevistas, conformado de 241 trabajadores y para la muestra se trabajó con 148 de ellos. Teniendo como conclusión respecto al objetivo que se debe realizar un manual que sirva de guía metodológica para que puedan evaluar a la satisfacción laboral en el interior del establecimiento de 3 estrellas, y de la misma sirva de consejo en la comparación con respecto a la calidad de los servicios que ofrece el establecimiento, esto es importante tanto para los colaboradores y el propio establecimiento, brindando un beneficio de calidad a los huéspedes.

Clark (2018) tuvo como objetivo principal analizar la probabilidad de influencia que tienen los factores, como la satisfacción laboral, clima laboral y falencias entre compañeros referente al desempeño laboral, la metodología que utilizó fue de un enfoque cuantitativo, correlacional y explicativa, teniendo un corte

transversal y el instrumento que utilizó el autor fue la medición de tipo Likert, tuvo como población a 1921 colaboradores de los establecimientos de categoría 3,4,5,estrellas, para el muestreo se trabajó con 106 encuestados, la técnica que trabajó fue del modelo órdenes choice con mismo apoyo del software eviews versión 7 en la cual realizó pruebas de las variables , de igual forma con SPSS de versión 21, para obtener resultados descriptivos, con metodología de variables dependientes limitadas “logit” y “probit” . Llegando al resultado que se observa estabilidad monetaria y los lazos con los supervisores tienen un efecto estadístico positivo, y de la misma forma con el desempeño laboral, y en un nivel negativo la satisfacción laboral con el desempeño laboral con respecto al ambiente laboral y las falencias de los empleados no afectan a esta variable.

Cunalata, Morales (2019) analizaron acerca de la Motivación y su incidencia con respecto a la percepción del cliente , el cual su objetivo principal es identificar la motivación del talento humano y su incidencia en la percepción del cliente, a través de un diagnóstico de la actual coyuntura que se está viviendo, usaron una metodología de enfoque cualitativo, en cuanto a su muestra que aplicaron debido que el universo poblacional es muy reducido no se llevó a cabo el muestreo estadístico y optaron por aplicar encuestas a los propietarios de las diferentes empresas, por eso la técnica que se aplicó fueron las encuestas que estuvo netamente dirigido a propietarios, colaboradores y clientes de la empresa. Los resultados obtenidos de la investigación determinaron que los factores motivacionales que influyen de manera directa en el desempeño del personal es el salario acorde a las tareas que desempeñan en la empresa y por otro lado el buen ambiente laboral que mantienen con los compañeros de trabajo.

Cruz (2018) en su tesis tuvo como objetivo determinar la incidencia que tiene la gestión estratégica de Recursos Humanos en el funcionamiento de un Hotel de 4 estrellas en Argentina. La metodología de la investigación que se utilizó se basó fuentes primarias y secundarias, además el autor empleo diferentes instrumentos de recolección de datos, en cuanto a las fuentes primarias que utilizo fue la observación directa hacia el hotel y realizar entrevistas, respecto a las fuentes secundarias el autor reviso la bibliografía disponible de recursos humanos y se complementó a la lectura con trabajos publicados por universidades y revistas

referente al sector hotelero y turismo. Los resultados determinaron que la gestión estratégica de los recursos humanos establece la primordial herramienta con la que cuentan los hoteles de categoría 4 estrellas para poder competir en las condiciones que ofrecen los contextos actuales y el sector hotelero en particular.

A continuación, evidenciaremos diversas teorías a cerca del trabajo de investigación.

La competencia de logro y acción es el objetivo del interés por la calidad y la orientación hacia el logro, fundamentan las capacidades para direccionar hacia los objetivos programados por las empresas mejorando así los resultados, para esto se requiere, objetivos sumamente claros, precisos, concretos que sean mediadores del éxito (Morales,2010). Se podría decir que la competencia de logro y acción es un deseo y la capacidad de lograr un objetivo ya determinado con anterioridad superando los estándares de la excelencia y así cumplir la demanda de una organización y contribuir al buen desarrollo de la empresa.

Por otro lado, Castejón y Zamora, (2010) sostienen que la competencia de logro la acción está relacionada directamente con el HACER las tareas dentro de una empresa como si se dependiera del perfil de la persona que está elaborando dicha tarea. Lo que nos quiere decir los autores es que a través de la acción esta hacer y elaborar tareas asignadas con los protocolos adecuados las cuales llevan a un logro el cual puede ser positivo si se respetan los protocolos adecuados para elaborar las tareas o negativos si en caso no se siguió el protocolo elaborado dependiendo de los colaboradores para la buena realización de los quehaceres con el fin de obtener buenos resultados.

Para Villada, L (2019), "La orientación al logro y acción hace referencia a las conductas o representaciones que lleva a las personas hacia la perseverancia de una determinada meta" (2019, p. 4) tal como dice el autor en la definición anterior las acciones están dirigidas a alcanzar un logro. La acción hace referencia a que se deben hacer las cosas en el mismo momento y se establece un ritmo constante de actividades, mientras que el logro se basa en los resultados de las acciones y el impulso para conseguir nuevos retos o desafíos profesionales que aporten en su amplio conocimiento.

Continuado con prevención de situaciones, La Universidad de Santiago (2013) muestra una preocupación por eliminar las situaciones de incertidumbre por medio de las medidas claras, con esto se busca dar claros resultados, para la cual se requiere que los trabajadores y la empresa unan sus lazos para crear fuerzas en los resultados finales, del mismo modo el colaborador debe ser capacitado y orientado a prevenir posibles actos que alteren o ponga en riesgo su integridad en su centro de labor.

Con respecto a la iniciativa (Gil,2007) infiere que es la disposición del saber sacar provecho a la oportunidad que se presente en el momento mediante una actitud muy proactiva para seguir a los objetivos donde los logros sean muy buenos. Tal como dice el autor la iniciativa propia de un colaborador es la capacidad de proponer, desarrollar o brindar aportes propios que contribuyan a la organización, es por ello que es importante la iniciativa para el empleo ya que permite adelantarse a diferentes acontecimientos desarrollando nuevas ideas.

Para Baguer (2009). Las competencias gerenciales es la dirección de personas de todo aquel proceso donde la empresa mediante un curso de selección y formación busca desarrollar los objetivos de la organización, también organiza, controla y dirige las actividades de los empleados de esta manera busca aumentar y mejorar la eficacia de los empleados. Tal como dice el autor las competencias gerenciales son las capacidades que tiene una persona para saber liderar un grupo de trabajadores llevándolos al éxito a través de habilidades superiores que pueda poseer para ocupar un puesto de gerencia, director, etc. El cual se obtiene con mucha preparación. dedicación y empeño en adquirir nuevo conocimiento para reforzar sus capacidades gerenciales.

De otra manera Sánchez, Sánchez y Pinedo, (2020) nos dicen que las competencias gerenciales son la obtención de diversos conocimientos y habilidades para proponer desarrollos de acciones formativas, permitiendo de esta manera a los gerentes fomentar practicas cuando sea necesario mostrando un desempeño significativo en el ámbito profesional. La anterior definición refiere que los conocimiento y habilidades son parte fundamental de las competencias gerenciales ya que son conjuntos de entendimientos que son necesarias a la hora de realizar procesos de trabajo con un nivel de rendimiento superior.

Con respecto a dirección de persona Pato (2010) sostiene que, dirección de personas también necesita de estrategias para desarrollarse y desenvolverse con naturalidad en las tareas asignadas; por ejemplo; estrategia para saber tomar una decisión difícil y poder comunicarla, estrategia para llegar a un acuerdo en el que todos ganemos y por último estrategia para poder inyectar el optimismo y la energía positiva en momentos de incertidumbre y cambio. Lo que la autora nos da a entender es que las estrategias mencionadas contribuyen abiertamente a las aportaciones profesionales de diferentes colaboradores en contribución a su organización.

Según la UNESCO (2013) se refiere al trabajo en equipo como una labor recíproca entre un grupo de individuos, la cual tienen un solo objetivo y es que comparten una sola misión en el proceso de realizar sus labores. Podemos decir entonces que no solo es importante las habilidades que manejan en un determinado grupo de individuos, sino de una buena comunicación y que esta sea fluida, ya que de esta manera creamos la confianza y el apoyo incondicional y mutuo de cada uno que es lo primordial y se debe resaltar.

El liderazgo es la capacidad que maneja una persona que motiva, organiza e influye a concretar las acciones para cumplir con los objetivos que incluyan a las personas, es un potencial la cual se desarrolla en diferentes formas como en situaciones diferentes,(Irigoien y Vargas,2002) nos menciona que el liderazgo es algo más que dirigir , se trata de influir interpersonalmente en los empleados generando así de esta manera que ellos puedan concretar con éxito los objetivos trazados, se requiere de la motivación, la integración y participación de todos los trabajadores para que observen y capten las metas y pueda nacer de ellos el querer ser un líder.

Las competencias cognoscitivas son la capacidad de Innovación, al respecto Mulet (2014) nos dice que es como un proceso de cambio que produce valor para la empresa, buscando brindar un buen servicio y producto por intermedio de una aplicación con nuevas ideas servicios y conceptos, con el único fin de incrementar productividad para las empresas. Podríamos decir entonces que las competencias cognoscitivas producen un valor importante dentro de las empresas ya que se basa

en buscar ofrecer un excelente servicio con propuestas innovadoras para la satisfacción del cliente.

Por su parte Castejón y Zamora (2010) dice que las competencias cognitivas son manifestadas en un grupo de estudio en la cual hay escasa expresión y no constituye un recurso actual que pueda permitir a las personas a ser más eficientes en el ámbito laboral. En mi opinión podría decir que las competencias cognitivas es el razonamiento, el autoaprendizaje, el pensamiento crítico y la creatividad para poder solucionar problemas y hacer más eficientes a las personas.

Respecto a la Innovación Según Rojas, Carrillo, (2014) dicen que es como la transformación de una idea en un producto con un nuevo método, en las que las capacidades para innovar de la organización son determinantes, siendo éstas influenciadas por el entorno. Tal como dicen los autores la innovación se relaciona con ideas nuevas que capten la atención del cliente, así mismo la innovación es la idea constante de estar buscando el mejorar una cosa y ver la manera de hacerlo diferente al resto esto hacer que se tenga un valor agregado dentro de una organización.

Por otro lado, Morales (2010) menciona a la capacidad técnica como los conocimientos que las personas contraen cuando realizan una actividad laboral y dan solución ante cualquier evento que se les presente, haciendo que el conocimiento sea más significativo. La capacidad técnica son las aptitudes, conocimientos y habilidades que posee un colaborador para cumplir sus objetivos y satisfacer las necesidades de la organización, es importante ya que al acumular conocimiento se es capaz de utilizar herramientas para cumplir con el desempeño laboral diario en sus actividades asignadas.

Las competencias laborales es una parte fundamental de las dimensiones estas son definiciones de un grupo de conjuntos de actividades, habilidades, conocimientos y destrezas, que son esenciales para poder cumplir las respectivas de las tareas productivas en un determinado espacio laboral, es de suma importancia tener en cuenta que los conocimientos son referencias adquiridos de una forma experta o no, las habilidades o destrezas son comportamientos que se realizan específicamente con aspectos o actitudes, mientras que las

capacidades es aquella competencia impecable que posee los individuos (Morales,2010). Tal como dice el autor las competencias laborales son de suma importancia para el desarrollo del colaborador y elaborar así sus funciones de manera excelente desarrollando nuevas habilidades, desestresas creando conocimientos amplios en el trabajador.

Según la OMT citado por (Irigoin y Vargas, 2002) Sostiene que las competencias es la elaboración del saber hacer con el único propósito de generar un desempeño favorable en momentos de labores buenos, esto se abstrae mediante enseñanzas o de igual forma se va aprendiendo en la práctica diaria. De acuerdo con la definición de los autores las enseñanzas y aprendizajes del día a día son factores que influyen en las competencias que adquiere un colaborador a diario potenciando así sus labores asignadas en su área de trabajo.

De igual forma Gil, (2007) Conceptualiza las competencias laborales como motivos, valores, capacidades cognoscitivas, conocimientos, rasgos de carácter, que puedan ser unidas al desempeño laboral, es así que en la actualidad las organizaciones para concretar el éxito han considerado a todos ellos para la importancia del desempeño laboral. La definición anterior nos quiere decir que para lograr el éxito se necesita de factores del desempeño laboral la cual se basa en conocimientos, valores, etc. que suele tener comúnmente un colaborador de cualquier de trabajo, es por eso que podemos decir que el éxito es a base del desempeño de los colaboradores que impulsan a desarrollar objetivos de una organización.

Las competencias de eficacia personal. Según Rezk, (1976) es el autocontrol y la capacidad para poder regular los impulsos de una forma voluntaria, esto pretende que el colaborador busque un punto de equilibrio personal y se pueda desenvolver con un comportamiento adecuado. Desde nuestra perspectiva las competencias de eficacia personal con hábitos que posee una determinada persona para ella misma con su entorno habitual teniendo la capacidad de poder resolver problemas que lo aquejan y saber darles las soluciones respectivas que conducen a resultados positivos.

Por otra parte, Castejón y Zamora (2010) dicen que La competencia de eficiencia personal se relaciona con el hecho de realizar tareas asignadas sintiéndose miembro de la organización. Esta definición nos dice que la eficiencia personal se manifiesta en el saber, hacer, el compromiso con la organización y sentirse parte de la empresa elaborando tareas designadas comprometidos con cumplir los objetivos de las empresas aportando significativamente la eficacia dentro de la empresa.

Según Landinez (2009) nos dice que “al autocontrol, cuya función implica resistir la tentación de actuar o reaccionar con base en algún impulso no ponderado correctamente”. El autocontrol es saber tomar una decisión adecuada teniendo en cuenta siempre que la intención de actuar puede traer consecuencias, por otra parte, el autocontrol es una capacidad de saber manejar los impulsos o acciones ante situaciones incómodas que puede atravesar un colaborador esto hará que sus capacidades le permitan dirigir sus acciones propias.

Por otro lado, Mulet (2014) considera a la autoconfianza como el poder del convencimiento que un individuo es capaz de conseguir, permitiéndole así a enfrentarse a situaciones que causen rechazos o fracasos en las capacidades y mostrando confianza en ellas, por lo cual estas siempre estarán motivadas ante cualquier evento.

Por otra parte, la flexibilidad al cambio es la capacidad de adaptarse al cambio, Baguer (2009) afirma que es ahí donde los individuos tienen las capacidades de poder incorporarse a un nuevo equipo de trabajo y es importante realizar cambios en sus conductas para concretar sus objetivos cuando se presenten problemas. Tal como dice el autor la flexibilidad al cambio de los colaboradores es una capacidad para poder adaptarse y desempeñarse en cualquier área con distintas situaciones y nuevos conocimientos, esto también permite a las organizaciones saber que tan apto es el colaborador para adaptarse a nuevas situaciones.

Las competencias de ayuda y servicio, Gil (2007) menciona al entendimiento interpersonal, la cual brinda un ambiente cómodo en donde las habilidades sociales permite generar y establecer relaciones adecuadas, de esta forma los

colaboradores puedan desenvolverse con mucha eficacia. Como dice el autor son habilidades sociales que permite a un grupo de colaboradores intercambiar ideas entre sí mismos para ello utilizan la comunicación asertiva para poder trabajar en equipo y ayudar a otro de manera afectiva en la comunicación.

Por otra parte, Irigoín y Vargas (2002) consideran que las competencias de ayuda y servicio es la capacidad y el conocimiento de las personas que incluye la ejecución de las actividades interrelacionadas, ofreciendo un buen servicio que sea capaz de satisfacer las necesidades del huésped. Esta competencia busca comprender la necesidad del cliente a la hora de optar un servicio y satisfacer con una atención de calidad que lo convenza en otra oportunidad a necesitar nuevamente de los servicios brindados aumentando la demanda y por ende las ganancias.

Según Guinea, P (2018) sostiene que “La comunicación facilita el entendimiento de la Estrategia por parte de los colaboradores” (p.37). Desde nuestra perspectiva el entendimiento personal es un conocimiento sobre sí mismo al explorar nuevas ideas y conocimientos personales para aumentar la confianza en sí mismo generando la capacidad de lograr cualquier objetivo que se planteen teniendo mayores posibilidades en establecer nuevas relaciones profesionales y laborales que los ayude a alcanzar el éxito laboral.

Según Lezcano, L (2020) sostiene que “la orientación al servicio muestra una relación positiva con la satisfacción de los empleados y con su desempeño la percepción de los empleados”. Por tanto, podemos decir que la orientación al servicio se basa en conocer las necesidades del cliente para satisfacer y generar un lazo de confianza con la clientela y fortalecer una buena atención.

Finalmente, Hanco, Carpio, Laura (2021) sostienen que el sector hotelero está implementado esfuerzos, ya que se conoce que para alcanzar objetivos plasmados se requieren puestos en los que se pueda establecer una comunicación entre todos los colaboradores atrayendo así las relaciones interpersonales que deberían ser correctas, no obstante, se estila a crearse diferentes inconformidades, molestias, celos o roces. De acuerdo con los autores estos malos aspectos mencionados repercuten generalmente en el servicio a brindar hacia los huéspedes

ya que está establecido a las prácticas inadecuadas de los puestos como el área de marketing, finanzas y operaciones, produciendo incomodidades en los clientes durante su estadía dentro del hotel, es por eso que las relaciones interpersonales es una clave importante para un buen desempeño laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La siguiente investigación cuenta con un enfoque cuantitativo. El autor Rodríguez (2010), menciona que el método que se utilizó está centrado en los hechos o motivados por el fenómeno social, con pocos intereses hacia los estados subjetivos al individuo. El método para utilizar es por medios de preguntas, que son analizadas demográficamente, se realizan inventarios, que dan como resultado números, estos son verificados estadísticamente, que comprueba, rechaza la variable que define en la operacionalización.

De igual manera, es tipo aplicada, Según Tamayo (2003), el método de investigación aplicada también llamada dinámica o activa, está unida y relacionada a la pura, en la cual se investiga teorías por medio del descubrimiento de grandes investigaciones, así mismo esta es dependiente de los aporte y descubrimientos teóricos, siendo la ampliación del estudio realizado a problemas específicos.

La presente investigación lleva un diseño de investigación no experimental, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen de la siguiente manera; una investigación que no manipula deliberadamente las variables. Esto nos quiere decir, que se habla de investigaciones donde no varían la manera intencional de las variables que son independientes para observar los resultados encima de otras variables. En la investigación no experimental se observa resultados como en realidad se muestran en su naturaleza, y luego poder analizarlos.

3.2 Variable y operacionalización

Definición conceptual de la variable independiente: Desempeño Laboral

Es el rendimiento de los colaboradores de una organización que se muestra al realizar labores propias del trabajo, las cuales deben ser sumamente eficientes, eficaces, cumpliendo con los objetivos que se les asigna. El autor Huamán (2017) resalta al desempeño laboral como el grado de la realización lograda por los trabajadores, según lo planificado, la cual está compuesta por actividades que son

tangibles, las cuales son observadas, medibles, así también pueden estar sujetas al análisis del evaluado.

Por otra parte, el desempeño laboral está conformada por diversas acciones y conductas que han sido ejecutadas por el trabajador en su momento y que ayudan a cumplir objetivos de la organización establecidos para el éxito de las empresas. Bautista, Fructus, Aguilar, (2020). Consideran al desempeño laboral como sistema integradora que está orientado al incremento de la efectividad y al éxito de una organización, para ello cuenta con 3 dimensiones las cuales son: desempeño de la tarea, el cual se refiere al logro de las tareas conforme a los conocimientos la segunda dimensión es el comportamientos contraproducente, que hace referencia a los actos premeditados que se dan de forma voluntaria y es un beneficio para el empleado; la tercera y última dimensión es el desempeño contextual el cual es el comportamiento involuntario e individual que sobrepasa las expectativas para un puesto de trabajo y es importante para resultados planteados por las empresas.

Definición operacional de la variable independiente: Desempeño Laboral

Las competencias laborales están compuestas por dimensiones, las cuales se definen como un grupo de diferentes actividades, habilidades conocimientos y finalmente destrezas, todo esto es importante, para poder llevar a cabo las tareas productivas en un espacio de trabajo, es importante conocer acerca de los conocimientos ya que son datos de información que obtienen profesionalmente o no, las habilidades y destrezas, son comportamiento que se desarrollan en determinados aspectos, así mismo las capacidades y aptitudes son el potencial de naturaleza que llevan las personas (Morales, 2010).

Los autores Gil, Ruiz, Ruiz (1997) nos menciona que los enfoques de las competencias requieren un grupo de comportamientos que son observados y que relacionan con el buen desempeño o con un excelente trabajo ya sea en lo personal o social. Estos son comportamientos manifiestos en el desempeño laboral, que permite al individuo actuar eficazmente, son colaboradores que están relacionados con una actuación que es exitosa en un puesto de trabajo. En acuerdo con los autores las actuaciones exitosas del empleado son ejercicios que realizan con profesionalismo que relaciona con la causa y efecto, estas existencias les permite

realizar una actuación exitosa en sus puestos de trabajo.

Tabla 1

Tabla de la Matriz de la Variable "Desempeño laboral"

DIMENSIONES	INDICADORES	Escala
Competencia de logro y acción	Orientación hacia el logro	Ordinal
	Prevención de situación	
	Iniciativa	
Competencias Gerenciales	Dirección de personas	
	Trabajo en equipo	
	Liderazgo	
Competencias Cognoscitivas	Capacidad de innovación	
	Capacidad de técnica	
Competencia de Eficacia personal	Autocontrol	
	Autocofianza	
	Flexibilidad al cambio	
Competencia de ayuda y servicio	Entendimiento interpersonal	
	Orientación al servicio	

Nota: Elaboración propia.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población de la Investigación

El autor López (2004) en su investigación nos menciona que la población es una multitud de personas u objetos de los cuales se quiere conocer algo específico en una investigación. La población y el universo están conformados, por animales, personas, así mismo en nuestro campo de investigación está conformado por editoriales, películas, videos, novelas, series de televisión, programas radiales y por supuesto personas.

El autor Arias (2012) lo define como una población que está en conjunto finito o infinito con elementos que son iguales es por ello; que serán extensivas cuando realizaremos las conclusiones de nuestro proyecto de investigación. En la cual, el

Hotel ubicado en el distrito de Santa Clara indicó que cuenta con 133 colaboradores, basándose en su último registro de contratos en mayo del 2022.

Tabla 2

Tabla de los colaboradores a estudiar

Hotel el Pueblo	Total, de colaboradores
Total	133

Nota: Hotel de Santa Clara, contratos del mes de mayo del año 2022.

Muestra de la investigación

Según Tamayo, Tamayo (2003) nos dice que la muestra es un grupo de análisis estudiado en las distribuciones que se determinan con caracteres en un número final de una población también llamado colectivo donde se realiza la observación de un grupo pequeño de la población considerada.

El autor Gonzalo (2009) en su investigación menciona que es método de proceso que da a conocer ciertas características de una población con base en una muestra extraída de sí misma, Teniendo como objetivo como muestreo que proporciona ciertas indicaciones para la separación de muestras que represente la población.

A continuación, se evidencia la fórmula de la población finita, utilizando la técnica del muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

A

= Tamaño de muestra buscado

= Tamaño de la Población o Universo

= Erro de estimación máximo aceptado

= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

= (1 -) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z _α
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

continuación, se aplicó la fórmula en Excel.

Tabla 3

Tabla de la muestra de la población finita

Parámetro	Insertar Valor
N	133
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

$$\frac{127.7332}{1.2904} = 98.99$$

Nota: Elaboración propia

Se consideró a la población de 133 colaboradores, teniendo en cuenta el nivel de confianza de 95% con margen de error de 5% obteniendo 98.99 de colaboradores del Hotel el Pueblo.

Método usado es el probabilístico aleatorio simple, En ello se aplicó la fórmula que nos brindara el número preciso de colaboradores que realizaron la encuesta de tipo escala Likert y de esa manera se obtuvieron los resultados.

Unidad de análisis de la investigación

El grupo de investigación son los colaboradores de un Hotel ubicado en el distrito de Santa Clara, Ate. Gracias al muestreo aleatorio simple depende de la probabilidad si no del investigador en la cual se encuestaran a 99 colaboradores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos de la Investigación

Nuestra investigación se trabajó con encuestas, con el instrumento de medición Likert para la abstracción de datos colaboradores de un Hotel ubicado en

el distrito de Santa Clara, Ate.

Los autores Hernández y Ávila (2020) Nos mencionan las técnicas para recopilar información que se realiza con métodos y ocupaciones que aportaran al informe a abstraer datos fundamentales para responder a la encuesta de la investigación.

Según Chávez (2018) nos menciona que la recopilación de datos es el proceso de la información que permite que la variable sea medida en unidades de análisis, con el único fin de abstraer resultados, con el afán de buscar la realidad o motivo de la investigación En acuerdo con el autor la recolección de datos se relaciona al proceso de llenado de la matriz de datos, donde se pueden utilizar el cuestionario, la entrevista, análisis de contenido, observación.

Instrumentos de recolección de datos de la investigación

El autor Meneses (2016) nos dice que el cuestionario es un instrumento estandarizado que aplicamos para la recolección de información, en el periodo de trabajo de campo de la investigación cuantitativa, primordialmente, las que se ejecutan con instrumentos de encuestas. Esto ayudará a generar preguntas para recopilar datos estructurados para la muestra de un individuo.

Por otra parte, Hurtado (2007), dice que el cuestionario logra que un investigador se concentre en ciertos aspectos con determinados, asimismo el autor sostiene que en un cuestionario las interrogantes deben ser claras y precisas, esta puede ser de modalidad abiertas o cerradas, en las cuales las preguntas cerradas se contestan con sí o no mientras que las preguntas abiertas se contestan a criterios del entrevistado. De acuerdo con el autor el cuestionario en un trabajo de investigación permite recopilar opiniones de los encuestados y genera una información confiable acerca del encuestado, como bien dijo el autor las interrogantes deben ser clara y precisas de manera que no canse y desanime al entrevistado.

Para el buen desarrollo de la investigación se realizó la elaboración y se utilizó un instrumento cuestionario compuesto 16 ítems planteados bajo la escala Likert, donde los colaboradores indicaran, según la escala siempre, casi siempre, a veces, nunca y casi

nunca, como se muestra en el siguiente cuadro, el valor numérico asignado a cada alternativa en función a la respuesta dada, obteniendo un 1 punto a quien responda la opción “ Nunca”, 2 = “ Casi nunca”, 3 = Algunas veces”, 4 = “Casi siempre”, 5= “ Siempre”.

Tabla 4

Tabla del Cuadro de la denominación para el cuestionario

DENOMINACIÓN	VALORES
SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

Nota: Elaboración propia

Validez del instrumento de la investigación

El autor Hurtado (2012) menciona que es una de las técnicas que se utiliza para el índice de validez constructo. Esto se refiere en la correspondencia teórica en los ítems del instrumento y los diferentes conceptos de la investigación, buscando confirmar el consenso entre los investigadores y los expertos con referencia a cada ítem, de esta forma apoyar la definición de donde se parte.

En este paso, se analizó los resultados de 3 jueces participantes, dando como resultado que las muchas herramientas virtuales nos facilitaron captar las diferentes opiniones de los jueces con las categorías y poder organizar las informaciones por cada dimensión, siendo claros, consistentes, completas y relevante, teniendo como resultado final que nuestro instrumento fue validado y aceptable.

Confiabilidad del instrumento de la investigación

El autor Hernández (2003), sostiene que “la confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la

cual su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados”. De acuerdo con el autor la confiabilidad se puede determinar en diferentes técnicas y todas tiene el fin de poder indicar la consistencia del proceso de los resultados

Según Chávez (2007), la confiabilidad es el grado en el cual se obtienen resultados similares en diferentes aplicaciones. En relación a lo planteado podemos decir que es el grado en cual un instrumento produce resultados coherentes, asimismo es la consistencia que llega a tener el instrumento y el cual se estima a través de una prueba piloto, verificando así su aplicabilidad.

3.5 Procedimientos

La indagación de información se llevó a cabo a través de diversos artículos científicos, revistas, entre otras fuentes. En la investigación del presente trabajo se elaboró dos cuestionarios distintos para diferentes áreas, el primer cuestionario está destinado solo para colaboradores y el segundo cuestionario va dirigidos a encargados o jefes de diferentes áreas del hotel. Ambos cuestionarios se realizaron a 99 personas entre colaboradores y encargados de área, trabajando con el Google Formulario, seguidamente después de abstraer los datos, se realizó el análisis SPSS, para poder determinar así el desempeño laboral. Los resultados de investigación aportaron en las respuestas y las incógnitas de la investigación.

3.6 Método de recolección de datos

En la investigación se utilizó la aplicación de Google drive virtual, software Microsoft Excel y el Programa de estadística SPSS. Esto nos permitió definir cada dimensión mencionada.

3.7 Aspectos éticos

La habilidad que tiene el ser humano para llevar a cabo temas de investigación ha mejorado significativamente. Los distintos trabajos investigativos se han ido guardando y publicando, para poder aportas a nuevas investigaciones futuras relacionada ala tema. El objetivo del trabajo es enfatizarnos hacia la ética en la investigación y, para ello, se realizará una reseña de literatura que determine los resultados encontrados de los estudios realizados en este tema.

Para Alvares (2018) la ética es considerada una de las más importantes en la filosofía, la cual se encuentra fuertemente relacionada con conceptos de la moral, esta se considera como un sinónimo de los valores. De acuerdo con la definición anterior podemos decir que la ética se refiere a los construye uno mismo con su actitud y determina los principios y acciones a tomar.

Según Gagñay, Chicaiza, Aguirre (2020) en su investigación nos da a conocer sobre la ética en las investigaciones, es importante mantener una conducta ética en los trabajos de investigación realizados, ya sea tesis, ensayos, etc. La ética nos indica el comportamiento y la conducta humana que se debe mantener, en donde podemos identificar lo correcto e incorrecto, dándonos a conocer los principios éticos que los caracterizan, es así que todo ser humano que realice investigaciones deben tener claro la importancia de la ética en esos tipos trabajos, conociendo la normas para citar y realizar la referencias, todo esto es importante, evitando ser denunciados o de abstraer ideas.

Nuestra investigación respeta y cumple las normativas APA, la cual se usó el correcto citado en cada párrafo, en las referencias bibliográficas, también se respetó los derechos del autor. Asimismo, el presente trabajo fue subido al programa Turnitin, para corroborar la legitimidad de la tesis de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 5

Tabla de Frecuencia de la Variable Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Regular	37	37,4
Bueno	29	29,3
Excelente	33	33,3
Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 37,4% indico que el desempeño laboral en el hotel es *regular*, por otro lado, el 33,3% de encuestados manifestaron que es *Excelente* y por último el 29,3% estimaron que es *bueno*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados el desempeño laboral dentro del hotel es *Regular*.

Tabla

Tabla de Frecuencia de la Dimensión Competencia de Logro y Acción

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Regular	44	44,4
Bueno	28	28,3
Excelente	27	27,3
Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 44,4% indico que las competencias de logro y acción en el hotel es *regular*, por otro lado, el 28,3% de encuestados manifestaron que es *bueno* y por último el 27,3% estimaron que es *excelente*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados el desempeño laboral dentro del hotel es *regular*.

Tabla

Tabla de frecuencia del Indicador orientación hacia el logro

		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	21	21,2
	Casi Nunca	24	24,2
Válidos	A veces	15	15,2
	Casi Siempre	39	39,4
	Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 39,4% indico que la orientación hacia el logro en el hotel es *casi siempre*, por otro lado, el 24,2% de encuestados manifestaron que es *casi nunca*, el 21.2% señalo que es *Nunca* y por último el 15,2% estimaron que es *a veces*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados la orientación hacia el logro dentro del hotel es *casi siempre*.

Tabla

Tabla de frecuencia del Indicador Prevención de Situaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi nunca	11	11,1
	A veces	15	15,2
	Casi siempre	24	24,2
	Siempre	49	49,5
	Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 49,5% indico que prevención de situaciones en el hotel es *siempre*, por otro lado, el 24,2% de encuestados manifestaron que es *casi siempre*, el 15.2% señalo que es *a veces* y por último el 11,1% estimaron que es *casi nunca*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados prevención de situaciones dentro del hotel es *siempre*.

Tabla

Tabla de frecuencia del Indicador Iniciativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi nunca	13	13,1
	A veces	14	14,1
	Casi siempre	24	24,2
	Siempre	48	48,5
	Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 48,5% indico que las iniciativas en el hotel son siempre, por otro lado, el 24,2% de encuestados manifestaron que es *casi siempre*, el 14.1% señalo que es *a veces* y por último el 13,1% estimaron que es *casi nunca*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados la iniciativa dentro del hotel es *siempre*.

Tabla10*Tabla de Frecuencia de la Dimensión Competencias Gerenciales*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Regular	39	39,4
Bueno	40	40,4
Excelente	20	20,2
Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 40,4% indicó que las competencias gerenciales en el hotel es *bueno*, por otro lado, el 39,4% de encuestados manifestaron que es *regular* y por último el 20,2% estimaron que es *excelente*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados las competencias gerenciales dentro del hotel es *bueno*.

Tabla 35*Tabla de frecuencia del Indicador Dirección de Personas*

		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	27	27,3
	Casi Nunca	30	30,3
Válidos	A veces	17	17,2
	Casi Siempre	25	25,3
	Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 30.3% indico que dirección de personas en el hotel es *casi nunca*, por otro lado, el 27,3% de encuestados manifestaron que es *nunca*, el 25.3% señalo que es *casi siempre* y por último el 17,2% estimaron que es *a veces*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados dirección de personas dentro del hotel es *casi nunca*.

Tabla 36

Tabla de frecuencia del Indicador Trabajo en Equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi nunca	15	15,2
	A veces	18	18,2
	Casi siempre	39	39,4
	Siempre	27	27,3
	Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 39.4% indico que el trabajo en equipo en el hotel es *casi siempre*, por otro lado, el 27,3% de encuestados manifestaron que es *siempre*, el 18.2% señalo que es *a veces* y por último el 15,2% estimaron que es *a casi nunca*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados el trabajo en equipo dentro del hotel es *casi siempre*.

Tabla 37*Tabla de frecuencia del Indicador Liderazgo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi nunca	9	9,1
	A veces	25	25,3
	Casi siempre	32	32,3
	Siempre	33	33,3
	Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 33.3% indico que el liderazgo en el hotel es *siempre*, por otro lado, el 32,3% de encuestados manifestaron que es *casi siempre*, el 25.3% señalo que es *a veces* y por último el 9,1% estimaron que es *a casi nunca*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados el liderazgo dentro del hotel es *siempre*.

Tabla 38*Tabla de Frecuencia de la Dimensión Competencias Cognoscitivas*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Regular	34	34,3
Bueno	44	44,4
Excelente	21	21,2
Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 44,4% indico que las competencias cognoscitivas en el hotel es *bueno*, por otro lado, el 34,3% de encuestados manifestaron que es *regular* y por último el 21,2% estimaron que es *excelente*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados las competencias cognoscitivas dentro del hotel es *bueno*.

Tabla 39*Tabla de frecuencia del Indicador Capacidad de Innovación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi nunca	11	11,1
	A veces	23	23,2
	Casi siempre	32	32,3
	Siempre	33	33,3
	Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 33.3% indico que capacidad de innovación en el hotel es *siempre*, por otro lado, el 32,3% de encuestados manifestaron que es *casi siempre*, el 23.2% señalo que es *a veces* y por último el 11,1% estimaron que es *a casi nunca*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados la capacidad de innovación dentro del hotel es *siempre*.

Tabla 40*Tabla de frecuencia del Indicador Capacidad de técnicas*

		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	29	29,3
	Casi Nunca	16	16,2
Válidos	A veces	27	27,3
	Casi Nunca	27	27,3
	Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 29.3% indico que capacidad de técnica en el hotel es *nunca* por otro lado, el 27,3% de encuestados manifestaron que es *casi nunca* y *a veces* y por último el 16.2% señalo que es *casí*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados la capacidad de técnica dentro del hotel es *Nunca*.

Tabla 41*Tabla de Frecuencia de la Dimensión Competencia de Eficacia Personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Regular	35	35,4
Bueno	40	40,4
Excelente	24	24,2
Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 40,4% indico que las competencias de eficacia personal en el hotel es *bueno*, por otro lado, el 35,4% de encuestados manifestaron que es *regular* y por último el 24,2% estimaron que es *excelente*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados las competencias de eficacia personal dentro del hotel es *bueno*.

Tabla 42*Tabla de frecuencia del Indicador Autocontrol*

	Frecuencia	Porcentaje
	1	1,0
Nunca		
	11	11,1
Casi nunca		
	25	25,3
A veces		
Válidos	29	29,3
Casi siempre		
	33	33,3
Siempre		
Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 33.3% indico que el autocontrol en el hotel es *siempre* por otro lado, el 29,3% de encuestados manifestaron que es *casi siempre*, el 25.3% señalo que es *a veces*, el 11.1% dice que es *casi nunca* y por último el 1.0% estimaron que es *nunca*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados el autocontrol dentro del hotel es *siempre*.

Tabla 43*Tabla de frecuencia del Indicador Autoconfianza*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	1	1,0
	Casi nunca	12	12,1
	A veces	18	18,2
	Casi siempre	22	22,2
	Siempre	46	46,5
	Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 46.5% indico que la autoconfianza en el hotel es *siempre* por otro lado, el 22,2% de encuestados manifestaron que es *casi siempre*, el 18.2% señalo que es *a veces*, el 12.1% dice que es *casi nunca* y por último el 1.0% estimaron que es *nunca*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados la autoconfianza dentro del hotel es *siempre*.

Tabla 44*Tabla de frecuencia del Indicador Flexibilidad al Cambio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi nunca	10	10,1
	A veces	19	19,2
	Casi siempre	22	22,2
	Siempre	48	48,5
	Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 48.5% indico que la flexibilidad al cambio en el hotel es *siempre*, por otro lado, el 22,2% de encuestados manifestaron que es *casi siempre*, el 19.2% señalo que es *a veces* y por último el 10,1% estimaron que es *a casi nunca*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados la flexibilidad al cambio dentro del hotel es *siempre*.

Tabla 45*Tabla de Frecuencia de la Dimensión Competencia de Ayuda y Servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Regular	45	45,5
Bueno	35	35,4
Excelente	19	19,2
Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 45,5% indico que las competencias de ayuda y servicio en el hotel es *regular*, por otro lado, el 35,4% de encuestados manifestaron que es *bueno* y por último el 19.2% estimaron que es *excelente*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados las competencias de ayuda y servicio dentro del hotel es *regular*.

Tabla 46*Tabla de frecuencia del Indicador Entendimiento Interpersonal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	26	26,3
	Casi Nunca	28	28,3
	A veces	25	25,3
	Casi Siempre	20	20,2
	Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 28.3% indico que el entendimiento interpersonal en el hotel es *casi nunca*, por otro lado, el 26,3% de encuestados manifestaron que es *nunca*, el 25.3% señalo que es *a veces* y por último el 20,2% estimaron que es *a casi siempre*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados el entendimiento interpersonal dentro del hotel es *casi nunca*.

Tabla 47*Tabla de frecuencia del Indicador Orientación al Servicio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi nunca	8	8,1
	A veces	21	21,2
	Casi siempre	16	16,2
	Siempre	54	54,5
	Total	99	100,0

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Según los resultados de la tabla estadística podemos observar que el 54.5% indico que orientación al servicio en el hotel es *siempre*, por otro lado, el 21,2% de encuestados manifestaron que es *a veces*, el 16.2% señalo que es *casi siempre* y por último el 8,1% estimaron que es *a casi nunca*. Entonces, se obtiene como resultado que para la mayor parte de encuestados orientación al servicio dentro del hotel es *casi siempre*.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal es identificar el desempeño laboral de los colaboradores de un hotel en Santa Clara, 2022, mediante la percepción de los trabajadores. La discusión empieza con la variable investigada, cuya descripción da respuesta a los objetivos específicos, para luego discutir el objetivo general.

El primer objetivo específico es identificar las competencias de logro y acción que poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara, 2022. La tabla 6 da cuenta que los trabajadores (44,4%) indicaron que las competencias de logro y acción que poseen son regular, y otros colaboradores (28%) manifestaron que es bueno, así mismo el (27,3%) de trabajadores indicaron tener una excelente competencia de logro y acción, Dejándonos claros que son muy pocos colaboradores que identifican las competencias que poseen, y son necesarios para los resultados. Para siempre estar alineados a los objetivos principales y personales en la relación a lo que se plantea por la empresa y buscar la mejora continua de los resultados de sus objetivos deben ser precisos, claros, concisos, facilitando el éxito (Morales, 2010).

Los resultados obtenidos concuerdan con el autor Baguer (2009), quien obtuvo como resultado en su investigación que la mayoría de los colaboradores no muestran preocupación por los objetivos planteados por la empresa, no identifican la competencia del logro y acción, siendo esto regular. Por lo contrario, los resultados obtenidos por el autor Muler (2014) no coinciden, ya que gran parte de los empleados consideran tener la capacidad de logro y acción, previniendo situaciones de incertidumbre cuando se presenta problemas en el establecimiento, esto es debido al conocimiento que manejan y procedimiento interno del trabajo o por la propia iniciativa al dar soluciones o ideas innovadoras a la empresa.

En el segundo objetivo específico es identificar las competencias gerenciales que poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara, 2022. La Tabla 14, evidencia que el (40,4%) indicó que las competencias gerenciales en el hotel son buenas, por otro lado, el (39,4%) los trabajadores manifestaron que es regular y por último el 20,2% estimaron que es excelente. Indícanos que el porcentaje del excelente es muy bajo dentro del establecimiento en la cual se debe trabajar más.

Sin embargo los resultados por obtenidos por chavarria (2017), no coincide, ya que gran parte de los colaboradores manifestaron que la competencias gerenciales es excelente, esto es a base que la empresa brinda oportunidades de superación para su mejora profesional de sus trabajadores, De igual formal con el resultado del autor Mulet (2014) muestran que las competencias gerenciales es excelente, ya que perciben que el trabajo en equipo de los empleados tiene interés por apoyar a los compañeros ante dificultades, esto crea una relación armoniosa y un buen clima laboral, como lo manifiestan los propios colaboradores .en la encuesta.

En el tercer objetivo específico es Identificar las competencias cognoscitivas que poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022. La tabla 10 podemos observar que el (44,4%) indico que las competencias cognoscitivas en el hotel son buenas, ya que perciben que la empresa no está comprometida con su crecimiento laboral, por otro lado, el (34,3%) de encuestados manifestaron que es regular y por último el (21,2%) estimaron que es excelente, ellos si sienten que la empresa les brinda todo el apoyo necesario para ir mejorar profesionalmente, obteniendo como resultado final bueno.

Los resultados obtenidos concuerdan con los estudios de Morales (2010) quien encontró que las competencias cognoscitivas son buenas dentro del establecimiento, ya que la mayoría de los colaboradores afirman que no obtienen apoyo por parte de la empresa referente a las capacitaciones o llevar cursos para mejorar sus conocimientos. Sin embargo, los resultados obtenidos no coinciden con los resultados obtenidos por chavarria (2017) quien encontró que las competencias cognoscitivas de la mayoría de los colaboradores son excelentes ya que son egresados y estudiantes que siempre muestran interés por poner en prácticas sus conocimientos, habilidades y capacidades.

El cuarto objetivo específico es identificar las competencias de eficacia personal poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022. La tabla 17 podemos observar que el (40,4%) indico que las competencias de eficacia personal en el hotel son buenas, por otro lado, el (35,4%) de encuestados manifestaron que es regular y por último el (24,2%) estimaron que es excelente. Teniendo como un resultado de la mayor parte la calificación del establecimiento bueno.

Sin embargo, los resultados obtenidos no coinciden con los hallazgos obtenidos por Resk (1976), quien encontró que las competencias de eficacia personal son excelentes en su totalidad, esto es reflejado y percibido por los trabajadores ya que manifiestan poseer la capacidad para adaptarse ante cualquier área o cargo que se le asigne

De igual forma los resultados obtenidos no coinciden con los hallazgos obtenidos por chavarria (2017) quien encontró que las competencias de eficacia personal son excelentes, ya que los colaboradores controlan sus impulsos en situaciones complicadas especialmente en momentos que se encuentran en contacto con las personas con diferentes comportamientos que dificultan la relación interpersonal.

El quinto objetivo específico es identificar las competencias de ayuda y servicio que poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara, 2022. En tabla 21 podemos observar que el (45,5%) indico que las competencias de ayuda y servicio en el hotel es regular, por otro lado, el (35,4%) de encuestados manifestaron que es bueno y por último el (19,2%) estimaron que es excelente. Obteniendo un resultado regular, dándonos a conocer que debe trabajar más en esta competencia, para poder tener clientes satisfechos.

Los resultados obtenidos no concuerdan con los estudios realizados por Gil (2007) quien encontró que la competencia de ayuda y servicio es excelente, ya que los colaboradores muestran ser amables y empáticas con los huéspedes. De la misma forma, nos menciona chavarria (2017) en su investigación que la competencia de ayuda y servicio la mayoría de los trabajadores afirmaron que existe un buen clima laboral esto es referido a la relación que existe entre los compañeros, como también les permite adaptarse a los colaboradores nuevos, haciendo que las habilidades sociales, permita establecer y generar relaciones adecuadas para mantener un desenvolvimiento eficaz de los colaboradores.

El objetivo general de este estudio es identificar el desempeño laboral de los colaboradores de un hotel en Santa clara,2022, La tabla 5 nos muestra que el (37,4%) indico que el desempeño laboral en el hotel es regular, por otro lado, el (33,3%) de encuestados manifestaron que es excelente y por último el (29,3%) estimaron que es bueno. Dejándonos en el claro que hay un gran porcentaje de colaboradores con quienes se debe trabajar más, para poder obtener una buena

relación entre empleados y empleador, así trabajar conjuntamente con dirección a los objetivos.

Los resultados expuestos anteriormente nos dejan evidencias que se debe trabajar con más compromiso por parte de la de empresa el desempeño laboral con sus colaboradores, basándose en las competencias que cada uno ellos poseen, dándoles oportunidad a desenvolverse a cada uno de ellos, escuchando sus ideas, facilitándoles todo los recursos necesario ya sea en conocimiento y practica y de esta manera orientarlos hacia los objetivos planteados por la empresa, esto ayudara a mejorar en la economía y posicionamiento del mercado, siendo la primera opción de establecimiento para los huéspedes

Los resultados obtenidos no coinciden con el estudio realizado por Serpa (2019) quien encontró que el desempeño laboral es excelente, ya que trabaja conjuntamente con sus empleados, cuenta con alto nivel de oportunidad laboral, y siempre está en mejora continua. Los resultados obtenidos concuerdan con los estudios por Rollano (2017) quien encontró en su investigación que le desempeño laboral es regular, esto debido a que no se encuentran motivados, y el clima laborar no es tan bueno y no sienten satisfechos.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a la competencia de logro y acción, se pudo evidenciar que los empleados trabajan bastante en la orientación hacia el logro, la prevención de situaciones de problemas difíciles, así mismo toman iniciativa para dar solución a situaciones tensas, aportando satisfactoriamente a la empresa para cumplir los objetivos.
2. En las competencias gerenciales de identificación que el establecimiento le falta trabajar mucho con el indicador dirección de personas no están realizando un adecuado proceso de selección del personal, esto afectaría en la productividad laboral y en la disciplina dentro del trabajo, por otro lado, se pudo apreciar el liderazgo entre colaboradores.
3. Referente a las competencias cognoscitivas se evidencio la capacidad de técnicas del establecimiento es muy baja, la empresa no está facilitando capacitaciones para el crecimiento personal y profesional, lo significa que los empleados no están desarrollando bien sus conocimientos, tanto como sus aptitudes, así mismo no está ayudando a cumplir los objetivos estratégicos de la empresa.
4. En relación con la eficacia personal se concluyó que los empleados tienen la capacidad de manejar sus impulsos en diferentes situaciones, exclusivamente en las difíciles, difunden soluciones para poder prevenir y corregir, también asumen retos esto permitió percibir habilidad de la adaptación de los empleados.
5. Respecto a la competencia de ayuda y servicio se evidencio que el entendimiento interpersonal del establecimiento está dando resultados muy bajos en sus colaboradores, no están generando confianza en el ámbito laboral, esto afectaría en el servicio brindado hacia los clientes generando malestares.
6. Se llego a concluir que el desempeño laboral de los colaboradores de un hotel en Santa clara, 2022, es regular desde la perspectiva de los trabajadores (37,4%) y otros colaboradores (33,3%) manifestaron que es excelente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir en esos lineamientos de la orientación hacia el logro y realizar las acciones correctas, así mismo que la empresa recompense a los trabajadores que hacen posibles para cumplir con los objetivos de la empresa y de esta manera motivarlos.
2. Se recomienda estudiar bien el procedimiento interno laboral, realizando reuniones con los trabajadores junto a los jefes, y de esta manera hacer una buena selección de personal, evaluando correctamente el desempeño laboral del trabajador, así asegurar que cuenten con habilidades, experiencias, conocimientos, lo más importante que se encuentre satisfecho por desarrollar las actividades que se les asigne.
3. Es importante realizar capacitaciones por cada área mensualmente del tema de ayuda y servicio, también brindado cursos en línea referentes a hotelería para reforzar los conocimientos ya adquiridos anteriormente, así asegurar a cumplir los objetivos estratégicos.
4. Así mismo realizar talleres simuladores, con diferentes situaciones, comportamientos y actitudes que se pueden encontrar del establecimiento y así poder ir conociendo más sobre cada personalidad y sobre todo ir reforzando el manejo de los impulsos y reacciones ante dificultades.
5. Por último, trabajar conjuntamente con los empleados y jefes para poder crear un lazo de confianza entre ellos y lo más importante practicar valores dentro de cada área, y todo esto será reflejado en el servicio que brinden cada uno de ellos hacia los huéspedes.

Referencias

- Aguilar, S. I; Marca, L. M. (2021). *Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio del Talento Humano de los Hoteles de Cuatro Estrellas de la Ciudad de Puno* [tesis para obtener título de licenciado, Universidad Nacional del Altiplano].http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16142/Aguilar_Yvonne_Marca_Monica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta.* Fidas G. Arias Odón.
- Álvarez Indacochea, B., Alfonso Porraspita, D., & Indacochea Ganchozo, B. (2018). El Desempeño Laboral: Un Problema Social De La Ciencia. Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación, 9(2), 1–12. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Álvarez Indacochea, B., Alfonso Porraspita, D., & Indacochea Ganchozo, B. (2018). El Desempeño Laboral: Un Problema Social De La Ciencia. Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación, 9(2), 1–12. <https://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=139253625&S=R&D=fua&EbscoContent=dGJyMNLr40Sep7I4yOvsOLCmsEgeqLFSs624SrCWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGutk%2B2q7NOuePfgex44Dt6fIA>
- Baguer, A (2009). *Cómo implantar con sencillez, de forma práctica, la Dirección de Personas en la empresa: Argentina*, Editorial Santos: <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479788957.pdf>
- Benites, T. J y Torres, N. R. (2021). *Análisis del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil* [tesis para obtener título, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17269/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-621.pdf>

Castejón, H., & Zamora, M. (2010). Perfil de competencias del grupo participante en el programa de Eficiencia Personal y Laboral (EPYL). *Omnia*; Vol. 7: Núm. 1 y 2; 1315-8856. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711291005.pdf>

Castro, C. M y Durand, T. G. (2021). *Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hotel Príncipe de Piura-2020* [tesis para obtener título de licenciado, Universidad Privada Antenor Orrego].http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7676/1/REP_ADMI_MARIA.CASTRO_GINNA.DURAND_MOTIVACI%c3%93N.DESEMPE%c3%91O.LABORAL.TRABAJADORES.HOTEL.PR%c3%8dNCIPE.PIURA.2020.pdf

Cunalata, T. V. y Morales, R. M. (2019). *Motivación del Talento Humano y su Incidencia en la Percepción del Cliente en las Empresas de Servicio de Alojamiento y Comida del Cantón la Mana, Provincia de Cotopaxi, Año 2018* [Proyecto de Investigación para obtener título de Ingenieras, Universidad de Técnica de Cotopaxi] <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4823/1/UTC-PIM-000173.pdf>

Clark, M. Y. (2018). *Factores que influyen en el Desempeño Laboral de los Empleados de Servicio de las Empresas Hoteleras de Sur* [tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nueva León]. Repositorio Institucional UANL. <http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>

Cruz, L. J. (2018). *La Importancia de la Gestión Estratégica de Recursos Humanos en el Funcionamiento de un Hotel 4 Estrellas* [Tesis para obtener título de licenciado, Universidad Abierta Interamericana]. Repositorio UAI. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC127236.pdf>

- Chavarria, Z, M. (2017). Evaluación del Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa, distrito Lince, 2017 [Tesis para obtener título de licenciado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14311/Chavari_ZM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dánae Duana Ávila, & Sandra Luz Hernández Mendoza. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 9, 51–53. Vista de Técnicas e instrumentos de recolección de datos (uaeh.edu.mx)
- De Paz, D. C. (2008). Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico social. https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20080521_56.pdf
- Gagñay, L. K. I., Chicaiza, S. L. T., & Aguirre, J. L. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1).<http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10/19>
- Gil, Flores. J. (2007). La evaluación de las competencias laborales. *Educación XX1*, 10. <https://doi.org/10.5944/educxx1.1.10.298>
- Gutiérrez, G. A. (2018). *Nivel de desempeño de los colaboradores del hotel Royal Park aplicando el método de escalas gráficas, distrito de San Isidro, 2018* [tesis para obtener título de licenciado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87007/Gutiérrez_GAH-SD.pdf?sequence=1
- GUINEA, J. I. P. (2018). Comunicación de la estrategia: impacto en el entendimiento y compromiso del personal en las organizaciones. https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/314/3/INFOTEC_MD ETIC_JIPG_18102019.pdf

Hernández, Sampeir, R; Fernández, Collado, C; & Baptista, Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación 6 Edición.

Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. COMUNI@CCION - Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo, 12(3), 186–194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>

Huamán Estacio, E. K. (2017). Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco-provincia de Huánuco-2017.

Hurtado, J. (2012). Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia (4a. ed.). Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón.

Landinez Guio, D. (2019). Debilidad De La Voluntad Y Autocontrol: Una Discusión en Torno a La Teoría De Las Funciones Ejecutivas. Limite, 14, 1–11. <https://www.scielo.cl/pdf/limite/v14/0718-1361-limite-14-5.pdf>

Lescano Duncan, L. R. (2011). Liderazgo de servicio de los mandos intermedios. Cuadernos de Gestión, 11(3), 73–84. <https://doi.org/10.5295/cdg.110276ll>

López, P. L. (2004). Población Muestra Y Muestreo. Punto Cero, 09(08), 69–74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Medina, C. S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017* [tesis para obtener grado académico, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mesones, C. J. (2018). *Estilo de liderazgo y desempeño laboral de los colaboradores en Los Incas Lima Hotel, Surco, 2018* [tesis para obtener título de licenciado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69982/Meneses_CJE-SD.pdf?sequence=1

Meneses, J. (2016). El cuestionario. Recuperado de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

Morales Medina. J. (2010). La elaboración de las descripciones de puestos de trabajo basados en competencias laborales, en una empresa farmacéutica. Noviembre 2010 TESIS PARA OBTENER MAESTRÍA DE. *Repositorio institucional de USAC Universidad de San Carlos de Guatemala*

Osorio, V. S. (2018). *Desempeño de los colaboradores y satisfacción de los huéspedes del hotel Hábitat año 2018* [tesis para obtener título de licenciado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74541/Osorio_VN-SD.pdf?sequence=1

Pato Jiménez de Castro, M. del P. (2010). Dirección de Personas. Revista: Innovaría, Periodo: 3, Volumen: Número: 30, Página Inicial: 21, Página Final: 22. https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/12910/Direcci%C3%B3n%20de%20personas_%20INNOVATIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pedro Álvarez Viera. (2018). Ética e investigación. Revista Boletín Redipe, 7(2), 122–149. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>

Rodríguez, N. B. (2019). *Gestión de Calidad de los Servicios para Mejorar el Desempeño Laboral en el Hotel Riobamba INN. De La Ciudad de Riobamba* [proyecto de investigación para obtener título de ingeniero, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5517/1/UNACH-EC-ING-GEST-TUR-2019-0021.pdf>

Rodríguez, P. M. A., & Universidad Autónoma de Sinaloa. (2010). *Métodos de investigación: Diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales*. Culiacán, Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa

ROJAS, S. M., & CARRILLO, A. G. (2014). Sistema Para La Evaluación De Capacidades De Innovación en Pymes De Países en Desarrollo: Caso Panamá. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 22(2), 109–122. <https://doi.org/10.18359/rfce.629>
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v22n2/v22n2a08.pdf>

Rezk, M. (1976). Autocontrol: nociones básicas e investigación fundamental. *Latinoamericana de Psicología*, 8 (3), p 389-397. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80580303.pdf>

Sánchez-Valbuena, I., Sánchez-González, J., & Pinedo-Frías, A. (2020). Competencias gerenciales. Factor de éxito en empresas de servicios públicos. *Saber, Ciencia y Libertas*, 15(2), 74–90. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n2.6716>
<https://www.redalyc.org/pdf/4762/476248849009.pdf>

Serpa, S. A. (2019). *Desempeño Laboral y la Productividad de los Colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017* [tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tamayo, Tamayo, M.; (2003). El Proceso de la Investigación Científica. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf

Torres, A. T. (2020). *Propuesta de Mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas de Sector Servicios, Rubro*

Hotelero, Caso "Huarco Hotel", San Luis-Cañete, 2019 [tesis para obtener título de licenciado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20932/DE_SEMPENO_LABORAL_GESTION_DE_LA_CALIDAD_TORRES_AGUILAR_TIFFANY_KAREM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Osorio, V. N. (2018). *Desempeño de los Colaboradores y Satisfacción de los Huéspedes del Hotel Hábitat año 2018* [tesis para obtener título de licenciado, Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74541/Osorio_VN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad de Santiago. (2013). *Diccionario de competencias*. Santiago de Chile, Chile: Editorial UDP

UNESCO. (2013). *Trabajo en equipo; diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa*. Bogotá, Colombia: Editorial El Tiempo.

ANEXOS

Anexo 1 “Matriz de Operacionalización”

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL DE MEDICIÓN
Identificar el desempeño laboral de los colaboradores de un hotel en Santa clara,2022	DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño laboral es el rendimiento de los trabajadores de una empresa que se manifiesta al cumplir actividades propias del trabajo, estas deben ser eficientes y eficaces además de cumplir con los objetivos que se les propone. Huamán (2017) enfatiza que el desempeño laboral es el grado de realización alcanzado por el colaborador en el logro planificado por la empresa, conformado por actividades tangibles, que son	Las competencias laborales forman parte de las dimensiones ya que se definen como un conjunto de actividades, destrezas, habilidades y conocimientos que son necesarios para realizar las funciones productivas en un ambiente de trabajo, es necesario saber que los conocimientos son datos de información adquiridos de forma profesional o no, las destrezas o habilidades son conductas que se realizan en	Competencia de logro y acción	Orientación hacia el logro	Ordinal
					Prevención de situación	
					Iniciativa	
				Competencias Gerenciales	Dirección de personas	
					Trabajo en equipo	
					Liderazgo	
				Competencias Cognoscitivas	Capacidad de Innovación	
					Capacidad de técnica	
				Competencia	Autocontrol	

		observables y medibles, y otras que se pueden deducir al juicio del evaluador.	determinados aspectos, las capacidades o aptitudes es aquel potencial innato que posee la persona (Morales, 2010).	de Eficacia personal	Autoconfianza	
					Flexibilidad al cambio	
				Competencia de ayuda y servicio	Entendimiento interpersonal	
					Orientación al Servicio	

Anexo 2 “Matriz de Consistencia”

Desempeño Laboral de los Colaboradores de un Hotel de Santa Clara, 2022.						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores de un hotel en Santa clara,2022?	Identificar el desempeño laboral de los colaboradores de un hotel en Santa clara,2022	DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño laboral es el rendimiento de los trabajadores de una empresa que se manifiesta al cumplir actividades propias del trabajo, estas deben ser eficientes y eficaces además de cumplir con los objetivos que se les propone. Huaman (2017) enfatiza que el desempeño laboral es el grado de realización alcanzado por el colaborador en el logro planificado por la empresa, conformado por actividades tangibles, que son	Competencia de logro y acción	Orientación hacia el logro	ENFOQUE: CUANTITATIVA INSTRUMENTO: ENCUESTA
					Prevención de situación	
					Iniciativa	
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño laboral es el rendimiento de los trabajadores de una empresa que se manifiesta al cumplir actividades propias del trabajo, estas deben ser eficientes y eficaces además de cumplir con los objetivos que se les propone. Huaman (2017) enfatiza que el desempeño laboral es el grado de realización alcanzado por el colaborador en el logro planificado por la empresa, conformado por actividades tangibles, que son	Competencias Gerenciales	Dirección de personas	
					Trabajo en equipo	
					Liderazgo	
¿Qué competencia de logro y acción poseen los colaboradores de un Hotel en Santa Clara,2022?	Identificar las competencias de logro y acción poseen los colaboradores de un Hotel en Santa Clara,2022	DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño laboral es el rendimiento de los trabajadores de una empresa que se manifiesta al cumplir actividades propias del trabajo, estas deben ser eficientes y eficaces además de cumplir con los objetivos que se les propone. Huaman (2017) enfatiza que el desempeño laboral es el grado de realización alcanzado por el colaborador en el logro planificado por la empresa, conformado por actividades tangibles, que son	Competencias Cognoscitivas	Capacidad de innovación	
					Capacidad de técnica	
				Competencia de Eficacia personal	Autocontrol	

¿Qué competencias gerenciales poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022?	Identificar las competencias gerenciales poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022		observables y medibles, y otras que se pueden deducir al juicio del evaluador.		Autoconfianza	
¿Qué competencias cognoscitivas poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022?	Identificar las competencias cognoscitivas que poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022				Flexibilidad al cambio	
¿Qué competencias de eficacia personal poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022?	Identificar las competencias de eficacia personal poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022				Entendimiento interpersonal	
¿Qué competencias de ayuda y servicio poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022?	Identificar las competencias de ayuda y servicio poseen los colaboradores de un hotel en Santa Clara,2022				Competencia de ayuda y servicio	

Anexo N.º 2: Instrumento de recolección de

Desempeño Laboral de los Colaboradores de un Hotel de Santa Clara, 2022.

Objetivo: La presente investigación tiene como finalidad conocer el desempeño laboral de los colaboradores de un hotel en Santa clara,2022.

Consentimiento informado:

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación y se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo?? Por favor marque con una (X) su respuesta.	SI	NO
---	----	----

cuestionario para colaboradores

DIMENSIONES ITEM	ESCALAS				
COMPETENCIA DE LOGRO Y ACCIÓN	SIEMP RE	CASI SIEMPR E	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA
Sientes que tus capacidades influyen en alcanzar los objetivos de la empresa					
Tienes iniciativa propia para elaborar nuevas tareas para el bien de la empresa					
Tus objetivos profesionales van de la mano con el crecimiento de la empresa					
Te mantienes con profesionalismo ante situaciones de incertidumbre en tu área de trabajo					
Te sientes motivado por la empresa a mejorar su desempeño.					
COMPETENCIAS GERENCIALES	SIEMP RE	CASI SIEMPR E	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA

Te sientes conforme en tu centro de trabajo					
Sientes que tus habilidades son importantes para la empresa					
Sientes que tienes oportunidad de ascender a un puesto dentro de la empresa					
Demuestras liderazgo entre tu grupo de trabajo					
COMPETENCIAS COGNOSCITIVAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA
Aportas ideas innovadoras para el buen desarrollo de la empresa					
Aprovechas tus habilidades para resolver posibles problemas dentro de la empresa					
Aplicas tus habilidades técnicas al realizar tus labores diarias en tu centro de trabajo					
COMPETENCIA DE EFICACIA PERSONAL	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA
Controlas tus impulsos ante situaciones que se te imputan sabiendo tú que son falsas					
Confías en tu profesionalismo y conocimiento para tomar una decisión que ayude a salvaguardar o ponga en riesgo a la empresa					
Demuestras capacidad de adaptación ante un posible cambio de puesto					

COMPETENCIA DE AYUDA Y SERVICIO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	CASI NUNCA	NUNCA
La relación entre el resto de compañeros de trabajo suele ser agradable					
Demuestras empatía y apoyas a tus compañeros					
Ayudas a descartar las dudas de todos los huéspedes					

Anexo N.º 3

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Desempeño Laboral de los Colaboradores de un Hotel de Santa Clara, 2022.

Autores: Bernabel Huallullo, Rocio Roxana

Vasquez Inca, Rosalinda

Escuela profesional: Administración en Turismo y Hotelería

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Ate, Lima, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Mgtr. Macha Huamán
Roberto
Presidente

Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo
Vicepresidente

Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1

Mgtr. Huamaní Paliza Frank
David
Vocal 2 (opcional)

Anexo N.º 4

Tabla de validación FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 14 junio de 2022

Apellido y nombres del experto: Vásquez Ordinola, Sharon Madeleyne

DNI: 10626008 Teléfono: 985340864

Título/grados: Lic. Administración en Turismo y Hotelería / Mgtr. Marketing Turístico y Hotelero

Cargo e institución en que labora: Docente de pre grado / Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?												
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?												
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?												
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?												
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?												
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?												
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?												En uno de los ítems incluir que si el personal se siente motivado por la empresa a mejorar su desempeño.
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?												

Promedio de valoración: 95%

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo N.º 5

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 14 de junio de 2022

Apellido y nombres del experto: **GARCIA Motor ANCELMO**

DNI: **01146518** Teléfono: **956410578**

Título/grados: **Licenciado en Administración en Turismo / Maestro en Dirección y Consultoría Turística.**

Cargo e institución en que labora: **Docente Tiempo Completo Universidad César Vallejo.**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									X			EL INSTRUMENTO PROCEDE SU APLICACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACION
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									X			EL INSTRUMENTO PROCEDE SU APLICACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACION
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?									X			EL INSTRUMENTO PROCEDE SU APLICACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACION
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									X			EL INSTRUMENTO PROCEDE SU APLICACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACION
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									X			EL INSTRUMENTO PROCEDE SU APLICACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACION
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									X			EL INSTRUMENTO PROCEDE SU APLICACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACION
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									X			EL INSTRUMENTO PROCEDE SU APLICACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACION
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									X			EL INSTRUMENTO PROCEDE SU APLICACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACION

Promedio de valoración: **80%**



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo N.º 6

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 14 de junio de 2022

Apellido y nombres del experto: **Reyna Quispe Crystal Massiel del Carmen**

DNI: **43958936** Teléfono: **982702110**

Título/grados: **MGTR. Marketing y Negocios Globales**

Cargo e institución en que labora: **Docente Tiempo Completo Universidad César Vallejo.**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?												
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?												
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?												
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?												
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?												
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?												
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?												
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?												

Promedio de valoración: **90%**



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo N.º 7

Cuestionario Google formulario

EL DESEMPEÑO LABORAL 2022

CUESTIONARIO PARA VER EL DESEMPEÑO LABORAL EN UN HOTEL

 **rbernabel@ucvvirtual.edu.pe** (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)



***Obligatorio**

Nombre y Apellidos *

Tu respuesta

Puesto de trabajo *

Tu respuesta

1. Tienes iniciativa propia para elaborar nuevas tareas para el bien de la empresa *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

2. Te mantienes con profesionalismo ante situaciones de incertidumbre en tu área de trabajo *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

3. El personal se siente motivado por la empresa a mejorar su desempeño. *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

4. Te sientes conforme en tu centro de trabajo *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

5. Sientes que tus habilidades son importantes para la empresa *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

6. Sientes que tienes oportunidad de ascender a un puesto dentro de la empresa *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

7. Demuestras liderazgo entre tu grupo de trabajo *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

8. Aportas ideas innovadoras para el buen desarrollo de la empresa *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

9. Aprovechas tus habilidades para resolver posibles problemas dentro de la empresa *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

10. Aplicas tus habilidades técnicas al realizar tus labores diarias en tu centro de trabajo *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

11. Controlas tus impulsos ante situaciones que se te imputan sabiendo tu que son falsas *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

12. Confías en tu profesionalismo y conocimiento para tomar una decisión que ayude a salvaguardar o ponga en riesgo a la empresa *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

13. Demuestras capacidad de adaptación ante un posible cambio de puesto *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

14. La relación entre el resto de compañeros de trabajo suele ser agradable *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

15. Demuestras empatía y apoyas a tus compañeros *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

16. Ayudas a descartar las dudas de todos los huéspedes *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

Enviar

Página 1 de 1

Borrar formulario

Anexo N.º 8
Formula de la muestra del proyecto

N (población) = 133

Z (n confianza) = 1.960

P (prob. a favor) = 50.00%

Q (prob. en contra) = 50.00%

E (margen de error) = 5.00%

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

127.7332	=	98.99
1.2904		

Anexo N.º 9
Confiabilidad de las 18 preguntas

Análisis de fiabilidad

Escala: TODAS LAS VARIABLES

**Resumen del procesamiento de los
casos**

	N	%
Casos		
Válidos	20	100,0
Excluidos	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Anexo N.º 10

Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	18

Anexo N.º 11

Resultados

Figura la variable desempeño laboral

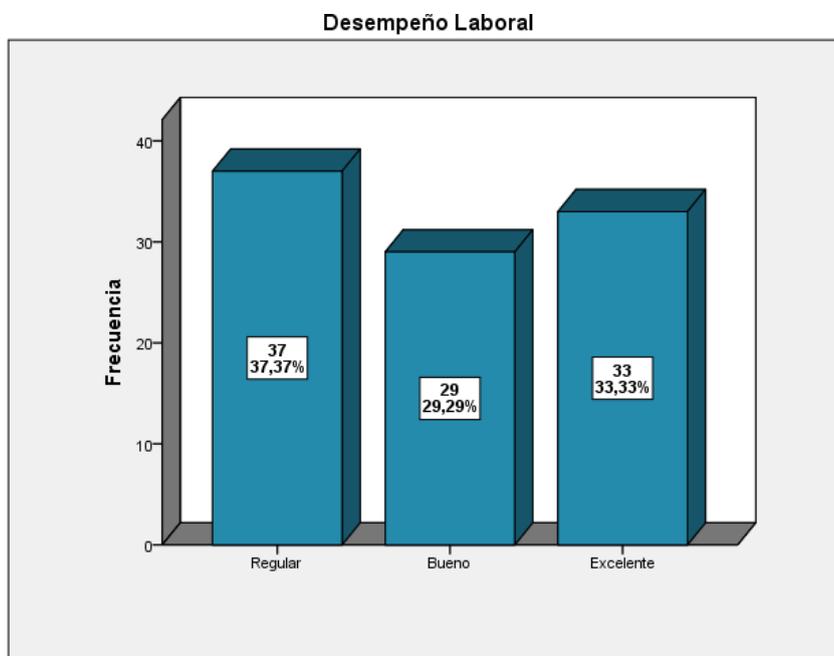


Figura la dimensión competencia de logro y acción

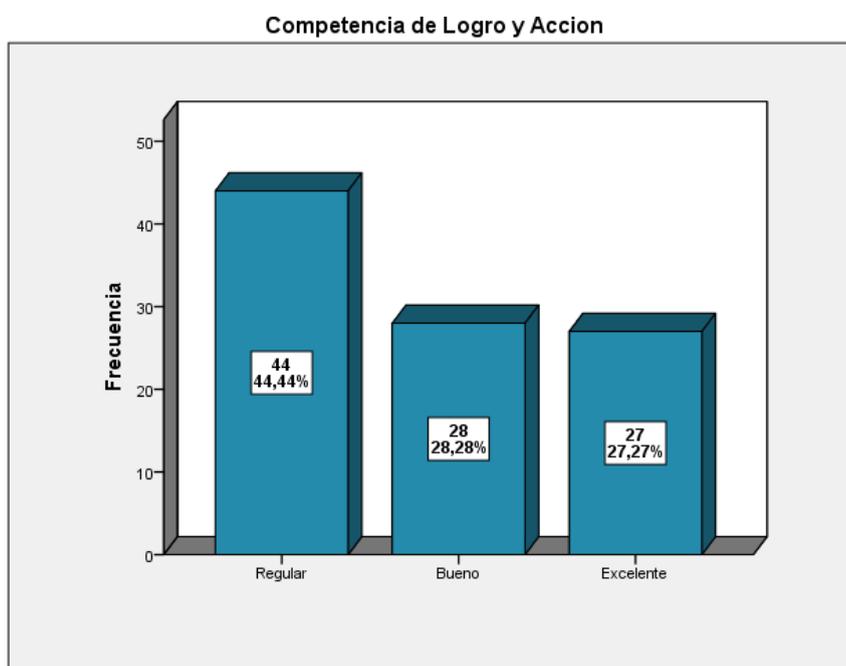


Figura de frecuencia del indicador orientación hacia el logro

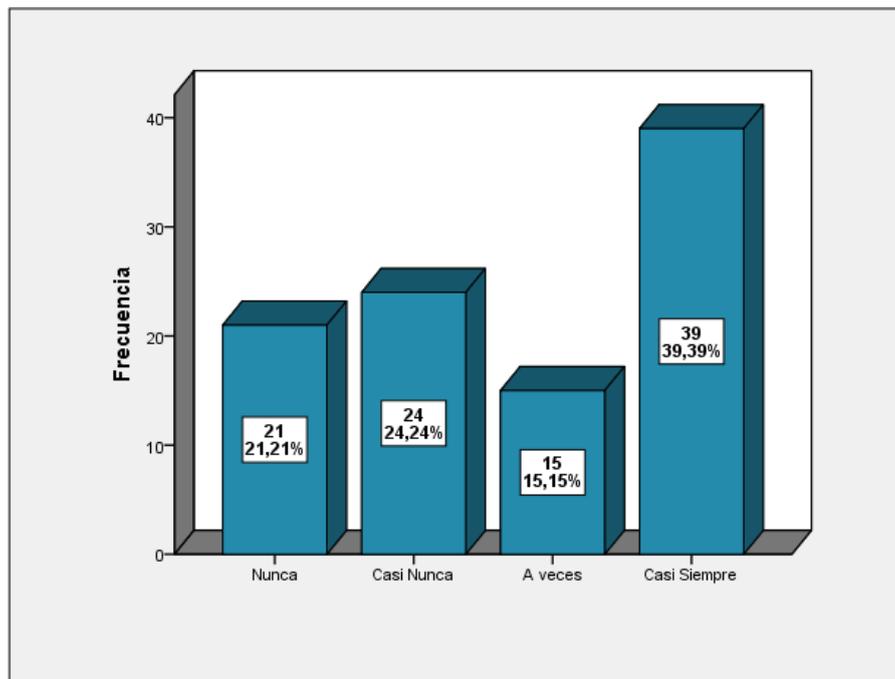


Figura de frecuencia del indicador prevención de situación

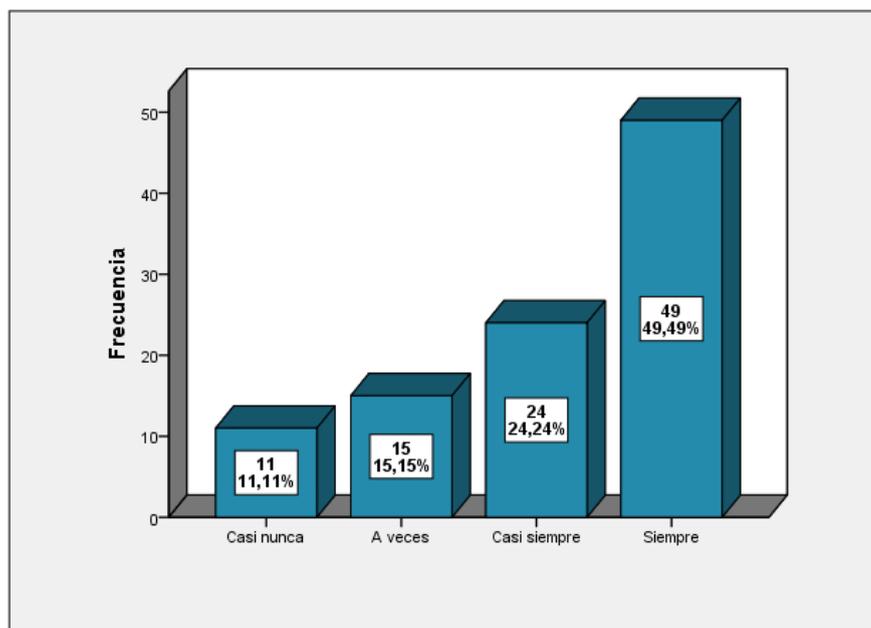


Figura de frecuencia del indicador iniciativa

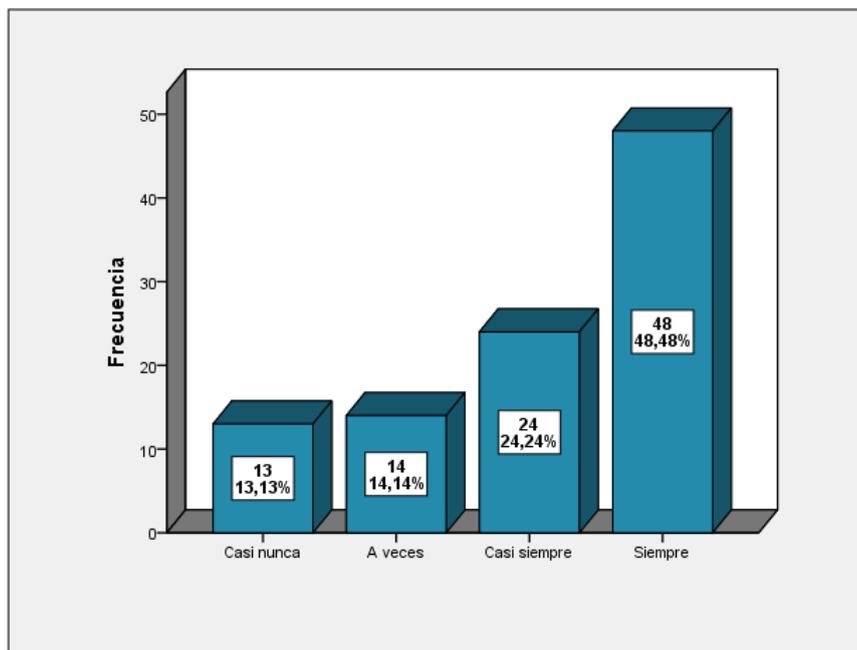


Figura la dimensión competencia gerenciales

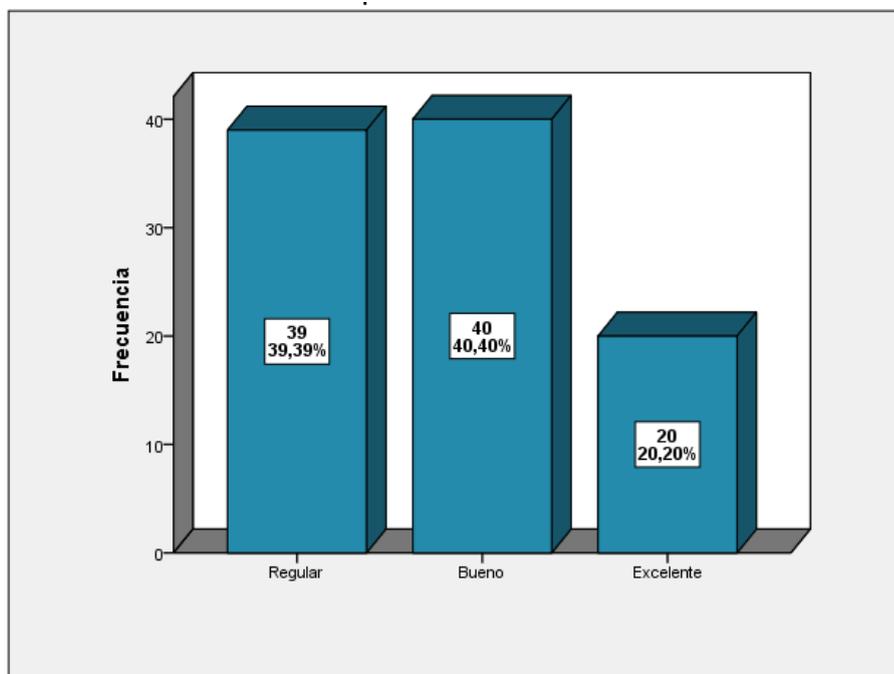


Figura de frecuencia del indicador dirección de personas

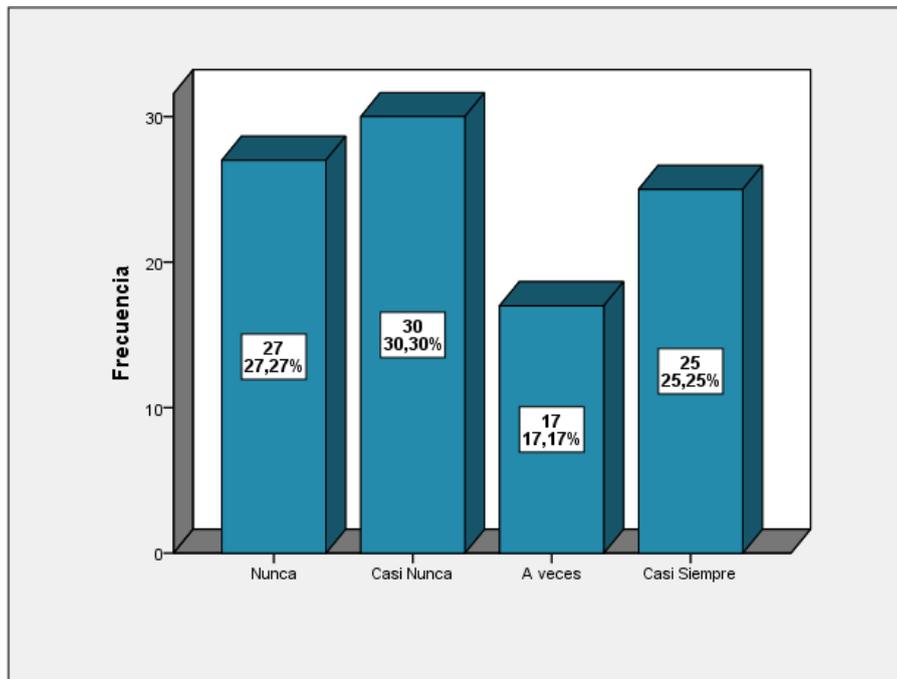


Figura de frecuencia del indicador trabajo en equipo

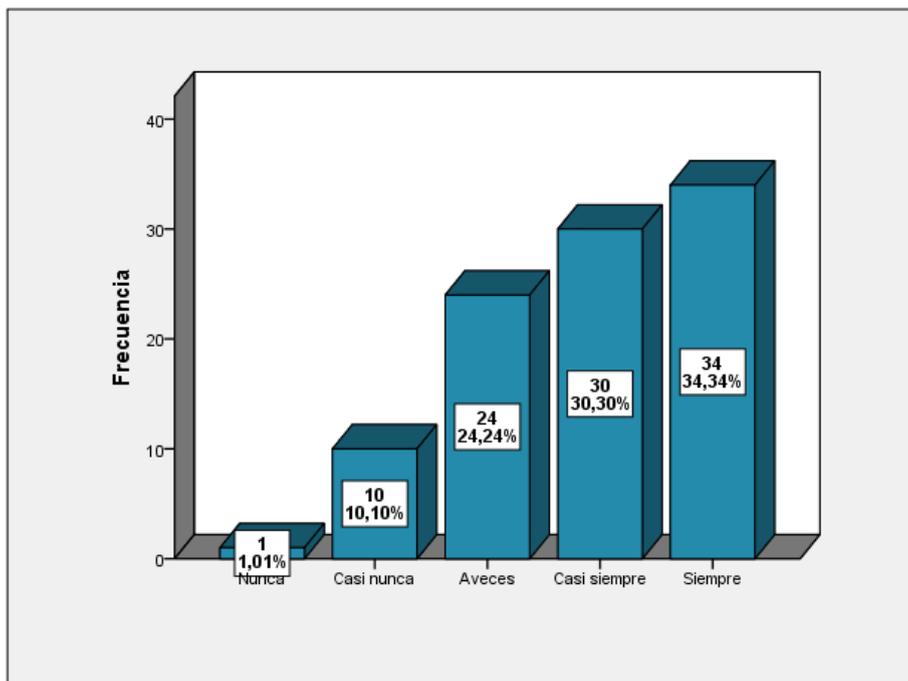


Figura de frecuencia del indicador liderazgo

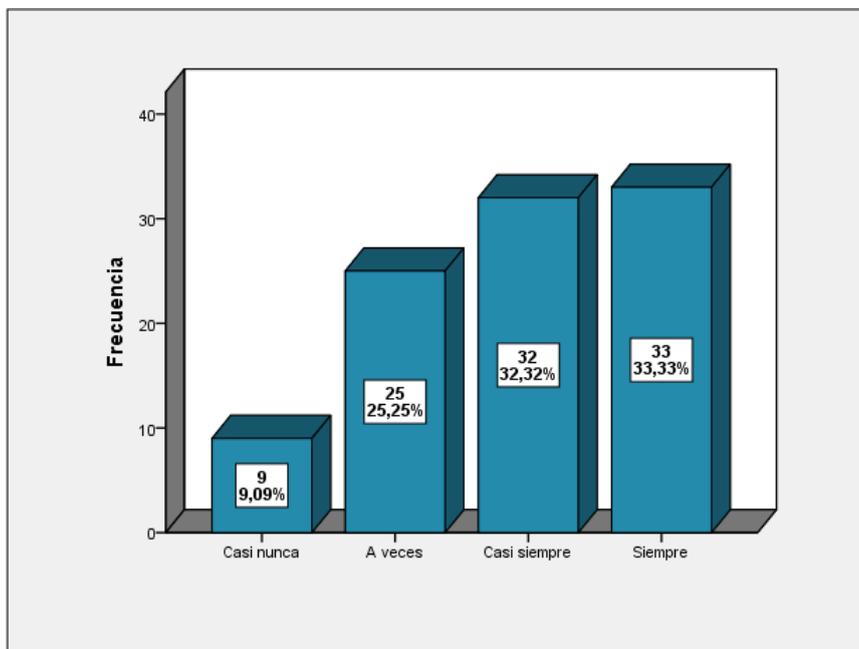


Figura la dimensión de competencias cognoscitivas

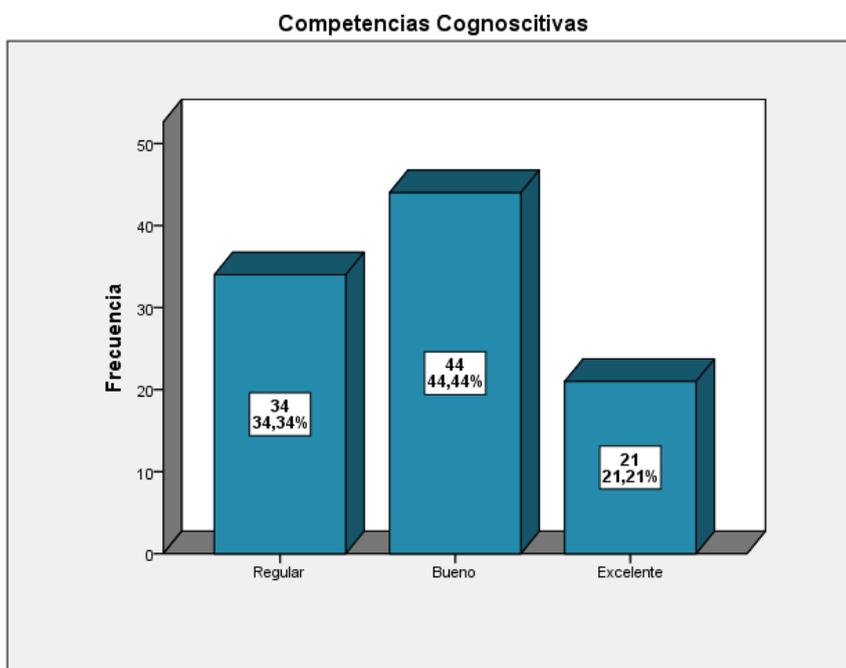


Figura de frecuencia del indicador capacidad de innovación

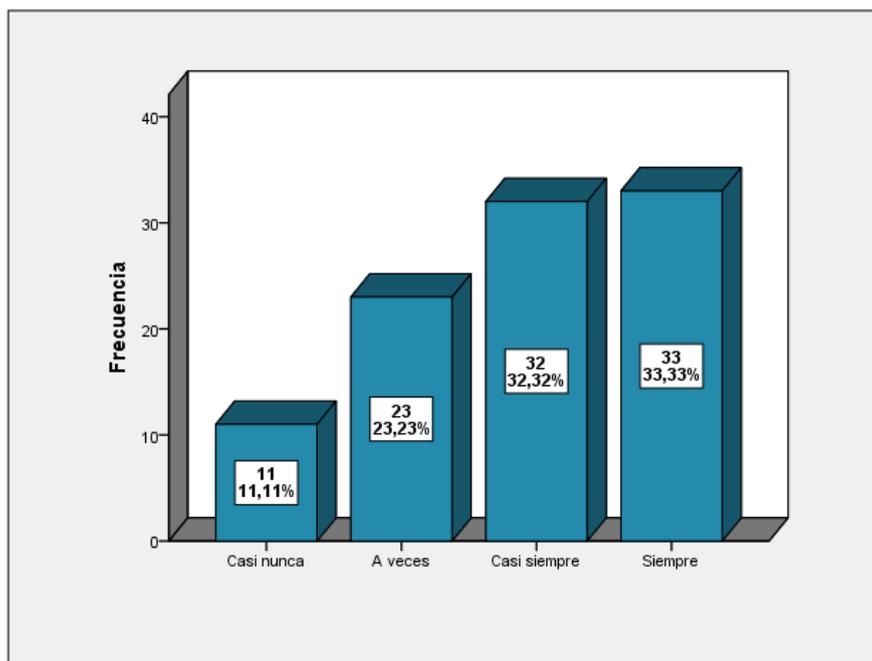


Figura de frecuencia del indicador capacidad de técnica

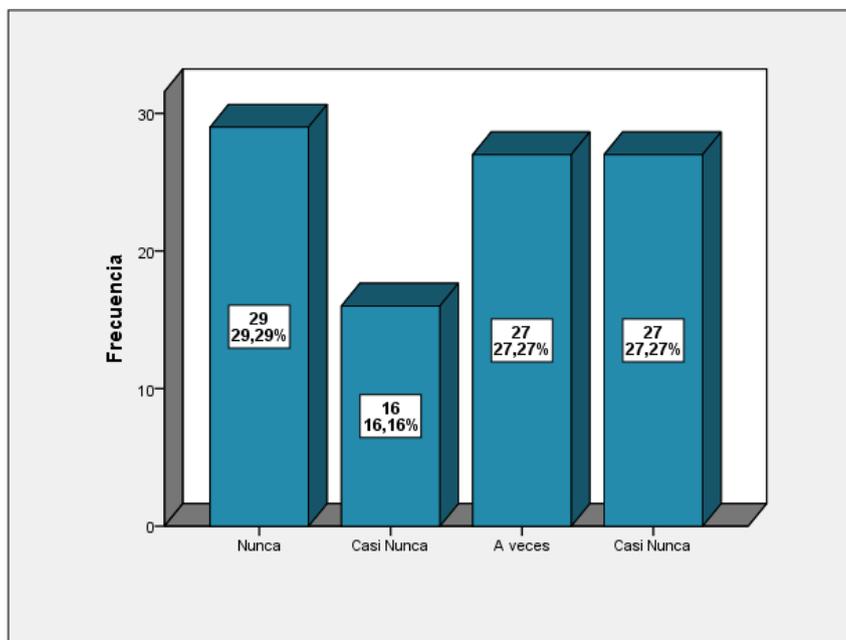


Figura la dimensión competencia de eficacia personal

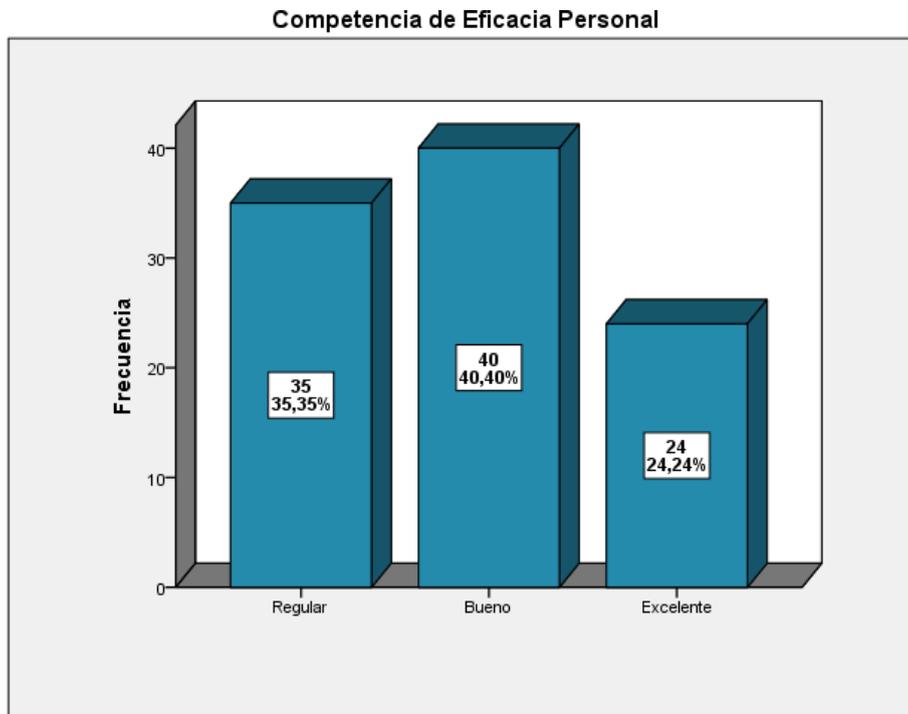


Figura de frecuencia del indicador autocontrol

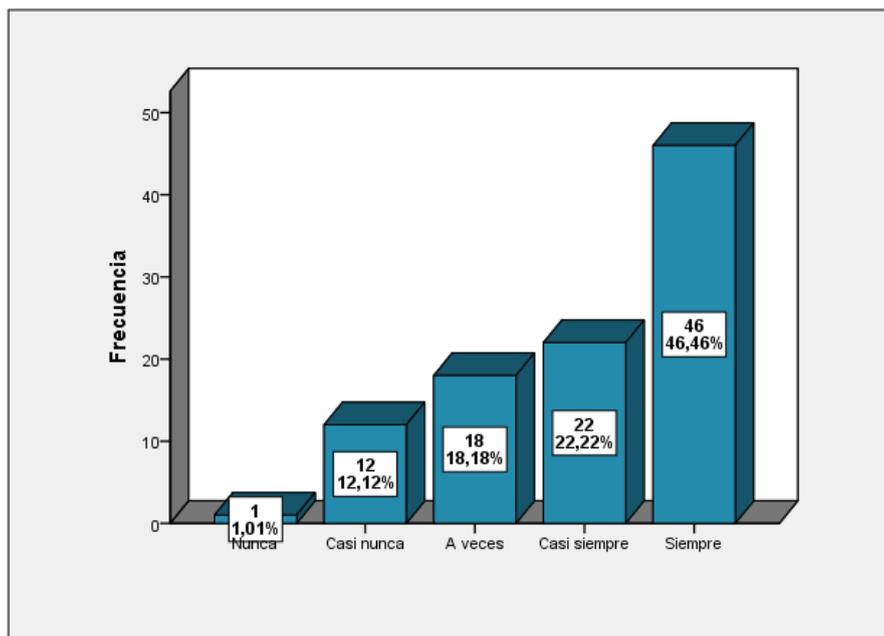


Figura de frecuencia del indicador autoconfianza

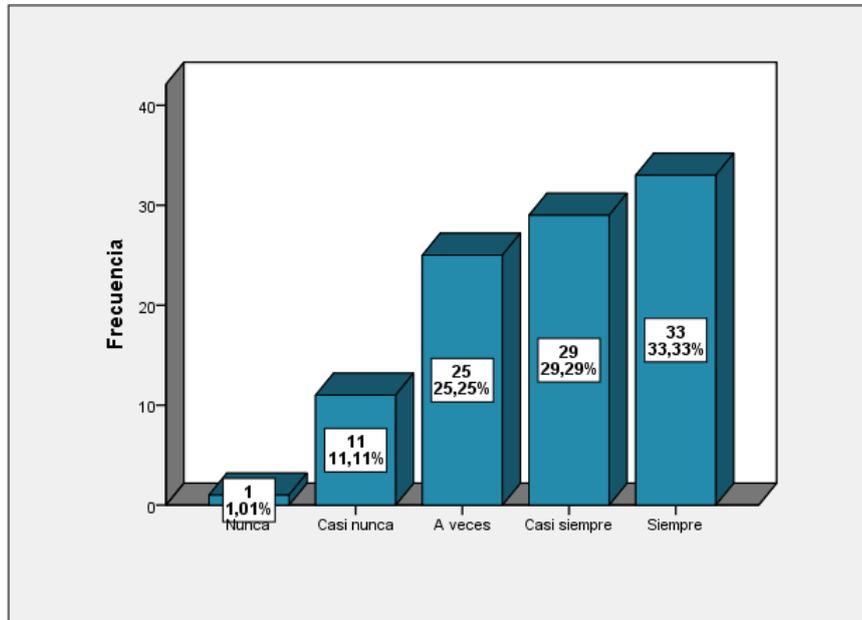


Figura de frecuencia del indicador flexibilidad al cambio

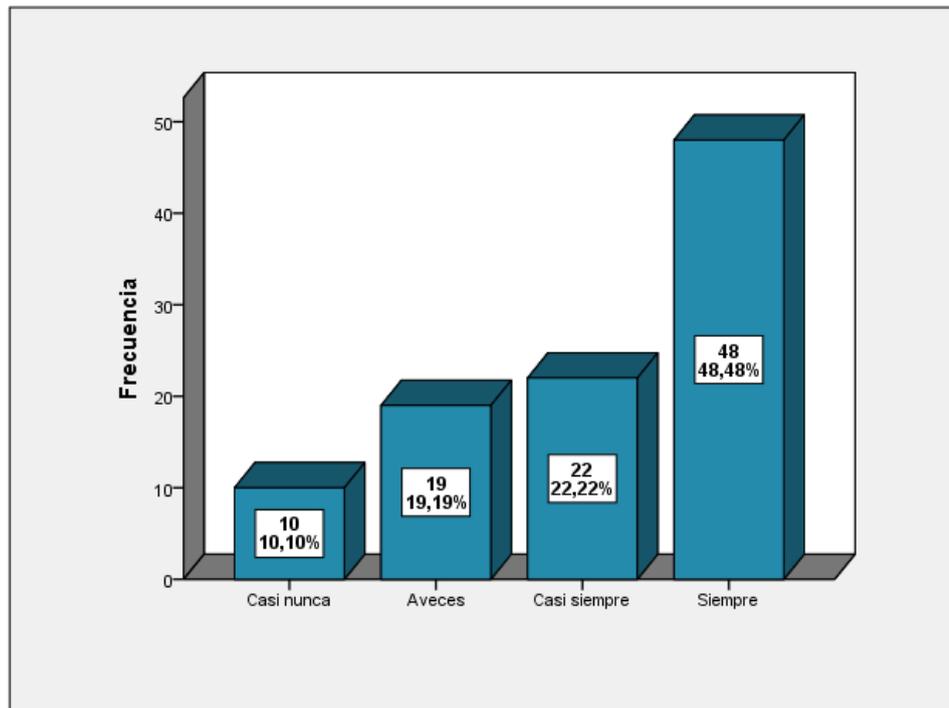


Figura la dimensión competencia de ayuda y servicio

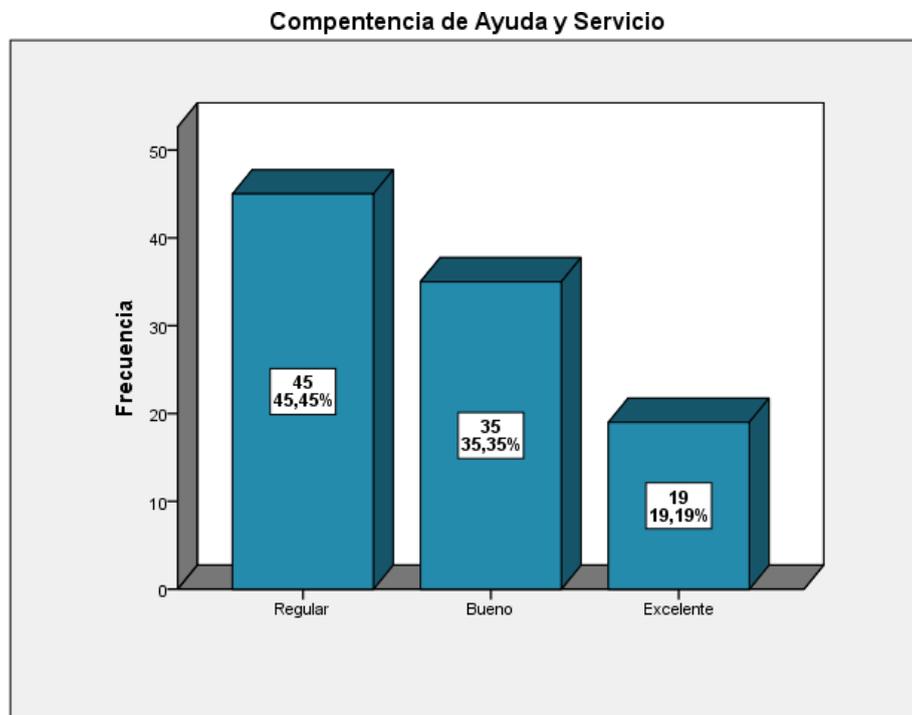


Figura de frecuencia del indicador entendimiento interpersonal

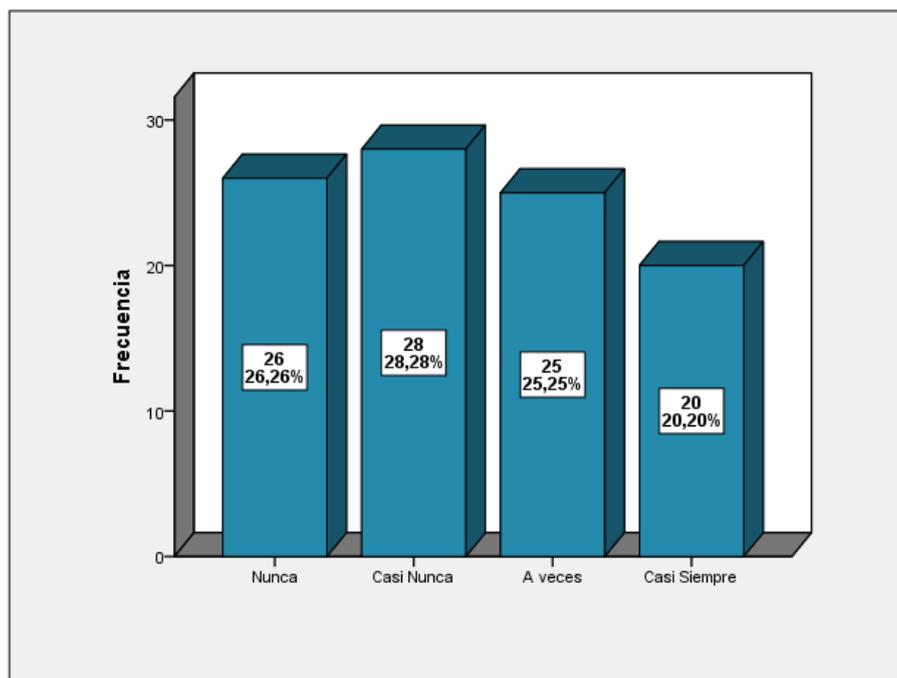
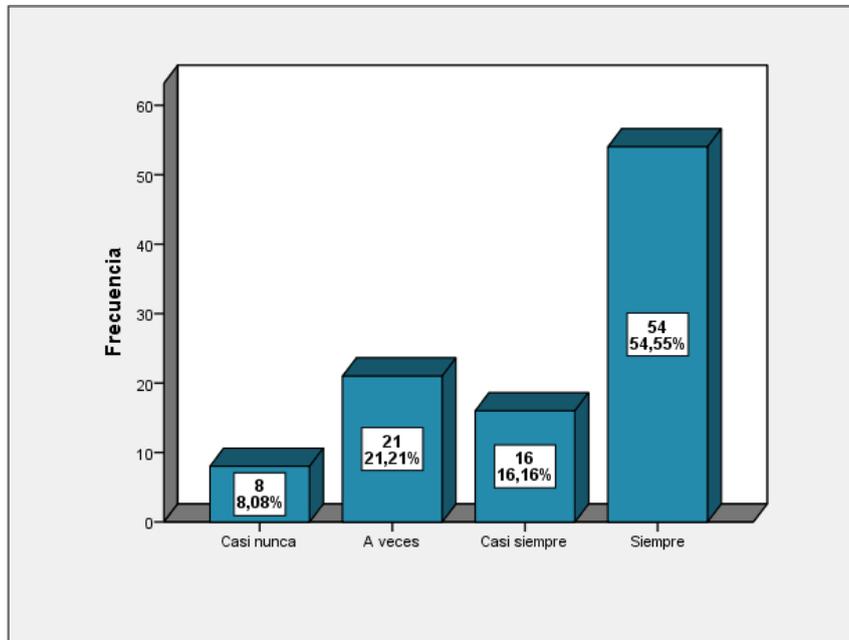


Figura de frecuencia del indicador orientación al servicio





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERRÉ QUISPE LUIS JESÚS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Desempeño Laboral de los Colaboradores de un Hotel de Santa Clara, 2022.", cuyos autores son BERNABEL HUALLULLO ROCIO ROXANA, VASQUEZ INCA ROSALINDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERRÉ QUISPE LUIS JESÚS DNI: 44877982 ORCID: 0000-0001-9243-2668	Firmado electrónicamente por: LFERRE el 05-12- 2022 23:18:37

Código documento Trilce: TRI - 0459921