



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Título:

**“LOS MÉTODOS DE TRABAJO Y SU RELACION CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL
BUENOS AIRES DE NUEVO CHIMBOTE EN EL AÑO 2011”**

**Tesis Profesional Para Optar el Título de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

BACH. MORANTE MANRIQUE KATTIA STEPHANY

Asesor:

MG. JOSÉ LINARES CAZOLA

CHIMBOTE - PERU

2011

Dedicatoria

Está dedicado a mis padres, hermanos y familiares
porque me inculcaron grandes valores,
y porque con su dedicación y amor,
me enseñaron que en la vida no basta la razón.
En todo hay que poner empeño y corazón,
quitando los obstáculos del camino,
para llegar a la meta sin fastidio,
recogiendo de cada momento vivido,
lo bueno dejando de lado lo negativo,
y cuando al fin alcance la victoria,
mi satisfacción será como una gloria,
dando gracias a Dios por su infinito amor,
y por contar con mi familia quienes llevo en el corazón.

Kattia Stephany



Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme alcanzar satisfactoriamente mi meta trazada.

A mis padres; Mario y Juana por su infinito amor y por su apoyo incondicional.

A mis hermanos; Mario, Alexis y Jhosselyn por estar a mi lado cuando los necesitaba.

A mi profesor; José Linares Cazola por su paciencia, dedicación y por darme su asesoría profesional.

A mis abuelos; Bernardino y Edelmira; mis tias Gladys y Gricelda y mi prima Aracely que es como mi hermana.

A mis amigos; Betzabe, Lucero, Jorge y Eliana por su cariño, afecto y sincera amistad.

Al Sr. Maximiliano Pastor Díaz por permitirme desarrollar mi tesis en base a su empresa Hotelera.

A mi madrina Rocio por su comprensión y amor, va para ella mi agradecimiento especial.

A todos agradezco porque de una u otra manera me brindaron su ayuda desinteresada.

Ayuda que me sirvió para llegar a la culminación de mi carrera, quedando como resultado ser una profesional.

Kattia Stephany

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Académico Profesional de Administración, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “Los Métodos de trabajo y su relación con el desempeño laboral de los empleados del Hotel Buenos Aires de Nuevo Chimbote en el año 2011”, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

La presente investigación tiene como objetivo Describir y Analizar los Métodos de Trabajo en los niveles de Desempeño Laboral de la Población perteneciente al Hotel Buenos Aires de Nuevo Chimbote, año 2011.

, considerando que la presente investigación sea tomada como base para generar soluciones de los Métodos de Trabajo empleados en toda organización y del nivel del Desempeño Laboral esperado.

Atentamente y respetuosamente

El autor

Índice General

Caratula	
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Presentación.....	4
Índice General.....	5
Índice de Diagramas.....	7
Índice de Cuadros.....	9
Índice de Tablas.....	11
Índice de Gráficos	13
Resumen.....	14
Abstract.....	15
CAPITULO I: Marco metodológico.....	16
1.1 El problema.....	17
1.1.1 Selección del problema.....	22
1.1.2 Antecedentes del problema.....	23
1.1.3 Formulación del problema.....	47
1.1.4 Justificación.....	47
1.1.5 Limitaciones.....	48
1.2 Objetivos.....	49
1.3 Hipótesis.....	49
1.4 Variables, Indicadores.....	50
1.5 Diseño de la ejecución.....	56
1.5.1 Tipo de diseño.....	56
1.5.2 Población, muestra.....	56
1.5.3 Técnicas, Instrumentos, Fuentes e Informantes.....	57

CAPÍTULO II: Marco Referencial Científicas.....	59
2.1 Marco Teórico.....	60
2.2 Marco Conceptual.....	89
CAPÍTULO III: Descripción de Resultados.....	93
CAPÍTULO IV: Contrastación de Hipótesis.....	154
CAPÍTULO V: Discusión de Resultados.....	161
CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones.....	165
6.1 Conclusiones.....	166
6.2 Recomendaciones.....	168
CAPÍTULO VII: Bibliografía Anexos.....	169
7.1 Bibliografía consultada.....	170
7.2 Anexos.....	173

Índice de Diagramas

Diagrama N°01:	94
Limpieza de la habitación	
Diagrama N°02:	96
Limpieza de la lavandería	
Diagrama N°03:	98
Limpieza del almacén	
Diagrama N°04:	100
Limpieza de la cocina	
Diagrama N°05:	102
Limpieza de la cochera	
Diagrama N°06:	104
Limpieza del área de la piscina	
Diagrama N°07:	106
Limpieza del auditorio	
Diagrama N°08:	108
Limpieza del salón comedor	
Diagrama N°09:	110
Limpieza del lobby	
Diagrama N°10:	112
Limpieza de la recepción	
Diagrama N°11:	114
Recepción (Ingreso del cliente)	
Diagrama N°12:	116
Recepción (Salida del cliente)	
Diagrama N°13:	118
Preparación del buffet	
Diagrama N°14:	120
Preparación del menú	

<i>Diagrama N°15:</i>	122
Atención a las mesas	
<i>Diagrama N°16:</i>	124
Compras y almacén	
<i>Diagrama N°17:</i>	126
Lavandería	

Índice de Cuadros

<i>Cuadro N°01:</i>	52
Operacionalización de las variables	
<i>Cuadro N°02:</i>	53
Matriz de consistencia lógica	
<i>Cuadro N°03:</i>	55
Cuadro de ítems	
<i>Cuadro N°04:</i>	64
Actividades que intervienen en un método de trabajo	
<i>Cuadro N°05:</i>	128
Métodos de trabajo de las limpieza de la habitación	
<i>Cuadro N°06:</i>	129
Métodos de trabajo de las limpieza de la lavandería	
<i>Cuadro N°07:</i>	129
Métodos de trabajo de las limpieza del almacén	
<i>Cuadro N°08:</i>	130
Métodos de trabajo de las limpieza de la cocina	
<i>Cuadro N°09:</i>	130
Métodos de trabajo de las limpieza de la cochera	
<i>Cuadro N°10:</i>	131
Métodos de trabajo de las limpieza del área de la piscina	
<i>Cuadro N°11:</i>	131
Métodos de trabajo de las limpieza del auditorio	
<i>Cuadro N°12:</i>	132
Métodos de trabajo de las limpieza del salón comedor	
<i>Cuadro N°13:</i>	132
Métodos de trabajo de las limpieza del lobby	
<i>Cuadro N°14:</i>	133
Métodos de trabajo de las limpieza de la recepción	

Cuadro N°15:	133
Métodos de trabajo de la recepción (Entrada del cliente)	
Cuadro N°16:	134
Métodos de trabajo de la recepción (Salida del cliente)	
Cuadro N°17:	134
Métodos de trabajo de la preparación del buffet	
Cuadro N°18:	135
Métodos de trabajo de la preparación del menú	
Cuadro N°19:	135
Métodos de trabajo de la atención a las mesas	
Cuadro N°20:	136
Métodos de trabajo de las compras y almacén	
Cuadro N°21:	136
Métodos de trabajo de la lavandería	
Cuadro N°22:	137
Resumen de las actividades de limpieza del Hotel Buenos Aires	
Cuadro N°23:	140
Resumen de otras actividades del Hotel Buenos Aires	
Cuadro N°24:	143
Distribución del rendimiento de los métodos de trabajo del Hotel Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2011	
Cuadro N°25:	144
Leyenda de diferencias	
Cuadro N°26:	147
Resumen del desempeño laboral por el tiempo empleados	
Cuadro N°27:	151
Distribución del nivel de desempeño laboral según los métodos empleados en el Hotel Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2011	
Cuadro N°28:	156
Actividades con diferencias más significativas del Hotel Buenos Aires	

Índice de Tablas

<i>Tabla N°01:</i>	95
Resumen de la Limpieza de la habitación	
<i>TablaN°02:</i>	97
Resumen de la Limpieza de la lavandería	
<i>Tabla N°03:</i>	99
Resumen de la Limpieza del almacén	
<i>Tabla N°04:</i>	101
Resumen de la Limpieza de la cocina	
<i>Tabla N°05:</i>	103
Resumen de la Limpieza de la cochera	
<i>Tabla N°06:</i>	105
Resumen de la limpieza del área de la piscina	
<i>Tabla N°07:</i>	107
Resumen de la Limpieza del auditorio	
<i>TablaN°08:</i>	109
Resumen de la Limpieza del salón comedor	
<i>TablaN°09:</i>	111
Resumen de la Limpieza del lobby	
<i>TablaN°10:</i>	113
Resumen de la Limpieza de la recepción	
<i>TablaN°11:</i>	115
Resumen de la Recepción (Ingreso del cliente)	
<i>TablaN°12:</i>	117
Resumen de la Recepción (Salida del cliente)	
<i>TablaN°13:</i>	119
Resumen de la Preparación del buffet	
<i>Tabla N°14:</i>	121
Resumen de la Preparación del menú	
	123

TablaN°15:	
Resumen de la Atención a las mesas	
TablaN°16:	
Resumen de las Compras y almacén	125
TablaN°17:	127
Resumen de la Lavandería	
TablaN°18:	142
Distribución del rendimiento de los métodos de trabajo del Hotel Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2011	
TablaN°19:	150
Distribución del nivel de desempeño laboral según los métodos empleados en el Hotel Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2011	
TablaN°20:	152
Distribución de los métodos de trabajo según el nivel de desempeño laboral del Hotel Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2011	

Índice de Gráficos

<i>Gráfico N°01:</i>	142
Distribución del rendimiento de los métodos de trabajo del Hotel Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2011	
<i>Gráfico N°02:</i>	150
Distribución del nivel de desempeño laboral según los métodos empleados en el Hotel Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2011	

Resumen

La presente investigación realizada tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre los **Métodos de Trabajo** y el **Desempeño Laboral** de los empleados del Hotel Buenos Aires de Nuevo Chimbote, en el año 2011. Este trabajo de investigación es de tipo **Descriptiva – Correlacional**, la muestra es no probabilística, ya que está constituida por todos los empleados del Hotel Buenos Aires de Nuevo Chimbote. A la vez se utilizó la técnica de **Observación Directa** para la recolección de datos; por lo tanto el instrumento utilizado es la **Guía de Observación** tanto para la variable independiente “**Métodos de Trabajo**”, como para la variable dependiente “**Desempeño Laboral**”.

Así mismo presentamos los datos recolectados y los resultados tanto de observación como estadísticos obtenidos, que comprueban y afirman nuestra hipótesis general. La hipótesis general planteada es: “**Los Métodos De Trabajo se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral de los empleados del Hotel Buenos Aires de Nuevo Chimbote**”. Conjuntamente se utilizó el **Chi Cuadrado** para comprobar la relación entre dichas variables.

Por último llegamos a la conclusión que los empleados del Hotel Buenos Aires, en el año 2011, muestran **Métodos de Trabajo** de rendimiento medio y a la vez un **Desempeño Laboral** regular/medio, prueba de esto, decimos que los métodos de trabajo no estandarizados traen como consecuencia un **Desempeño Laboral** regular/medio o deficiente.

Abstract

The present realized investigation has as general aim determine the relation that exists between the Methods of Work and the Labor Performance of the employees of the Hotel Buenos Aires again Chimbote, in the year 2011. This work of investigation is of type Descriptive - Correlacional, the sample is not probabilistic, since Buenos Aires is constituted by all the employees of the Hotel again Chimbote. Simultaneously there was in use the technology of Direct Observation for the compilation of information; therefore the used instrument is the Guide of Observation so much for the independent variable "Methods of Work ", since for the dependent variable "Labor Performance ".

Likewise let's sense beforehand the gathered information and the results so much of observation as obtained statisticians who verify and affirm our general hypothesis. The general raised hypothesis is: "The methods of work relate significantly to the labor performance of the employees of the Hotel Buenos Aires again Chimbote ". Together the Chi Cuadrado was in use for verifying the relation between the above mentioned variables.

Finally we come to the conclusion that the employees of the Hotel Buenos Aires, in the year 2011, show Methods of Work of average performance and simultaneously a Labor Performance to regulate / regulate, it tries this, we say that the methods of work not standardized bring as consequence a Labor Performance to regulate / regulate or deficiently.