

**ESCUELA DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLÓGICO
PRIVADO KHIPU**

**Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras**



Trabajo de investigación

El desempeño laboral en el hotel San Agustín Plaza de la ciudad del Cusco - 2023

Línea de investigación:

Presentado por:

Liz Rocio Cusicuna Callañaupa

Código ORCID: 0009-0004-8366-9638

Para optar el grado académico de bachiller
en Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras

Asesor:

Dr. Rafael Aquize Estrada

Código ORCID: 0000-0001-7103-7773

CUSCO – PERU

2023



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Aquitel Turnitin
Título del ejercicio:	NO REPOSITORY 1
Título de la entrega:	Bachillerato - Cusicuna.pdf
Nombre del archivo:	Bachillerato_-_Cusicuna.pdf
Tamaño del archivo:	395.83K
Total páginas:	52
Total de palabras:	12,993
Total de caracteres:	76,664
Fecha de entrega:	27-may.-2024 09:38a. m. (UTC+0800)
Identificador de la entre...	2358244045

Bachillerato - Cusicuna.pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	21%	2%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO PRIMERO.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación de problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. Relevancia social.....	4
1.3.2. Implicancias prácticas	5
1.3.3. Valor teórico.....	5
1.3.4. Valor metodológico.....	5
1.3.5. Factibilidad.....	5
1.4. Objetivos de investigación	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Delimitación	6
1.5.1. Delimitación temporal.....	6
1.5.2. Delimitación espacial	6
1.5.3. Delimitación conceptual.....	6
1.5.4. Delimitación social.....	6
CAPÍTULO SEGUNDO	7
MARCO TEORICO	7
2.1. Antecedentes de estudios.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	9

2.1.3.	Antecedentes locales	11
2.2.	Bases teóricas	14
2.2.1.	Desempeño laboral.....	14
2.2.1.1.	Concepto de desempeño laboral	14
2.2.1.2.	Importancia de desempeño laboral	15
2.2.1.3.	Modelos de desempeño laboral.....	15
2.2.1.4.	Tipos de desempeño laboral.....	16
2.2.1.5.	Objetivo de desempeño laboral.....	17
2.2.1.6.	Dimensiones de desempeño laboral.....	17
2.3.	Marco conceptual	26
2.4.	Variable de estudio	31
2.4.1.	Identificación de la variable	31
2.4.2.	Conceptualización de la variable.....	31
2.4.3.	Operacionalización de variable	32
CAPÍTULO TERCERO		33
MÉTODO		33
3.1.	Tipo de investigación	33
3.2.	Alcance de la investigación	33
3.3.	Enfoque de la investigación.....	33
3.4.	Diseño de la investigación.....	33
3.5.	Población y muestra	34
3.6.	Técnica de recolección de datos	34
3.7.	Técnicas de procesamiento de datos.....	34
CONCLUSIONES		
RECOMENDACIONES		
ANEXOS		
BIBLIOGRAFÍA		

CAPÍTULO PRIMERO

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

Hoy en día, las empresas de hospedaje se encuentran continuamente enfrentando una serie de desafíos tanto internos como externos, todos dirigidos hacia la meta de brindar un servicio de alta calidad tanto a sus clientes como a su equipo. Estas dificultades conllevan decisiones estratégicas destinadas a destacarse en un mercado competitivo y alcanzar mayores ganancias, lo que a su vez implica una creciente influencia de la retroalimentación de los clientes en la elección y valoración de los servicios. La competencia intensa en la industria hotelera resalta la importancia de mantener un equipo de trabajo motivado, satisfecho y comprometido, ya que esto se traduce en la lealtad de los clientes. Sin embargo, en el ámbito del turismo, ha surgido un aumento notable en las expectativas y necesidades de los viajeros en los últimos tiempos, lo que ha generado una significativa evolución en la industria hotelera. Las corrientes del mercado han dictado nuevos estándares en su desarrollo, abandonando la simple búsqueda de comodidad en el alojamiento para dar paso a la creación de espacios que cumplan con criterios específicos definidos por cada segmento de clientes.(Suñer, 2017).

A nivel mundial, las industrias se han enfrentado a un escenario de incertidumbre debido a eventos inesperados. En el sector del turismo y la hotelería, esta incertidumbre ha tenido un impacto significativo en el desempeño laboral de los empleados. Las organizaciones que han respondido a estos eventos de manera efectiva han podido moderar su influencia negativa sobre los empleados. Por ejemplo, los hoteles de mayor capacidad, así como los hoteles de 3 a 5 estrellas, permanecieron operando durante la pandemia para atender a los repatriados. Estos hoteles desarrollaron protocolos de bioseguridad para proteger a los empleados y los huéspedes, lo que generó una nueva tendencia en el desempeño laboral.

En el país, el turismo desempeña un papel dinámico y destacado en la economía peruana, siendo considerado un destino de gran atractivo. La mejora y expansión de infraestructuras como aeropuertos y carreteras, junto con el aumento

de opciones de transporte ferroviario y aéreo, facilitan la llegada de un creciente número de turistas de diversas partes del mundo. Estos visitantes son atraídos por las maravillas naturales y culturales del país, tales como Machu Picchu, el río Amazonas, el lago Titicaca, las líneas de Nasca y la reconocida gastronomía, entre otros aspectos. (mwmhoteliers, 2020). En el contexto de las empresas hoteleras en Perú, el rendimiento laboral de los trabajadores se ve afectado por una combinación de aspectos tangibles e intangibles. Estos elementos pueden ejercer tanto influencias positivas como negativas en su desempeño. La calidad del desempeño laboral se vincula estrechamente con las actitudes, los logros y el nivel de motivación de los empleados.

Cusco es una ciudad que atrae a turistas de todo el mundo por su rica cultura. Como destino turístico, Cusco ofrece una amplia variedad de hoteles, restaurantes, bares, centros artesanales y otros servicios. Ante tanta oferta, los clientes suelen elegir los establecimientos que les brindan un servicio personalizado y satisfacen sus necesidades. Para aumentar sus ingresos, algunos hoteles han suspendido a sus empleados o reducido su personal. Estas decisiones se han tomado a nivel corporativo o gerencial, y han priorizado los costos de la infraestructura sobre los costos laborales. Esto se debe a que la demanda de alojamiento sigue siendo baja. Esta circunstancia podría desencadenar una serie de efectos adversos a largo plazo, tales como la partida de los empleados más competentes, el incumplimiento de deberes laborales, la falta de colaboración entre colegas, conflictos internos, carencia de empatía, fluctuaciones emocionales en el equipo, disminución en la productividad, aumento de enfermedades ocupacionales, riesgos de accidentes, prestación de servicios deficientes y pérdidas financieras para el hotel.

El Hotel San Agustín Plaza, al ser un hotel de cuatro estrellas, ofrece una variedad inmensa de servicios, incluyendo hospedaje, wifi gratuito, bar con horario extendido, custodia de equipajes, lavandería y desayuno buffet; se ha identificado un problema persistente en la entrega de dichos servicios. Este problema radica en la falta de calidad y consistencia en la experiencia del cliente, lo cual se atribuye a múltiples factores relacionados con el desempeño de la labor del personal. Entre estos factores se destacan la falta de capacitación adecuada para los empleados, la ausencia de incentivos efectivos para motivar la realización

de horas extras y la carencia de un sistema de reconocimiento que valore y premie el buen desempeño individual y colectivo. Esta situación no solo impacta negativamente la satisfacción del cliente, sino que también afecta la reputación y competitividad del hotel en sí, y de tal forma en el mercado que cada vez es más exigente y competitivo.

La **satisfacción del trabajo**, está relacionado con lo que un individuo desea o espera del empleador, es que no ofrecen oportunidades de desarrollo profesional a los colaboradores, puesto que esto ayudaría bastante a que el hotel tenga una estabilidad laboral para sus colaboradores, puedan desenvolverse de manera satisfactoria ya que esto es fundamental para el éxito de los hoteles y organizaciones, ya que se ha demostrado que está relacionada con una serie de variables positivas, tanto en los beneficios sociales como el aumento de la productividad, el reconocimiento, la reducción del absentismo laboral.

En cuanto a la autoestima de los colaboradores, el hotel no ofrece oportunidades de desarrollo profesional (talleres, cursos, conferencias, etc.) para que los colaboradores puedan seguir creciendo en sus habilidades, no dan reconocimientos, incentivos ni becas para que los colaboradores se sientan motivados y así mejorar el desarrollo profesional y laboral en el hotel.

En cuanto a la capacidad del trabajador, el hotel no tiene un buen entorno de trabajo en el que se promueva el aprendizaje, dando capacitaciones, charlas a sus colaboradores para que ellos puedan tener un buen desarrollo laboral y sean eficientes en su centro laboral.

En el hotel, hay empleados que carecen de canales de comunicación directa entre ellos, además de la ausencia de un organigrama claro que describa la estructura organizativa de la empresa y las responsabilidades específicas de los trabajadores. Estas carencias no solo afectan el progreso del hotel, sino también su capacidad para ejercer un liderazgo efectivo en el entorno laboral.

De seguir con la problemática el hotel, podría originar más quejas de los clientes, disminución en la lealtad de los mismos y una mala reputación para el hotel ya que con el tiempo los colaboradores más eficientes podrían renunciar o podría ocasionar incumplimiento de tareas, la mala colaboración entre empleados,

conflictos, falta de empatía, inestabilidad emocional de los empleados, baja productividad, servicios de baja calidad y pérdidas económicas para el hotel. Para mitigar las repercusiones mencionadas, es crucial tener un entendimiento profundo del desempeño laboral de los colaboradores en la práctica, lo que permite tomar decisiones acertadas que impulsen la excelencia en el servicio. Esto se reflejará en una mejor comunicación interna, mayor integración entre los trabajadores, el desarrollo de liderazgo y un sentido de satisfacción en el trabajo, además de generar beneficios económicos para la institución. Es por estas razones que se hace imperativo llevar a cabo una investigación detallada.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el desempeño laboral en el hotel San Agustín Plaza de la ciudad del Cusco - 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la satisfacción del trabajo en el hotel San Agustín Plaza de la ciudad del Cusco - 2023?
- ¿Cómo está la autoestima en el desempeño laboral en el hotel San Agustín Plaza de la ciudad del Cusco – 2023?
- ¿Cómo es la capacidad del trabajador en el desempeño laboral en el hotel San Agustín Plaza de la ciudad del Cusco - 2023?
- ¿Cómo se desarrolla el trabajo en equipo en el hotel San Agustín Plaza de la ciudad del Cusco - 2023?

1.3. Justificación

1.3.1. Relevancia social

La investigación presente tiene un impacto significativo en la relevancia social, ya que los hallazgos obtenidos ofrecen oportunidades de mejora para los colaboradores al ser evaluados por la organización. Esta última debe reconocer la importancia de mantener y mejorar el rendimiento laboral, lo que contribuirá a un entorno laboral más positivo, una mejor atención al cliente, un aumento en la productividad y la competitividad. Este

proceso gradual de mejora promueve un crecimiento proactivo y eficiente en la organización, lo que a su vez beneficia a los colaboradores y contribuye al desarrollo continuo del Hotel San Agustín Plaza.

1.3.2. Implicancias prácticas

La presente Investigación tiene implicancias prácticas, ya que al conocer y describir el desempeño laboral en el hotel San Agustín plaza Cusco - 2023, servirá para mejorar la comunicación direccional y poder obtener una mejora en el desempeño laboral, lo que ayudara a una permanente mejora continua en las áreas del Hotel San Agustín Plaza.

1.3.3. Valor teórico

Desde una perspectiva tanto teórica como práctica, esta investigación actual proporciona una comprensión detallada y datos sobre el desempeño laboral, incluyendo sus diversas dimensiones e indicadores.

1.3.4. Valor metodológico

La presente es una herramienta valiosa que establece una base sólida para estudiar el desempeño laboral en relación con la calidad del servicio en el Hotel San Agustín Plaza Cusco - 2023. Además, esta investigación facilita el desarrollo de varios instrumentos de evaluación diseñados para todos los colaboradores, demostrando así su validez y confiabilidad. Como resultado, no solo sirve como una fuente esencial de información y antecedentes para futuras investigaciones sobre el tema del desempeño laboral, sino que también contribuye significativamente al avance del conocimiento en este campo.

1.3.5. Factibilidad

Esta investigación es factible debido a que se tendrá la oportunidad de recopilar información directamente de la empresa hotelera. Además, se contará con un período de tiempo adecuado y suficiente, así como los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación de manera efectiva.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Describir como es y cómo debería ser el desempeño laboral en el hotel San Agustín Plaza de la ciudad del Cusco - 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir como es y cómo debería ser la satisfacción del trabajo en el hotel San Agustín Plaza de la ciudad del Cusco - 2023.
- Describir como es y cómo debería ser la autoestima en el desempeño laboral en el hotel San Agustín Plaza de la ciudad del Cusco - 2023.
- Describir como es y cómo debería ser la capacidad del trabajador en el hotel San Agustín Plaza de la ciudad del Cusco - 2023.
- Describir como es y cómo debería ser el trabajo en equipo en el hotel San Agustín Plaza de la ciudad del Cusco - 2023.

1.5. Delimitación

1.5.1. Delimitación temporal

La obtención de datos en esta investigación se desarrolló en el mes de diciembre del año 2023 hasta el mes de febrero del año 2024.

1.5.2. Delimitación espacial

La presente investigación se realiza en el Hotel San Agustín Plaza ubicado en Av. el Sol 590, en el distrito de Cusco, provincia de Cusco-Perú.

1.5.3. Delimitación conceptual

La presente investigación corresponde a la variable desempeño laboral con la satisfacción del trabajo, la autoestima, la capacidad y el trabajo en equipo como dimensiones.

1.5.4. Delimitación social

Desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel San Agustín Plaza de Cusco-Perú.

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antecedente N° - 1

Según (Fuentes, Valle, & Vargas:, 2020), en su investigación titulada “La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador.”, cuyo objetivo de investigación fue: El objetivo es analizar la situación presente en cuanto a la motivación y el rendimiento laboral de los empleados." La metodología empleada es de naturaleza descriptiva, apoyándose en métodos teóricos como el analítico-sintético y el histórico-lógico. Para recopilar datos, se emplearon entrevistas y cuestionarios como herramientas principales.

Conclusiones

Primero: Considerar la autonomía de los empleados es esencial, ya que constituye la clave para impulsar su motivación. Permitirles llevar a cabo sus responsabilidades de manera independiente, sin un control excesivo y reconociendo el valor de sus funciones dentro de su área específica, por más pequeña que sea, garantiza un aumento en su motivación. En este contexto, los empleados valoran la motivación interna por encima de la externa, que suele estar relacionada principalmente con la compensación monetaria. Por lo tanto, los colaboradores se conforman con un salario básico y la garantía de que se cumplan los beneficios legales obligatorios.

Segundo: A partir del examen realizado en la investigación, se concluye que diversos factores influyen en el rendimiento laboral de una empresa hotelera. Estos factores abarcan tanto aspectos tangibles como intangibles, que van desde las características personales de los trabajadores hasta el entorno laboral y empresarial en general. Es evidente que el progreso individual de los colaboradores puede generar efectos positivos en el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Tercero: La mayoría de las empresas hoteleras carecen de políticas que fomenten condiciones laborales favorables, oportunidades de promoción y reconocimiento monetario para sus empleados. De hecho, según los resultados obtenidos a través de la escala de Likert aplicada a los colaboradores, se percibe una falta significativa de reconocimiento verbal o por escrito, así como la ausencia de otros tipos de incentivos.

Cuarto: La capacitación del personal es deficiente, con un número insignificante de empleados que reciben formación y pocas oportunidades de promoción. Según los empleados encuestados, sienten que deben trabajar en exceso y en horarios poco flexibles para conservar sus puestos. Un factor que afecta negativamente al rendimiento laboral es la remuneración, ya que no refleja adecuadamente las responsabilidades del personal ni ofrece oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional, y en algunos casos, no se les brinda la posibilidad de continuar sus estudios.

Antecedente N° - 2

Asimismo, Palma (2019) en su tesis referida Investigación del Clima Organizacional y cómo afecta al Desempeño laboral del Talento Humano en el Hotel Decamerón Punta Centinela, Provincia de Santa Elena, 2017, se solicitó la investigación de cómo el clima organizacional impacta en el desempeño laboral del personal en el hotel Decamerón Punta Centinela, ubicado en la provincia de Santa Elena. Reconociendo la importancia fundamental de los trabajadores en las empresas, se busca mantener un entorno propicio para su desarrollo profesional. El enfoque metodológico utilizado en este estudio fue descriptivo correlacional, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Se emplearon la observación para identificar posibles áreas de mejora en la institución, se llevaron a cabo entrevistas con funcionarios de distintas áreas y se aplicaron encuestas a los colaboradores para obtener información relevante. Los resultados indican que, efectivamente, el clima organizacional ejerce influencia en el desempeño laboral de los empleados.

Conclusiones

Primero: Se ha determinado que el clima organizacional tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral del personal del hostel Decamerón Punta Centinela. Aunque existe una relación entre diversas variables, se ha identificado la existencia de áreas de mejora dentro de la organización.

Segundo: Mejorar el desempeño laboral tiene el beneficio adicional de optimizar los procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa. Este estudio contribuye a la investigación actual al analizar la relación entre el rendimiento laboral y otros aspectos importantes, permitiendo así contrastarlos con otros elementos que influyen en el desempeño laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Antecedente N° - 3

Según (Guillen Amado & Liendo Perea, 2021), en su investigación que titula “Impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio en el hotel Sonesta Arequipa, 2020.”, cuyo objetivo de investigación fue: “Determinar el impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio del hotel Sonesta en Arequipa al 2020.”, La investigación actual adoptó un enfoque explicativo y logró identificar dos variables principales: la Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio. Se empleó la técnica de encuesta, utilizando la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma, que consta de 7 dimensiones y 36 ítems, para evaluar la primera variable. Para la segunda variable, la Calidad de Servicio, se utilizó el cuestionario del modelo SERVQUAL, que consta de 5 dimensiones y 22 ítems. La muestra incluyó a 36 empleados del hotel Sonesta Arequipa y a 45 huéspedes.

Conclusiones

Primero: Los empleados del hotel Sonesta Arequipa muestran una satisfacción laboral parcial. Se sienten satisfechos con las relaciones entre compañeros y superiores, así como con la realización que les brinda su trabajo. Sin embargo, una parte significativa de los encuestados considera que la remuneración no está a la altura de sus expectativas económicas y tienen dudas sobre si la empresa reconoce el trabajo extra realizado.

Segundo: El análisis reveló que el hotel Sonesta Arequipa ofrece un servicio de alta calidad, ya que la mayoría de los huéspedes encuestados expresaron estar completamente satisfechos con el servicio recibido. A pesar del cierre de las áreas públicas, consideran que las habitaciones cuentan con todo lo necesario para una estancia cómoda y el personal es atento.

Tercera: se observó que la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en la calidad del servicio. Esto sugiere que los empleados, al sentirse satisfechos con la empresa, mejoran su productividad y están más dispuestos a ofrecer un servicio de calidad y sin errores. Sin embargo, el análisis de varianza (ANOVA) reveló que, debido a la situación actual, los elementos tangibles no tuvieron un impacto significativo, ya que los huéspedes no pudieron disfrutar de todas las instalaciones del hotel debido a las circunstancias.

Antecedente N° - 4

Según (Hanco Gomez, 2021), en su investigación titulada: “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno.”, el objetivo de la investigación fue: Analizar o examinar las dinámicas interpersonales entre los colaboradores de los hoteles en el departamento de Puno, así como evaluar su desempeño laboral. La metodología empleada sigue un enfoque cuantitativo con un alcance exploratorio-descriptivo y un diseño no experimental. La población objetivo incluye 40 hoteles clasificados como de tres estrellas, de los cuales se seleccionó una muestra de 16 hoteles que emplean a 84 colaboradores, quienes serán encuestados. Se utilizará una encuesta como técnica de recolección de datos y un cuestionario para evaluar las relaciones interpersonales, compuesto por 15 preguntas evaluadas en una escala de Likert. Para medir el desempeño laboral, se empleará una evaluación basada en una escala gráfica.

Conclusiones

Primero: Según los resultados obtenidos indican que las relaciones interpersonales en los hoteles del departamento de Puno son positivas. Las dimensiones de comunicación, actitudes y trato se observan con frecuencia, con canales de comunicación adecuados y sistemas eficientes que garantizan

una transmisión clara de la información. Los colaboradores muestran una actitud favorable hacia su trabajo y perciben un trato adecuado por parte de sus superiores.

Segundo: Respecto al desempeño laboral de los colaboradores de los hoteles en el departamento de Puno, se ha identificado como satisfactorio. Las dimensiones relacionadas con este aspecto son frecuentes, mostrando que los empleados están contentos con sus labores, demuestran responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas, disfrutan trabajar en equipo y muestran iniciativa para resolver cualquier conflicto que surja.

2.1.3. Antecedentes locales

Antecedente N° - 5

Según (Boza Ccamasa & Valdera García , 2022), en su investigación que titula: “Desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Boutique El Truco, Cusco 2022” cuyo objetivo fue: “Determinar el desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Boutique El Truco, Cusco 2022.”, Con ese propósito, se llevó a cabo una investigación básica utilizando un diseño no experimental transversal y un enfoque cuantitativo. La población y muestra consistieron en los 70 colaboradores del hotel boutique El Truco, utilizando un muestreo no probabilístico censal. La técnica de investigación empleada fue una encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Conclusiones

Primero: Durante el año 2022, se observa un buen desempeño laboral entre los colaboradores del hotel Boutique El Truco, ya que el 54% muestra un rendimiento adecuado. Esto sugiere que la empresa cuenta con un personal eficaz que trabaja en línea con los objetivos establecidos, lo que contribuye al éxito económico de la empresa. Además, la investigación evidencia la capacidad de los colaboradores para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva, lo que se traduce en una mayor satisfacción y lealtad por parte de los clientes.

Segundo: La motivación entre los colaboradores del hotel Boutique El Truco se sitúa en un 83%, ya que la mayoría de ellos muestra un nivel de

motivación que varía de regular a bueno. Esto se evidencia en el esfuerzo que dedican a sus tareas diarias, lo que les permite cumplir con sus responsabilidades y alcanzar los objetivos establecidos por la empresa. Solo un pequeño porcentaje de colaboradores experimenta una baja persistente en su nivel de motivación durante el período de trabajo. Esto sugiere que la empresa podría no estar prestando suficiente atención al desgaste físico y emocional de sus colaboradores, ni al entorno en el que desarrollan sus actividades laborales.

Tercero: Durante el año 2022, se observa un buen comportamiento entre los colaboradores del hotel Boutique El Truco, ya que el 56% de ellos demuestra conductas adecuadas en el desempeño de sus funciones. Estas conductas incluyen la puntualidad en el trabajo, la alineación de sus acciones con los valores y objetivos del hotel, el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades y el respeto a las políticas de la empresa. Estas acciones se reflejan claramente en la atención brindada a los clientes.

Cuarto: Los logros obtenidos por los colaboradores del hotel, se sitúan en un rango de regular a bueno, ya que el 75% muestra un compromiso notable para alcanzar las metas y objetivos de la empresa. Sin embargo, el 25% restante parece carecer de la motivación necesaria para enfocarse en una sola actividad durante su jornada laboral, prefiriendo realizar múltiples tareas. Además, este porcentaje menor indica que algunos colaboradores pueden sentirse desmotivados al no recibir el reconocimiento adecuado por sus logros.

Antecedente N° - 6

Según (Guevara, 2019), en su investigación titulada “Proceso De Selección Del Talento Humano Para Casa San Blas Boutique Hotel Cusco - 2019.” El objetivo de la investigación fue determinar cómo se llevan a cabo los procesos de selección de talento humano, incluyendo el análisis y diseño de puestos, la selección de personal, la evaluación del desempeño, el control y la capacitación. La metodología utilizada fue de tipo básica-descriptiva, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Se llevó a cabo un estudio de caso que involucró a los colaboradores de la empresa, con un total de 25 participantes encuestado.

Conclusiones

Primero: El objetivo fue examinar cómo se llevan a cabo los procesos de selección de talento humano, lo que implica analizar las etapas de análisis y diseño de puestos, reclutamiento, evaluación del desempeño, control y, especialmente, capacitación.

Segundo: Durante la fase de planeación, se identificó la necesidad de mejorar el diseño de los puestos, ya que se observó una debilidad en este aspecto: la falta de un analista de puestos. Esto lleva a que los puestos vacantes se llenen sin un análisis adecuado, adaptando el perfil del candidato de acuerdo a la necesidad inmediata, lo cual ocasiona problemas en el reclutamiento y debilita tanto al equipo como al hotel.

Tercero: En relación al reclutamiento, se propuso la creación de un manual de mejora que establezca pautas claras. Se sugiere utilizar únicamente las recomendaciones de amigos o conocidos de la empresa como fuente de reclutamiento externo, junto con otras herramientas mencionadas. Para el reclutamiento interno, se contempla el ascenso de personal como método preferido.

Cuarto: A través de las encuestas realizadas a los trabajadores, se descubrió que el hotel no sigue un proceso adecuado de selección de personal. Esto se debe a que durante las evaluaciones se evidencia que los colaboradores son asignados a áreas simplemente para cubrir vacantes, sin considerar adecuadamente su idoneidad para el puesto. Como solución, se propone analizar detalladamente cada área y evaluar el desempeño de cada colaborador en función del puesto correspondiente. Además, se plantea que los colaboradores no deberían ser asignados a áreas que no estén contempladas en su contrato, o ser promovidos a roles inapropiados durante la temporada baja, contraviniendo sus áreas de especialización y los términos de su contrato inicial.

Quinto: Según los resultados de las entrevistas, se determinó que no se cumple con los estándares establecidos para el proceso de selección. Como medida correctiva, se ha diseñado un plan que involucra la participación directa de psicólogos y jefes directos de cada área a través de filtros

específicos. Aunque se omite algunos procedimientos esenciales, se pretende que el proceso de entrevista sea más satisfactorio, incorporando pruebas de habilidades y conocimientos.

Sexta: Además, se identificó una falta de capacitación, por lo que se ha desarrollado un plan específico para implementar capacitaciones periódicas, con un sistema de control y seguimiento adaptado a cada área y sistema de trabajo. Se planea también establecer un sistema de reconocimientos que incluya recompensas por el trabajo realizado, comentarios positivos, incentivos económicos, vales, pases, entre otros.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Desempeño laboral

2.2.1.1. Concepto de desempeño laboral

Tal y como señala Pérez y Merino (2021), El rendimiento y los criterios laborales definidos por los grupos informales pueden divergir de los establecidos por la dirección, variando en amplitud y alineación con los objetivos empresariales. Estas discrepancias están determinadas por la motivación del grupo hacia los objetivos de la empresa. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2019, pág. 85). es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel.

En relación a la teoría para Pérez y Merino (2021), Entender el significado de la palabra "desempeño" implica explorar su origen etimológico. Proviene del latín, y su composición se compone de tres partes distintas: El prefijo "des-", que significa "de arriba hacia abajo".

- A. El prefijo "des-", que indica un movimiento descendente o de arriba hacia abajo.
- B. El prefijo "in-", que sugiere una dirección hacia el interior.
- C. El sustantivo "pigno", que se puede interpretar como "prenda".

2.2.1.2. Importancia de desempeño laboral

A juicio de Galán (2019), Dentro de este contexto, se consideran aspectos como el fomento de un entorno laboral positivo, el acceso a períodos de descanso como vacaciones y días personales, así como la importancia de contar con la confianza del empleador. Grandes empresas cuentan con departamentos dedicados a fortalecer la conexión entre empleados y empleadores. Sin embargo, la calidad de estas relaciones puede variar y está sujeta a la evolución social en distintos ámbitos.

Aumentar la eficiencia siempre resulta ventajoso para la empresa, con una serie de beneficios que van más allá de lo meramente económico. (Morales, economipedia, 2023).

De acuerdo con Nirian (2019), Las empresas que mantienen altos niveles de motivación entre sus colaboradores pueden establecer metas más ambiciosas en cada ciclo, gracias a una relación de lealtad mutua entre el personal y la organización. Esto se debe a que las condiciones emocionales y las herramientas proporcionadas superan a las ofrecidas por otras empresas del sector. En resumen, invertir en la motivación laboral de los empleados se convierte en una ventaja competitiva que justifica la inversión.

2.2.1.3. Modelos de desempeño laboral

- A) Autoevaluación: El enfoque de autoevaluación proporciona a los empleados una comprensión de sus áreas de mejora, lo que impulsa y facilita su crecimiento profesional. Una ventaja de este método es su capacidad para alinear la gestión del talento con las características individuales de cada empleado, permitiendo así maximizar los resultados positivos. (Ortega, 2023).
- B) Capacidad analítica: Este criterio de evaluación se centra en la habilidad del empleado para analizar situaciones o problemas y

proponer diversas alternativas o soluciones viables (Asana, 2022).

- C) Establecer estándares: Los gerentes deben establecer de manera clara los criterios de desempeño, incluyendo aspectos éticos, mediante los cuales se evaluará al equipo. Esta práctica ayuda a alinear los objetivos de evaluación con la estrategia empresarial y previene posibles confusiones. (Gamarra, 2023).

2.2.1.4. Tipos de desempeño laboral

- A) Evaluación del desempeño 90°: Se trata de una evaluación llevada a cabo por los superiores, donde la opinión del supervisor es crucial para el desarrollo de las tareas asignadas. El supervisor supervisará nuestro crecimiento profesional y proporcionará retroalimentación para identificar nuestras fortalezas y áreas de mejora. (Parra, 2023).
- B) Evaluación 180 grados: Este método de evaluación, considerado tradicional, implica que los directivos evalúen a sus subordinados. Es común en empresas de gran tamaño. Si se opta por este enfoque, se motiva a los empleados a compartir sus percepciones sobre sus superiores. Es importante mantener esta actividad y sus resultados de manera confidencial. (Parra, 2023).
- C) Evaluación 360 grados: En esta modalidad, el empleado es evaluado por sus superiores, colegas y subordinados, según corresponda. Esta perspectiva multidimensional enriquece la comprensión del desempeño del individuo. En ciertos casos, la evaluación 360 grados puede incluir también a proveedores y clientes. Evaluar la satisfacción de los clientes con la empresa en su conjunto y la relación con los proveedores resulta esencial en estos casos. (Parra, 2023).

2.2.1.5. Objetivo de desempeño laboral

Tal y como señala Morales (2021), La capacitación se lleva a cabo de manera programada, sistemática y continua. Debido a los constantes cambios en la estrategia empresarial, junto con la introducción de innovaciones, nuevas herramientas y técnicas de producción, esta formación debe ser continua y extenderse a lo largo de toda la carrera laboral de un individuo. El propósito es evitar que el empleado quede desactualizado.

En palabras de Westreicher (2020), La experiencia laboral desempeña un papel fundamental debido a que implica la adquisición de conocimientos y habilidades que no se obtienen en el ámbito académico, sino que se desarrollan a través de la práctica profesional. Además, es importante reconocer que la inclusión de la experiencia laboral en un currículum no se limita únicamente a enumerar empleos anteriores y lugares de trabajo. Es crucial proporcionar detalles sobre las responsabilidades asumidas y los logros alcanzados en roles previos.

En relación a Nirian (2020), La evaluación de desempeño proporciona una valiosa oportunidad de retroalimentación tanto para los empleados como para los colaboradores en general dentro de una organización. Sin embargo, en ocasiones, sigue siendo utilizada como criterio para determinar la permanencia de los empleados en sus cargos. No obstante, las empresas pueden evitar este enfoque mediante la implementación de procesos eficaces de reclutamiento, seguimiento, capacitación y coaching. El objetivo es reconocer el talento en cada individuo y su contribución hacia el logro de los objetivos del área en la que trabajan.

2.2.1.6. Dimensiones de desempeño laboral

A. Satisfacción del trabajo

Las personas se unen a una organización con la expectativa de satisfacer sus necesidades personales mediante su participación en ella, lo que implica estar dispuestas a invertir recursos

personales o asumir ciertos costos. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2019, pág. 198).

De acuerdo con Pérez y Gardey (2023), La satisfacción laboral implica el grado de contento que una persona siente dentro de su entorno de trabajo. Este término abarca múltiples aspectos, incluyendo la remuneración, el tipo de tarea, las relaciones con colegas, la seguridad laboral, entre otros. Además, la satisfacción laboral afecta la disposición del trabajador hacia sus responsabilidades en el trabajo. Se puede decir que esta satisfacción surge cuando las expectativas del empleado coinciden con la realidad del trabajo que desempeña.

En palabras de Peiró (2018), La satisfacción laboral es una evaluación del grado de satisfacción que siente un individuo hacia los productos y servicios proporcionados por una empresa. Este aspecto es crucial para cualquier empresa, ya que influye en la continuidad del consumo de sus productos y servicios por parte del empleado y su disposición para recomendarlos a otros. Los resultados de esta satisfacción pueden desempeñar un papel clave en el incremento de las ventas de un negocio.

a) Estabilidad laboral

Desde la posición de Toyama y Vinatea (2016), La estabilidad laboral se refiere a la protección legal que resguarda contra la posibilidad de terminar una relación laboral, procurando que el contrato de trabajo perdure y no sea terminado sin causa legal. Esta estabilidad se fundamenta en el principio de continuidad, derivado del principio protector, con el propósito de asegurar la mayor duración posible del contrato en beneficio del trabajador.

Ajuicio de Academy (2023), la estabilidad laboral puede estar contemplada en el contrato de trabajo, respaldada por la legislación vigente o sujeta a circunstancias específicas, como embarazos, enfermedades o intervenciones gubernamentales. La ausencia de estabilidad laboral puede

generar estrés e insatisfacción en el trabajo, ya que la estabilidad promueve seguridad y compromiso. En resumen, la estabilidad laboral garantiza la permanencia en el puesto de trabajo y previene el despido injustificado y ilegal.

b) Beneficios sociales

Tal y como señala Arias (2022), Los beneficios sociales son compensaciones no monetarias que complementan el salario y mejoran la calidad de vida de los trabajadores. Se trata de una forma de retribución no económica que proporciona servicios esenciales a los empleados, los cuales son asumidos en su totalidad por la empresa.

En relación a Pérez y Gardey (2022), calcular estos beneficios requiere considerar todos los factores que afectan al proceso económico, como los gastos operativos y las cargas sociales. Es crucial recordar que los beneficios no están necesariamente vinculados a los ingresos: una empresa puede tener ingresos bajos, pero beneficios altos, o viceversa. Todo depende de cómo se manejen los costos.

c) Reconocimiento

A juicio de Pérez y Merino (2022), para comprender el significado del término "reconocimiento", es esencial explorar su origen etimológico. Este término proviene del latín y está compuesto por tres partes: el prefijo "re", que implica repetición; el verbo "conoceré", que significa "conocer"; y finalmente el sufijo "-miento", que indica instrumento. El reconocimiento se refiere a la acción de examinar algo o alguien con atención, registrar información para entender su contenido, admitir una situación o aceptar un nuevo estado de cosas.

De acuerdo con Morales (2020), el reconocimiento ocurre cuando una persona acepta que tiene una obligación con otra persona, usualmente relacionada con un préstamo que debe

ser reembolsado. En este contexto, el reconocimiento implica que el deudor admite la obligación que tiene pendiente de pago. Este reconocimiento se formaliza a través de un contrato en el que el deudor reconoce la deuda oficialmente. Este contrato solo puede ser firmado por el deudor, quien contrae la deuda y debe satisfacerla. De esta manera, mediante este contrato, el deudor reconoce su deuda con un tercero y se compromete a reembolsar el monto principal junto con los intereses aplicables, si los hubiera.

B. Autoestima

Las necesidades vinculadas con la percepción y evaluación personal del individuo abarcan aspectos como la autoestima, la confianza en sí mismo, el deseo de aprobación social y respeto, así como el estatus, prestigio y consideración. (Chiavenato, *Introducción a la teoría general de la administración*, 2019, pág. 182).

Dicho con palabras de Peiró (2021), la autoestima se refiere a la valoración que una persona hace de sí misma, que puede oscilar entre una evaluación negativa o positiva dependiendo del valor otorgado a sus ideas y pensamientos. La autoestima está estrechamente ligada al autoconcepto, pero en este contexto se centra más en la evaluación subjetiva que uno tiene de sí mismo.

Desde la posición de Pérez y Gardey (2021), la autoestima se define como el sentimiento valorativo de los atributos físicos, mentales y espirituales que componen la personalidad de una persona. Este sentimiento puede evolucionar con el tiempo, ya que, a partir de los cinco o seis años de edad, los niños comienzan a desarrollar una percepción de cómo son percibidos por los demás.

a) Seguridad

Empleando las palabras de Pérez y Gardey (2021), el término seguridad abarca diversos contextos. En su esencia, se refiere

a la cualidad de estar protegido o libre de peligros, daños o riesgos, derivado del latín "securitas". La seguridad implica certeza y firmeza, representando una garantía de tranquilidad. Existen múltiples facetas de seguridad, adaptadas a las diversas actividades humanas. En este artículo, exploraremos algunos de estos conceptos que hacen referencia a un desarrollo seguro de ciertas actividades.

Como lo hace notar (Kiziryan, 2021), la seguridad es el sistema encargado de asegurar el bienestar social en una sociedad. Desde otra perspectiva, la seguridad se puede considerar como la plataforma principal de bienestar que el Estado proporciona a sus ciudadanos. Su existencia se sostiene mediante las contribuciones obligatorias de los ciudadanos, ya sea a través de impuestos sobre la renta o de cuotas establecidas legalmente por el ejercicio de una actividad específica.

b) Estima

Lo que incide en Pérez y Merino (2022), la estima se refiere a la valoración que se hace de algo o alguien, basada en el afecto, simpatía o apego que se desarrolla hacia las características o la calidad de lo considerado. Por lo tanto, los términos relacionados con la estima incluyen consideración, aprecio y estimación, mientras que sus opuestos pueden ser odio e incluso desprecio.

Por consiguiente, Westreicher (2020), la estimación implica la determinación de un elemento o factor, generalmente utilizando una base de datos o conjunto de datos como referencia. En otras palabras, la estimación es un cálculo que se realiza mediante la evaluación estadística, usualmente basado en una muestra en lugar de en toda la población objetivo. Para llevar a cabo una estimación, es necesario disponer de datos previos, y es común que los investigadores se apoyen en un marco teórico durante este proceso.

c) Autorrealización

De manera análoga Peiró (2020), la autorrealización implica alcanzar los objetivos o aspiraciones que uno tiene en mente, lo que genera una profunda satisfacción por el progreso realizado durante ese proceso. Este concepto, junto con su implementación, tiene raíces que se remontan a la Antigua Grecia y fue introducido y desarrollado por Kurt Goldstein, un teórico del enfoque organísmico. Goldstein utilizó el término para referirse a la realización del potencial individual, identificando la motivación y los objetivos como la fuerza impulsora detrás de este proceso de autorrealización.

Acorde a esto Pérez y Gardey (2021), la autorrealización se define como el logro de metas personales mediante el uso de recursos individuales. Este estado se materializa cuando un individuo, aprovechando sus capacidades y esfuerzo, alcanza los objetivos que se había propuesto inicialmente.

C. Capacidad del trabajador

Estas habilidades involucran la aptitud para comunicarse efectivamente, motivar, coordinar, liderar y resolver conflictos tanto a nivel individual como grupal. Están estrechamente ligadas a la interacción interpersonal, facilitando el desarrollo de la cooperación en equipos, fomentando la participación activa y promoviendo el compromiso y la implicación de las personas en las actividades. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2019, pág. 2)

En virtud de lo anterior Pérez y Gardey (2023), señalan que, aunque es común hablar de capacidad en un sentido general, este término es más amplio y debería referirse a la flexibilidad mental de una persona y su habilidad para enfrentar nuevos desafíos intelectuales. Esta capacidad puede confundirse con el

talento, pero en realidad se relaciona más con la adaptabilidad y la destreza mental en diferentes contextos.

En contraposición de Morales (2020), define la capacidad laboral como la habilidad de un trabajador para asistir y realizar adecuadamente sus funciones en el lugar de trabajo. Se refiere a la situación en la que una persona es capaz de cumplir con sus responsabilidades laborales, y puede verse afectada por diversos factores como accidentes, embarazos u otras circunstancias.

a) Competitividad

Adicionalmente a esto Roldán (2020), la competitividad se define como la capacidad de una persona u organización para establecer ventajas competitivas en comparación con sus rivales, lo que les permite obtener una posición destacada en su entorno. Esta ventaja competitiva puede manifestarse a través de habilidades específicas, recursos, tecnología o atributos que posicionan al poseedor en una posición superior en relación con otros. Es un concepto relativo que implica comparar el rendimiento de una entidad con el de otras.

En constancia con Merino (2018), describe la competitividad como la capacidad de competir, es decir, la habilidad para disputar el dominio de algo y rivalizar por obtener lo que otros también desean. La noción de competitividad se refiere a tener la aptitud necesaria para enfrentar a los competidores y prevalecer en esa competencia.

b) Capacitación

Tal y como se desprende Morales (2021), explica que es una actividad realizada por las empresas para preparar y formar a sus empleados para desempeñar tareas laborales específicas. Se trata de una técnica de formación orientada al desarrollo

de habilidades, conocimientos y competencias de los empleados.

La capacitación se define como el proceso y el resultado de instruir, formar, entrenar o educar a alguien. Su propósito principal es permitir que una persona adquiera las capacidades o habilidades necesarias para llevar a cabo acciones específicas, como se menciona. (Pérez Porto & Gardey, 2021).

c) **Experiencia**

En síntesis, Westreicher (2020), La experiencia laboral abarca las habilidades y conocimientos adquiridos por un individuo o un grupo durante un empleo específico o a lo largo de un periodo determinado. No se limita únicamente a las tareas realizadas, sino que también incluye lo aprendido a partir de esas experiencias. Es un factor crucial en el proceso de selección de personal, ya que forma parte del perfil deseado para ciertas posiciones.

La experiencia se define como el resultado de presenciar, sentir o conocer algo. Es el conocimiento adquirido a partir de estas vivencias u observaciones.(Pérez Porto & Gardey, 2021).

D. Trabajo en equipo

Su propósito es optimizar la utilización de la fuerza laboral al organizar a los trabajadores en equipos liderados por un coordinador que supervisa y puede reemplazar a cualquiera de ellos en caso de ausencia. (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2019, pág. 2).

No obstante, lo anterior de Merino y Pérez (2022), un equipo de trabajo se forma por un grupo de personas que se unen para alcanzar un objetivo compartido. El trabajo, en tanto, se refiere a la actividad humana productiva que conlleva una compensación económica. Estas definiciones nos acercan al concepto de

equipo de trabajo, que consiste en un grupo de empleados dirigidos por un líder para cumplir con los objetivos organizacionales.

A pesar de este panorama Peiró (2023), señala que el trabajo en equipo implica la colaboración de individuos con un propósito común, aunque cada uno realiza sus tareas de manera independiente para alcanzarlo. Los equipos se forman para compartir conocimientos, intercambiar información y opiniones, y lograr un objetivo conjunto mediante las contribuciones individuales de cada miembro.

a) Coordinación

Según Hernández Ortiz & Gomez Torres (2010) se plantea que la administración implica una función de coordinación más práctica y operativa, mientras que la gerencia tiene un enfoque directivo y estratégico, como se refleja en la siguiente definición: "La gerencia se refiere a un proceso en el que se integran una serie de elementos para garantizar la óptima utilización de un recurso que siempre ha estado presente en la empresa, pero que no había sido adecuadamente aprovechado".

Según Gonzalez (2015) reconoce que los beneficios derivados del trabajo en equipo son significativos tanto para los individuos como para la empresa. Sin embargo, se señala que los grupos también pueden generar inconvenientes y desafíos, entre los cuales se destacan el consumo adicional de tiempo debido a la coordinación de actividades, el posible surgimiento de conformismo al depender demasiado de otros para completar tareas, y la posibilidad de menospreciar a ciertos miembros del equipo.

b) Comunicación

La comunicación implica el intercambio de información entre individuos, consistiendo en la transmisión de mensajes o

datos. Es un proceso esencial en la experiencia humana y en la estructura social, según lo mencionado por (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2020).

Según (Quispe Villa, 2018) señala que, en relación con la dimensión comunicativa, la asignación de tareas se realiza de manera oral, lo que conlleva a una falta de comprensión por parte de los trabajadores y a la distorsión de la información. Además, destaca que la comunicación horizontal en la empresa es limitada, lo que se refleja en la falta de relaciones entre áreas y en la escasa realización de reuniones interdepartamentales.

c) Compromiso

La calidad de la tarea que se realiza, de las relaciones establecidas con supervisores y pares, el compromiso afectivo y diferentes condiciones laborales puedan tener implicaciones de mayor peso. (Franco Miranda, Quiroz González, & Castaño González, 2020, pág. 171).

Este compromiso está vinculado con la lealtad de los colaboradores hacia la empresa, donde estos se sienten obligados moral o éticamente a permanecer en la organización. En resumen, los empleados muestran una mayor disposición a contribuir al logro de las metas organizacionales, como lo menciona. (Nieto Hidalgo, 2017, pág. 24 y 25).

2.3. Marco conceptual

2.1.1. Actitud

En el contexto laboral, la satisfacción se entiende como el producto de diversas actitudes que un empleado adopta hacia su trabajo y su vida en general. Se espera que un empleado satisfecho con su posición mantenga actitudes positivas hacia ella. (Maldonado Masapanta, 2020, pág. 24).

2.1.2. Adaptación del colaborador al cargo

Se refiere a la selección de individuos idóneos para los roles laborales adecuados, basándose en su formación y competencia para que desempeñen sus funciones de manera excelente. Esto motiva a los empleados y despierta su interés por las tareas asignadas. (Ruiz, Gago, Garcia et al., 2012).

2.1.3. Autodirección

Los conceptos de autorregulación y autodirección del aprendizaje se utilizaban de forma intercambiable, sin proporcionar una definición clara que clarificara sus características generales. Sin embargo, se concluyó que todos los conceptos de autorregulación coincidían en que el sujeto es un agente activo en su propio proceso de aprendizaje. (Escamilla Pérez & Heredia Escorza, 2019, pág. 06).

2.1.4. Autoridad

Es la segunda etapa del proceso administrativo y consiste en ordenar y distribuir, estableciendo la autoridad entre los miembros de una organización para cumplir con los objetivos establecidos. (Lazo Serrano & Granados Maguiño, 2018, pág. 19).

2.1.5. Carga laboral

Se refiere a los requisitos psicofísicos a los que se enfrenta una persona durante su jornada laboral, incluyendo tanto el exceso como la reducción de esa carga, demanda o ritmo de trabajo. (Maldonado Masapanta, 2020, pág. 20 y 21).

2.1.6. Capacitación

La capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 2017, pág. 331).

2.1.7. Compromiso Afectivo

Nelson & Quick (2013) Se refiere a la intención de un empleado de permanecer en una organización debido a un intenso deseo de hacerlo.

Implica lealtad y una profunda preocupación por el bienestar de la organización.

2.1.8. Compañerismo

Es esencial destacar que la camaradería es fundamental en los primeros años, ya que la escuela o el colegio permite los primeros acercamientos que se van perfeccionando y profundizando a lo largo de toda la vida, facilitando la socialización del individuo y su integración solidaria y participativa en la sociedad.(Estupiñan Garavito, 2020).

2.1.9. Compromiso Normativo

Este tipo de compromiso se relaciona con la lealtad de los empleados hacia la empresa. Los empleados sienten la obligación de permanecer en la organización ya sea por razones morales o éticas, y se comprometen a contribuir para que se cumplan las metas organizacionales.(Nieto Hidalgo, 2017, pág. 24 y 25).

2.1.10. Comunicación

Según Benítez (2019), es fundamental que exista un emisor con empatía y capacidad para emitir un mensaje claro, y que el receptor tenga la capacidad de escuchar activamente para coordinar las distintas actividades.

2.1.11. Eficiencia

La creación de valor junto con las nuevas tecnologías aumenta la satisfacción del cliente y mejora la productividad a través de la eficacia y la eficiencia, reforzando así el valor del producto o servicio.(Gestión-Revista de Economía, 2022, pág. 38).

2.1.12. Engagement

Desde la psicología organizacional positiva, el compromiso es un constructo estratégico en la gestión de recursos humanos, ya que los empleados comprometidos también son empleados saludables. (Franco Miranda, Quiroz González, & Castaño González, 2020, pág. 160).

2.1.13. Formación

La formación profesional permite aumentar el conocimiento y las habilidades del vendedor, lo que en última instancia conduce a un alto

rendimiento y una mayor eficacia.(Küster Boluda, Vila López, & Escamilla Santana, 2022, pág. 09).

2.1.14. Habilidades

Werther et al. (2014). Las competencias implican la capacidad de hacer algo, y están relacionadas con el nivel de habilidad que muestra el empleado en el desempeño de una tarea.

2.1.15. Liderazgo

Esta función es de gran importancia porque implica influir en las personas para que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales y grupales. (Lazo Serrano & Granados Maguiño, 2018, pág. 21).

2.1.16. Motivación

Robbins y Coulter (2018) definen la motivación como los procesos que afectan la fuerza, la dirección y la persistencia del esfuerzo de un individuo para alcanzar un objetivo.

2.1.17. Necesidades

Se refieren a la forma en que se organizan los recursos económico-sociales de manera ética en torno a una productividad global, basada en el desarrollo de capacidades, para satisfacer las necesidades de las personas en la sociedad. (García Echevarría, 2022, pág. 10).

2.1.18. Organización

El entorno empresarial va más allá de la mera marquetería y se centra en el largo plazo, lo que contribuye a una coordinación más eficiente y a una mejor adaptación de las personas y sus organizaciones.(García Echevarría, 2022, pág. 10).

2.1.19. Planificación

La planificación es la primera función del proceso administrativo y consiste en definir los objetivos para lograr niveles óptimos de rendimiento, diseñando políticas y estrategias claras y teniendo la capacidad de adaptarse al cambio. (Lazo Serrano & Granados Maguiño, 2018, pág. 18).

2.1.20. Reconocimiento

La satisfacción laboral debe entenderse dentro del contexto de todas las características asociadas al trabajo y dentro del contexto laboral en el que los empleados encuentran su reconocimiento. (2022, pág. 10).

2.1.21. Salud

Se refiere a las interacciones entre el contenido del trabajo, el entorno en el que se desarrolla, las condiciones organizativas, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo que puede afectar la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Maldonado Masapanta, 2020, pág. 18).

2.1.22. Selección

La función de dirección también se encarga de seleccionar al personal que ocupará los cargos diseñados, de su integración en la empresa hotelera, de orientar su trabajo, capacitarlos y motivarlos. (Lazo Serrano & Granados Maguiño, 2018, pág. 21).

2.1.23. Supervisión

La industria hotelera presenta regulaciones que indican el bienestar absoluto de los huéspedes, y a través de la división del trabajo y la supervisión del encargado, se promueve el crecimiento de la empresa. (Lazo Serrano & Granados Maguiño, 2018, pág. 27).

2.1.24. Toma de decisiones

Una circunstancia atractiva para las decisiones de permanencia en una situación participativa se produce cuando se crean reservas de beneficios en la empresa junto con una emisión de acciones. (Schüller, 2022, pág. 20).

2.1.25. Trabajo

En una sociedad moderna, la forma en que se organiza y se institucionaliza todo el proceso de asignación de personas juega un papel decisivo, especialmente en la cambiante división del trabajo. (García Echevarría, 2022, pág. 06).

2.1.26. Visión

Los fundamentos de toda acción económica y sus instituciones implican una "visión" de la acción que debe basarse en la función de descubrimiento, impulsando capacidades que permiten la cooperación entre las personas y configuran las instituciones. (García Echevarría, 2022, pág. 05).

2.1.27. Valores

Generar valores supremos que fomenten el desarrollo personal y contribuyan a un aumento de la productividad global de la economía y la sociedad, junto con el logro de la eficiencia social. (García Echevarría, 2022, pág. 19).

2.4. Variable de estudio

2.4.1. Identificación de la variable

La presente investigación aborda la variable de desempeño laboral.

2.4.2. Conceptualización de la variable

Los criterios de rendimiento y de labor que definen los grupos informales no siempre se alinean con los establecidos por la dirección. Estos criterios pueden variar en amplitud y pueden estar en consonancia o en conflicto, lo cual está determinado por el nivel de entusiasmo del grupo hacia los objetivos empresariales. (Chiavenato, 2019, pág. 85).

2.4.3. Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño Laboral	Satisfacción del trabajo	-Estabilidad laboral -Beneficios sociales -Reconocimiento
	Autoestima	-Seguridad -Estima -Autorrealización
	Capacidad del trabajador	-Competitividad -Capacitación -experiencia
	Trabajo en equipo	-Coordinación -Comunicación -Compromiso

CAPÍTULO TERCERO

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La investigación que se realiza es de tipo básico.

El estudio se enfoca en una investigación de tipo básico, destinada a clarificar los conceptos fundamentales utilizados en el estudio. Este tipo de investigación proporciona una base sólida al definir claramente el objeto de estudio y los términos asociados. (Humberto Ñaupas Paitán, 2018, pág. 236).

3.2. Alcance de la investigación

El alcance de dicha investigación es descriptivo

Humberto (2018, pág. 479) En cuanto al alcance de la investigación, se caracteriza como descriptivo, lo que implica una sistematización de los resultados a través de análisis estadísticos descriptivos e inferenciales. Se emplean técnicas estadísticas para describir y explicar las frecuencias, así como medidas de tendencia central y dispersión.

3.3. Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo.

El enfoque metodológico adoptado es cualitativo, lo que permite una mayor flexibilidad en el proceso de investigación. Se considera como un documento esencial que guía desde la planificación hasta la presentación de resultados, ajustándose a las bases teóricas y técnicas del método científico. (Humberto Ñaupas Paitán, 2018, pág. 192).

3.4. Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental - transversal

Según (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014). El diseño de la investigación es no experimental y transversal, lo que implica la observación de situaciones existentes sin intervención deliberada. Se recopilan datos en un único punto en el tiempo, sin manipulación de variables.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población objetivo de la investigación son los 15 colaboradores del hotel San Agustín Plaza en la ciudad del Cusco.

3.6. Técnica de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Para la recolección de datos, se utiliza la ficha de observación como técnica principal.

3.7. Técnicas de procesamiento de datos

El procesamiento de datos se realiza mediante el análisis de los resultados obtenidos de la ficha de observación.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Durante el año 2023, parece haberse registrado un rendimiento satisfactorio en el desempeño laboral de los empleados del Hotel San Agustín Plaza en la ciudad del Cusco. Esto sugiere la presencia de un equipo eficaz que trabaja en armonía con los objetivos establecidos, contribuyendo así al éxito financiero de la empresa. Además, se ha iniciado una investigación para explorar el potencial de desarrollo del personal, lo que indica un compromiso continuo con el crecimiento y la mejora dentro de la organización.

SEGUNDA: Se notó que los empleados del Hotel San Agustín Plaza en la ciudad del Cusco mostraron un nivel de satisfacción laboral bajo, especialmente en términos de comunicación y organización. Esto resalta la necesidad de mejorar las condiciones laborales y la remuneración. Basándose en estas observaciones, se sugiere implementar medidas específicas para mejorar la satisfacción laboral.

TERCERA: En cuanto a la autoestima laboral dentro del hotel San Agustín Plaza se observó que no ofrece las oportunidades adecuadas de crecimiento profesional para sus colaboradores. Por consiguiente, es necesario mejorar dichos factores relacionados con el reconocimiento profesional (incentivos, becas entre otros); pues esto está relacionado con la insatisfacción y la satisfacción laboral que es un pilar fundamental para tener una productividad alta y así poder ir incrementando. Además, esta observo una fuerte relación con resultados organizativos entre los que están el absentismo, la rotación, el compromiso organizativo y el desempeño. Por consiguiente, los colaboradores con una autoestima alta suelen ser más productivos, proactivos y comprometidos con su trabajo, al tenerlos en cuenta los empleados se sienten valorados y respetados por sus supervisores y compañeros de trabajo.

CUARTA: Al analizar la capacidad de los empleados en el Hotel San Agustín Plaza, notamos que es un elemento crucial para garantizar la calidad del servicio. Esto se debe a que los colaboradores con habilidades y capacidades destacadas tienden a ser más eficientes, efectivos y capaces de satisfacer las demandas de los clientes de manera satisfactoria. En consecuencia, al contar con una capacidad laboral sólida, se obtiene un desempeño generalmente alto en la realización de las tareas asignadas.

QUINTA: Se reconoce la importancia del trabajo en equipo como un factor determinante en la calidad del servicio dentro del ámbito hotelero. Los equipos que

colaboran eficazmente suelen demostrar una mayor disposición para cooperar y respaldarse mutuamente. Sin embargo, se evidenció la ausencia de una comunicación directa entre los colaboradores, así como la falta de un organigrama que defina claramente la estructura organizativa de la entidad y las funciones de los trabajadores. Estas carencias obstaculizan el desarrollo de la empresa y afectan su liderazgo institucional. Por lo tanto, se destaca la relevancia de una gestión administrativa efectiva, la cual facilita la agilización de los procesos mediante una planificación, organización, dirección y control adecuados por parte de los directivos, contribuyendo así a alcanzar una excelente calidad en el servicio al cliente.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al gerente del hotel San Agustín Plaza una mejora para el desempeño laboral en el que deba invertir más en la formación de los colaboradores, por lo que la formación pueda ayudarlos a desarrollar las habilidades y conocimientos necesarios ante sus tareas laborales de forma más eficiente y eficaz. Otra recomendación es crear un entorno de trabajo más positivo y motivador. Esto podría hacerse mediante la celebración de eventos organizacionales y la creación de un ambiente de trabajo más colaborativo, esto conllevaría a mejorar aún más el desempeño laboral de sus empleados y ofrecer una experiencia aún mejor a sus clientes.

SEGUNDA: Se sugiere al gerente mejorar la satisfacción laboral en el hotel San Agustín Plaza mediante el desarrollo profesional ayudando a los empleados a sentirse valorados y a avanzar en sus carreras. Otra recomendación es crear un entorno de trabajo más flexible y adaptable. Esto podría hacerse mediante la introducción de políticas de trabajo flexible, como el teletrabajo o el horario flexible. Al describir la satisfacción laboral también se recomienda de acuerdo los factores, como el coordinar más puestos para cada área, que permita un orden y equilibrio de funciones, contar con un manual de funciones del área, realizar adecuadamente sus funciones, dar a conocer el organigrama y filosofía del hotel, además deben establecer estrategias como dinámicas o actividades que permitan integrar al personal.

TERCERA: En cuanto a la autoestima de los colaboradores se propone al gerente del hotel San Agustín Plaza, brindar ayuda a los colaboradores a sentirse valorados y seguir creciendo profesionalmente. Otra recomendación es crear un entorno de trabajo más positivo y motivador. Esto podría hacerse mediante la celebración de eventos sociales y la creación de un ambiente de trabajo más colaborativo. Para motivar al personal del hotel San Agustín Plaza debe de mejorar el entorno de la estima del colaborador, este debe adaptar reconocimiento, incentivos monetarios, felicitaciones públicas, becas de capacitación, etc. a las necesidades de los colaboradores. Para el mejor desarrollo personal y profesional.

CUARTA: Se aconseja al gerente del hotel San Agustín Plaza mejorar la capacidad de los trabajadores mediante oportunidades de formación y desarrollo profesional, esta formación puede ayudar a los trabajadores a desarrollar sus habilidades y conocimientos, lo que les hará ser más eficientes y eficaces en su trabajo. Otra recomendación es crear un entorno de trabajo que promueva el aprendizaje y el

desarrollo. Esto podría hacerse mediante la creación de un programa de formación continua para los empleados, la celebración de eventos de formación y el fomento de la cultura del aprendizaje, también el de diseñar y aplicar un sistema para otorgar reconocimiento al colaborador que más logros ha alcanzado en el mes, el reconocimiento puede efectuarse a través de felicitaciones públicas o becas de formación académica.

QUINTA: Se plantea al gerente del hotel San Agustín Plaza una mejoría para el trabajo en equipo, en el que es de crear un entorno de trabajo que promueva la colaboración. Esto podría hacerse mediante la creación de oportunidades para que los empleados se conozcan y trabajen juntos, la celebración de eventos de equipo y el fomento de la cultura hotelera. Otra recomendación es proporcionar formación y desarrollo de trabajo en equipo entre los colaboradores, esta formación puede ayudar a los colaboradores a desarrollar las habilidades y conocimientos necesarios para trabajar eficazmente en equipo. Con estas recomendaciones, el hotel San Agustín Plaza podría mejorar aún más el trabajo en equipo y ofrecer una experiencia de servicio aún mejor a sus clientes.

ANEXOS

a. Referencias

Bibliografía

- Alarcón Barrero, R., & Salvador Hernández, Y. (01 de Enero de 2020). La efectividad del desempeño de la gestión pública de gobiernos locales. Análisis de un caso de estudio. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, pág. 2. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2050>
- Arias, E. R. (01 de febrero de 2022). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/beneficios-sociales.html>
- Asana, T. (28 de noviembre de 2022). *asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/employee-performance-review-template>
- Barraza, M., More, C., Calzadilla Núñez, Aguilera, F., & Díaz Narváez, V. (2019). Empatía, componentes de la empatía y declinación empática en estudiantes de nutrición y dietética. *Revista Salud Uninorte*, 35(3). doi:http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000300360&script=sci_arttext
- Boza Ccamasa , L. M., & Valdera García , M. F. (2022). *Desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Boutique El Truco, Cusco 2022*. Cesar Vallejo, LIMA. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88903/Boza_CLM-Valdera_GMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. doi:<file:///C:/Users/usuario/Downloads/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Teoría%20General%20de%20la%20Administración%20de%20Chiavenato%20I%202019.pdf>
- Chiavenato, I. (2020). *Introducción a la teoría general de la administración*. *Introducción a la teoría general de la administración*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V, México.
- Escamilla Pérez, M. A., & Heredia Escorza, Y. (21 de Marzo de 2019). Autodirección, habilidades de pensamiento y rendimiento académico en estudiantes normalistas. *Dialogos sobre Educacion*, pág. 19. doi:<https://doi.org/10.32870/dse.vi19.492>
- Estupiñan Garavito, D. F. (2020). *La lúdica como estrategia pedagógica para el fortalecimiento del compañerismo y el trabajo colaborativo en los estudiantes*

- de grado sexto de la institución educativa La Cabaña*. Fundación Universitaria Libertadores, Bogotá. Obtenido de https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/3220/Estupi%C3%B1an_Diego_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Franco Miranda, V., Quiroz González, E., & Castaño González, E. J. (2020). *Engagement en profesionales colombianos de la salud*. Universidad Católica del Norte. doi:<https://www.doi.org/10.35575/rvucn.n60a9>
- Fuentes, N. N., Valle, J. A., & Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000100359&script=sci_arttext&tlng=en
- Galán, J. S. (11 de noviembre de 2019). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/relaciones-laborales.html>
- Gamarra, G. (23 de Octubre de 2023). *factorialhr*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/ejemplos-evaluacion-desempeno/>
- García Echevarría, D. (2022). *LA RESPUESTA EMPRESARIAL A UNA NUEVA DINÁMICA DEL EMPLEO: EFICIENCIA ECONOMICA Y EFICIENCIA SOCIAL EN CLAVE ÉTICA*. UNIVERSIDAD DE ALCALÁ, Alcalá de Henares, España. Obtenido de https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/50848/respuesta_garcia_ID_OEDT_2022_N407.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gestión-Revista de Economía. (2022). Escuela de economía. En M. Palacios, *gestión REVISTA DE ECONOMÍA*. Junta de Gobierno del Colegio de Economistas de la Región de Murcia. Obtenido de <https://economistasmurcia.org/coldata/upload/publicaciones/Revista%20Gestion%2075.pdf>
- Gonzalez Ocaña, K. M. (2015). *TRABAJO EN EQUIPO Y SATISFACCIÓN LABORAL*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Quezaltenango, Guatemala . Obtenido de <https://recursosbiblio2.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- Guevara, I. I. (2019). *PROCESO DE SELECCION DEL TALENTO HUMANO PARA CASA SAN BLAS BOUTIQUE HOTEL CUSCO - 2019*. UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, Cusco. Obtenido de

- https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3993/Ingrid_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guillen Amado, A., & Liendo Perea, A. (2021). *IMPACTO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL SONESTA AREQUIPA, 2020*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/10626/79.0189.TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hanco Gomez, M. S. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú., Puno. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci_arttext&tlng=pt
- Hernández Ortiz, J., & Gomez Torres, D. (2010). *Una aproximación al concepto de gerencia y administración aplicado a la disciplina de enfermería*. Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca. doi:<https://doi.org/10.1590/S1414-81452010000300027>
- Humberto Ñaupas Paitán, e. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ta ed.). Bogotá., Colombia: Ediciones de la U,. Obtenido de www.edicionesdelau.com
- ILC Academy Worldwide LLC. (30 de Mayo de 2023). *ilcacademy*. Obtenido de <https://ilcacademy.com/blog/estabilidad-laboral/>
- Kiziryan, M. (01 de septiembre de 2021). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/seguridad-social.html>
- Küster Boluda, I., Vila López, N., & Escamilla Santana, M. Á. (14 de Febrero de 2022). *Dirección y Organización*. doi:<https://doi.org/10.37610/dyo.v0i80.640>
- Lazo Serrano, A., & Granados Maguiño, M. (2018). *Gestión del Sector, Alojamiento - Hotel*. (Primera ed.). (J. M. Córdova, Ed.) Machala, Ecuador: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14360/1/Cap.1-Gesti%C3%B3n%20del%20departamento%20de%20gerencia%20del%20sector%20hotelero.pdf>
- Maldonado Masapanta, T. N. (2020). *ncidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Dirección de Talento Humano de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) en el año 2019*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de

- <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7319/1/T3195-MDTH-Maldonado-Incidencia.pdf>
- Merino , M., & Pérez Porto, J. (14 de noviembre de 2022). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/equipo-de-trabajo/>
- Merino, M., & Pérez Porto, J. (09 de noviembre de 2018). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/competitividad/>
- Morales, F. C. (01 de julio de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/reconocimiento-de-deuda.html>
- Morales, F. C. (01 de agosto de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/incapacidad-laboral.html>
- Morales, F. C. (01 de abril de 2021). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capacitacion-laboral.html>
- Morales, F. C. (01 de abril de 2021). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capacitacion-laboral.html>
- Morales, F. C. (11 de Noviembre de 2023). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- mwmhoteliers. (15 de Junio de 2020). *hoteliers*. Obtenido de [hoteliers: https://mwmhoteliers.com/la-evolucion-hotelera-en-el-peru/](https://mwmhoteliers.com/la-evolucion-hotelera-en-el-peru/)
- Nieto Hidalgo, E. E. (2017). *ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CENTRAL TÉCNICO, EN EL AÑO 2017*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE PSICOLOGÍA, Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%C3%ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1>
- Nirian, P. O. (29 de diciembre de 2019). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-laboral.html>
- Nirian, P. O. (01 de Junio de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/evaluacion-de-desempeno.html>
- Noblecilla Grunauer, M. S., & Granados Maguiño, M. A. (2017). *El Marketing y su aplicación en diferentes áreas del conocimiento*. Utmach. doi:<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12484>

- Ortega, K. (09 de Agosto de 2023). *worldcampus*. Obtenido de <https://worldcampus.saintleo.edu/noticias/estudiar-recursos-humanos-diferentes-modelos-de-evaluacion-de-desempeno>
- Parra, A. (2023). *questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-evaluacion-de-desempeno/>
- Peiró, R. (10 de noviembre de 2018). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>
- Peiró, R. (01 de octubre de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/autorrealizacion.html>
- Peiró, R. (01 de enero de 2021). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/autoestima.html>
- Peiró, R. (29 de Noviembre de 2023). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Pérez Porto , J., & Gardey, A. (03 de junio de 2021). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/autoestima/>
- Pérez Porto , J., & Gardey, A. (06 de enero de 2021). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/autorrealizacion/>
- Pérez Porto , J., & Gardey, A. (03 de febrero de 2023). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/capacidad/>
- Pérez Porto , J., & Merino, M. (07 de junio de 2021). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/desempeno/>
- Pérez Porto , J., & Merino, M. (16 de septiembre de 2022). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/reconocimiento/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (24 de agosto de 2021). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/seguridad/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (10 de noviembre de 2021). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/capacitacion/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (23 de agosto de 2022). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/beneficio/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (03 de agosto de 2023). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (28 de julio de 2022). *definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/estima/>

- Quispe Villa, F. M. (2018). *DIRECCIÓN EMPRESARIAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE CALZADOS ESCALWIL S.R.L. DE LA CIUDAD DE LIMA-2018*. UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, Cusco, Perú. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3130/Flor_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roldán, P. N. (01 de Junio de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>
- Schüller, D. (2022). *EL PODER DIRECTIVO INCONTROLADO Y EL PRINCIPIO DE PERSONALIDAD*. UNIVERSIDAD DE MARBUGO, Alcalá de Henares, España. Obtenido de https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/52338/poder_garcia_IDOE_DT_2022_N413.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suñer, B. P. (22 de Julio de 2017). *cadenser*. Obtenido de [cadenser: https://cadenser.com/ser/2017/07/21/sociedad/1500650308_386531.html](https://cadenser.com/ser/2017/07/21/sociedad/1500650308_386531.html)
- Susan, B., Ricardo, R., & Yudith, P. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1). doi:<https://doi.org/10.37787/44emyj64>
- Toyama Miyagusuku, J., & Vinatea Recoba, L. (15 de junio de 2016). *gacetalaboral*. Obtenido de <http://gacetalaboral.com/en-que-consiste-la-estabilidad-laboral/>
- Westreicher, G. (01 de junio de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/experiencia-laboral.html>
- Westreicher, G. (01 de marzo de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estimacion.html>
- Westreicher, G. (01 de Junio de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/experiencia-laboral.html>

b. Cronograma

N°	ACTIVIDADES	Diciembre			Enero			Febrero			Marzo		
		SEM1	SEM2	SEM3	SEM4	SEM5	SEM6	SEM7	SEM8	SEM9	SEM10	SEM11	SEM12
1	Introducción metodológica	■											
2	Identificación de situación problemática		■										
3	Elaboración de matriz de operacionalización			■									
4	Matriz consistencia			■									
5	Planteamiento del problema				■								
6	justificación				■								
7	establecimiento de antecedentes				■								
8	elaboración del marco teórico					■							
9	Aplicación de los instrumentos de investigación					■							
10	conclusiones y recomendaciones						■						
11	Redacción de informe final						■						
12	Revisión final							■					

c. Presupuesto

RECURSOS	MONTO
1. BIENES	
Libros	s/. 75.00
Revistas	s/. 30.00
2. SERVICIOS	
Internet	s/. 45.00
Fotocopias	s/. 20.00
Total	S/ 170.00

d. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Desempeño Laboral: Los estándares de desempeño y de trabajo que establecen los grupos informales no siempre corresponden a los que dispone la dirección. Pueden ser más o menos amplios, pueden coincidir o estar en contra, todo lo cual depende del grado de motivación del grupo respecto de los objetivos de la empresa. (Chiavenato, 2019, pág. 85)</p>	<p>Satisfacción del trabajo: Las personas ingresan y forman parte de ésta para obtener satisfacción de sus necesidades personales a través de su participación en ella, están dispuestas a hacer inversiones personales o incurrir en ciertos costos. (Chiavenato, 2019, pág. 198)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad laboral - Beneficios sociales - Reconocimiento
	<p>Autoestima: Son las necesidades relacionadas con la forma en que el individuo se ve y se autoevalúa. Involucran la autoestima, autoconfianza, necesidad de aprobación social y de respeto, estatus, prestigio y consideración. (Chiavenato, 2019, pág. 182)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Seguridad -Estima -Autorrealización
	<p>Capacidad del trabajador: Implican la capacidad de comunicar, motivar, coordinar, liderar y resolver conflictos personales o grupales. Se relacionan con la interacción con las personas, el desarrollo de la cooperación de equipo, la promoción de la participación y el involucramiento y compromiso de las personas. (Chiavenato, 2019, pág. 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Competitividad. -Capacitación. -Experiencia
	<p>Trabajo en equipo: Tiene por objeto racionalizar la utilización de la mano de obra. Consiste en agrupar a los trabajadores en equipos bajo la dirección de un líder que coordina y puede sustituir a cualquiera de ellos cuando se ausenta. (Chiavenato, 2019, pág. 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Coordinación -Comunicación. -Compromiso.

e. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Variable	Dimensión	Metodología
¿Cómo es el desempeño laboral en el hotel San Agustín plaza de la ciudad del Cusco - 2023?	Describir como es y cómo debería ser el desempeño laboral en el hotel San Agustín plaza de la ciudad del Cusco - 2023.	Desempeño Laboral	- Satisfacción del trabajo.	Tipo: -básica Enfoque: -Cualitativo Diseño: -No experimental -Transversal Alcance: -Descriptivo Técnica: - Observación Instrumento: Ficha de observación
Problemas Específicos	Objetivos específicos		- Autoestima.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la satisfacción del trabajo en el hotel San Agustín plaza de la ciudad del Cusco - 2023? • ¿Cómo es la autoestima en el desempeño laboral en el hotel San Agustín plaza de la ciudad del Cusco - 2023? • ¿Cómo es la capacidad del trabajador en el desempeño laboral en el hotel San Agustín plaza de la ciudad del Cusco - 2023? • ¿Cómo es el trabajo en equipo en el hotel San Agustín plaza de la ciudad del Cusco - 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Describir como es y cómo debería ser la satisfacción del trabajo en el hotel San Agustín plaza de la ciudad del Cusco - 2023. • Describir como es y cómo debería ser la autoestima en el desempeño laboral en el hotel San Agustín plaza de la ciudad de Cusco - 2023. • Describir como es y cómo debería ser la capacidad del trabajador en la calidad de servicio en el hotel San Agustín plaza Cusco - 2023. • Describir como es y cómo debería ser el trabajo en equipo en el hotel San Agustín plaza de la ciudad del Cusco - 2023. 		-Capacidad del trabajador	
			-Trabajo en equipo.	

FICHA DE OBSERVACION

LUGAR DE OBSERVACION: HOTEL SAN AGUSTIN PLAZA

FECHA DE OBSERVACION:

RESPONSABLE DE OBSERVACION:

INDICADORES	ESTADO			OBSERVACION
	BUENO	REGULAR	MAL O	
ESTABILIDAD LABORAL			X	No es la adecuada, a falta de organización, de proporcionar las herramientas necesarias que necesitan.
BENEFICIOS SOCIALES			X	No es la adecuada, ya que no brindan pagos por las horas extras que realizan.
RECONOCIMIENTO		X		No brindan pago o algún bono por el mérito realizado del empleado.
SEGURIDAD		X		La empresa en ocasiones no cuenta con suficientes elementos de protección como: barbijos, guantes, entre otros.
ESTIMA			X	No tiene consideración de los trabajadores que realizan algunas labores brindando un poco más de su tiempo.
AUTORREALIZACION		X		No es adecuada, la estima que le permite a un empleado a dirigirse hacia un continuo desarrollo y un constante crecimiento personal.
COMPETITIVIDAD		X		En ocasiones algunos empleados no disfrutan del triunfo ajeno y algunos de ellos son muy exigentes.

CAPACITACION		X		No es la adecuada, ya que algunas de las capacitaciones no tiene que ver casi con la función que realizan algunos de los colaboradores.
EXPERIENCIA		X		Le falta revisar o evaluar las experiencias o CV de los empleados que ingresan ya que algunos no son eficientes como podría indicar.
COORDINACION			X	No tienen una buena coordinación ya que algunos personales son un poco orgullosos.
COMUNICACIÓN		X		No es la adecuada ya que en ocasiones tienen otros deberes que atender primero y no escuchar al personal primero.
COMPROMISO		X		En ocasiones la empresa no cumple lo que promete o asegura lo que va a realizar.