



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL HOTEL CASA
ANDINA PREMIUM CUSCO 2017**

PRESENTADO:

Bach. Duly Sharat Cabrera Quispe

Código: 014100788D

Asesor:

Mgt. Marco Fernando Carpio Sanchez

CUSCO – PERU

2017



Título : DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL HOTEL CASA ANDINA PREMIUM CUSCO 2017.

Autor : - Duly Sharat Cabrera Quispe

Fecha : 2017

RESUMEN

Actualmente en las empresas se habla de altos estándares de calidad, personal capacitado, exigencia en el puesto, máxima productividad, entre otros, pero dónde queda la reciprocidad de la empresa hacia el trabajador; los directivos deberían tomar cartas en el asunto, para no perder a su recurso más valioso, el recurso humano, ya que es el motor de la empresa y por tanto merece condiciones óptimas para su desempeño laboral. El presente trabajo de investigación se realizó en el hotel Casa Andina Premium Cusco que se encuentra en Limacpampa chico N° 247. Donde se pudo observar que existen varias quejas del personal que trabaja en este hotel sobre las pésimas condiciones salariales, la falta de ascensos así como el reconocimiento creando desinterés del trabajador hacia la empresa. El estudio de investigación de este trabajo tiene como objetivo describir el desempeño laboral de todos los colaboradores de dicho hotel empresa en la que se especifica mediante la base teórica que la motivación, el ambiente laboral y las competencias laborales son determinantes en el desempeño laboral. El tipo de investigación fue básico de nivel descriptivo y diseño no experimental, la población de estudio estuvo conformada por 70 colaboradores a los que se aplicó como instrumento un cuestionario elaborado específicamente para la recolección de información.

Donde se pudo encontrar que el 34.3 % de los colaboradores afirman que sus horarios de trabajo no están acorde a la legislación laboral, el 27.1% de los colaboradores no perciben buenos salarios y que el 31.4% de los trabajadores no se sienten seguros en las instalaciones donde trabajan. Así mismo se precisó que el desempeño laboral es malo encontrando deficiencias en la motivación y el ambiente laboral de los colaboradores, dado que la investigación fue desarrollada con el total de la población afirmando que el estudio tiene 100% de confiabilidad. La investigación se desarrolló con la finalidad de contribuir a la sociedad con la información recopilada y los resultados obtenidos.

PALABRA CLAVE: Desempeño laboral, hotelería.



ABSTRACT

Currently in companies we talk about high quality standards, trained personnel, demand in the position, maximum productivity, among others, but where is the reciprocity of the company towards the worker; managers should take action on the matter, so as not to lose their most valuable resource, the human resource, since it is the engine of the company and therefore deserves optimal conditions for their work performance. The present research work was carried out at the Casa Andina Premium Cusco hotel located in Limacpampa chico N° 247. It was observed that there are several complaints of the staff working in this hotel about the terrible salary conditions, the lack of promotions as well as the recognition creating worker's disinterest towards the company. The research study of this work aims to describe the work performance of all employees of the company hotel in which is specified by the theoretical basis that motivation, work environment and job skills are determinants in work performance. The type of research was basic descriptive level and non-experimental design, the study population was made up of 70 collaborators to which was applied as a tool a questionnaire developed specifically for the collection of information. Where it could be found that 34.3% of employees say that their work schedules are not in accordance with labor legislation, 27.1% of employees do not receive good salaries and that 31.4% of workers do not feel safe in the facilities Where do they work. Likewise, it was specified that the work performance is bad, finding deficiencies in the motivation and the work environment of the collaborators, since the research was developed with the total of the population affirming that the study has 100% reliability. The research was developed in order to contribute to society with the information collected and the results obtained.

KEY WORD: Work performance, hospitality.