



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

## FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

### ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



#### TESIS

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL  
MELANY´S DE LA CIUDAD DEL CUSCO EN TIEMPOS DE PANDEMIA, 2021

**Línea de investigación:** Gestión de calidad en los servicios turísticos

#### **Presentado por:**

Bach. Brayam Alexis Guevara Valencia.

Código ORCID: 0009 0003 1267 6219

Para optar el título de Licenciado en Turismo

#### **Asesor:**

Mgt. Marco Fernando Carpio Sánchez

Código ORCID: 0000-0002-2388-6604

**CUSCO – PERÚ**

**2021**



| <b>DATOS DEL AUTOR</b>                              |   |
|---|---|
| NOMBRES Y APELLIDOS                                 | BRAYAM ALEXIS GUEVARA<br>VALENCIA   |
| NUMERO DE DOCUMENTO DE<br>IDENTIDAD                 | 70424127  |
| URL ORCID   | <a href="https://orcid.org/0009-0003-1267-6219">https://orcid.org/0009-0003-1267-6219</a> |
| <b>DATOS DEL ASESOR</b>                             |   |
| NOMBRES Y APELLIDOS                                 | MARCO FERNANDO CARPIO<br>CACERES  |
| NUMERO DE DOCUMENTO DE<br>IDENTIDAD                 | 23926542  |
| URL ORCID   | <a href="https://orcid.org/0000-0002-2388-6604">https://orcid.org/0000-0002-2388-6604</a> |
| <b>DATOS DEL JURADO</b>                             |   |
| <b>PRESIDENTE DEL JURADO</b>                        |   |
| NOMBRES Y APELLIDOS                                 | AYDEE FLORES CONTRERAS  |
| NUMERO DE DOCUMENTO DE<br>IDENTIDAD                 | 23818613  |
| <b>JURADO 2</b>                                     |   |
| NOMBRES Y APELLIDOS                                 | FRINE VALDERRAMA VIZCARRA   |
| NUMERO DE DOCUMENTO DE<br>IDENTIDAD                 | 23858957  |
| <b>JURADO 3</b>                                     |   |
| NOMBRES Y APELLIDOS                                 | KAREN CORNEJO CONZA   |
| NUMERO DE DOCUMENTO DE<br>IDENTIDAD                 | 23943765  |
| <b>JURADO 4</b>                                     |   |
| NOMBRES Y APELLIDOS                                 | YOHNY LUZ MARTINEZ TRUJILLO   |
| NUMERO DE DOCUMENTO DE<br>IDENTIDAD                 | 23870561  |
| <b>DATOS DE LA INVESTIGACION</b>                    |   |
| Línea de investigación de la escuela<br>profesional | GESTION DE CALIDAD EN LOS<br>SERVICIOS TURISTICOS   |
|   |   |



# DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL MELANY´S DE LA CIUDAD DEL CUSCO EN TIEMPOS DE PANDEMIA, 2021

por Brayam Alexis Guevara Valencia

---

**Fecha de entrega:** 07-oct-2021 04:12p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1668100716

**Nombre del archivo:** tesis\_revisada\_3\_1.docx (389.71K)

**Total de palabras:** 13572

**Total de caracteres:** 73510



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL  
MELANY'S DE LA CIUDAD DEL CUSCO EN TIEMPOS DE PANDEMIA, 2021

**Presentado por:**

Bach. Brayam Alexis Guevara Valencia,

Para optar el título de Licenciado en Turismo

**Asesor:**

Mgt. Marco Fernando Carpio Sánchez

CUSCO – PERÚ

2021



## DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL MELANY ´S DE LA CIUDAD DEL CUSCO EN TIEMPOS DE PANDEMIA, 2021

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Submitted to Universidad Andina del Cusco</b><br>Trabajo del estudiante        | <b>7%</b> |
| <b>2</b> | <b>Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola</b><br>Trabajo del estudiante   | <b>2%</b> |
| <b>3</b> | <b>www.yumpu.com</b><br>Fuente de Internet  | <b>2%</b> |
| <b>4</b> | <b>documentop.com</b><br>Fuente de Internet                                       | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | <b>repositorio.utelesup.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                          | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <b>alicia.concytec.gob.pe</b><br>Fuente de Internet                               | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia</b><br>Trabajo del estudiante | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <b>doczz.es</b>   | <b>1%</b> |

*W. P. F. C.*

*W. P. F. C.*



## Digital Receipt

This receipt acknowledges that **Turnitin** received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Brayam Alexis Guevara Valencia  
Assignment title: REVISIÓN DE TESIS - BRAYAM  
Submission title: DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL ...  
File name: tesis\_revisada\_3\_1.docx  
File size: 389.71K  
Page count: 79  
Word count: 13,572  
Character count: 73,510  
Submission date: 07-Oct-2021 04:12PM (UTC-0500)  
Submission ID: 1668100716





## PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO MGT. HERMINIA CALLO SÁNCHEZ, SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al reglamento de grados y títulos vigente de la resolución N° 220- CU2019- UAC de la facultad de Ciencias y Humanidades de la escuela profesional de Turismo, sitúo a vuestra consideración la presente tesis intitulada “**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL MELANY’S DE LA CIUDAD DEL CUSCO EN TIEMPOS DE PANDEMIA, 2021**”; para optar al título profesional de Licenciado en Turismo.

La finalidad del presente trabajo se elaboró para determinar el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021 y así mismo, demostrar lo importante que es motivar a los colaboradores para que tengan un buen desempeño laboral

Finalmente, de antemano pido me dispensen por los errores que haya cometido en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Brayam Alexis Guevara Valencia



## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Particular Andina del Cusco, ya que en las aulas de esta casa de estudios aprendí lo que era necesario para la realización del presente trabajo y de mi vida profesional. A mis docentes de la escuela profesional de Turismo, por todo lo inculcado para mi desarrollo profesional y personal, de manera especial a mi asesor de tesis, el magister Marco Fernando Carpio Sánchez, por su tiempo y dedicación en la elaboración de mi tesis.

A través del trabajo presente de investigación, hago llegar mi mayor agradecimiento a las personas que me brindaron su aporte y colaboraron con la realización de mi tesis, para obtener información del hotel, importante aporte en mi trabajo de investigación y a todas las personas que están inmersas dentro del campo de la actividad Hotelera, pues de ellos logre conseguir resultados e información valiosa para la elaboración del presente trabajo.

Brayam Alexis Guevara Valencia



## DEDICATORIA

A Dios y la Virgen por que bajo su bendición pude lograr la presentación de mi trabajo de investigación.

A mis padres: Alexis y Jacqueline, que con su apoyo, amor incondicional y perseverancia, me dieron fortaleza para poder seguir adelante con el objetivo, que ellos saben para mí son demasiado importante.

Este trabajo quiero dedicarlo principalmente a mí persona, por el sacrificio que pase estos años de estudio en la Universidad, ya que cada paso fue esfuerzo de mi trabajo y mi sacrificio, a las personas que me apoyaron y me dieron aliento para conseguir el título profesional en la carrera que tanto añore y a todas las personas que durante este tiempo me van acompañando, apoyando y guiando para llegar a cumplir más metas que me voy trazando.

Brayam Alexis Guevara Valencia



## RESUMEN

Este trabajo de investigación trata sobre Desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Melany´s de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021. El objetivo principal es conocer el Desempeño Laboral, en dicha organización. Por lo que se ha realizado un estudio descriptivo, con enfoque cualitativo y de diseño no experimental, durante los meses de febrero a junio del 2021. Contó con la participación de los colaboradores del hotel Melany´s. Para realizar la recolección de datos, se utilizó la técnica de recolección de datos a través de encuestas y el instrumento a través de un cuestionario validado de autoría de Brayam Alexis Guevara Valencia. Así mismo para realizar el procesamiento de la información se empleó el programa SPSS y el programa Excel 2013. La obtención de resultados reveló que, la eficacia de los colaboradores del hotel Melany´s de la ciudad del Cusco es mala y la eficiencia de los mismos es regular, se puede determinar que se debe a la mala y regular motivación que reciben por parte del hotel Melany´s, por ello también se determina que el desempeño laboral de los colaboradores del hotel en tiempos de pandemia es regular.

**Palabras claves:** Desempeño Laboral.



## ABSTRACT

This research work deals with work performance of the employees of the Hotel Melany's in the city of Cusco in times of pandemic 2021. The main objective is to know the Work Performance, in said organization. Therefore, a descriptive study has been carried out, with a qualitative approach and a non-experimental design, during the months of February to June 2021. It had the participation of the collaborators of the Hotel Melany's. To perform the data collection, the data collection technique was used through surveys and the instrument through a validated questionnaire authored by Brayam Alexis Guevara Valencia. Likewise, the SPSS program and the Excel 2013 program were used to process the information. The results obtained revealed that the effectiveness of the collaborators of the Melany's hotel in the city of Cusco is poor and their efficiency is regular, it can be determined that it is due to the bad and regular motivation they receive from the Melany's hotel, for this reason it is also determined that the work performance of hotel employees in times of pandemic is regular.

**Key words:** Labor Performance.



## INDICE

|   |     |
|---|-----|
| PRESENTACIÓN .....                      | II  |
| AGRADECIMIENTO .....                    | III |
| DEDICATORIA .....                       | IV  |
| RESUMEN .....                           | V   |
| ABSTRACT.....                           | VI  |
| INDICE DE TABLAS .....                  | XII |
| INDICE DE FIGURAS .....                 | XII |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....           | 1   |
| 1.1 Planteamiento del Problema .....    | 1   |
| 1.2 Formulación del Problema.....       | 4   |
| 1.2.1 Problema General .....            | 4   |
| 1.2.2 Problemas Específicos .....       | 4   |
| 1.3 Objetivos de la Investigación ..... | 5   |
| 1.3.1 Objetivo General.....             | 5   |



|                                 |  |    |
|---------------------------------|--|----|
| 1.3.2                           | Objetivos Específicos .....            | 5  |
| 1.3.3                           | Relevancia Social .....                | 5  |
| 1.3.4                           | Implicancias Prácticas .....           | 6  |
| 1.3.5                           | Valor Teórico.....                     | 6  |
| 1.3.6                           | Utilidad Metodológica.....             | 6  |
| 1.4                             | Delimitación de la Investigación ..... | 7  |
| 1.4.1                           | Delimitación Temporal.....             | 7  |
| 1.4.2                           | Delimitación Espacial.....             | 7  |
| 1.4.3                           | Organigrama: .....                     | 8  |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO..... |  | 9  |
| 2.1.                            | Antecedentes de la Investigación ..... | 9  |
| 2.1.1                           | Antecedentes Internacionales .....     | 9  |
| 2.1.2                           | Antecedentes Nacionales.....           | 10 |
| 2.1.3                           | Antecedentes Locales .....             | 16 |
| 2.2                             | Bases Teóricas .....                   | 20 |



|   |   |    |
|---|---|----|
| 2.2.1                                       | Desempeño Laboral .....                       | 20 |
| 2.3   | Marco Conceptual.....                         | 20 |
| 2.3.1                                       | Desempeño Laboral .....                       | 20 |
| 2.3.2                                       | Eficiencia .....                              | 21 |
| 2.3.3                                       | Eficacia .....                                | 23 |
| 2.3.4                                       | Motivación.....                               | 26 |
| 2.4   | Variables.....                                | 30 |
| 2.4.1                                       | Variable .....                                | 30 |
| 2.4.2                                       | Operacionalización de Variables .....         | 31 |
| CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN ..... |   | 33 |
| 3.1   | Diseño de la Investigación.....               | 33 |
| 3.2   | Alcance de la Investigación.....              | 33 |
| 3.3   | Población y Muestra de la Investigación ..... | 33 |
| 3.3.1                                       | Población .....                               | 33 |
| 3.3.2                                       | Muestra .....                                 | 34 |



|  |   |    |
|--|---|----|
| 3.4  | Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....                  | 34 |
| 3.4.1  | Técnica.....  | 34 |
| 3.4.2  | Instrumento.....  | 34 |
| 3.5  | Procesamiento de Datos.....   | 35 |
| 3.5.1  | Conceptualización de la Variable.....                               | 35 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN..... |   | 36 |
| 4.1.   | Presentación y Fiabilidad del Instrumento Aplicado.....             | 36 |
| 4.1.1.   | Presentación del Instrumento.....                                   | 36 |
| 4.1.2.   | Fiabilidad del Instrumento.....                                     | 37 |
| 4.2.   | Resultados de las Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral..... | 38 |
| 4.2.1.   | Eficacia.....   | 39 |
| 4.2.2.   | Eficiencia.....   | 42 |
| 4.2.3.   | Motivación.....   | 46 |
| 4.3.   | Resultados de la variable desempeño laboral.....                    | 49 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....                       |   | 51 |



|   |    |
|---|----|
| 5.1 DISCUSIÓN .....   | 51 |
| 5.1.1. Descripción de hallazgos más Importantes.....          | 51 |
| 5.1.2 Limitaciones de Estudio.....                            | 52 |
| 5.1.3 Comparaciones Críticas con la Literatura Existente..... | 52 |
| 5.1.4 Conclusiones.....                                       | 53 |
| 5.1.5 Recomendaciones .....                                   | 55 |
| PROPUESTA.....  | 57 |
| IMPLICANCIAS DEL ESTUDIO .....                                | 60 |
| BIBLIOGRAFIA .....  | 61 |
| ANEXOS: .....   | 66 |



## INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i> .....              | 36 |
| Tabla 2 <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i> ..... | 37 |
| Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....                              | 38 |
| Tabla 4 <i>Indicadores de la dimensión eficacia</i> .....                    | 39 |
| Tabla 5 <i>Eficacia</i> .....  | 40 |
| Tabla 6 <i>Indicadores de la dimensión eficiencia</i> .....                  | 42 |
| Tabla 7 <i>Eficiencia</i> .....  | 44 |
| Tabla 8 <i>Indicadores de la dimensión motivación</i> .....                  | 46 |
| Tabla 9 <i>Motivación</i> .....  | 48 |
| Tabla 10 <i>Desempeño laboral</i> .....                                      | 49 |

## INDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <i>Figura 1: Indicadores de la dimensión eficacia</i> .....   | 39 |
| <i>Figura 2: Eficacia</i> .....                               | 41 |
| <i>Figura 3: Indicadores de la dimensión eficiencia</i> ..... | 43 |
| <i>Figura 4: Eficiencia</i> .....                             | 45 |
| <i>Figura 5: Indicadores de la dimensión motivación</i> ..... | 46 |
| <i>Figura 6: Motivación</i> .....                             | 48 |
| <i>Figura 7: Desempeño laboral</i> .....                      | 50 |



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad hablar del desempeño laboral en el mundo es referirse a la calidad de servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de una empresa, el portal bizneo.com menciona lo siguiente: “es aquí cuando entran en juego sus competencias profesionales, hasta sus habilidades interpersonales y que inciden en la obtención de resultados de las organizaciones y/o empresas”. (bizneo.com, 2021)

Según James Stoner: “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (Stoner, 1994)

Según Araujo y Leal: “el desempeño laboral “es la estrategia personal del trabajador para lograr las metas institucionales desde el puesto o función que desempeña en la empresa” (Araujo, 2007, pág. 140).

Según Stoner y Gilbert “El Desempeño Laboral se encuentra alusivo al cumplimiento de las funciones de manera eficiente, por parte de los trabajadores de una organización, con el objetivo de lograr las metas diseñadas” (Gilbert, 2006, pág. 196).

Entonces podemos decir que se trata de cómo se comporta y como realiza su trabajo un empleado, y de cómo impacta esto en una empresa tanto de manera positiva como negativa, es por eso que resulta fundamental medirlo y más en tiempos de pandemia, no solo porque un mal desempeño puede perjudicar a una empresa, sino porque uno bueno puede aumentar la motivación y acercar a los objetivos finales de las empresas.



Según el portal bizneo.com menciona que “Cabe resaltar que los resultados no lo son todo, se tiene que tener en cuenta que estos son solo una consecuencia parcial de un desempeño laboral”. (bizneo.com, 2021)

En el Perú, los hoteles de categoría en estrellas, cuentan con el área de recursos humanos, quienes son responsables de evaluar y garantizar el desempeño laboral en la lo cual no es ajeno, es de suma importancia estudiar el desempeño laboral de los trabajadores del sector hotelero ya que, los hoteles que son objeto de estudio se encuentran inmersos en procesos de mejora continua para incrementar la calidad y lograr la acreditación como hoteles capaces de asegurarle y brindar confianza en los niveles de satisfacción requeridos por sus clientes.

De acuerdo a la revista Uexternado, donde menciona que:

No obstante, algunos hoteles no cuentan con un modelo y proceso de evaluación del desempeño laboral, lo que dificulta la mejora continua al no poder identificar necesidades de capacitación, promoción o traslado, mejoras en la compensación del personal y eventualmente el retiro de aquellos que de manera repetitiva no han podido adaptarse y agregarle valor a la organización. (revistas.uexternado.edu.com, 2021)

La ciudad del Cusco, es una ciudad muy importante para el turismo, es por ello que PromPerú menciona que: “en la ciudad del Cusco el número de hoteles y de trabajadores hoteleros va en aumento año a año” (www.promperu.gob.pe, 2016) es por esto que es de suma importancia observar el desempeño laboral de los trabajadores del sector hotelero, para poder realizar acciones de mejora.



El hotel MELANY'S de categoría tres estrellas, siendo parte del sector hotelero debe estudiar el desempeño laboral de sus trabajadores para poder tomar acciones en la mejora continua del personal, y en la satisfacción de sus clientes, siendo de mucha importancia para la obtención de resultados como empresa en tiempos de pandemia. El hotel cuenta con más de 20 colaboradores y opera en la ciudad del Cusco desde el 2008.

El portal bizneo.com menciona “Cuando se trata de evaluar el desempeño laboral de un empleado, estos son los aspectos que deben tenerse en cuenta:”: Productividad y calidad, eficiencia, presencia en el entorno laboral, actitud, esfuerzo, trabajo en equipo. (bizneo.com, 2021)

Aplicando la cita de James Stoner, “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (Stoner, 1994).

El Hotel MELANY'S como organización debe tener trabajadores que pretendan alcanzar metas y respeten las reglas establecidas por el hotel; así como también trabajen eficazmente, por ello se estudiara el desempeño laboral de los trabajadores durante el tiempo de pandemia (2021). Y se podrá sacar conclusiones sobre si la pandemia afecto el desempeño laboral de los trabajadores, también se podrá observar si los trabajadores cumplen con las metas establecidas por la administración y si cumplen las nuevas reglas impuestas debido a la pandemia. De esta manera se podrá observar si las nuevas disposiciones de convivencia y los nuevos protocolos de bioseguridad afectan directamente el desempeño normal de un trabajador ya que, antes de tener contacto con el cliente, el trabajador tiene que tener en cuenta el uso de equipo de protección



personal (E.P.P.) así como los nuevos protocolos de bioseguridad, para lo cual necesitan de una capacitación adicional o la empresa deberá tener nuevo personal y capacitar de diferente forma a su personal para que puedan tener un buen desempeño y brindar seguridad y salubridad a sus clientes.

De seguir la pandemia el Hotel MELANY'S tendría que tener personal adicional, reducir la capacidad de atención y establecer y aplicar protocolos de bioseguridad para poder operar con continuidad.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el desempeño laboral de los trabajadores del hotel MELANY'S de la ciudad del cusco en tiempos de pandemia a través de implementación de protocolos de carácter internacional y que estas serán propuestas a través de cursos de inducción y capacitación tanto a la gerencia como a los trabajadores.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY'S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia, 2021?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Cómo es la eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY'S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021?



- ¿Cómo es la eficiencia en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021?
- ¿Cómo es la Motivación por el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar cómo es la eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021.
- Determinar cómo es la eficiencia en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021.
- Determinar cómo es la Motivación por el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021.

#### **1.3.3 Relevancia Social**

El presente trabajo de investigación adquiere relevancia social porque se planteara el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021, como indicador para la mejora continua del personal así como



mejorar la calidad de servicio que repercutirá positivamente en la satisfacción del cliente y del trabajador en tiempos de pandemia.

#### **1.3.4 Implicancias Prácticas**

Este trabajo de investigación se justifica desde el aspecto práctico, porque al evaluar el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY'S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021, se permitirá a la empresa tomar acciones para la mejora de servicios, satisfacción del cliente y del trabajador.

#### **1.3.5 Valor Teórico**

Este trabajo se justifica desde el punto de vista teórico, pues los conceptos que se desarrollan en este trabajo de investigación señalan diferentes aportes de fuentes fidedignas respecto a las variables estudiadas, por ejemplo la evaluación del desempeño laboral contribuirá de manera positiva a la empresa, así mismo servir como antecedente para próximos estudios relacionados al desempeño laboral.

#### **1.3.6 Utilidad Metodológica**

El desarrollo del presente trabajo permitirá construir, validar y aplicar instrumentos de recolección de datos en forma adecuada, por lo cual culminara con la evaluación detallada del desempeño laboral en tiempos de pandemia.



## 1.4 Delimitación de la Investigación

### 1.4.1 Delimitación Temporal

La presente investigación se desarrollara de acuerdo a los datos correspondientes desde el mes de marzo del 2021 hasta mediados del mes julio del 2021.

### 1.4.2 Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrollara tomando en cuenta como ámbito de espacio del Hotel MELANY'S con RUC 2049049447 que se encuentra en el distrito de Wanchaq, provincia y departamento del Cusco, en donde se aplicara los distintos instrumentos para la recolección de datos los cuales nos brindaran ayuda para el estudio de la investigación.

Como datos generales del hotel tenemos:

- **Nombre:** Hotel MELANY'S
- **RUC:** 2049049447
- **Representante legal:** Sra. Carmen Rosa Servera Ojeda
- **Categoría:** \*\*\* (tres estrellas)
- **Ubicación:** Av. Huayrurupata 1228 Wanchaq-Cusco
- **Teléfono:** (+51) 84-224682
- **Página Web:** <http://www.hotelMELANY'S.com>

*Fuente: Hotel MELANY'S*



### 1.4.3 Organigrama:



Fuente: Hotel MELANY'S

Ubicación:





<http://www.hotelMELANY'S.com>

*Fuente: Hotel MELANY'S*

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

A). Tesis realizada por (Fuentes Mayorga, 2016), en la Pontificia Universidad Católica, Ambato-Ecuador, denominada “Diseño de un sistema de evaluación de desempeño laboral en el Hotel de las Flores”, después de haber hecho un estudio, esta tesis llego a las siguientes conclusiones:

- Se mantiene un conocimiento empírico de las actividades porque se muestra el desequilibrio en las funciones.
- La herramienta creada tiene escalas de calificación basadas en las funciones y competencias, es práctica y sencilla para el manejo del Administrador
- Los perfiles de cargo se los mejoro con el fin de tener una evaluación de desempeño basado en funciones.

El aporte de la tesis bajo comentario a nuestra investigación es brindarnos un perfil de estudio sobre el desempeño de los colaboradores basados en el conocimiento empírico de sus puestos de trabajo, permitiendo así demostrar que no solo el desempeño está basado en la situación sino también en el conocimiento del mismo.



B). Tesis realizada por (Vázquez Estrada, 2012) , en la Universidad de Montemorelos-Allende, Nuevo León, México, denominada “Evaluación del nivel de Desempeño Laboral de los empleados de la empresa Equipos de Bombeo, S. A.”, después de haber hecho un estudio, esta tesis llego a las siguientes conclusiones:

- En la siguiente sección se da la respuesta a la pregunta de investigación representada mediante la conclusión sobre la declaración del problema.
- Conclusión sobre la declaración del problema
- Esta investigación pretendió conocer la diferencia entre la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados y la evaluación de su jefe en la empresa EB.
- Con los resultados obtenidos del análisis estadístico y para la muestra 72 considerada se pudo concluir que no existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel del desempeño laboral y las evaluaciones dadas por el jefe.
- La autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados fue similar a la evaluación que realizaron los jefes. Ambos grupos evaluaron el desempeño como muy bueno.

El aporte de la tesis bajo comentario a nuestra investigación es básicamente darnos un resultado positivo en la evaluación del nivel de Desempeño Laboral de los empleados de la empresa Equipos de Bombeo, S. A; lo cual es muy motivador para nuestra investigación.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

A). Tesis realizada por (Castro Marotta, 2020), en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Lima-Perú, denominada “Coronavirus en la industria hotelera: cambios en la gestión



y estrategias de reactivación en Lima, Perú”, después de haber hecho un estudio, esta tesis llego a las siguientes conclusiones:

- Los resultados de la presente investigación han mostrado que la industria de la hotelería y turismo son uno de los sectores más afectados por la pandemia del coronavirus, ya que dependen del tráfico internacional de pasajeros y del turismo interno de cada país.
- Debido a los cierres de frontera aplicados por diversos gobiernos a nivel mundial, las empresas de ambos sectores tuvieron que detener sus operaciones por falta de actividad turística e incluso realizar devoluciones de dinero por reservas, reducir personal y cerrar establecimientos hoteleros. Sin embargo, con el paso de los meses, varios países de distintos continentes se generaron y aplicaron planes de reactivación.
- En el caso del sector turismo, se realizaron promociones para incentivar el turismo interno y poder habilitar distintos destinos turísticos bajo los protocolos de salubridad y restricciones.
- Además, en el caso del sector hotelero, algunos establecimientos prestaron sus servicios a trabajadores del sector salud con el fin de seguir operando y ayudar, además, de realizar propuestas para mantenerse en el mercado. Si bien los gobiernos han ideado planes de reactivación para los sectores, las empresas que brindan servicios de hospedaje deben adecuarse a la nueva realidad y generar estrategias aplicadas a sus negocios para mantenerse en el mercado.
- Para hacerle frente al coronavirus, diversos especialistas del sector dieron diferentes recomendaciones a hoteles sobre cómo actuar ante este fenómeno sin precedentes, y lo que ocasiona en la industria turística y hotelera. Al existir diversidad de



recomendaciones 28 dirigidas a hoteles, se identificó que estas pueden ser divididas en las áreas administrativas y operacionales. Por un lado, encontramos estrategias administrativas dirigidas a áreas como Finanzas y Revenue Management, Recursos Humanos, Canales de Venta y Publicidad, Marketing. Por otro lado, encontramos estrategias dentro de las operaciones como Housekeeping, Alimentos y Bebidas y Eventos, tal como se ha presentado en la sección de revisión de literatura y discusión, estas cobran especial importancia en el contexto actual.

- Ante la incertidumbre mundial por la proliferación del virus COVID-19, especialmente en el sector del hospedaje, hoteles de Europa, América y Oceanía iniciaron una investigación con el fin de recolectar información sobre las acciones tomadas en hoteles asiáticos para hacer frente a la crisis, enfocándose en las estrategias de gestión de hoteles con sede en China. Teniendo en cuenta, que China vio nacer al coronavirus y fueron las primeras en sufrir sus consecuencias, sus hoteles fueron los primeros en tomar acción para mitigar el impacto que la cuarentena y el temor en la población causó en la ocupación de los hoteles.
- El sector hotelero y turismo en Perú, se sigue viendo afectado por la pandemia, por lo cual, el gobierno peruano creó un plan de reactivación donde se tiene como objetivo poder reanudar las actividades turísticas siguiendo los protocolos necesarios, así como también, se plantearon realizar promociones para incentivar el turismo interno. Los hoteles deben evaluar su situación financiera y operacional para poder decidir si es recomendable seguir operando o realizar un cierre temporal, tomando en cuenta las proyecciones para el año 2021 y al nuevo consumidor post-Covid.



- Al igual que los hoteles alrededor del mundo, los hoteles ubicados en Lima, Perú tomaron la tarea de investigar el sector internacional y recolectar datos sobre los cambios en las necesidades de los consumidores una vez esparcido el virus. Gracias al rápido actuar de los hoteles y a su constante búsqueda de nuevas tendencias, se idearon nuevos servicios o productos que pudieron responder a necesidades del ciudadano peruano. Al ser la mayoría de estos hoteles dirigidos a un público receptivo, se tuvo que idear productos que llamaran la atención de residentes limeños y motivarlos a elegir vivir una experiencia nueva en estos hoteles.

El aporte de la tesis bajo comentario a nuestra investigación es que a pesar de que la pandemia a golpeado fuertemente al sector hotelero, es más se sigue viendo afectado por la pandemia, por lo cual, el gobierno peruano creó un plan de reactivación donde se tiene como objetivo poder reanudar las actividades turísticas siguiendo los protocolos necesarios, de manera tal que las organizaciones hoteleras deben implementarlas para la activación del sector.

B). Tesis realizada por (Lopez Vilca, 2015), en la Universidad Nacional de San Agustín, denominada “Evaluación del desempeño laboral por competencias de los colaboradores del Hotel Casa de Ávila – Arequipa 2014”, después de haber hecho un estudio, esta tesis llego a las siguientes conclusiones:

- PRIMERA Las principales competencias laborales que los colaboradores del hotel “Casa de Ávila” mostraron durante la evaluación de desempeños fueron las competencias genéricas, las cuales se vincula a la planificación, trabajo en equipo, flexibilidad entre las principales.



- SEGUNDA El nivel de competencias básicas y conductuales los colaboradores del hotel “Casa de Ávila” son regulares pues, puede analizar problemas y anticiparse a situaciones que se pudieran presentar en el hotel y en cuanto al nivel de competencias específicas que poseen los colaboradores del hotel “Casa de Ávila” también son regulares pues la mayoría tiende a analizar los problemas y pueden anticiparse a las situaciones que podrían presentarse en el hotel, con tendencia a implementar acciones globales, pues su dominio en estas competencias según el estudio son mayores que él los demás tipos de competencias.
- TERCERA El nivel de competencias específicas que poseen los colaboradores del hotel “Casa de Ávila” también son regulares quiere decir que se puede anticipar a las situaciones que se presenten en el hotel.
- CUARTA El desempeño de metas y resultados de los colaboradores del hotel “Casa de Ávila” “es bueno pues se demuestra por los indicadores utilizados que al ser evaluarlos todos tienen el mayor porcentaje en la opción de bueno.
- QUINTA Los comportamientos y habilidades de los colaboradores del hotel “Casa de Ávila” son realmente buenos pues se repite este resultado en el 90% de los indicadores evaluados siendo el aspecto más resaltante la comprensión de situaciones, esto refleja que el personal tiene un alto grado de pro actividad.

El aporte de la tesis bajo comentario a nuestra investigación es muy importante ya que nos permite analizar problemas y anticiparse a situaciones que se pudieran presentar en el hotel, como es la pandemia del Covid-19, en caso de la presente investigación, nos permite medir el



nivel de competencias específicas que poseen los colaboradores así como el grado de proactividad.

C). Tesis realizada por (Tello San Miguel, 2020), en la Universidad San Ignacio de Loyola-Lima, denominada “Influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de un Hotel 5 estrellas en Miraflores”, después de haber hecho un estudio, esta tesis llevo a las siguientes conclusiones:

- Se llega a la conclusión de que se manifiesta un vínculo directo entre la auto realización y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa, dado que la apreciación que presente el trabajador respecto a las posibilidades que ofrezca la compañía para su desarrollo personal y profesional importará mucho para su tranquilidad al momento de realizar sus labores y con su aprecio hacia la empresa.
- Es posible concluir que se manifestó una vinculación en términos directos en cuanto al involucramiento y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa, ya que al momento que un empleado se sienta identificado con los valores de la organización creará un compromiso laboral.
- Se llega a la conclusión de que existe relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa. Al tener una buena comunicación vertical dentro de la organización, el empleado se sentirá involucrado y valorado, porque fomenta el sentido de pertenencia y de escucha. Esto fortalecerá los lazos laborales con los superiores y con los compañeros del trabajo. La fluidez, claridad y precisión de la información serán factores importantes para su logro.



- Es posible concluir que hay una correspondencia directamente proporcional entre las condiciones y el desempeño laboral en los empleados de una organización. Cuando un trabajador cuenta con las herramientas adecuadas para poder desarrollar su trabajo y un salario adecuado, sentirá una comodidad en el espacio donde se desempeña y creará mejores resultados.

El aporte de la tesis bajo comentario a nuestra investigación es muy importante ya que aporta un resultado con un vínculo directo entre la auto realización y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa, nos muestra el valor de la comunicación entre la organización y el colaborador, así como la motivación que la organización les brinda por lo cual los colaboradores se sienten retribuidos por el buen desempeño de sus funciones.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

A). Tesis realizada por (Velasco Atauluco, 2019), en la Universidad Andina del Cusco, denominada “Desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma Japonés de la agencia de viajes Shin Perú Travel E.I.R.L. Cusco - 2019”, después de haber hecho un estudio, esta tesis llevo a las siguientes conclusiones:

- PRIMERA: Se ha determinado que el 36% afirma estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con el desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés, y el 28% manifiesta estar de acuerdo con el desempeño laboral, lo que significa que el nivel de desempeño laboral de los guías de turistas en el idioma japonés es regular por ser predominante el 36% frente a un 34% 64 afirma estar totalmente de acuerdo con el



desempeño laboral del guía de turistas, como se observa en el resultado de la variable desempeño laboral.

- SEGUNDA: Se ha llegado a determinar en la dimensión eficacia que un 54 % de los turistas japoneses encuestados manifiestan que el desempeño laboral de los guías de turistas que laboran en la Agencia de Viajes Shin Perú Travel E.I.R.L es adecuado, ya que cumplen con los objetivos trazados recibiendo acciones positivas durante el servicio de guiado.
- TERCERA: En cuanto a la dimensión eficiencia un 30% de los turistas encuestados consideran que la eficiencia de los guías de turistas es regular, debido a las deficiencias que se presentaron durante la prestación de servicios como la utilización de las herramientas tecnológicas, así mismo un 36% manifiesta que el guía carece de habilidad para solucionar problemas.
- CUARTA: En cuanto a la dimensión Calidad un 40% de los turistas encuestados manifiestan haber recibido un servicio de calidad regular, esto se debe a que un 34% afirmó que la calidad de servicio es totalmente adecuada, esto represento el nivel de japonés que tienen los guías de turistas con un 40% adecuado y 14% inadecuado.

El aporte de la tesis bajo comentario a nuestra investigación describir el desempeño laboral de los guías de turismo en el idioma japonés, basado en las encuestas realizado a los turistas, lo cual nos amplia un resultado más claro desde la perspectiva del cliente, esto nos ayudara a implantar las recomendaciones que realizan para el mejor desempeño de una organización ya sea hotelera o de agencia de turismo.



B). Tesis realizada por (Rollano Malaga, 2017), en la Universidad Andina del Cusco, denominada “Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016”, después de haber hecho un estudio, esta tesis llego a las siguientes conclusiones:

- Primero, se logró demostrar la correlación existente entre la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, ya que cuando el desempeño laboral es adecuado, la calidad de servicios es percibida como buena; sin embargo cuando el desempeño laboral es regularmente adecuado, la calidad de servicios es regular.
- Segundo, se demostró que la calidad de servicios en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, para un 51.5 % de trabajadores fue percibida como regular.
- Tercero, con referencia al desempeño laboral se ha demostrado que un 66.7% de trabajadores opina que es regularmente adecuado.

El aporte de la tesis bajo comentario a nuestra investigación es la relación existente entre los servicios y el desempeño laboral de los trabajadores y en ambiente laboral adecuado.

C). Tesis realizada por (Bayro Salas, 2018) , en la Universidad Andina del Cusco, denominada “Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inka del Cusco, área de service express”, después de haber hecho un estudio, esta tesis llego a las siguientes conclusiones:



- Se ha demostrado que el estado actual en el que labora el agente de Service Express es adecuado al ser un área importante, y a la vez ser un hotel de clase mundial
- Se demostró que las acciones que el agente de Service Express toma al ocurrir cierto incidente u ocurrencia es positiva, ya que este se refleja en las capacitaciones que tuvieron los mismos, lo cual les sirvieron para brindar un trabajo eficiente, logrando la satisfacción del huésped bajo los parámetros de calidad impuestos por la organización.
- Se demostró que el desempeño laboral del agente de Service Express en el área de Guest Relation influye en la satisfacción del huésped, se pone en ejemplo una solicitud de un huésped tomada por teléfono, que está al ser realizado con calidad y eficiencia, lograra la satisfacción del mismo y reconocimiento que él se encuentra en un hotel de categoría y clase mundial.

El aporte de la tesis bajo comentario a nuestra investigación, es la demostración de que el hotel brinda capacitaciones que son requeridas por la organización, bien sean pedidas por Intursa o la cadena Libertador, y las que son solicitadas por la cadena Marriot / Starwood. Estas capacitaciones conllevan a dar un mejor servicio y así conocer cómo actuar ante diferentes cosas con una etiqueta y estándar determinado. A la vez que ofrecen charlas y training en otras áreas para así aprender el trabajo de las mismas y brindar mejores respuestas a los huéspedes, lo cual es de gran aporte ya que dentro de estas charlas también se pueden brindar luces sobre futuras pandemias para así estar mejor preparados y desempeñar adecuadamente las funciones en escenarios distintos.



## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Desempeño Laboral**

Según James Stoner: “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (Stoner, 1994)

Según Araujo y Leal: el desempeño laboral “es la estrategia personal del trabajador para lograr la metas institucionales desde el puesto o función que desempeña en la empresa” (Araujo, 2007, pág. 140).

De acuerdo a Ivancevich el desempeño Laboral “es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien. En otros términos se le denota como revisión del desempeño, calificación del personal, evaluación de mérito, valoración del desempeño, evaluación de empleados y valoración del empleado”. (Ivancevich, 2005)

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Desempeño Laboral**

Según Mazariegos, M. I. (2015) dice que: “La evaluación de desempeño tiene muchos objetivos, uno de ellos consiste en ayudar en la dirección en la toma decisiones de recursos humanos, como ascensos, pasantías y en algunos casos despidos. Las observaciones de igual forma permiten detectar las necesidades prioritarias de capacitación al personal y el desarrollo, logrando identificar con mucha precisión las habilidades, innovación, eficiencia, destrezas y



competencias de los colaboradores permitiendo desarrollar programas que corrijan los errores que se cometen desarrollando un trabajo de calidad”

Según (Chiavenato I. , Gestion del Talento Humano, 2011), nos dice que:

“El desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastantes. Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena de hacer determinado esfuerzo. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar” (pág. 12)

### **2.3.2 Eficiencia**

Según (Antonio, 2008) menciona que: “La eficiencia es el concepto de desempeño que permite comparar entre objetivos (desempeño esperado) y los resultados (desempeño realizado).

(Amaru-Maximiano, 2008) Nos menciona también que:

La eficiencia la define como un principio básico de administración de recursos, más que una medida numérica de desempeño. El principio fundamental de la eficiencia es el de la relación entre el esfuerzo y resultado. Eficiencia Capacidad del trabajador para alcanzar un resultado mediante el empleo de los mejores y posibles medios a su alcance. (pág. 13)



Según (Fernández-Ríos, 1997) Eficiencia es: La capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado

De acuerdo a la (RAE, 2011) la Eficiencia es una “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos”

Por otro lado (Manene, 2013) define la eficiencia como: “criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo. Comprende un criterio de evaluación del desempeño laboral para constatar lo útil que puede ser para una organización”

#### 2.3.2.1 *Cumplimiento de Objetivos*

La ONU en el 2015 menciona Los objetivos son el resultado futuro que se tiene que alcanzar. Cada objetivo contribuye a lograr las intenciones y esta debe ser concisa, y estos pueden dar a detalle los resultados que se alcanzarán y proponer las mejores soluciones a cualquier impedimento, estos deben ser específicos, medibles, alcanzables, pertinentes y con los plazos establecidos” (pág. 154)

#### 2.3.2.2 *Acciones Positivas*

Para Latorre en el 2011 refiere: “Las acciones positivas se asocian a emociones de alegría que interactúan con las personas disfrutando con las personas, placer y disfrute con la vida y el trabajo a través de emociones positivas con risas y alegrías” (Latorre, 2011)



### 2.3.3 Eficacia

Según (Fernández-Ríos, 1997) Eficacia: Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera

De acuerdo a la (RAE, 2011) Es la capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno.

Por otro lado (Fernández-Ríos, 1997). Mencionan que “La eficacia, en sus variadas interpretaciones es relevante e importante por sí misma. Desde un punto de vista personal en la que todo profesional desea que sus acciones tengan efectos positivos y que estos tengan verdaderamente un espacio donde actuamos con tal propósito”

Según (Amaru-Maximiano, 2008) menciona que:

“Si se toma en cuenta la eficacia, la definición de calidad para el cliente se convierte en absoluta prioridad. La calidad empieza a convertirse en algo más que hacer productos sin defectos. La calidad, cuando se piensa en un cliente, significa ofrecer un producto o servicio adecuado que satisfaga necesidades específicas, por lo tanto, el problema no es solo diseñar especificaciones y hacer un producto en forma correcta. Con esta perspectiva de la eficacia, calidad es hacer el producto o servicio correcto de manera correcta”. (pág. 13)



### 2.3.3.1 *Manejo de Técnicas de Hotelería*

Un trabajador de hotelería, se consolida sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza su desempeño laboral dentro de su territorio laboral, accesible para todos sus clientes y que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino, simplemente utilizando los recursos que la empresa le facilita y su capacidad de desenvolvimiento.

### 2.3.3.2 *Trabajo en Equipo*

Según Cohen et Baily nos dice que: Para poder realizar los diferentes procesos o llevar a cabo las diferentes tareas, se precisa de la colaboración y cooperación de varios miembros, estimulando de este modo la participación y la comunicación entre ellos y generando una mejora y un incremento de la calidad (Baily, 1997).

### 2.3.3.3 *Creatividad*

La (Chacón Araya, 2005) en la Revista Electrónica de actualidades investigativas en educación, dice que:

Para acercarse al constructo de creatividad, se debe iniciar una exploración de su definición, ya que se encuentran no solo palabras que parecen sinónimas, sino también diversas orientaciones sobre este constructo basadas en teorías antiguas y modernas. En algunos casos se le da más importancia al proceso, al potencial o las condiciones o capacidades innatas de las personas para crear. En otras situaciones, se brinda un enfoque



sobre el producto creativo o se considera que debe ser una mezcla de ambas líneas. (pág. 2)

Es importante tomar en cuenta los sinónimos con los que se ha relacionado la palabra creatividad. Monreal (2000) manifiesta que al iniciarse la investigación sobre la creatividad, la palabra más utilizada fue la de “genialidad”. También se emplearon otros sinónimos como “originalidad”, “productividad”, “inventiva” y “descubrimiento”, y en otros ámbitos diferentes de la psicología se le asemeja con “fantasía” e “imaginación”. Para este investigador, el término creatividad mantiene un predominio importante a partir de 1950; pero afirma que no hay una unificación de este concepto. Por su parte, Corbalán, Martínez y Donolo (2003) expresan que es delicado distinguir creatividad de otros conceptos como “genialidad”, “superdotación” o “arte” y que se debe tener paciencia para llegar a un consenso respecto a la definición de este complejo constructo. (pág. 3)

#### 2.3.3.4 *Comunicación*

Para Mario Kaplún, La comunicación “es un acto de informar, de transmitir, de emitir, se deriva de la raíz latina COMMUNIS que significa poner en común algo con otro. Es la misma raíz de comunidad, de comunión; expresa algo que se comparte: que se tiene o se vive en común, lo cotidiano” (Kaplun, 1998).

#### 2.3.3.5 *Uso de herramientas y tecnología*

Un trabajador de hotelería, se consolida sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza su desempeño laboral dentro de su territorio laboral, accesible



para todos sus clientes y que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino, simplemente utilizando los recursos que la empresa le facilita y su capacidad de desenvolvimiento.

#### 2.3.3.6 *Habilidad en la Solución de Problemas*

(Guerrero, 2003) Menciona que: Los resultados de nuestro estudio muestran que en relación con la orientación positiva a los problemas existe una clara diferencia entre los sujetos dependiendo de su grado de optimismo. Así, los sujetos pesimistas presentan menor orientación positiva que los sujetos normales y optimistas. De la misma forma, se encontró una diferencia entre los sujetos pesimistas y optimistas en relación con la solución racional de problemas, donde los sujetos pesimistas presentan menos habilidades de este tipo que los sujetos optimistas. (págs. 2 (1), 21-26)

#### 2.3.4 **Motivación**

Para (Garcia Sanz, 2018) La motivación laboral es:

“La fuerza que impulsa al trabajador a realizar determinadas acciones o comportamientos para la consecución de los objetivos de la empresa. La retribución económica por sí sola no es suficiente fuente de motivación laboral, el trabajador espera recibir además un salario emocional, que podemos definir como toda retribución que recibe el trabajador distinto del dinero. El reconocimiento por parte de los superiores y compañeros, el fomento del sentimiento de autonomía y responsabilidad del trabajador, son principales fuentes de motivación. Las empresas deben invertir en estos factores,



que implican bajos costes y aumento de la motivación del trabajador. Un empleado motivado buscará la consecución de sus objetivos para conseguir sus expectativas, y a su vez esos objetivos serán los de la empresa, aumentando la productividad de la misma”.

(pág. 54)

Según (Garcia Sanz, 2018) la motivación es lo que impulsa al individuo a realizar una determinada actividad o a responder con un comportamiento u otro ante una situación concreta. La motivación laboral será la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo. Por otra parte, las empresas intentarán motivar a sus trabajadores para que se esfuercen y muestren interés en la realización de su trabajo, implicándose así más en la tarea y en la consecución de los objetivos deseables por la empresa. (pág. 53)

El trabajador motivado por la empresa, aportará mayor productividad, y la consecución de sus objetivos individuales así como los objetivos generales de la empresa; existirán diferentes factores para conseguir la motivación adecuada del trabajador. (Garcia Sanz, 2018)

#### 2.3.4.1 *Retribución Económica*

Retribución Económica, en economía y derecho al trabajo, es el salario o sueldo que se paga al trabajador en dinero o en especie por el empresario privado o público -el Estado- dependiendo de lo establecido contractualmente y dentro de las exigencias legales que el derecho laboral del país marque. (Epífanos, 2021)



Se denomina también retribución el cobro por acciones u otros dividendos de un inversionista.

Nadie trabaja gratis. Como socio de la organización, cada empleado se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada.

La compensación financiera directa es el pago que cada empleado recibe como salario, bonos, premios y comisiones. (Chavenato, 2017)

#### 2.3.4.2 *Salario Emocional*

Salario emocional es la remuneración que recibe el trabajador diferente al salario, que se le proporciona a un trabajador en su contribución laboral. Desde el punto de vista del marketing, interno con la premisa que el trabajador sin importar la posición que ocupe en la empresa, ejerce una influencia directa en el valor dado a los clientes.

El marketing interno se caracteriza por:

- La motivación y la satisfacción de los trabajadores
- La satisfacción y orientación al consumidor
- La integración y coordinación interfuncional
- El enfoque del marketing

(García Sanz, 2020) Dice que: La estrategia que implica el marketing interno es invertir en capital humano, propiciando un ambiente laboral ideal que repercutirá en el desarrollo del



trabajo de los empleados y así en mejores resultados para la empresa, aumentando la productividad de sus trabajadores y así la productividad de la propia empresa. Se ha vivido un cambio generacional en las fuerzas de trabajo, en la actualidad se busca un crecimiento profesional acompañado de prestaciones que le permitan al trabajador crecer personalmente y una estabilidad económica. No concretándose la prestación de la empresa como solo económica, el trabajador busca beneficios emocionales. Si el trabajador se encuentra motivado, estará más capacitado y con mayor compromiso para la obtención de las metas o de los objetivos de la empresa, buscando cubrir sus necesidades o conseguir sus objetivos individuales, simultáneamente se conseguirá la consecución de los objetivos de la empresa. De ahí la importancia de que el capital humano este motivado.

#### 2.3.4.3 *Reconocimiento*

Según (Bager Alcalá, 2005), existen dos enfoques del reconocimiento laboral. La primera es reconocer al empleado por realizar bien su trabajo, y la segunda es reconocer el trabajo que no se haya realizado bien y sin mala fe, informando al trabajador con carácter formativo, para enseñarle y evitar nuevos fallos en el futuro. Éstas críticas constructivas deben realizarse dentro de un ambiente relajado, para evitar malos entendidos.

(Carrillo Salcedo, 1991) Declara que el reconocimiento es la acción de distinguir a una persona entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio.



Para (Feder, 2000), el reconocimiento laboral es considerado como un factor de motivación para aumentar la satisfacción. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

Lo mismo sugiere (McAdams, 1998) cuando dice que el reconocimiento laboral es un evento muy especial para los empleados, es tener la satisfacción de ver que sus esfuerzos han sido valorados, escuchados y finalmente recompensados con diferentes tipos de premios, tales como dinero, placas o publicidad; saber que el director le felicita o le da algunas palabras de agradecimiento, se convierte en un suceso muy preciado. También lo considera como un sistema formalizado que da fuerza al proceso para mejorar el desempeño a través de las personas.

## **2.4 Variables**

### **2.4.1 Variable**

Desempeño Laboral



## 2.4.2 Operacionalización de Variables

| Variable             | Definición conceptual  | Dimensiones | Indicadores  |
|----------------------|--|-------------|--|
| Desempeño<br>laboral | <p>La evaluación del desempeño tiene muchos objetivos, consiste en ayudar en la dirección en la toma de decisiones de recursos humanos, como ascensos, pasantías y en algunos casos despidos.</p> <p>Las observaciones de igual forma permiten detectar las necesidades prioritarias de capacitación al personal y el desarrollo, logrando identificar con mucha precisión las habilidades, innovación, eficiencia, destrezas y competencias de los colaboradores permitiendo desarrollar programas que corrijan los errores que se cometen llegando al desarrollo de un buen trabajo a través de la motivación laboral.</p> <p>(Mazariegos M. , 2015)</p> | Eficacia    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de objetivos</li><li>• Acciones positivas</li></ul>   |
|                      |  | Eficiencia  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de técnicas de hotelería</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Creatividad</li><li>• Comunicación</li><li>• Uso de herramientas y tecnología.</li><li>• Habilidad en la solución de problemas</li></ul> |



|  |  |                       |  |
|--|--|-----------------------|--|
|  |  | Motivación<br>Laboral | <ul style="list-style-type: none"><li>• Retribución Económica</li><li>• Salario Emocional</li><li>• Reconocimiento</li></ul> |
|--|--|-----------------------|--|



## CAPITULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

### 3.1 Diseño de la Investigación

La presente investigación se desarrollará un trabajo de diseño no experimental transversal, puesto que no se manipula ni se altera la variable de estudio.

Es así que Hernández menciona que “Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Pilar Baptista, 2014).

### 3.2 Alcance de la Investigación

El presente estudio es tipo descriptivo porque se pretende puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se “centra más en el “que”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación.

Es así que Sampieri menciona que “La investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre el de ninguna manera” (Sampieri, 2014)

### 3.3 Población y Muestra de la Investigación

#### 3.3.1 Población

Para la investigación la población estará construida por todos los trabajadores más de 20 colaboradores del Hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco.



Carrasco menciona que “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2017)

### 3.3.2 Muestra

Para la investigación la muestra estará conformada por los gerentes, administradores y jefes de área del Hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco.

## 3.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

### 3.4.1 Técnica

Para que el siguiente estudio sea adecuado se utilizara las técnicas siguientes

- Observación: utilizada para obtener información real de forma empírica en una ficha de observación.
- Encuesta: utilizada para obtener información de parte de los trabajadores a través de preguntas planteadas en un cuestionario.

### 3.4.2 Instrumento

Para que el siguiente estudio sea adecuado se utilizara los siguientes instrumentos:

- **Cuestionario:** Instrumento empleado en forma directa, contiene preguntas cerradas para la investigación.



### **3.5 Procesamiento de Datos**

Para el ordenamiento y análisis de datos utilizaremos la estadística descriptiva, el procesamiento de datos se realizara con el programa estadístico SPSS.

#### **3.5.1 Conceptualización de la Variable**

Según (Mazariegos M. , 2015) Define la evaluación de desempeño como:

“La evaluación de desempeño tiene muchos objetivos, uno de ellos consiste en ayudar en la dirección en la toma decisiones de recursos humanos, como ascensos, pasantías y en algunos casos despidos. Las observaciones de igual forma permiten detectar las necesidades prioritarias de capacitación al personal y el desarrollo, logrando identificar con mucha precisión las habilidades, innovación, eficiencia, destrezas y competencias de los 33 colaboradores permitiendo desarrollar programas que corrijan los errores que se cometen desarrollando un trabajo de calidad” (pág. 40)



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. Presentación y Fiabilidad del Instrumento Aplicado

#### 4.1.1. Presentación del Instrumento

Para determinar el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021, se aplicó un cuestionario a 11 gerentes, administradores y jefes de área, en el que se considera 11 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Distribución de los ítems del cuestionario*

| Variable             | Dimensión  | Indicador                             | Ítems |
|----------------------|------------|---------------------------------------|-------|
| Desempeño<br>laboral | Eficacia   | Cumplimiento de objetivos             | 1     |
|                      |            | Acciones positivas                    | 2     |
|                      |            | Manejo de técnicas de hotelería       | 3     |
|                      | Eficiencia | Trabajo en equipo                     | 4     |
|                      |            | Creatividad                           | 5     |
|                      |            | Comunicación                          | 6     |
|                      |            | Uso de herramientas y tecnología      | 7     |
|                      |            | Habilidad en la solución de problemas | 8     |
|                      | Motivación | Retribución económica                 | 9     |
|                      |            | Salario emocional                     | 10    |
|                      |            | Reconocimiento                        | 11    |

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

**Tabla 2**

***Descripción de la Baremación y escala de interpretación***

| <b>Promedio</b> | <b>Desempeño<br/>laboral</b> |
|-----------------|------------------------------|
| 1.00 – 1.80     | Muy mala                     |
| 1.81 – 2.60     | Mala                         |
| 2.61 – 3.40     | Regular                      |
| 3.41 – 4.20     | Buena                        |
| 4.21 – 5.00     | Muy buena                    |

Fuente: Elaboración propia

#### **4.1.2. Fiabilidad del Instrumento**

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en determinar el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY'S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.



**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de<br>Cronbach | N de<br>elementos |
|---------------------|-------------------|
| 0.919               | 11                |

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,919 para los ítems considerados en la variable desempeño laboral, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

#### **4.2. Resultados de las Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral**

Para determinar el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2020- 2021. Se consideró las dimensiones de: eficacia, eficiencia y motivación. Los resultados se presentan a continuación:



#### 4.2.1. Eficacia

##### A) Resultados de los indicadores de la dimensión eficacia

Tabla 4

##### *Indicadores de la dimensión eficacia*

|           | Cumplimiento de objetivos |        | Acciones positivas |        |
|-----------|---------------------------|--------|--------------------|--------|
|           | f                         | %      | f                  | %      |
| Muy mala  | 0                         | 0.0%   | 3                  | 27.3%  |
| Mala      | 3                         | 27.3%  | 3                  | 27.3%  |
| Regular   | 4                         | 36.4%  | 2                  | 18.2%  |
| Buena     | 4                         | 36.4%  | 3                  | 27.3%  |
| Muy buena | 0                         | 0.0%   | 0                  | 0.0%   |
| Total     | 11                        | 100.0% | 11                 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

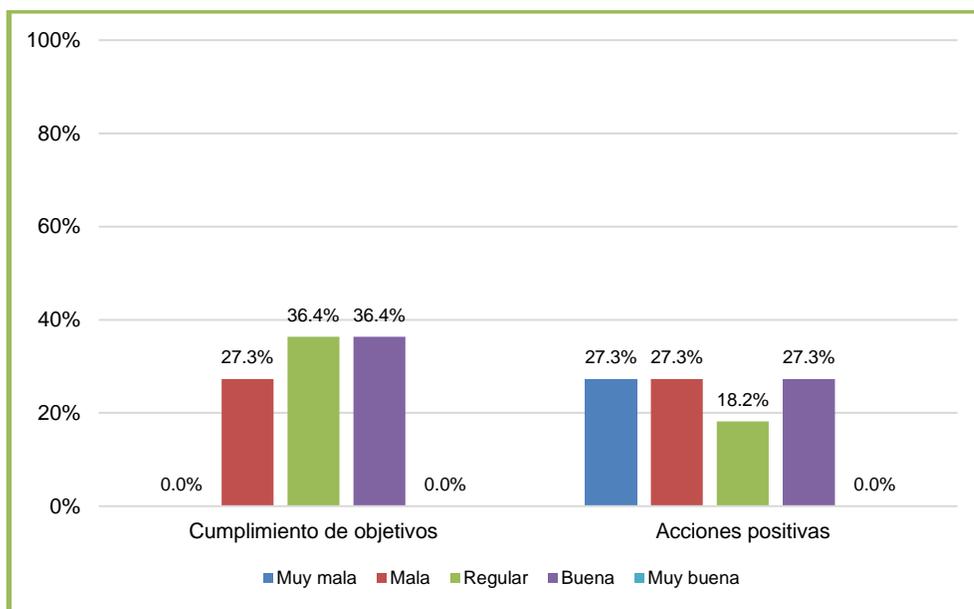


Figura 1: Indicadores de la dimensión eficacia



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

De acuerdo a la figura 1 y la tabla 4, respecto a la Eficacia, se puede observar los resultados de las encuestas realizadas sobre la Eficacia en el hotel MELANY´S Cusco donde:

- En el indicador cumplimiento de objetivos el 36,4% de los encuestados (gerentes, administradores y jefes de área) indican que el cumplimiento de objetivos de los colaboradores del hotel MELANY´S, es buena, 36,4% de los encuestados indican que este indicador es regular y el 27,3% indicaron que este indicador sobre cumplimiento de objetivos es malo.
- Respecto al indicador acciones positivas, el 27,3% de los gerentes, administradores y jefes de área es buena, el 18,2% indicó que las acciones buenas que realizan los colaboradores del hotel MELANY´S es regular, mientras que el 27,3% de los encuestados indican que estas acciones son malas y el otro 27.3% indico que es muy mala las acciones que realizan los colaboradores del hotel MELANY´S Cusco en tiempos de pandemia.

### B) Resultados de la dimensión eficacia.

**Tabla 5**

*Eficacia*

|          | f | %     |
|----------|---|-------|
| Muy mala | 1 | 9.1%  |
| Mala     | 6 | 54.5% |
| Regular  | 0 | 0.0%  |



|           |    |        |
|-----------|----|--------|
| Buena     | 4  | 36.4%  |
| Muy buena | 0  | 0.0%   |
| <hr/>     |    |        |
| Total     | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

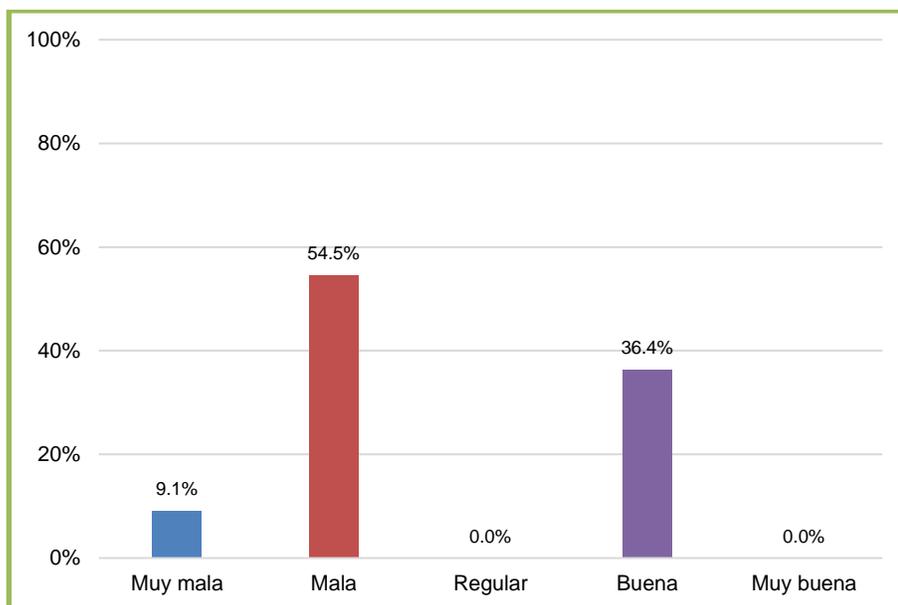


Figura 2: Eficacia

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

En la figura 02 y la tabla 5 podemos ver los resultados de la dimensión Eficacia, donde: Siendo la Eficiencia un principio básico de administración de recursos, más que una medida numérica de desempeño. Podemos decir que la Eficacia de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco, en tiempos de pandemia en un 54,5% ha sido muy mala.



#### 4.2.2. Eficiencia

##### A) Resultados de los indicadores de la dimensión eficiencia

**Tabla 6**

*Indicadores de la dimensión eficiencia*

|           | Manejo de técnicas de hotelería |        | Trabajo en equipo |        | Creatividad |        | Comunicación |        | Uso de herramientas y tecnología |        | Habilidad en la solución de problemas |        |
|-----------|---------------------------------|--------|-------------------|--------|-------------|--------|--------------|--------|----------------------------------|--------|---------------------------------------|--------|
|           | f                               | %      | f                 | %      | f           | %      | f            | %      | f                                | %      | f                                     | %      |
| Muy mala  | 0                               | 0.0%   | 0                 | 0.0%   | 0           | 0.0%   | 0            | 0.0%   | 0                                | 0.0%   | 0                                     | 0.0%   |
| Mala      | 3                               | 27.3%  | 0                 | 0.0%   | 0           | 0.0%   | 0            | 0.0%   | 0                                | 0.0%   | 0                                     | 0.0%   |
| Regular   | 7                               | 63.6%  | 4                 | 36.4%  | 6           | 54.5%  | 4            | 36.4%  | 6                                | 54.5%  | 8                                     | 72.7%  |
| Buena     | 1                               | 9.1%   | 7                 | 63.6%  | 5           | 45.5%  | 4            | 36.4%  | 3                                | 27.3%  | 3                                     | 27.3%  |
| Muy buena | 0                               | 0.0%   | 0                 | 0.0%   | 0           | 0.0%   | 3            | 27.3%  | 2                                | 18.2%  | 0                                     | 0.0%   |
| Total     | 11                              | 100.0% | 11                | 100.0% | 11          | 100.0% | 11           | 100.0% | 11                               | 100.0% | 11                                    | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

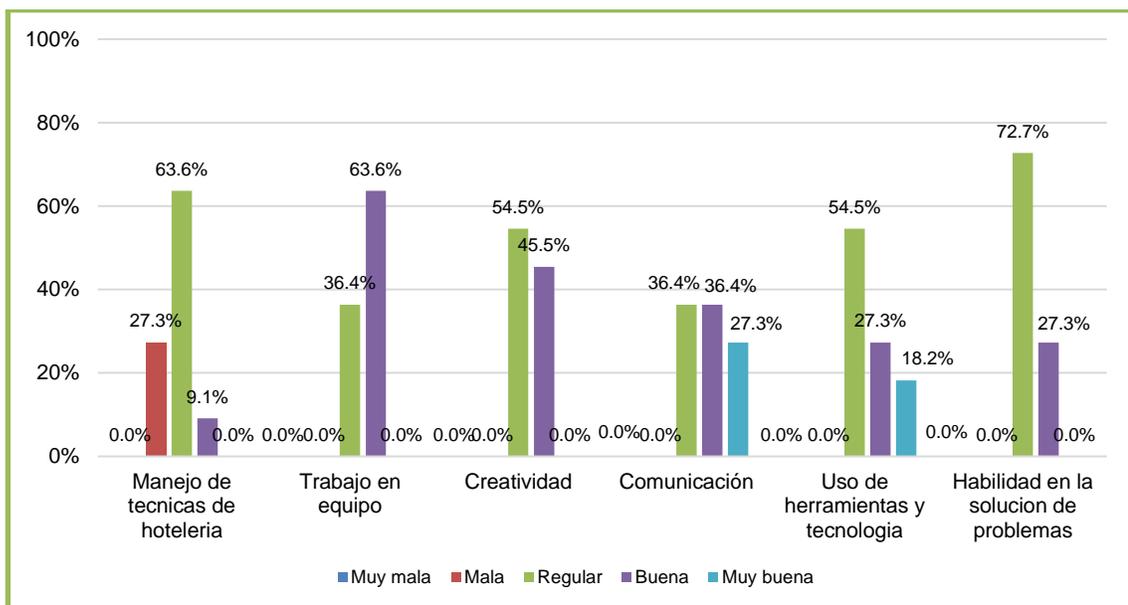


Figura 3: Indicadores de la dimensión eficiencia

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

En la Figura N° 3 y la tabla 6, se observa los resultados de la encuesta realizado a jefes de área, administradores y gerente del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco, donde se muestra que:

- Para el indicador Manejo de técnicas de hotelería el 9,1% de los encuestados indican que este proceso es bueno, el 63,6% indica que es regular y el 27,3% indica que es mala.
- Respecto al indicador Trabajo en equipo, el 63,6% de los encuestados, indican que este proceso es bueno y el 38,4% indican que es regular.
- El indicador Creatividad, según los resultados de las encuestan, indican que el 45,5% de los jefes de área, administradores y gerente, indican que este proceso es bueno y el 54,5% indica que la creatividad de los colaboradores del hotel MELANY´S, es regular.



- Respecto al indicador Comunicación, se puede observar en la figura que el 27,3% de los encuestados indican que la comunicación entre los colaboradores del hotel MELANY´S es muy buena, el 36,4% indican que este indicador es bueno y el 36,4% indican que la comunicación entre los colaboradores es regular.
- Respecto al indicador Uso de herramientas y tecnología, el 18,2% de los encuestados indican que este proceso realizado por los colaboradores es muy buena, el 27,3% indica que es buena y el 54,6% de los encuestados indican que el uso de herramientas y tecnología por parte de los colaboradores del hotel MELANY´S es regular.
- El indicador Habilidades en la solución de problemas, nos muestra en la figura que el 27,3% de los jefes de área, administradores y gerente del hotel MELANY´S, indican que las habilidades para la solución de problemas por parte de los colaboradores del hotel es buena y el 72,7% indica que estas habilidades es regular.

## B) Resultados de la dimensión eficiencia

**Tabla 7**

### *Eficiencia*

|           | f  | %      |
|-----------|----|--------|
| Muy mala  | 0  | 0.0%   |
| Mala      | 0  | 0.0%   |
| Regular   | 6  | 54.5%  |
| Buena     | 5  | 45.5%  |
| Muy buena | 0  | 0.0%   |
| Total     | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

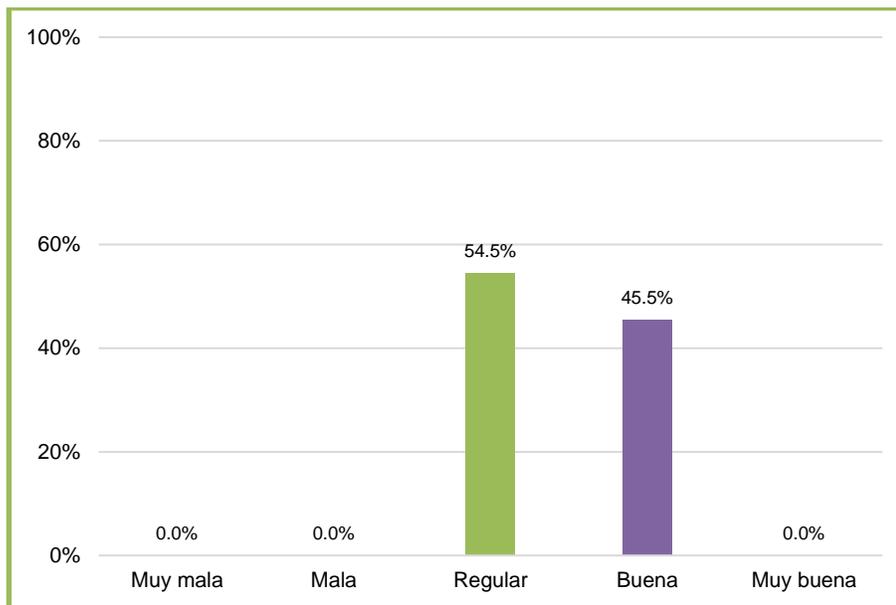


Figura 4: Eficiencia

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

En la figura 04 y la tabla 7, se puede ver los resultados de las encuestas realizadas a los jefes de área, administradores y gerente del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco, donde:

- Siendo la Eficiencia, la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera; se puede decir que en un 45,5% de los encuestados, manifiestan que la eficacia de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del cusco en tiempos de pandemia es buena y en un 54,5% indican que esta dimensión es regular.



### 4.2.3. Motivación

#### C) Resultados de los indicadores de la dimensión motivación

**Tabla 8**

*Indicadores de la dimensión motivación*

|           | Retribución económica |        | Salario emocional |        | Reconocimiento |        |
|-----------|-----------------------|--------|-------------------|--------|----------------|--------|
|           | f                     | %      | f                 | %      | f              | %      |
| Muy mala  | 0                     | 0.0%   | 3                 | 27.3%  | 0              | 0.0%   |
| Mala      | 4                     | 36.4%  | 2                 | 18.2%  | 3              | 27.3%  |
| Regular   | 3                     | 27.3%  | 2                 | 18.2%  | 4              | 36.4%  |
| Buena     | 3                     | 27.3%  | 3                 | 27.3%  | 2              | 18.2%  |
| Muy buena | 1                     | 9.1%   | 1                 | 9.1%   | 2              | 18.2%  |
| Total     | 11                    | 100.0% | 11                | 100.0% | 11             | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

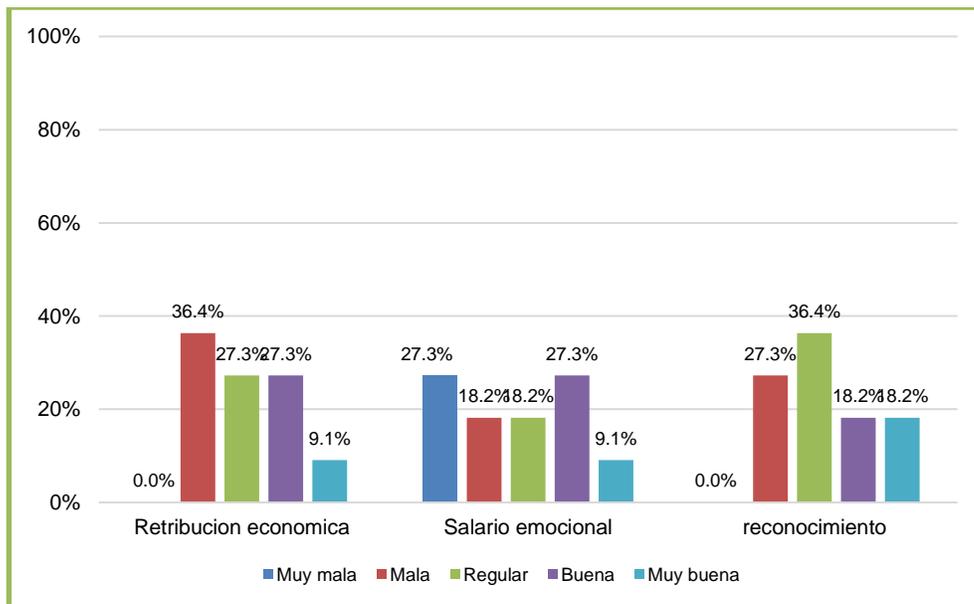


Figura 5: Indicadores de la dimensión motivación



Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación y análisis:**

En la Figura N°5 y la tabla 8, nos muestra los resultados de la dimensión Motivación, donde podemos ver los siguientes indicadores:

- Para el indicador Retribución económica, el 9,1% de los encuestados indicaron que la retribución que reciben los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad de Cusco es muy buena, el 27,3% de los encuestados indicaron que esta retribución económica es buena, el 27,3% indican que regular la retribución económica y el 38,4% de los encuestados indicaron que los colaboradores del hotel MELANY´S reciben una retribución económica mala.
- En el indicador Salario emocional, podemos ver que los resultados indican que el 9,1% de los encuestados, manifestaron que el salario emocional que reciben los colaboradores del hotel MELANY´S en tiempos de pandemia, es muy buena, el 27,3% de los encuestados indicaron que es buena, el 18,2% indicaron que es regular, el 18,2% indican que es mala y el 27,3% de los encuestados indicaron que es muy malo el salario emocional que reciben.
- Respecto al indicador Reconocimiento, el 18,2% de los encuestados manifestaron que el reconocimiento que reciben los colaboradores del hotel MELANY´S en tiempos de pandemia es muy buena, el 18,2% indican que esta reconocimiento es bueno, mientras que el 36,4% de los encuestados indicaron que el reconocimiento que se da a los colaboradores del hotel MELANY´S es regular y el 27,3% indicaron que es mala.



## D) Resultados de la dimensión motivación

Tabla 9

### *Motivación*

|           | f  | %      |
|-----------|----|--------|
| Muy mala  | 1  | 9.1%   |
| Mala      | 3  | 27.3%  |
| Regular   | 3  | 27.3%  |
| Buena     | 2  | 18.2%  |
| Muy buena | 2  | 18.2%  |
| Total     | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

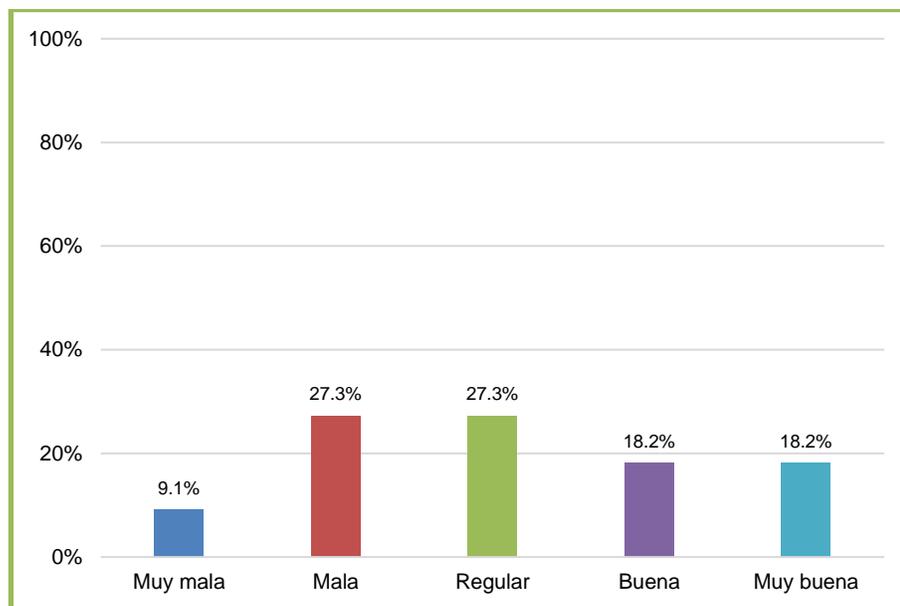


Figura 6: Motivación

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:



En la figura 06 y la tabla 9, se puede ver los resultados de la dimensión Motivación, según las encuestas realizadas a los jefes de área, administradores y gerente del hotel MELANY´S, se puede ver que :

- Siendo la Motivación la fuerza que impulsa al trabajador a realizar determinadas acciones o comportamientos para la consecución de los objetivos de la empresa; se puede decir que el 18,2% de los encuestados indican que la motivación que reciben los colaboradores del hotel MELANY´S en tiempos de pandemia es muy buena, el 18,2% indican que la motivación hacia los colaboradores es buena, 27,3% de los encuestados indicaron que la motivación hacia los colaboradores del hotel MELANY´S es regular, el 27,3% indicaron que es mala y el 9,1% de los encuestados indicaron que la motivación que se les da a los colaboradores del hotel MELANY´S en tiempos de pandemia es muy mala.

#### 4.3. Resultados de la variable desempeño laboral

**Tabla 10**

*Desempeño laboral*

|           | F  | %      |
|-----------|----|--------|
| Muy mala  | 0  | 0.0%   |
| Mala      | 3  | 27.3%  |
| Regular   | 4  | 36.4%  |
| Buena     | 3  | 27.3%  |
| Muy buena | 1  | 9.1%   |
| Total     | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

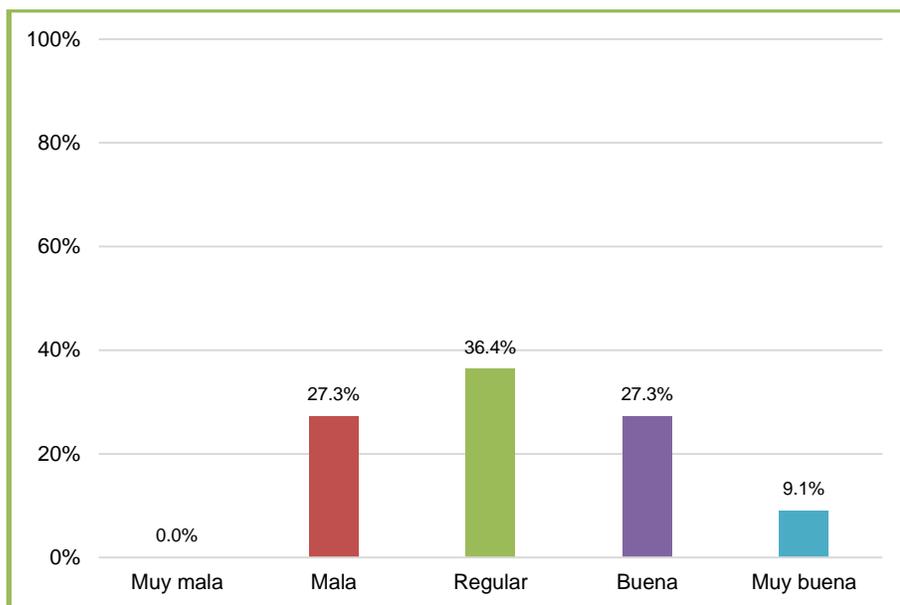


Figura 7: Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

En la figura N° 7 y la tabla 10, podemos ver el resultado de la variable Desempeño laboral, de acuerdo a las encuestas realizadas se puede observar que; el 9,1% de los jefes, administradores y gerente encuestado, indican que el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY´S, es muy buena, el 27,3% de los encuestados indican que el desempeño es buena, el 36,4% de los encuestados manifestaron que el desempeño de los colaboradores del hotel es regular y el 27,3% indican que el desempeño de los colaboradores del hotel MELANY´S en tiempos de pandemia es mala.



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión

#### 5.1.1. Descripción de hallazgos más Importantes

El trabajo que presento en esta investigación, se realizó con el fin de determinar cómo es el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021.

- En relación a los resultados que se ha obtenido que, siendo el desempeño laboral la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad; se puede decir que el desempeño de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco, en tiempos de pandemia es regular, ya que la eficacia de los colaboradores es mala, la eficiencia es regular, esto hace suponer que es porque la motivación que reciben los colaboradores de dicho hotel es de regular a mala.
- Se ha referido anteriormente que la eficiencia es el concepto de desempeño que permite comparar los objetivos y la eficiencia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. En ese contexto pudo determinar el nivel de eficacia y eficiencia de los colaboradores del hotel, durante el desempeño laboral que brindan los colaboradores y a la vez se pudo determinar el grado de motivación que dichos colaboradores reciben por el desempeño laboral que realizan en el hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco, en tiempos de pandemia.



### 5.1.2 Limitaciones de Estudio

- Al estar en aislamiento social debido al COVID 19, se complicó la aplicación de las encuestas al personal en general del hotel MELANY´S, por el factor tiempo
- La información bibliográfica fue una limitación ya que por la cuarentena no se contaba con la atención de las bibliotecas para el desarrollo de la investigación.
- La apertura para la información respecto a las gestiones que realiza el hotel fue limitada por la pandemia en la que nos tocó durante el proceso de la elaboración de la tesis.

### 5.1.3 Comparaciones Críticas con la Literatura Existente

Con respecto a los antecedentes de investigación mencionadas anteriormente, se pudo observar a nivel internacional, nacional y local, que, se establece una estrecha relación con el estudio realizado, pues se demuestra que:

- (Fuentes Mayorga, 2016), en la tesis “Diseño de un sistema de evaluación de desempeño laboral en el Hotel de las Flores”, mantiene un conocimiento empírico de las actividades porque se muestra el desequilibrio en las funciones, en esta investigación se pudo demostrar de acuerdo a los resultados que las funciones de los colaboradores en el hotel MELANY´S es inestable.
- Respecto a la tesis “Evaluación del desempeño laboral por competencias de los colaboradores del Hotel Casa de Ávila – Arequipa 2014”, El desempeño de metas y resultados de los colaboradores del hotel “Casa de Ávila “es bueno pues se demuestra por los indicadores utilizados que al ser evaluarlos todos tienen el mayor porcentaje en la opción de bueno. En la presente investigación se pudo demostrar que el



desempeño de los colaboradores del hotel MELANY´S no es adecuado ya que la remuneración tampoco es adecuada.

- En conexión con la tesis realizada por (Rollano Malaga, 2017), “Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016”, se logró demostrar la correlación existente entre la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, ya que cuando el desempeño laboral es adecuado, la calidad de servicios es percibida como buena; sin embargo cuando el desempeño laboral es regularmente adecuado, la calidad de servicios es regular; esto concuerda con la investigación presente, ya que en los resultados el desempeño de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco, en tiempos de pandemia es regular, ya que la eficacia de los colaboradores es mala, la eficiencia es regular, esto hace suponer que es porque la motivación que reciben los colaboradores de dicho hotel es de regular a mala.

#### **5.1.4 Conclusiones**

Los resultados sobre el desempeño laboral de los colaboradores del hotel Melany´s de la ciudad del Cusco, nos permitieron conocer lo siguientes:

- Respecto al Desempeño laboral, se pudo conocer que el 36,4% de los jefes de área, administradores y gerente del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco, manifestaron que el desempeño laboral de sus colaboradores en tiempos de pandemia



es regular ya que a veces se cumple con eficacia y eficiencia las labores que se les atribuye.

- Respecto a la Eficacia, el 54,52% de los encuestados indicó que la eficacia en el desempeño de labores de los colaboradores del hotel MELANY´S es mala, ya que casi nunca se cumple con este indicador, esto debido a que en un 36,4% se cumplen con los objetivos del área y en un 27,3 % las acciones que los colaboradores realizan son positivos.
- En relación a la Eficiencia, también se pudo determinar que la eficiencia de los colaboradores del hotel MELANY´S en un 54,5% es regular, ya que casi siempre se cumplen con las técnicas de hotelería, según el 63,6% de los encuestados, en cuanto a la creatividad de los colaboradores el 54,5% indico que a veces se cumple con este indicador lo cual es regular, del mismo modo en un 72,7% se pudo determinar que los colaboradores a veces cumplen con la solución de problemas, lo cual es regular.
- Además se pudo determinar que la motivación que reciben los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco, es de regular a mala; ya que el 27,3% de los encuestados manifestaron casi nunca cuentan con una retribución económica adecuada , pues en un 36,4% de los encuestados indican que es mala; también se indica que la retribución emocional que reciben los colaboradores en un 27.3% buena y en un 27,3% es muy mala; respecto al reconocimiento se indica que a veces se les reconoce por el desempeño laboral que realizan en tiempos de pandemia lo cual es regular.



- En Tal sentido podemos determinar que, la eficacia de los colaboradores del hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco es mala y la eficiencia de los mismos es regular, se puede determinar que se debe a la mala y regular motivación que reciben por parte del hotel MELANY´S, por ello también se determina que el desempeño laboral de los colaboradores del hotel en tiempos de pandemia es regular.

#### **5.1.5 Recomendaciones**

- Se recomienda al hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco, la implementación de protocolos de atención y bioseguridad de carácter internacional, que puedan ayudar al desarrollo de funciones de sus colaboradores para que estos puedan tener un desempeño laboral adecuado que reflejen la eficacia y eficiencia en las labores que se les atribuye.
- Por otro lado, se recomienda realizar inducción a los colaboradores nuevos o que ingresan a laboraren el hotel MELANY´S de la ciudad del Cusco, con el fin de cumplir con el perfil adecuado y brindar orientación para el buen desempeño de labores.
- Se recomienda también realizar capacitaciones sobre eficacia, con talleres que ayuden a reconocer y adquirir conciencia en servicio al cliente, tanto para la gerencia como a los trabajadores.
- Se recomienda también realizar capacitaciones sobre eficiencia, con talleres que ayuden a reconocer y adquirir conciencia en servicio al cliente, tanto para la gerencia como a los trabajadores.



- Se recomienda al administrador del Hotel Melany's que promueva charlas motivacionales para los colaboradores del hotel e incentive con bonos o premios para que su desempeño laboral sea más eficiente.



## PROPUESTA

### **PROPUESTA N°1: “CAPACITACION SOBRE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL MELANY’S DE LA CIUDAD DEL CUSCO EN TIEMPOS DE PANDEMIA, 2021”**

#### **Objetivos:**

##### *Objetivo general*

Proponer un plan de capacitación a los Gerentes y colaboradores del hotel Melany’s de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia, con el objetivo de lograr buen desempeño laboral en tiempos de pandemia.

##### *Descripción de la propuesta*

A través de un plan de capacitación a los colaboradores y gerentes del Hotel Melany’s de la ciudad del Cusco, se busca capacitar sobre protocolos de bioseguridad para desempeño adecuado de labores ya que es importante hoy en día el manejo de protocolos de bioseguridad, con temas de manejo de equipos de protección, primeros auxilios, manejo de equipos de salud como son oxímetros, balón de oxígeno, toma de temperatura, uso de EPPS.



### ***Beneficios***

- Ayuda al buen desempeño laboral de los colaboradores del hotel Melany´s, a través de capacitaciones.
- Mejorar la atención con protocolos de bioseguridad en el hotel Melany´s.
- Hacer del hotel Melany´s un hotel seguro.
- Tener colaboradores capacitados en temas de bioseguridad en casos de pandemias.
- Brindar seguridad y salubridad a los trabajadores y clientes

### ***Responsables***

- Bachiller Brayam Alexis Guevara Valencia.
- Especialistas y/o profesionales de acuerdo a cada módulo
- Hotel Melany´s
- DIRESA
- Colaboradores del hotel Melany´s.

### **Presupuesto**

| <b>Modulo</b> | <b>Descripción</b>  | <b>Cantidad</b> | <b>Precio unitario</b> | <b>Precio total</b> | <b>Total</b> |
|---------------|---|-----------------|------------------------|---------------------|--------------|
| Sesión I:     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Folletos (hoja bond)</li><li>• Pago al especialista</li></ul> | 11              | 0.20<br>950.00         | 2.20<br>950.0       | 952.20       |



|             |   |    |                        |                        |                   |
|-------------|---|----|------------------------|------------------------|-------------------|
| Sesión II:  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Folletos (hoja bond)</li> <li>Pago al especialista</li> </ul>  | 11 | 0.20<br>950.00         | 2.20<br>950.0          | 952.20            |
| Sesión III: | <ul style="list-style-type: none"> <li>Folletos (hoja bond)</li> <li>Pago al especialista</li> </ul>  | 11 | 0.20<br>950.00         | 2.20<br>950.0          | 952.20            |
| Sesión IV:  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Folletos (hoja bond)</li> <li>Pago al especialista</li> <li>Certificados (cartón cartulina)</li> </ul> | 11 | 0.20<br>950.00<br>5.00 | 2.20<br>950.0<br>55.00 | 1,002.20          |
|             |   |    |                        | <b>TOTAL</b>           | <b>S/. 3858.8</b> |

**Desarrollo**

| <b>Sábado<br/>(2 hora)</b>           | <b>Domingo<br/>(2 hora)</b>   | <b>Sábado<br/>(2 hora)</b>                    | <b>Domingo<br/>(2 hora)</b>       |
|--------------------------------------|---|---|-----------------------------------|
| Definiciones básicas en bioseguridad | Organización en el centro de trabajo y actuación ante casos sospechosos | Protocolos de bioseguridad en habitaciones    | Estrategias de comunicación       |
| Higiene y Desinfección / manejo de   | Protocolos de bioseguridad en el área                                   | Protocolos de bioseguridad en áreas públicas. | Manejo de equipos de bioseguridad |



|                                 |  |  |  |
|---------------------------------|--|--|--|
| residuos líquidos<br>y sólidos. |  |  |  |
|---------------------------------|--|--|--|

### **IMPLICANCIAS DEL ESTUDIO**

Los resultados del presente estudio, ayudaran a tener una base más sólida para futuros estudios del desempeño laboral de los colaboradores en diversas organizaciones hoteleras, ya que este tema, actualmente, es muy importante en una empresa competitiva.

Además, será posible corregir las desviaciones que se presenten en el hotel MELANY´S, y así lograr la excelencia por parte de la empresa y por parte de sus colaboradores, pues hoy en día, no solo basta con brindar buen servicio, sino también tener colaboradores que se sientan a gusto e identificados con su organización y así ayudar en el crecimiento de una empresa.



## BIBLIOGRAFIA

- Amaru-Maximiano, A. (2008). Revista de Ciencias administrativas y sociales. *Revista INNOVAR Journal*, 13.
- Antonio, A.-M. (2008). Revista de Ciencias administrativas y sociales. *Revista INNOVAR Journal*, 13.
- Araujo, L. (2007). Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las instituciones de educacion superior publicas. En M. C. ARAUJO, *Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las instituciones de educacion superior publicas* (pág. 140). Venezuela.
- Baguer Alcalá, A. (2005). Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua. En A. Baguer Alcalá, *Díaz de Santos*. . Madrid.
- Baily, C. e. (1997). COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO. *Revista de Curriculum y Formacion del Profesorado*, 330.
- Bayro Salas, D. F. (2018). Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inka del Cusco, área de service express. *Licenciado*. Universidad Anidna del Cusco, Cusco.
- bizneo.com. (2021). *bizneo.com*. Obtenido de bizneo.com: [www.bizneo.com](http://www.bizneo.com)
- Cabrera Quispe, D. S. (2017). DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL HOTEL CASA ANDINA PREMIUM CUSCO 2017. *LICENCIADO*. UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS, LIMA.
- Carrillo Salcedo, J. A. (1991). Curso de derecho internacional público. En J. A. Carrillo Salcedo. Mdrid: Tecnos.



Castro Marotta, M. P. (2020). Coronavirus en la industria hotelera: cambios en la gestión y estrategias de reactivación en Lima, Perú. *LICENCIADO. UNIVERSIDAD*

*PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS, LIMA.*

Chavenato, I. (2017). *Gestión del talento Humano.*

Chiavenato. (2000).

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos.* Mexico: McGRAW-

*HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.*

Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano.* Mexico.

Elorduy. (1993).

Epífanos, A. I. (2021). Obtenido de <http://www.mercaba.org/DicTB/R/retribucion.htm>

Feder, B. y. (2000). Professor And Management Consultant. *New, e*

<http://es.slideshare.net/dyhack/texto-1->.

Fernandez-Rios, M. S. (s.f.).

Fernández-Ríos, M. y. (1997). *Eficacia Organizacional.* Madrid.

Fuentes Mayorga, M. G. (2016). DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE

DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL DE LAS FLORES. *Disertación de grado*

*previo a la obtención del título de Psicóloga organizacional.* PONTIFICIA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO, AMBATO.

García Sanz, V. (2018). *La motivación laboral, estudio descriptivo de algunas variables.*

Universidad de Valladolid.



García Sanz, V. (2020). *La Motivacion Laboral*. Obtenido de

<http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1144/TFG->

[B.60.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1144/TFG-B.60.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guerrero, P. V.-V. (2003). Diferencias en Habilidades de resolucion de problemas sociales en sujetos optimistas y pesimistas. *Universitas psychologica*.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista, L. (2014).

Ivancevich, J. M. (2005). *EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO CON ENFOQUE EN LAS COMPETENCIAS LABORALES*. Obtenido de

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>

Kaplun, M. (1998). *Una pedagogia de la Comunicacion*. Madrid: Editorial de la Torre.

Latorre, F. (2011). las bases de la construccion de la persona. *Educacion Social, revista de intervencion socio-educativa*, 71-89.

Lopez Vilca, T. (2015). Evaluación Del Desempeño Laboral Por Competencias De Los Colaboradores Del Hotel Casa De Ávila –Arequipa 2014. *Licenciadas En Turismo Y Hotelería*. Universidad Nacional De San Agustín, Arequipa.

Manene. (2013). *Desempeño laboral del personal administrativo*. cesar vallejo.

Mazariegos, M. (2015).

Mazariegos, M. (2015). *"MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL*.

Mazariegos, M. (2015). *APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS A LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de *APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS A LAS*



ORGANIZACIONES: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf)

McAdams, J. L. (1998). *Premiar el desempeño*. Madrid: Diaz de Santos.

MELANY´S, H. (MAYO de 2021). *HOTEL MELANY´S CUSCO*. Obtenido de HOTEL

MELANY´S CUSCO: <http://hotel-MELANY´S.cusco-hotels-pe.com/es/>

Mueckay, G. (2015). Gestión Administrativa y su Incidencia en el servicio al Cliente en la Empresa Almaquint S.A. Sección Hotelería, Cantón Quevedo, Año 2014. *Titulo de Ingenieria Empresarial*. Universidad Tecnica Estatal de Quevedo, Quevedo.

ONU. (2015). *guia de la implantacion de la facilitacion del comercio. oficial mexicana*.

RAE, R. A. (2011). *Diccionario*.

[revistas.uexternado.edu.com](http://revistas.uexternado.edu.com). (10 de marzo de 2021). *revistas.uexternado.edu.com*. Obtenido de [www.revistas.uexternado.edu.com](http://www.revistas.uexternado.edu.com)

Rollano Malaga, G. E. (2017). CALIDAD DE SERVICIOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL HOTEL ROYAL INKA PISAC – I SEMESTRE CUSCO 2016. *Licenciado*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.

Stoner, J. (1994). Etica Empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnologia . *scielo*.

Tello San Miguel, J. O. (2020). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UN HOTEL 5 ESTRELLAS EN MIRAFLORES*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

Vázquez Estrada, Y. (2012). EVALUACIÓN DEL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA EQUIPOS DE BOMBEO S. A.



*EVALUACIÓN DEL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA EQUIPOS DE BOMBEO S. A.* Universidad de Montemorelos, Nuevo Leon.

Velasco Atauluco, J. P. (2019). DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GUIAS DE TURISTAS EN EL IDIOMA JAPONES DE LA AGENCIA DE VIAJES SHIN PERU TRAVEL E.I.R.L. CUSCO - 2019. *licenciado*. UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, CUSCO.



ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

Título “desempeño laboral en el hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco en tiempos de Pandemia 2021”

| Variable             | Definición conceptual   | Dimensiones           | Indicadores  |
|----------------------|---|-----------------------|--|
| Desempeño<br>laboral | La evaluación del desempeño tiene muchos objetivos, consiste en ayudar en la dirección en la toma de decisiones de recursos humanos, como ascensos, pasantías y en algunos casos despidos. Las observaciones de igual forma permiten detectar las necesidades prioritarias de capacitación al personal y el desarrollo, logrando identificar con mucha precisión las habilidades, innovación, eficiencia, destrezas y competencias de los colaboradores permitiendo desarrollar programas que corrijan los errores que se cometen llegando al desarrollo de un buen trabajo a través de la motivación laboral. (Mazariegos M. , 2015) | Eficacia              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento de objetivos</li><li>• Acciones positivas</li></ul>   |
|                      |   | Eficiencia            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de técnicas de hotelería</li><li>• Trabajo en equipo</li><li>• Creatividad</li><li>• Comunicación</li><li>• Uso de herramientas y tecnología.</li><li>• Habilidad en la solución de problemas</li></ul> |
|                      |   | Motivación<br>Laboral | <ul style="list-style-type: none"><li>• Retribución Económica</li><li>• Salario Emocional</li><li>• Reconocimiento</li></ul>   |



ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título “desempeño laboral en el hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco en tiempos de Pandemia 2021”

| PROBLEMAS  | OBJETIVOS  | VARIABLES / DIMENSIONES  | METODOLOGIA  |
|--|--|--|--|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b><br/>¿Cómo es la eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia, 2021?</p> <p>¿Cómo es la eficiencia en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia, 2021?</p> <p>¿Cómo es la calidad en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia, 2021?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar el desempeño laboral en el hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia año 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Determinar cuál es la eficacia en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia, 2021</p> <p>Determinar cuál es la eficiencia en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia, 2021</p> <p>Determinar cuál es la motivación por el desempeño laboral de los colaboradores del hotel MELANY’S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia, 2021</p> | <p><b>Variable de estudio</b><br/>Desempeño Laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Motivación laboral</li> </ul> | <p><b>Alcance del investigación</b><br/>Descriptivo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b><br/>No experimental</p> <p><b>Enfoque</b><br/>Cualitativo</p> <p><b>Muestra</b><br/>7</p> |

Elaboración propia



ANEXO 3

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

| Desempeño laboral en el hotel MELANY'S de la ciudad del Cusco en tiempos de pandemia 2021 |                    |   |      |          |   |  |
|---|--------------------|---|------|----------|---|--|
| Variable  | Dimensiones        | Indicadores   | Peso | N° Items | Items   | Criterios de Evaluación  |
| Capa citación por   | Eficacia           | 1. Cumplimiento de objetivos<br>2. Acciones positivas   | 35%  | 2        | 1. ¿La empresa renovó objetivos a las áreas durante la pandemia?<br>2. ¿Se realizaron acciones en beneficio de los colaboradores durante la pandemia?   | (a)Nunca<br>(b)A veces<br>(c)Regularmente<br>(d)Frecuentemente<br>(e)Siempre |
|   | Eficiencia         | 1. Manejo de técnicas de hotelería<br>2. Trabajo en equipo.<br>3. Creatividad.<br>4. Comunicación.<br>5. Uso de herramientas y tecnología.<br>6. Habilidad en la solución de problemas. | 35%  | 6        | 3. ¿Se capacitó a los colaboradores durante la pandemia?<br>4. Considera que los colaboradores se complementaron para lograr objetivos durante la pandemia?<br>5. ¿Los colaboradores aplicaron la creatividad en el servicio durante la pandemia?<br>6. ¿Considera que existe una buena comunicación entre los colaboradores en el servicio durante la pandemia?<br>7. ¿Dentro de sus funciones, los colaboradores cuentan con herramientas y tecnología necesarias para el desarrollo del trabajo en pandemia?<br>8. ¿Los colaboradores solucionan los problemas (manejo de quejas) en su área de trabajo en pandemia? | (a)Nunca<br>(b)A veces<br>(c)Regularmente<br>(d)Frecuentemente<br>(e)Siempre |
|   | Motivación Laboral | 1. Retribución Económica<br>2. Salario Emocional<br>3. Reconocimiento   | 30%  | 5        | 9. ¿Considera que los colaboradores cuentan con una retribución económica adecuada durante la pandemia?<br>10. ¿Considera que le brindan un trato emocional adecuado a los colaboradores en pandemia??<br>11. ¿Considera que los colaboradores son reconocidos por su desempeño durante la pandemia?  | (a)Nunca<br>(b)A veces<br>(c)Regularmente<br>(d)Frecuentemente<br>(e)Siempre |
| <b>Total</b>  |                    |   | 100% | 13       |   |  |



## Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

| Escala de medida | Valor |
|------------------|-------|
| Nunca            | 1     |
| Casi nunca       | 2     |
| A veces          | 3     |
| Casi siempre     | 4     |
| Siempre          | 5     |

Promedio máximo de los ítems del instrumento:  $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento:  $\bar{X}_{min} = 1$

Rango:  $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud:  $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

### Construcción de la Baremación:

| Promedio    | Escala de Interpretación |
|-------------|--------------------------|
| 1,00 – 1,80 | Muy mala                 |
| 1,81 – 2,60 | Mala                     |
| 2,61 – 3,40 | Regular                  |
| 3,41 – 4,20 | Buena                    |
| 4,21 – 5,00 | Muy buena                |



## Resultados de los ítems del cuestionario

| Ítems |  | Nunca |       | Casi nunca |       | A veces |       | Casi siempre |       | Siempre |       |
|-------|--|-------|-------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
|       |  | f     | %     | f          | %     | f       | %     | f            | %     | f       | %     |
| P1    | ¿La empresa renovó objetivos a las áreas durante la pandemia?  | 0     | 0.0%  | 3          | 27.3% | 4       | 36.4% | 4            | 36.4% | 0       | 0.0%  |
| P2    | ¿Se realizaron acciones en beneficio de los colaboradores durante la pandemia?   | 3     | 27.3% | 3          | 27.3% | 2       | 18.2% | 3            | 27.3% | 0       | 0.0%  |
| P3    | ¿Se capacitó a los colaboradores durante la pandemia?  | 0     | 0.0%  | 3          | 27.3% | 7       | 63.6% | 1            | 9.1%  | 0       | 0.0%  |
| P4    | ¿Considera que todos los colaboradores de las diferentes áreas se complementan para llegar a los objetivos?                              | 0     | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 4       | 36.4% | 7            | 63.6% | 0       | 0.0%  |
| P5    | ¿Los colaboradores aplicaron la creatividad en el servicio durante la pandemia?  | 0     | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 6       | 54.5% | 5            | 45.5% | 0       | 0.0%  |
| P6    | ¿Considera que existe una buena comunicación entre los colaboradores en el servicio durante la pandemia?                                 | 0     | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 4       | 36.4% | 4            | 36.4% | 3       | 27.3% |
| P7    | ¿Dentro de sus funciones, los colaboradores cuentan con herramientas y tecnología necesarias para el desarrollo del trabajo en pandemia? | 0     | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 6       | 54.5% | 3            | 27.3% | 2       | 18.2% |
| P8    | ¿Los colaboradores solucionan los problemas (manejo de quejas) en su área de trabajo en pandemia?  | 0     | 0.0%  | 0          | 0.0%  | 8       | 72.7% | 3            | 27.3% | 0       | 0.0%  |
| P9    | ¿Considera que los colaboradores cuentan con una retribución económica adecuada durante la pandemia?                                     | 0     | 0.0%  | 4          | 36.4% | 3       | 27.3% | 3            | 27.3% | 1       | 9.1%  |
| P10   | ¿Considera que le brindan un trato emocional adecuado a los colaboradores en pandemia?   | 3     | 27.3% | 2          | 18.2% | 2       | 18.2% | 3            | 27.3% | 1       | 9.1%  |
| P11   | ¿Considera que los colaboradores son reconocidos por su desempeño durante la pandemia?   | 0     | 0.0%  | 3          | 27.3% | 4       | 36.4% | 2            | 18.2% | 2       | 18.2% |