

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZAN”
HUÁNUCO**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL REAL HOTEL- HUÁNUCO
PERÍODO 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTAS: Merly Gilda Anaya Aira
Emely Bustillos Leandro
Uncaria Verenice De La Cruz Portalatino

ASESOR: Dr. Juvenal Auberto Oliveros Dávila

**HUÁNUCO – PERÚ
2018**

DEDICATORIA

A mis padres por ser las personas que más quiero y admiro, que con sus sacrificios, abnegación y comprensión me brindaron todo lo que estuvo a su alcance para que hoy en día pudiera ver mi gran sueño logrado.

Anaya Aira, Merly Gilda

A los padres maravillosos que la vida me brindo Elmer y Bilha, a mis hermanos por su apoyo incondicional, a mí hijo Thiago y a mi esposo que son el motor y motivo de mi constante superación, por los infinitos consejos que me brinda y por su apoyo incondicional que forman parte de mi formación personal y profesional con amor, confianza, paciencia y bondad.

Bustillos Leandro, Emely

A Dios todo poderoso, a mi padre Donato y mi madre Neri con mucho cariño y amor por ser la mujer que me enseñó a luchar y correr detrás de las cosas que deseo alcanzar, por sus grandes sacrificios por lo que la amo y admiro con el corazón, a mi abuelo Clemente por ser mi padre y mi buen consejero, a mi Frida por ser mi mayor confidente, hermana y amiga y al niño de mis ojos Dayron por ser mi motivo de superación.

De La Cruz Portalatino, Uncaria Verenice

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud

- A Dios por darnos la vida, la salud, la familia para poder aprender y desarrollarnos.
- A nuestros padres por darnos la oportunidad de vivir experiencias que forjaran nuestro futuro.
- A la Escuela Académica Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL, por habernos brindado la oportunidad de ser parte de esta magnífica escuela.
- A los docentes de la Escuela de Administración, quienes contribuyeron decididamente en nuestra formación profesional.
- A nuestro asesor metodológico Dr. Auberto Oliveros Dávila, quien no escatimo esfuerzos para el asesoramiento oportuno del presente trabajo de la investigación.

IV

RESUMEN

El trabajo de investigación titulada: “La Motivación y El Desempeño Laboral en el Real Hotel- Huánuco Período 2017” nace básicamente de la idea de investigar cómo se relaciona la Motivación con el Desempeño Laboral, así como también la importancia que tiene el recurso humano en el desarrollo de las actividades laborales, y como de estos cumplir con los objetivos para luego plantear alternativas de solución y lograr una óptima satisfacción del personal con un nivel alto de desempeño. El cual nos permitirá determinar algunas causas que motivaron el desarrollo del trabajo de investigación,

A la vez existe un escaso grado de relación interpersonal debido a la falta de comunicación entre los trabajadores del Real Hotel Huánuco; el Personal no se desempeña correctamente en su puesto de trabajo, porque existen escasos incentivos y reconocimiento por parte de la empresa; se puede apreciar un bajo grado que el Personal se quieren así mismos por la falta de autoconfianza, no sienten seguridad ; también se puede comentar que los trabajadores realizan sus funciones en un inadecuado ambiente laboral.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene la siguiente estructura:

Capítulo I Marco teórico. Planteándose el problema de la investigación, la formulación del problema tanto general como específicos, los objetivos general y específicos, las hipótesis de la investigación tanto general y específicos, las variables, la justificación, la viabilidad, las limitaciones.

Capítulo II Marco teórico. Se ha desarrollado los antecedentes de estudio tanto a nivel nacional y a nivel internacional, las bases teóricas, las variables de estudio como son las estrategias corporativas de diferenciación, y las ventas, y las definiciones conceptuales.

Capítulo III Marco metodológico. Desarrollamos el nivel de investigación, el tipo de investigación, el diseño y esquema de investigación, la población que está conformada por cinco baños sauna de la localidad de Huánuco, los instrumentos de recolección de datos, las técnicas de recojo procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV Resultados. Desarrollamos la presentación de los resultados del trabajo de campo con aplicación estadística, mediante distribuciones de frecuencias, gráficos.

Capítulo V Discusión de resultados. Desarrollamos la contrastación de los resultados del trabajo de campo con las conclusiones de los antecedentes. La contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas. La contrastación de los resultados del trabajo de campo con la hipótesis general y la hipótesis específica.

VI

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	III
INTRODUCCIÓN	V

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema	08
1.2. Formulación del problema	10
1.2.1. Problema general	10
1.2.2. Problemas específicos	10
1.2.3. Objetivos	11
a) Objetivo general	11
b) Objetivos específicos	11
1.2.4. Hipótesis y sistema de hipótesis	12
a) Hipótesis general	12
b) Hipótesis específicas	12
1.2.5. Variables	13
1.2.6. Justificación	14
1.2.7. Viabilidad	15
1.2.8. Limitaciones	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	17
a) Nivel internacional	17
b) Nivel nacional	19
2.2. Bases teóricas	21
a) La motivación	21
b) Desempeño Laboral	44
2.3. Determinación de Términos	49

VII

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de la investigación	53
3.2. Tipos de investigación	53
3.3. Diseño y esquema de la investigación	54
3.4. Población y muestra	55
3.5. Instrumentos de recolección de datos	60
3.6. Técnicas de procesamiento y presentación	60

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados del trabajo de campo	61
--	----

CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados del trabajo de campo con las conclusiones de los antecedentes	77
5.2. Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas	80
5.3. Contrastación de los resultados de trabajo de campo con la hipótesis general y las hipótesis específicas,	83

CONCLUSIONES	86
SUGERENCIAS	87
BIBLIOGRAFÍA	88
ANEXOS	89

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Descripción del problema.

NH Hotel Group es una cadena hotelera española fundada en 1978. Es uno de los mejores hoteles internacionales que se encuentra ubicado en diferentes países como es el caso de España, Argentina, México e Italia. NH Hotel Group motiva a sus personales con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de sus empleados considerando el salario como el gran elemento motivador de los trabajadores, Tarjeta de Empleado NH: Sirve para la identificación de los empleados como parte integrante de así como para incentivar los Programas de Reconocimiento y disfrutar de los descuentos en los productos de la compañía. Se centra, por tanto, en el sentimiento de pertenencia del trabajador y la identificación con los valores de la compañía, Bono Amigo NH: Precios especiales para familiares y amigos del empleado. Mediante la concesión de beneficios dirigidos al entorno del empleado se consigue mejorar su satisfacción. Programas de Reconocimiento: Son un conjunto de directrices o pautas para premiar el compromiso, la motivación y el desempeño de los empleados más destacados.

El hotel HILTON Lima Miraflores está en Avenida La paz # 1099 en el centro del distrito Miraflores de Lima, Perú, a solo 18 km

del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez. Disfrute de las actividades cercanas al hotel en el área de entretenimientos, que incluyen tiendas, restaurantes, teatro, museos y parques. El hotel HILTON lima Miraflores motiva a sus trabajadores ya que disponen de dentista, clases de idiomas y un gimnasio en el lugar de trabajo. Tiene ascensores para bajar de una planta a otra y, sala de relajación, billares, mesas de pin pon, piscinas de agua.

Hotel VALENTINO ubicado a 5 minutos del Aeropuerto Capitán David Abenzur y a 5 minutos del Boulevard de Pucallpa. Situado en una zona tranquila del AH. Virgen del Pilar. Cuenta con 40 habitaciones entre simple, dobles, matrimoniales y suites todas con baño privado con ducha y agua caliente, televisión de pantalla plana, closet, ventilador y wifi gratuito. A sus alrededores podrá disfrutar de una tranquila caminata, cerca encontrará una Estación de servicios y restaurantes. Basan en la motivación del personal teniendo en cuenta las remuneraciones como factor determinante de la satisfacción y motivación de los trabajadores, así mismo tienen en cuenta las relaciones interpersonales, los grupos formales, el comportamiento de los jefes.

El Real Hotel – Huánuco es uno de los hoteles más antiguos de la ciudad de la Eterna Primavera, ubicada en el jirón 2 de mayo N° 1024 Este hotel pone a disposición de sus clientes de un amplio número de habitaciones completamente equipadas donde podrá disfrutar de un merecido descanso. Entre ellos encontramos

habitaciones simples, dobles, matrimoniales, todas las habitaciones cuenta con baño propio con ducha y agua caliente Ascensor, Discoteca, Parking, Piscina, Servicio de bar o cafetería, Servicio de habitaciones las 24 horas, Wi-fi gratuito. El problema que tiene el REAL hotel es la falta de motivación a sus personales ya que se descubrió que no tienen buen desempeño laboral y brinda la insatisfacción de los clientes. La motivación es uno de los factores internos que requiere una mayor atención. Sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento es posible comprender el comportamiento de las personas, el comportamiento de las personas es complejo depende de factores internos (derivado a sus características de personalidad: capacidad de aprendizaje, motivación, percepción del ambiente externo e interno, actitudes, emociones, valores) y los externos (derivados de las características empresariales: sistema de recompensas y castigos, factores sociales, políticos, etc.)

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

P.G. ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL - Huánuco?

1.2.2. Problemas específicos.

P_{E1}. ¿Cómo se relaciona la motivación por medio de relaciones laborales con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL - Huánuco?

P_{E2}. ¿Qué relación tiene la motivación por medio de necesidad con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL - Huánuco?

P_{E3}. ¿De qué manera la motivación por medio de la capacitación del personal se relaciona con el desempeño laboral del REAL HOTEL - Huánuco?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos.

1.3.1. Objetivo general

O_G. Determinar de qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL - Huánuco.

1.3.2. Objetivos específicos

O_{E1}. Conocer cómo se relaciona la motivación por medio de las relaciones laborales con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.

O_{E2}. Analizar qué relación tiene la motivación por medio de las Necesidades con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.

O_{E3}. Evaluar de qué manera la motivación por medio de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL - Huánuco.

1.4. Hipótesis y sistema de hipótesis.

1.4.1. Hipótesis general

H_G. La motivación se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.

H_O. La motivación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.

1.4.2. Hipótesis específicos.

H_{i1}. La motivación por medio de las relaciones laborales se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.

H_{o1}. La motivación por medio de las relaciones laborales se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.

H_{i2}. La motivación por medio de la necesidad se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.

H_{o2}. La motivación por medio de la necesidad se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.

H_{i3}. La motivación por medio de la capacitación se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.

H₀₃. La motivación por medio de la capacitación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.

1.5. Variables.

Las variables de la siguiente investigación se mencionan a continuación.

HIPOTESIS	VARIABLES INDEPENDIENTES	VARIABLE DEPENDIENTE
H ₁	Relaciones laborales	Desempeño laboral
H ₂	Relaciones interpersonales	
H ₃	Necesidades	
H ₄	Capacitación	

1.6. Operacionalización de variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE: LA MOTIVACIÓN			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
<p>La motivación es resultado de la integración del individuo y su medio ambiente. Para James A.F.Stoner la motivación es un conjunto de factores que generan, canalizan y sostienen la conducta de una persona.</p>	Relaciones laborales	<p>1.1. Comunicaciones internas. 1.2. Seguridad e higiene. 1.3. Bienestar del personal. 1.4. Prestaciones al trabajador. 1.5. Servicio social.</p>	<p>TÉCNICA N°1: Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario</p> <p>TÉCNICA N°2: Entrevista INSTRUMENTO Guía de entrevista</p> <p>TÉCNICA N° 3: Observación INSTRUMENTO Guía de observación.</p>
	Relaciones interpersonales	<p>1.1. Habilidades sociales 1.2. Factores condicionantes del estrés. 1.3. Tipos de estrés 1.4. Consecuencias del estrés 1.5. Estrés en el puesto de trabajo 1.6. Estrés y rendimiento laboral. 1.7. Autorrealización en el trabajo</p>	
	Necesidades	<p>1.1. necesidades fisiológicas 1.2. necesidades de seguridad 1.3. amor y preferencia 1.4. estima 1.5. autorrealización</p>	
	Capacitación del personal	<p>1.1. Transmisión de información. 1.12Desarrollo de habilidades. 1.13Desarrollo de conceptos. 1.14Desarrollo o modificación de actitudes.</p>	

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS INSTRUMENTOS E
El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo en una institución privada y pública.	EFICIENTE	1.1 Capacidad para hacer su trabajo de forma oportuna. 1.2 Adecuado clima de trabajo. 1.3 Atención al cliente en el momento y horario establecido. 1.4 Tiempo mínimo de espera para cumplir con su trabajo.	TECNICA 1: Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario. TECNICA 2 Entrevista INSTRUMENTO Guía de entrevista. TECNICA 3 La observación INSTRUMENTAL Apuntes de cotejo.
	INEFICIENTE	1.1 Incapacidad para hacer su trabajo de forma inoportuna. 1.2 Inadecuado clima de trabajo. 1.3 No hay atención al cliente en el momento y horario establecido. 1.4 Demasiado tiempo de espera para cumplir con su trabajo.	

1.7. Justificación e importancia.

1.7.1. Justificación.

El desarrollo de la investigación se justifica por lo siguiente:

- ✓ **Justificación práctica:** Este trabajo ayudará a la empresa aplicar efectivamente los medios de motivación la cual permitirá solucionar a la empresa la falta de motivación del personal.
- ✓ **Justificación metodológica:** Las técnicas y las estrategias desarrolladas en la ejecución de la elaboración de la tesis serán validados y sistematizados, para servir como referencia para otras investigaciones similares; además pueden ser aplicables a

realidades de otras empresas sobre todo a las organizaciones dedicados al mismo sector.

✓ **Justificación organizacional:** Los resultados de la presente investigación servirá para lograr el rendimiento laboral del REAL HOTEL – Huánuco e incrementar sus utilidades.

✓ **Justificación social:** Pues al mejorar las condiciones con que se le brinda a los empleados en cuanto a la motivación estaremos contribuyendo que los empleados mejoraría su desempeño laboral y tendremos una sociedad más satisfecha respecto a sus necesidades.

1.7.2. Importancia.

La motivación es importante; porque mediante ello se transmite mensajes creativos.

1.8. Viabilidad

Conjunto de factores o aspectos que permiten desarrollar o realizar el trabajo sobre el proyecto de investigación, son los siguientes:

✓ **Bibliografía:** Se cuenta con libros especializados y actualizados físico y virtual, necesarios para la ejecución del trabajo de investigación.

✓ **Recursos materiales:** Se dispone de los materiales necesarios para la elaboración del proyecto de investigación.

✓ **Antecedentes:** Existen tesis elaboradas anteriormente referentes al tema materia de estudio.

- **Accesibilidad a la empresa:** Se cuenta con el permiso del gerente para tener acceso a la empresa y obtener informaciones de datos necesarias para la investigación.
- **Presupuesto:** Contamos con los recursos económicos necesarios para la elaboración del proyecto de investigación.
- **Plan curricular:** Nos favorece en el sentido de contar con el apoyo de un docente conocedor de la metodología del proyecto de investigación en el curso de Seminario Tesis I.
- **Colaboración del gerente de la empresa:** En este caso se cuenta con el apoyo del gerente en el financiamiento para la materialización de la investigación desarrollada.
- **Disponibilidad del tiempo:** Se cuenta con tiempo necesario para desarrollar el trabajo de investigación.

1.9. Limitaciones

Conjunto de factores que dificultan o imposibilitan la ejecución del trabajo de investigación, se presenta a continuación:

- **Primera experiencia en realizar investigación.**
- **Manejo metodológico:** Poco conocimiento del manejo metodológico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes. En los antecedentes se constituye una síntesis conceptual de las investigaciones de trabajos realizados anteriormente sobre el problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación.

1.9.1. Teóricos.

IBAÑES MACHICAO, Mario. **Obra:** “Administración de recursos humanos en la empresa”. **Editorial:** San marcos E.I.R.L. **Edición:** 2007 – Lima – Perú. Pg. 541.

Dice en el tercer párrafo

La teoría tradicional de la motivación se basa en el supuesto de que el dinero sea el motivador principal. Sobre la base de esta suposición, las recompensas económicas, como incentivos financieros, guardan relación directa con el desempeño, pues se cree que, si la recompensa es suficiente, los trabajadores producirán más.

1.9.2. Prácticos (Tesis).

A NIVEL INTERNACIONAL

Apellidos y nombre: JAÉN DÍAZ, Miriam.

Título: “Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales” en el año 2010 – Madrid.

Propósito: tesis para optar el grado de doctor en estrategias empresariales

Universidad: "Complutense de Madrid".

La investigadora llego a las siguientes conclusiones:

"Son las variables de motivación y las demandas cognitivas percibidas en el entorno laboral, las que juegan un rol importante (aunque comedido, en el caso de la presente investigación) a la hora de determinar el nivel de rendimiento de los vigilantes de seguridad"

Apellidos y nombre: Daniel Mariño,

Título: Relación entre motivación laboral y desempeño apasionado

Propósito: Tesis para optar el grado de licenciado en negocios internacionales.

Universidad: Instituto de Psicología Social

El investigador llego a las siguientes conclusiones:

"De este modo, se espera contar con la información suficiente para afirmar alguna de las siguientes opciones: a) Existe correlación positiva entre la Motivación Laboral y el Desempeño Apasionado. b) Existe correlación negativa entre la Motivación Laboral y el Desempeño Apasionado. c) No se constata la existencia de correlación entre la Motivación Laboral y el Desempeño Apasionado.

A NIVEL NACIONAL

Apellidos y nombre: Sheila Melissa Vásquez Sosa

Título: Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006

Propósito: Para optar el título de Licenciada en Enfermería

Universidad: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

La investigadora llego a las siguientes conclusiones:

“Se comprueba que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través, de la prueba estadística Ji Cuadrado, cuyos resultados fueron X^2 Calculado = 24.36 y X^2 Tabulado 7.815, por lo que se rechaza la hipótesis nula”

A NIVEL LOCAL

Apellidos y nombre: FALERA VÁSQUEZ, Ibet Daisy.

Título: “La motivación y el desempeño laboral en los empleados de la pollería “SAN FELIPE” de la ciudad de Huánuco”, en el año 2013

Propósito: Para optar el título profesional de: licenciado en administración.

Universidad: Universidad nacional “Hermilio Valdizán” escuela de pre grado – Huánuco.

La investigadora llego a las siguientes conclusiones:

“Está comprobado teórica y estadísticamente que la motivación del personal de la pollería “San Felipe”, es buena y por ende incide en el desempeño laboral, razón por el cual sienten interés por mejor su trabajo en un 81.9%, lo mismo que fue corroborado con los resultados del cuadro N° 06.

Apellidos y nombre: ATACHAGUA ECHEVARIA, Sharon Marilia.

Título: “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sanromán Perú en la ciudad de Huánuco”.

Propósito: Para optar el título profesional de: licenciado en administración.

Universidad: Universidad nacional “Hermilio Valdizán” escuela de pre grado – Huánuco.

La investigadora llego a las siguientes conclusiones:

“el desempeño laboral es el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo determinado”.

Apellidos y nombre: JARA NOLASCO, Adriana Bertha

Título: “El desempeño laboral de los vendedores de la empresa comercial FELIX y su relación con el comportamiento de compra del consumidor Huánuco 2014

Propósito: Para optar el título profesional de Licenciado en administración.

Universidad: Universidad nacional “Hermilio Valdizán” escuela de pre grado – Huánuco.

La investigadora llego a las siguientes conclusiones:

“Un buen desempeño laboral trae consigo buenos resultados como satisfacción del trabajador, satisfacción del cliente, incremento de productividad y satisfacción de todos los miembros de la organización”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 BASE TEÓRICA Nº 1: LA MOTIVACIÓN

Etimología: La palabra motivación deriva del latín *motivus* o *motus*, que significa “causa del movimiento”. La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Otros autores definen la motivación como la raíz dinámica del comportamiento; es decir, los factores o determinantes internos que incitan a una acción. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Historia: MARIO IBAÑEZ MACHICAO. (2007-541).

La teoría tradicional de la motivación surgió de los trabajos

de Frederick w. Taylor y otros estudiosos que participaron en el movimiento de gerencia científica que estaba activa a principios del siglo pasado.

Las ideas de Taylor se basaron en su creencia de que los sistemas de recompensa existentes no habían sido creados para compensar a las personas por una alta producción. Taylor consideraba que, cuando al personal altamente productiva descubría que se le compensaba básicamente en la misma forma que a la persona que producía menos, disminuía su productividad.

Taylor solucionó este problema de la desigualdad de la compensación de manera sencilla. Creo un sistema por el cual se compensaba al a trabajador según la cantidad que producía. Al darse cuenta que sería necesario crear una norma razonable de desempeño, Taylor descompuso los trabajos en sus componentes y midió el tiempo necesario para lograr cada uno de estos. En esta forma pudo establecer “en forma científica” normas de desempeño.

El plan de Taylor era peculiar, que recomendaba un atas a salarial para las unidades que produjeran hasta la norma o cantidad fijada. Se pagaba una tasa significativamente mayor no solo por el número de unidades mayores que la norma, sino también por todas las unidades

que produjeron durante el día. A si pues en el sistema de Taylor, los trabajadores podían en muchos casos implementar significativamente su salario al producir más que la norma.

La teoría tradicional de la motivación se basa en el supuesto de que el dinero sea el motivador principal. Sobre la base de esta suposición, las recompensas económicas, con incentivos financieros, guardan relación directa con el desempeño, pues se cree que, si la recompensa es suficiente, los trabajadores producirán aún más.

Definición: MARIO IBAÑEZ MACHICAO. (2007-780). Define:

“El proceso que impulsa a la persona a actuar de una determinada manera, o por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico. Ese impulso actuar puede provenir del ambiente (estimulo externo) o puede ser generado por los procesos mentales internos del individuo”.

Características de la Conducta Motivada

DIEGO JORGE GONZALES SERRA (2008-62)

Se suelen considerar características de una conducta motivada las siguientes:

- **Es propositiva**, lo que significa que está orientada y dirigida a una meta u objetivo que el individuo quiere alcanzar.

- **Es fuerte y persistente:** Cuando alguien está motivado por algo emplea mucha energía para conseguir sus metas, trata de superar los obstáculos y no desfallece hasta conseguir sus objetivos.
- Existe un **orden jerárquico en los motivos**, de manera que este orden determina la prioridad que para el sujeto tienen unas metas u otras.
- Existen **motivos conscientes y motivaciones inconscientes**, de modo que no siempre somos conscientes de la base motivacional de nuestro comportamiento.
- **Nunca estamos del todo satisfechos**, de forma que el cumplimiento de un objetivo o meta hace que el psiquismo y/o el organismo busquen enseguida nuevos proyectos.

Tipos de Motivación

Podemos hablar de dos maneras de motivar: motivación intrínseca y motivación extrínseca.

- **Motivación intrínseca:**
Es la motivación resultante de los reforzadores e intereses personales que son inherentes a la actividad en sí. Esto exige que los maestros seleccionemos actividades en que los alumnos participen activamente,

para que los alumnos disfruten o simplemente les guste porque estén interesados.

- **Motivación extrínseca:**

Es la que surge cuando lo que recompensa o castiga al niño(a) son externas a él/ella, estará determinada por otro sujeto, que es quien controla la conducta. La motivación extrínseca, es la motivación que ocurre cuando damos reforzadores o recompensa a los alumnos (as) esto se vincula al desempeño exitoso de una tarea con la obtención de resultados que se valoren.

Relaciones laborales.

MARIO IBAÑEZ MACHICAO (2007 – 768) define

“Desde una perspectiva más amplia las relaciones laborales también pueden considerarse como relaciones sociales originadas, desarrolladas y vividas en el contexto de una situación del trabajo, y más específicamente del trabajo asalariado”.

IDALBERTO CHIAVENATO (2009 – 296) plantea:

Se refiere a las actividades de Relaciones Humanas asociadas al trato y a los movimientos de los colaboradores dentro de la organización. Son las relaciones internas y las dimensiones disciplinarias también representan aspectos cruciales de estas relaciones internas.

Sin embargo el área de recursos humanos de la organización con sus colaboradores en cuestiones como ascensos, transferencias, separaciones por jubilación y dimensiones. La disciplina actúa en la retaguardia como función de staff, es decir como asesoría interna, y delega a los gerentes y supervisores la responsabilidad de línea respecto de las prácticas cotidianas de recursos humanos.

RELACIONES INTERPERSONALES: INTERCONSULTING
BEREAU S.L (2010 – 82)

Habilidades sociales

Son un conjunto de hábitos (a nivel de conductas, pero también de pensamientos y emociones), que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impiden lograr nuestros objetivos.

También podemos definir las como la capacidad de relacionarnos con los demás en forma tal consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas; tanto a corto y largo plazo.

Nuestro concepto de habilidades sociales incluye temas afines como la asertividad, la autoestima y la inteligencia emocional. También destaca la importancia de los factores cognitivos (creencias, valores, formas de percibir y evaluar la

realidad) y su importante influencia en la comunicación y en las relaciones interpersonales.

Las habilidades sociales son primordiales ya que:

- La relación con otras personas es nuestra principal fuente de bienestar; pero también puede convertirse en la mayor causa de estrés y malestar, sobre todo cuando carecemos de habilidades sociales.
- Mantener unas relaciones interpersonales satisfactorias facilita la autoestima.
- Ser socialmente hábil ayuda a incrementar nuestra calidad de vida.

El uso de términos de habilidades que la conducta interpersonal consiste en un conjunto de capacidades de actuaciones aprendidas. Mientras que en el desarrollo personal pudiéramos verlo como una capacidad inherente para actuar de forma efectiva, conductualmente pudiera verse como una capacidad específica.

Tipos de estrés

Hay una serie de factores que condicionan una situación estresante:

- Sobre carga de trabajo
- Exceso o falta de trabajo.
- Rapidez en realizar la tarea.

- Necesidad de tomar decisiones.
- Fatiga, por esfuerzo físico importante. Viajes largos y numerosos.
- Excesivo número de hora de trabajo.
- Cambios en el trabajo

La sobrecarga de trabajo, tanto en los aspectos difíciles de la tarea, como excesivo trabajo, han obtenido una relación directa, entre horas de trabajo y muerte causada por enfermedad coronaria. (Beslow y Buell 1960). La sobrecarga de trabajo, también está relacionada significativamente con una serie de síntomas de estrés: consumo de alcohol, absentismo laboral, baja motivación en el trabajo, baja autoestima, tensión en el trabajo, percepción de amenaza, desconcierto, alto nivel de colesterol, incremento de la tasa cardiaca y aumento de consumo de cigarrillo.

Estrés en el puesto de trabajo

Ambigüedad del rol, cuando no se dispone de una adecuada información laboral, responsabilidad o falta de claridad en los objetivos asociados al puesto.

También puede suceder que exista una demanda de responsabilidad por parte de los compañeros, sin haberse facultado para ello o por el contrario que exista esa facultad

y no se desempeñe. (Esta situación representa para el trabajador menor satisfacción en el trabajo, mayor tensión y baja autoestima).

La responsabilidad sobre otras personal, los trabajadores con responsabilidad de otras personas tienen un mayor número de interacciones de estrés, como es el caso de directivos que, además, con cierta frecuencia tiene que asistir a reuniones o deben cumplir demasiados compromisos de trabajo. Estas personas se encuentran relacionadas con la conducta de fumar, suelen tener mayor presión diastólica y altos niveles de colesterol.

Existen otros estresores relacionados con las funciones del trabajador que pueden generar estrés, afectando funcionalmente a mandos intermedios, como son:

- Individuo que cuenta con insuficiente responsabilidad.
- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de apoyo por parte de la dirección
- Cambios tecnológicos a los que hay que adaptarse.

Estrés y rendimiento laboral

La vida no tendría interés y sería muy aburrido si no existiera la sensación de estrés que experimentamos cuando ponemos a prueba nuestro rendimiento físico, nuestras aptitudes y habilidades mentales. Este tipo de estrés no

perjudica a la salud, ya que la energía generada se utiliza de manera apropiada, sentimos que controlamos la situación y que somos capaces de enfrentarnos a ella.

Por otra parte, tenemos muy pocas obligaciones o si estas son excesivas, nuestra capacidad de hacerlas frente se verá mermada, aunque se trate de tareas que dominamos correctamente sobre todo si se presentan con frecuencia o durante mucho tiempo seguido. En la ilustración aparecen los efectos del estrés en el rendimiento.

La curva del rendimiento, una escasa estimulación y el tener pocas obligaciones y retos a los que enfrentarse pueden producir aburrimiento, frustración y una sensación de que no estamos aprovechando al máximo nuestras capacidades.

Entonces la balanza del estrés se inclinará hacia la zona del estrés negativo, por ejemplo, una sobrecarga de tareas, trabajar bajo presión porque hay que cumplir un plazo, obligaciones inadecuadas impuestas por otros, y otras muchas circunstancias. Cuales situaciones nos hacen sentir que hemos perdido el control de nuestra vida, empezamos a dudar de nuestras capacidades y baja nuestro rendimiento.

Esto ocurre especialmente cuando tenemos que realizar unas tareas que nos parecen complicada, inusuales o con las que no estamos familiarizados. Sin embargo el

rendimiento mejora y alcanza su punto máximo cuando nos enfrentamos a retos y responsabilidades que están al alcance de nuestras posibilidades.

Máximo rendimiento, alcanzamos el tope superior de la curva del rendimiento cuando estamos motivados y alerta. En ese momento somos más capaces de tomar decisiones, nos sentimos más creativos y eficaces.

Si son adecuadas la cantidad y la variedad de asuntos que tenemos que solucionar, entonces el rendimiento es máximo y nos sentimos satisfechos por el trabajo realizado.

Autorrealización en el trabajo

El tema de la autoestima en las relaciones interpersonales podría ser enfocado, revisado y aplicado a los diversos ámbitos en los que se relaciona el individuo: siendo este un seminario, de capacitación se podrá orientar en función del ámbito de trabajo. Se tocaran por lo tanto dos aspectos:

- La empresa: la empresa se verá, no como algo impersonal, sino como una persona. Es indispensable darse cuenta que al trabajar en ella, se está uno relacionado y desarrollando mutuamente para alcanzar el éxito. La autoestima como menciona al principio de este seminario, es la llave del éxito, en este caso del éxito de

la empresa por la participación en su crecimiento y del propio que se obtiene a través de ella.

- Manejo de la autoestima a través de los papeles que se viven en la empresa

Si se reciben instrucciones, como se reciben y se responde a ellas; si uno las da, como se maneja el liderazgo, la autoridad y como se delegan responsabilidades.

Si se forma parte de un grupo, como es la aportación, compromiso y entusiasmo.

Usar la creatividad, actuar en forma motivadores, novedosas y entusiastas, hacer de cada día un encuentro y un reto, una oportunidad para acrecentar la propia autoestima y la de los demás.

Jerarquía de las necesidades: ABRAHAM MASLOW (2003 -164)

“El concepto de jerarquía de necesidades de Maslow supone que es necesario satisfacer, al menos en gran medida, las necesidades de un nivel inferior. Antes de las necesidades de un nivel superior se conviertan en motivaciones.

Las cinco necesidades que componen su jerarquía son necesidades conativas lo que significa que tienen un propósito o intencionalidad. Estas necesidades,

que Maslow solía denominar necesidades básicas, se pueden clasificar según una jerarquía, donde cada nivel ascendente representa una necesidad superior pero menos fundamental para la supervivencia. Las necesidades de niveles inferiores prevalecen por encima de las necesidades superiores. Por ejemplo, un individuo motivado por la estima o la autorrealización debe haber satisfecho previamente las necesidades de alimento y seguridad. El hambre y la seguridad, por lo tanto, prevalecen por encima de la estima y autorrealización.

Maslow (1970) enumeró las siguientes necesidades por orden de importancia: necesidades fisiológicas, seguridad, amor y pertenencia, estima y autorrealización.

Necesidades Fisiológicas

Las necesidades más básicas de cualquier persona son las necesidades fisiológicas, entre ellas, el alimento, el agua. El oxígeno. La temperatura corporal, etc. Las necesidades fisiológicas prevalecen por encima de todas las demás. Las personas que siempre tiene hambre están motivadas para comer, no para hacer amigos o respetarse así mismo. No ven más allá del alimento, y mientras esta necesidad siga

estando insatisfecha, su motivación principal es conseguir algo para comer.

En las sociedades ricas, la mayoría de las personas satisfacen sus necesidades de alimento por norma. Suelen tener suficiente para comer, de modo que cuando dicen que tienen hambre, en realidad están hablando de apetito, no de hambre. A una persona realmente hambriento no le importaría mucho el sabor, el olor, la temperatura o la textura de la comida.

Maslow (1970) afirmó: “Es muy cierto que el hombre vive solo de pan, cuando no hay pan”. Cuando las personas no han satisfecho sus necesidades fisiológicas, viven ante todo para estas necesidades y luchan continuamente por satisfacerlas. Las personas hambrientas se llegan a obsesionar con la comida y están dispuestas a hacer casi cualquier cosa para conseguirla (Keys, Brozek, Henschel, Mickelsen y Taylor).

Las necesidades fisiológicas difieren de otras necesidades en, al menos, dos aspectos importantes. Primero, son las únicas necesidades que se pueden satisfacer plenamente o en exceso. Las personas pueden llegar a comer tanto que la comida pierda su poder de motivación. Para alguien que acaba de terminar una comida

copiosa, pensar en más comida puede tener incluso un efecto desagradable. Una segunda característica propia de las necesidades fisiológicas es su naturaleza recurrente. Después de haber comido llegara un momento en que volveremos a tener hambre de nuevo, necesitamos reponer constante mente la previsión de comida y agua; y una bocado de aire debe ir de seguida de otra. Las necesidades de otros niveles, en cambio, no se repiten de manera constante. Por ejemplo, las personas que han satisfecho, al menos en parte, sus necesidades de amor y de estima estarán seguros de que pueden seguir satisfaciéndolas.

Necesidades de seguridad

Cuando las personas han satisfecho, sus necesidades fisiológicas, empiezan a estar motivadas por las necesidades de seguridad, que incluye seguridad física, estabilidad, dependencia, libertad y protección de fuerzas amenazadoras como la guerra, el terrorismo, la enfermedad, el miedo, la ansiedad, el caos y los desastres naturales. La necesidad se legislación, orden y estructura también son necesidades de seguridad (Maslow, 1970).

Las necesidades de seguridad difieren de las necesidades fisiológicas en que no se pueden satisfacer en exceso; las personas no pueden estar totalmente protegidas de

meteoritos, incendios, inundaciones o actos de los demás que comparten peligro.

Necesidades de amor y pertenencia

Una vez que las personas han satisfechos, en parte, sus necesidades fisiológicas y de seguridad, empiezan a estar motivadas por las necesidad de amor y pertenencias, como el deseo de amistad, el deseo de tener una pareja e hijos, la necesidad de pertenecer a una familia, un club, un barrio o una nación. Estas necesidades influyen también algunos aspectos de contacto sexual y humano, así como la necesidad de dar y recibir amor (Maslow ,1970).

Las personas que han satisfecho adecuadamente sus necesidades amor y pertenencia en periodos anteriores no se alarmen cuando alguien les niega su amor. Tienen confianza en que las personas que son importantes para ellas las aceptan, así que cuando otras personas las rechazan, no se siente desconsoladas.

Por otro lado, están las personas que nunca han vivido la experiencia de amor y pertenencia y, por tanto, son incapaces de dar amor. Raras veces o ninguna los han abrazado o acariciado, ni han conocido forma de amor verbal. Maslow afirmaba que estas personas llegaban a

devaluar el amor y considerar su ausencia algo normal.

Necesidad de estima

Una vez que las personas han satisfecho sus necesidades de amor y pertenencia, pueden ocuparse de las necesidades de estima, que incluyen el amor propio, la confianza, la competencia y la percepción del aprecio de los demás. Maslow (1970) identificó dos niveles de necesidades de estima: la reputación y el autoestima, la reputación es la percepción del prestigio o fama que una persona ha alcanzado a los ojos de los demás, mientras que el autoestima son los sentimientos de valor y confianza de la propia persona. La autoestima se basa en algo más que reputación o prestigio, refleja un “deseo de virtud, de éxito, de conveniencia, de conocimiento y competencia, de confianza ante el mundo y de independencia y libertad”. En otras palabras la autoestima se basa en una competencia real y no solo en las opiniones de los demás. Una vez que las personas satisfacen sus necesidades de estima, están a las puertas de la autorrealización, el nivel más alto de las necesidades propuestas por Maslow.

Necesidades de Autorrealización

Cuando se han satisfecho las necesidades de un nivel inferior, las personas pasan, de manera más o menos

automática, al siguiente nivel. Sin embargo. Una vez satisfechas las necesidades de estima, no siempre pasan al nivel de autorrealización. Al principio, Maslow (1950) supuso que las necesidades de autorrealización se hacían fuertes siempre que se hubieran cumplido las necesidades de estima.

Las necesidades de autorrealización abarcan el logro personal, la realización del potencial de la persona y un deseo de creatividad en toda la extensión de la palabra (Maslow 1970). Las personas que han alcanzado el nivel de autorrealización se hacen seres humanos plenos y logran satisfacer necesidades que otros lo vislumbran o nunca llegan a percibir.

Capacitación de personal: MARIO IBAÑEZ MACHICAO. (2007-475). “Define la capacitación como; se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planteado, sistemática y organizada que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y aptitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, por lo tanto posibilita su desarrollo personal así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial en lo cual sirve”.

✓ **TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN.**

Acerca de la empresa sus productos servicios, políticas, etc.,

✓ **DESARROLLO DE HABILIDADES:**

Incremento de destrezas y conocimientos del trabajador

• **DESARROLLO DE CONCEPTOS:**

Elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas

• **DESARROLLO O MODIFICACIÓN DE ACTITUDES**

Cambio de actitudes negativas por positivas

Objetivos de la capacitación:

- a) Prepara al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- b) Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo no solo con su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- c) Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerles más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

Importancia de la capacitación:

a) Productividad: Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarles a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales.

b) Calidad: Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implementados, también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de su trabajo, cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios, son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo.

c) Planeación de los recursos humanos: La capacitación y desarrollo del empleado puede ayudar a la empresa en sus necesidades futuras del personal.

d) Salud y seguridad: La salud mental y la seguridad física del empleado suelen estar relacionadas directamente con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales, mientras que un ambiente laboral seguro

puede conducir actividades más estables por parte de empleado.

e) Dimensión psicológica: Es indudable que la capacitación genera un cambio de actitudes favorables, tanto para sus relaciones personales y laborales además de elevar a mejorar su grado de motivación, de seguridad en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.

f) Desarrollo del personal: No todos los beneficios de capacitación se reflejan en la misma empresa. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativo, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia; un repertorio más grande y otras consideraciones son indicativas de mayor desarrollo personal.

g) Prevención de la obsolescencia: Los esfuerzos continuos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en sus campos laborales respectivos. La obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades de recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades, así

como los riesgos de cambio tecnológico. Por lo tanto la capacitación es un proceso de educación continuo que indica que se inicia con el ingreso y debe determinar con el cierre del trabajador.

VENTAJAS PARA EL TRABAJADOR

- Promueve el autodesarrollo y mejoramiento profesional permanente.
- Fomenta la eficacia, por lo que la productividad del empleado aumentará.
- Incrementará el nivel de satisfacción con el puesto.
- Fomenta las actitudes positivas que propicien una realización personal constante y un mayor nivel de compromiso empresarial y social.
- A mayor calificación del personal corresponde a un mayor nivel de productividad y también un mayor nivel de ingresos del trabajador.
- Aquel que se capacita no queda rápidamente obsoleto, ni marginado del mercado laboral que es cada vez más competitiva. Por el contrario tiene mayores oportunidades de trabajo, que le ofrezcan mejores niveles de vida y desarrollo profesional.
- Elimina los temores a la competencia o la ignorancia individual.

- Da mayor seguridad y confianza.
- Ayuda a la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Alienta la cohesión e integración de los grupos. Aquí se resalta la importancia de las buenas relaciones humanas.

VENTAJAS PARA LA EMPRESA

- Con una capacitación, la empresa mejora los niveles de rendimiento, económico y esto se aprecia en: aumento del índice de productividad, menos desperdicios, reducción de costos, incremento de clientes, menos ausentismo, accidentes, etc.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- La empresa no es universal, los que van a ejecutar trabajos profesionales y especializados deben contar con el conocimiento necesario antes de ingresar a una organización.
- La capacitación siempre reporta un beneficio, Razón por lo que el costo que implica la capacitación debe ser considerado como una inversión y no como un gasto corriente.
- La capacitación debe responder a las necesidades prioritarias, a las nuevas políticas y estrategias, a los

planes y procedimientos, y en general a las demandas empresariales que siempre son dinámicas.

- Para resolver problemas que pueden suscitarse en las diferentes áreas de la empresa, es decir, agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- La capacitación del empleado ayuda a la empresa a sus necesidades futuras de personal, así mismo mejora el conocimiento del puesto de todos los niveles.
- Promueve la comunicación en toda la organización así como ayuda a mejorar las relaciones de jefes – subordinado.
- Convierte a la empresa un ambiente de mejor calidad para trabajar y vivir en ella.

2.2.2 BASE TEÓRICA Nº 2: DESEMPEÑO LABORAL

Historia: La administración del desempeño y su evolución ha estado presente en la historia desde hace mucho tiempo, por lo que no es un fenómeno nuevo. Varias autoridades en el tema afirman que el más temprano conocimiento de este sistema data de la dinastía Wei de china durante el siglo III a.C. posteriormente este concepto arribo a estados unidos de Norteamérica durante la revolución industrial en el siglo XVII. Sin embargo, la administración del desempeño no es oficialmente usada hasta los años 1940 – 1950.

Definición: DAVID ROOS (2013 – 35) indica:

“La administración del desempeño se puede definir como una manera profesional y sistemática de hacer que las personas realicen su mejor desempeño y logren el mayor éxito.”

ANA MARIA ROMERO- ELENA VASQUEZ. (2006 – 116) plantea: “la evaluación del desempeño o del rendimiento es el proceso que permite a las empresas medir y analizar los resultados de sus empleados antes de realizar las entrevistas de evaluación, las empresas abran dado respuesta a varias cuestiones más en la evaluación del rendimiento”.

Desempeño eficiente:

GREGORIO FINGERMAN (1979-14). Menciona:

Un enfoque social del trabajo exige que cada miembro del grupo laboral tenga la máxima eficacia en la tarea que se ha elegido. Esta exigencia obedece a dos razones fundamentales: una de orden individual, y la otra de orden social. Desde el punto de vista individual, el trabajo profesional es el soporte y sostén, no solo económico, sino también moral.

La conciencia del propio valer, de las muestras de estima que uno recibe de sus superiores o de los

compañeros, la conciencia de ser un trabajador eficaz y productivo, es una fuente de intensas emociones generadoras de íntimas satisfacciones, que inclinan a contemplar la vida con benevolencia, alegría y optimismo. El trabajo resulta ser, así una verdadera bendición.

Importancia: Muchas empresas creen que para conformar un equipo de trabajo eficiente, basta con contratar a quienes tengan el mejor Currículum o cuenten con las habilidades requeridas para el cargo que realizarán. Esto no es cierto. Es fundamental hacer una medición constante del desempeño de los trabajadores una vez que son contratados. Al realizar estas evaluaciones, los colaboradores se mantienen motivados y están mucho más preocupados de cumplir con fechas estipuladas y realizar tareas programadas. Además, permite a las compañías identificar las debilidades de los equipos de trabajo y así realizar planes de capacitación adecuados, que apunten a temas específicos, como los denominados In-Company.

Evaluar el desempeño es también útil para que las organizaciones detecten a aquellos colaboradores que se destacan por su eficiencia y puedan realizar campañas de sucesión exitosas con las capacidades profesionales comprobadas. Esto permite que la empresa no dedique ni tiempo ni recursos en reclutar a un nuevo integrante, ya

que al realizar sucesiones internas, el trabajador ya está ambientado y conoce perfectamente las metodologías utilizadas por la organización.

Otro punto a favor de medir los desempeños es que ayuda a transparentar las compensaciones otorgadas para que sean acorde a las metas logradas.

VENTAJAS: IDALBERTO CHIAVENATO (1999 – 365) plantea:

Cuando un programa de desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. En general, las principales ventajas son para el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

Ventajas para el jefe.

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base de las variables y los factores de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetiva.
- Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño

como un sistema objetivo, y que mediante este sistema pueda conocer cuál es su desempeño.

Ventajas para el subordinado:

- Conocer las reglas de juego, es decir, los aspectos del comportamiento y de desempeño que más valora la empresa en sus empleados.
- Conocer cuáles son sus expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.
- Auto evaluación y autocriticar su autodesarrollo y autocontrol.

Ventajas para la organización:

- Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado.
- Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.
- Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados no solo de ascensos, sino de progreso y desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

2.2.3. Determinación de términos.

Relaciones.- Conexión, correspondencia, trato, comunicación de alguien con otra persona.

Laborales.- Perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.

Comunicación.- Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Seguridad.- Ausencia de peligro o riesgo, sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien.

Internas.- Que está o queda dentro.

Higiene.- Limpieza y aseo para conservar la salud o prevenir enfermedades, parte de la medicina que tiene por objeto de conservar la salud. es el conjunto de conocimientos y técnicas que aplican los individuos para el control de los factores que ejercen o pueden ejercer efectos nocivos sobre su salud. La higiene personal es el concepto básico del aseo, de la limpieza y del cuerpo humano.

Bienestar.- Conjunto de las cosas necesarias para vivir bien

Prestaciones.- Acción y efecto de prestar. Cosa o servicio exigido por una autoridad o convenido en un pacto.

Trabajador.- Trabajador puede actuar como un sustantivo y un adjetivo. El nombre o sustantivo es aquel tipo de palabras cuyo significado determina la realidad. Los sustantivos nombran todas las cosas: personas, objetos, sensaciones, sentimientos, etc. El adjetivo es la palabra que acompaña al nombre para determinarlo o calificarlo.

Servicio.- acción y efecto de servir, merito que se hace sirviendo al estado u otra entidad o persona, utilidad o provecho que resulta a alguien de lo que otro realiza en atención suya.

Social.- perteneciente o relativo a la sociedad humana, o a las relaciones entre las clases de la sociedad. Perteneciente o relativo a una compañía o sociedad y a sus socios o afiliados.

Laborales.- perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social

Necesidades.- calidad de necesaria. Situación difícil. Falta de lo que el mantenimiento de la vida exige.

Fisiológicas.- Que está relacionado con la ciencia que estudia los órganos de los seres vivos y su funcionamiento un estudio fisiológico, relativo a la fisiología: comer y dormir son necesidades fisiológicas.

Amor.- Sentimiento intenso del ser humano que, partiendo de su propia insuficiencia, necesita y busca el encuentro y unión con otro ser.

Pertenencia.- Relación de una cosa con quien tiene derecho a ella.

Estima.- Consideración y aprecio que se hace de alguien o algo por su calidad y circunstancias.

Autorrealización.- Consecución efectiva de metas por uno mismo La autorrealización produce satisfacción.

Capacitación.- Acción y efecto de capacitar.

Preparación de una persona para que sea apta o capaz para hacer una cosa.

Personal.- Perteneciente a la persona o propio perteneciente a ella conjunto de personas que pertenece a un mismo organismo o trabaja en una misma empresa o fabrica.

Desarrollo.- Acción y efecto de desarrollar o desarrollarse.

Modificación.- Acción y efecto de modificar. Cambio en los caracteres de un individuo, a causa de la influencia del medio.

Actitudes.- Posición del cuerpo, especialmente la que es reflejo de una determinada disposición anímica. Se aplica tanto al hombre como al animal.

Transmisión. Acción y efecto de transmitir. Comunicación de un mensaje, una información o una noticia.

Información. Noticia o conjunto de noticias que se comunica o se conoce

Habilidades. Capacidad y disposición para algo.

Capacidad de una persona para hacer una cosa bien y fácilmente.

Desempeño.- comportamiento del evaluado en la búsqueda de objetivos fijados. Aquí reside el aspecto principal del sistema. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

Eficiente.- virtud y facultad para lograr un efecto determinado, acción con que se logra este efecto.

Ineficiente.- falta de capacidad para realizar una función de manera adecuada, no tiene capacidad para realizar una función de manera adecuada un empleado ineficiente.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Nivel de investigación: El nivel del presente proyecto de investigación es **descriptivo correlacionar**; porque se describirá la relación que existe entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL- Huánuco.

3.2 Tipos de investigación: El presente proyecto de investigación está inmerso a los siguientes tipos:

3.2.1 Por su alcance temporal: El presente proyecto de investigación es **sincrónica** porque se desarrollará en un tiempo aproximado de 9 meses.

3.2.2 Por su profundidad: El presente proyecto de investigación es **descriptivo/correlacional** porque describirá la relación que existe entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.

3.2.3 Por su amplitud: El presente proyecto de investigación es **micro administrativa**, porque su desarrollo abarcará en la misma empresa de investigación, es decir REAL HOTEL – Huánuco.

3.2.4 Por su fuente: El presente proyecto de investigación es **mixto**; porque, se analizará datos de fuentes primarios, donde la recolección de la información será por los mismos investigadores mediante el uso de técnicas e instrumentos; fuentes secundarias; porque, se utilizará información

recopilada por otras personas y entidades para fines pertinentes.

3.2.5 Por su carácter: El presente proyecto de investigación es **cuantitativa**; porque se utilizará

3.2.6 Por su naturaleza: El presente proyecto de investigación es de **tipo encuesta**; porque los datos se recolectará mediante de cuestionarios.

3.2.7 Por el marco: El presente proyecto de investigación es de campo ya que se visitará las instalaciones del REAL HOTEL – Huánuco, para la respectiva recolección de datos.

3.2.8 Por el tipo de estudio: El presente proyecto de investigación es evaluativa, porque se evaluará la relación que existe entre la variable independiente (La motivación) con la variable dependiente (Desempeño laboral).

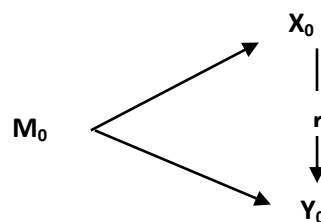
3.2.9 Por el objeto al que se refiere: El presente proyecto de investigación es disciplinaria, porque se explicará dos disciplinas de la teoría de administración de recursos humanos como son: La motivación y el desempeño laboral.

3.3 Diseño y esquema de investigación

3.3.1 Diseño de investigación: El diseño que se utilizará en el presente proyecto de investigación será; **No Experimental** con su variante el **transeccional o**

transversal. El diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular las variables. El propósito es describir y analizar las variables.

3.3.2 Esquema de investigación: El diseño descriptivo/correlacional tiene el siguiente esquema.



Donde:

M_0 = Observación de la muestra (trabajadores del REAL HOTEL - Huánuco).

X_0 = Observación de la variable independiente (Motivación).

Y_0 = Observación de la variable dependiente (Desempeño Laboral)

r = Relación entre las dos variables.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.4.1 Población. HERNANDEZ SAMPIERI (2010:174), manifiesta que la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Para el desarrollo de este proyecto de investigación tendremos dos poblaciones que serán los trabajadores de la empresa en estudio y los clientes

potenciales de 20 a 50 años de edad de los niveles socioeconómicos A y B de Huánuco – urbano.

En este sentido la población del presente proyecto de investigación, está constituido por la totalidad de los trabajadores y clientes del REAL HOTEL – HUÁNUCO.

CUADRO N° 01

TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DISTRIBUIDOS SEGÚN CARGO HUÁNUCO – 2015

CARGO	CANTIDAD
Gerente general	1
Asesor legal	1
Contador	1
Secretaria	1
Barman (preparador de tragos)	2
Chef	1
Cocineros	2
Ayudantes de cocina	2
Mozos	3
Volante maître	1
Botones	2
Tragamonedas: asistente	1
Seguridad	2
Jefe de sala/bóveda	1
Cajeros	2
Anfitrionas	2
Operador	1
Recepcionistas	2
Azafatas	3
Lavanderas	3
Camareras	3
Camareros	3
Personal de limpieza	4
Carpintero	1
TOTAL	43

Fuente : organigrama de la empresa.

Elaboración: Tesistas

Además; se consideró como población a las 102 925 personas que pertenecen a la población de Huánuco desde los 20 años hasta los 50 años de edad de Huánuco – urbano, a continuación se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 02
Habitantes de Huánuco, Pillco Marca y Amarilis según edad- INEI

CIUDAD	EDAD	SUB TOTAL
Huánuco	20-50	46242
Pillco Marca	20-50	15314
Amarilis	20-50	41369
TOTAL		102 925

Fuente : Instituto Nacional de Estadística e Informática

Elaboración: Tesistas

3.4.2 Muestra. La muestra es una parte de la población lo cual será sometido a una observación científica con el propósito de obtener resultados válidos. Para el desarrollo de este proyecto de investigación se tomará en cuenta dos muestras que son: Los trabajadores de la empresa y clientes.

Para lo cual se aplicará la muestra poblacional; porque es una población pequeña de 43 personas que están operando en REAL HOTEL - Huánuco, las cuales serán tomados a todos los trabajadores por ser una población pequeña.

Además para los clientes se aplicó el tipo de muestreo probabilístico, con su variante muestreo por conglomerados que estuvo constituida por un total de 180 personas quienes cumplieron con la característica semejante, lo que consideramos las edades de 20 – 50 de todos los niveles socioeconómicos de Huánuco – Urbano; que comprenden los distritos Huánuco, Pillco Marca y Amarilis, las cuales eran tomados de manera al azar.

Cálculo de la muestra aplicando la fórmula.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

DONDE:

n: Tamaño de la muestra

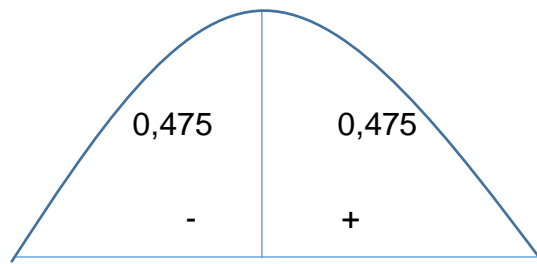
Z: Nivel de confianza 95%

p: Probabilidad de éxito 70% = 0,7

q: Probabilidad de fracaso 30% = 0,3

E: Error 5% = 0,05

NIVEL DE CONFIANZA= 95%/2 = 47,5%/100 = 0,475



$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,7) \cdot (0,3)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{(3,84) \cdot (0,21)}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,8064}{0,0025}$$

$$n = 322,56 \cong 323$$

Ajuste de la muestra.

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{(n-1)}{N}}$$

$$n_0 = \frac{323}{1 + \frac{(323-1)}{102925}}$$

$$n_0 = \frac{323}{1 + \frac{322}{102925}}$$

$$n_0 = \frac{323}{1.0031}$$

$$n_0 = \frac{323}{1,0063}$$

$$n_0 = 322.00 \cong 322 \text{ Personas.}$$

MUESTREO ESTRATIFICADO

Según Sánchez Carlessi (1984:98); menciona. El muestreo estratificado es empleado cuando se considera que una población posee subgrupos o estratos, que pueden presentar diferencias en las características que son sometidas a estudio como: edad, ocupación, zona de residencia, etc.

Para obtener la fracción para cada estrato se aplica la siguiente fórmula:

$$fh = \frac{n}{N}$$

$$fh = \frac{n}{N} = \frac{322}{102925} = 0,00312849$$

Para obtener el tamaño de las muestras (nh) de cada uno de los conglomerados, se aplica la siguiente fórmula: $nh = Nh \cdot fh$

TABLA N° 02

CLASIFICACIÓN DE MUESTREO POR ESTRATIFICADO

CIUDAD	EDAD	TAMAÑO DE LOS ESTRATOS (Nh)	FRACCIÓN DE ESTRATOS (fh)	TAMAÑO DE LA MUESTRA EN CADA ESTRATOS (nh)
Huánuco	20-50	46242	0.00312849	145
Pillco Marca	20-50	15314	0.00312849	48
Amarilis	20-50	41369	0.00312849	129
TOTAL		102925		322

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán durante el trabajo de campo, para el recojo de datos se mencionan los siguientes:

	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	APLICACIÓN/USO
1	Encuesta	Cuestionario	Trabajadores y clientes
2	Entrevista	Guía de entrevista	Gerente
3	Observación	Guía observacional	Investigadores

3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN

3.6.1 Técnicas de procesamiento de datos: Los datos recolectados en el presente trabajo de campo serán presentados a través de cuadros estadísticos frecuenciales y porcentuales.

3.6.2 Técnicas de presentación de datos: Los datos que han sido procesado serán representados en gráficos de barras y pasteles.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación de los resultados del trabajo de campo:

En este capítulo se presentan los resultados del procesamiento de datos en cuadros estadísticos, distribuidos en frecuencias y porcentajes, y luego graficados en barras compuestas, con el debido análisis e interpretación de resultados obtenidos para las dimensiones de la variable independiente.

Para la aplicación del cuestionario a los trabajadores se tomó en cuenta la muestra de 43 trabajadores del Real Hotel - Huánuco, a continuación, se presentan los cuadros estadísticos, gráficos compuestos y el análisis e interpretaciones correspondientes.

CUADRO N° 01

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PRIMERA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.

PREGUNTA	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Ha recibido Usted incentivos y/o reconocimientos durante el tiempo que viene laborando en el Real Hotel Huánuco?	8	18.6	35	81.4
TOTAL:	fi= 43		100%	

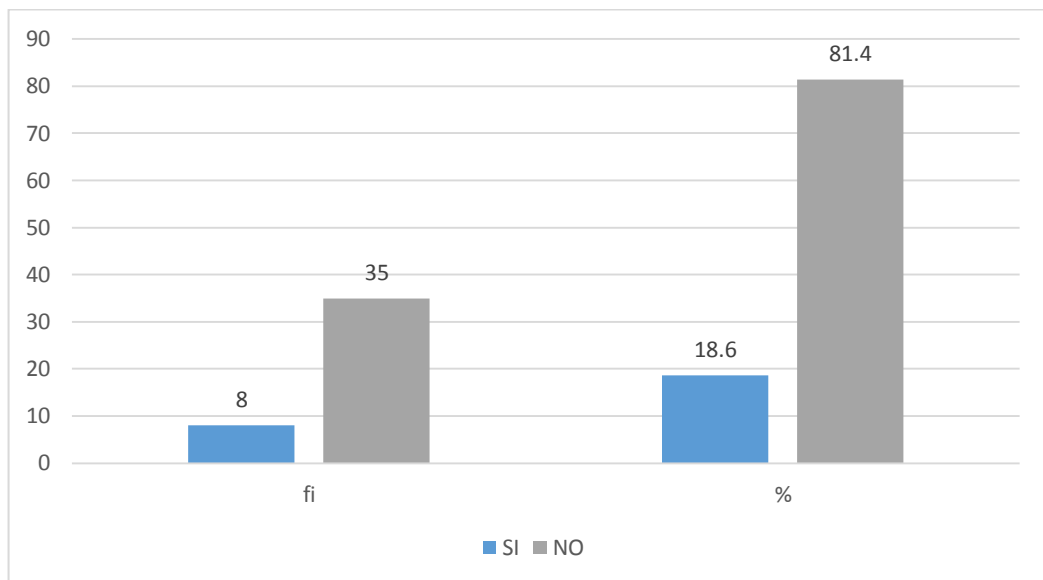
FUENTE : Cuestionario.
ELABORACIÓN : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

8 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 18.6% de la muestra, manifestaron que han recibido incentivos y/o reconocimientos durante el tiempo que vienen laborando y 35 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 81.4% de la muestra, manifestaron que no han recibido ningún incentivo y/o reconocimiento durante el tiempo que vienen laborando. Podemos concluir que la mayoría de los trabajadores no reciben incentivos y/o reconocimientos por parte de sus jefes o de la misma empresa, haciendo que se desmotiven en cuanto a sus funciones establecidas.

GRÁFICO Nº 01

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PRIMERA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.



FUENTE : Cuadro Nº 1.

ELABORACIÓN: Las investigadoras.

CUADRO N° 02

**RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA
SEGUNDA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS
TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.**

PREGUNTA	RESPUESTAS			
	NO		SI	
	fi	%	fi	%
¿Considera usted que dentro del Real Hotel brindan seguridad e higiene?	14	32.6	29	67.4
TOTAL:	fi= 43		100%	

FUENTE : Cuestionario.

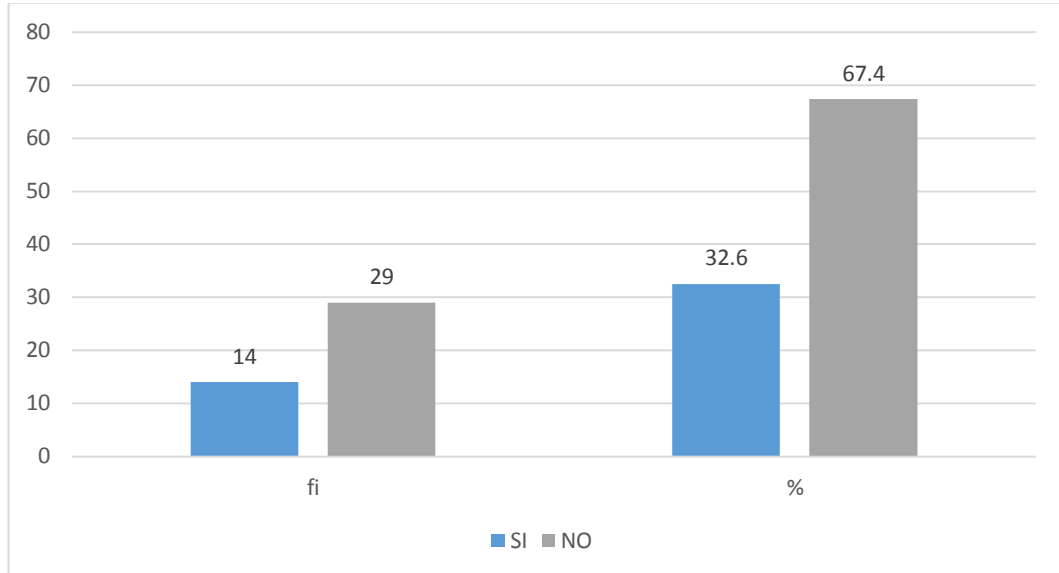
ELABORACIÓN : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

14 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 32.6% de la muestra, manifestaron que dentro de su trabajo no ofrecen buena higiene y seguridad y 29 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representan el 67.4% de la muestra, manifestaron que en su trabajo sí ofrecen seguridad e higiene. Podemos decir que la gran mayoría de los trabajadores del Real Hotel Huánuco dan fe de que se ofrece higiene y se sienten seguros.

GRÁFICO Nº 02

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA SEGUNDA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.



FUENTE : Cuadro Nº 2.
ELABORACIÓN : Las investigadoras.

CUADRO Nº 03

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA TERCERA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.

PREGUNTA	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Cree que en el Real Hotel se preocupan por el bienestar del personal?	23	53.5	20	46.5
TOTAL:	fi= 43		100%	

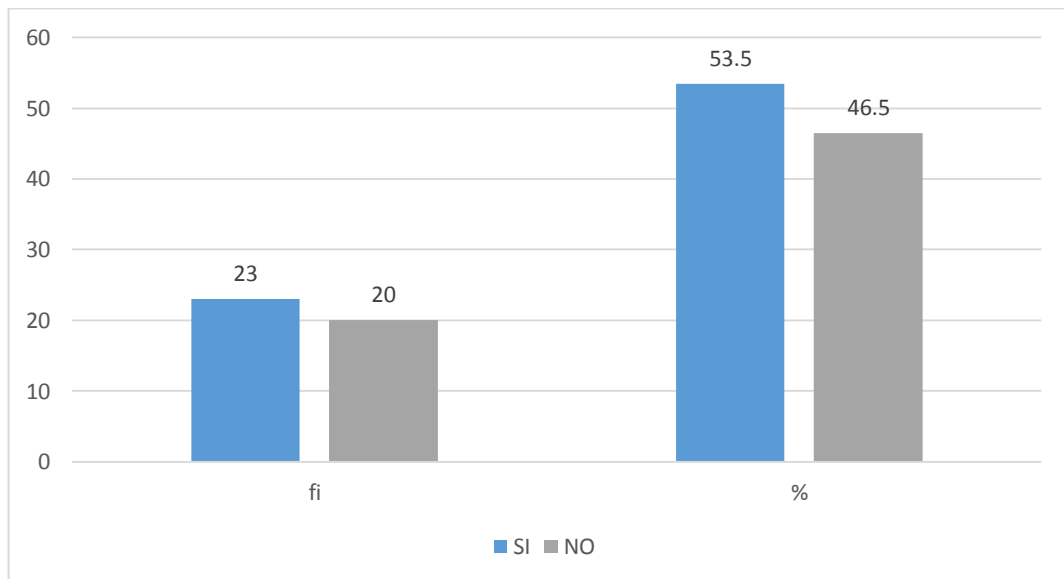
FUENTE : Cuestionario.
ELABORACIÓN : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

23 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 53.5% de la muestra, manifestaron que si se preocupan por el bienestar del personal y 20 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 46.5% de la muestra, manifestaron que no se preocupan por el bienestar del personal. Por el cual podemos concluir que casi la mayoría de los trabajadores se sienten bien trabajando en esta empresa y sienten la confianza de sus superiores.

GRÁFICO Nº 03

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA TERCERA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.



FUENTE : Cuadro Nº 3.
ELABORACIÓN: Las investigadoras.

CUADRO N° 04

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA CUARTA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.

PREGUNTA	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus funciones?	34	79.1	9	20.9
TOTAL:	fi= 43		100%	

FUENTE : Cuestionario.

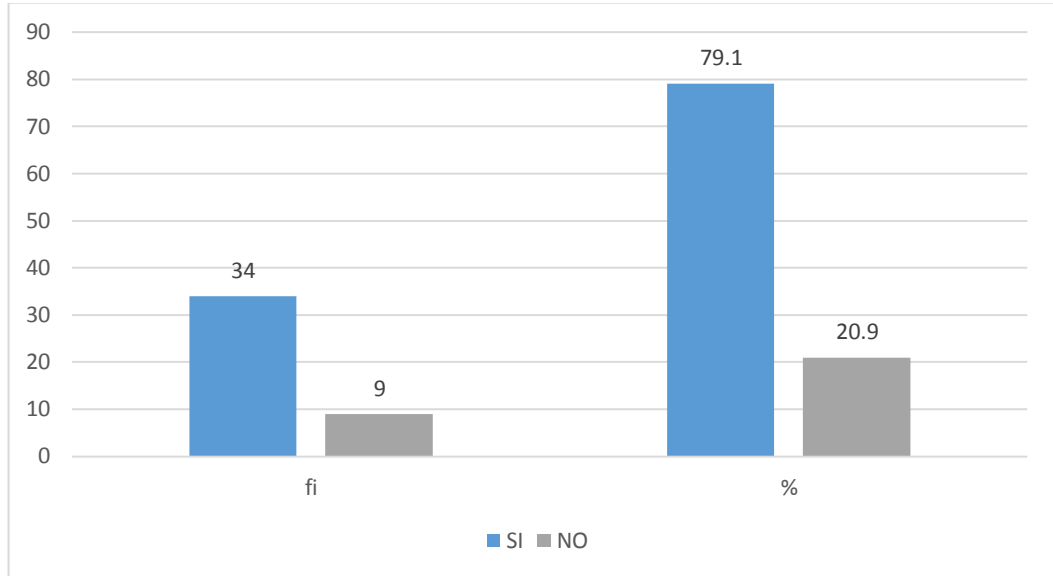
ELABORACIÓN : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

34 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 79.1% de la muestra, manifestaron que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus funciones y 9 trabajadores del Real hotel Huánuco que representa el 20.9% de la muestra, manifestaron que el ambiente de trabajo no es propicio para desarrollar sus funciones. Podemos concluir que la gran mayoría de los trabajadores del Real Hotel Huánuco cuentan con un ambiente adecuado para la realización de sus funciones sin tener problemas con los espacios ya que están divididos por áreas teniendo una satisfacción en el trabajo.

GRÁFICO Nº 04

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA CUARTA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.



FUENTE : Cuadro Nº 4.
ELABORACIÓN: Las investigadoras.

CUADRO Nº 05

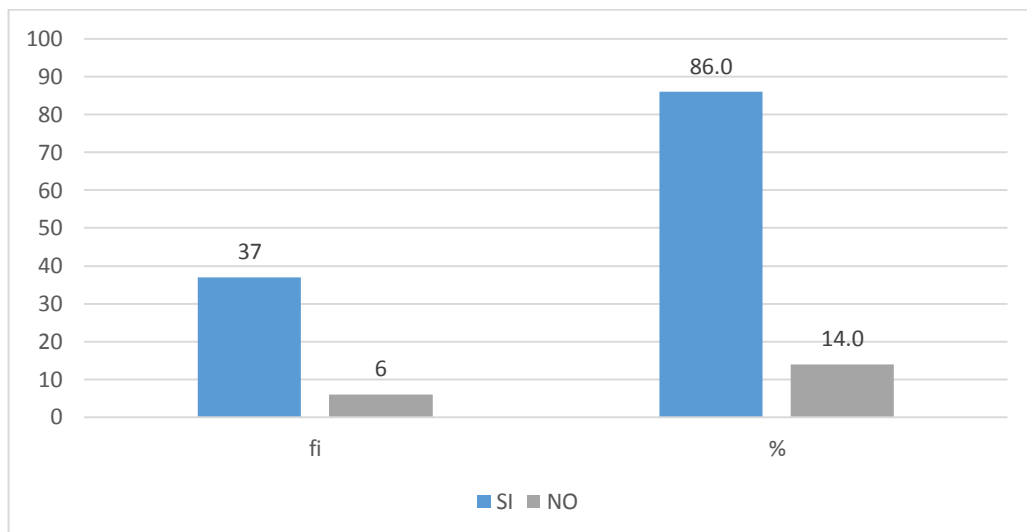
RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA QUINTA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.

PREGUNTA	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Cree que su puesto de trabajo le genera estrés?	37	86	6	14
TOTAL:	fi= 43		100%	

FUENTE : Cuestionario.
ELABORACIÓN : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

37 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 86% de la muestra, manifestaron que su puesto de trabajo si les genera estrés, mientras el 14% de la muestra, manifestaron que no se sienten estresados. Podemos decir que en gran parte los trabajadores del Real Hotel Huánuco sienten que su puesto de trabajo es realmente estresante.

GRÁFICO Nº 05**RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA QUINTA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.**

FUENTE : Cuadro Nº 5.

ELABORACIÓN: Las investigadoras.

CUADRO N° 06

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA SEXTA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.

PREGUNTA	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Usted se siente estimado en su lugar de trabajo?	18	41.9	25	58.1
TOTAL:	fi= 43		100%	

FUENTE : Cuestionario.

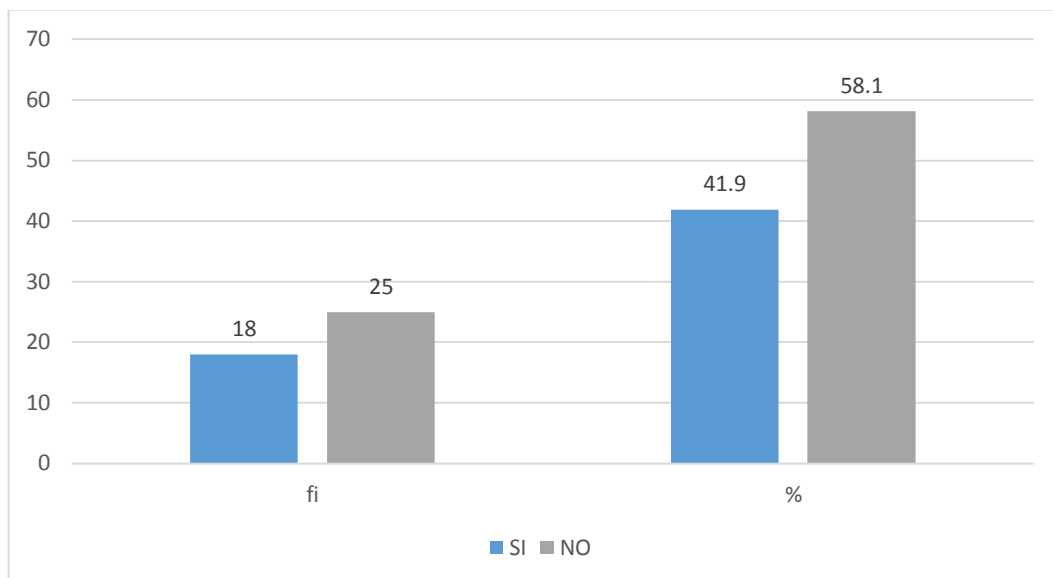
ELABORACIÓN : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

18 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 41.9% de la muestra, manifestaron que si se sienten estimados en su lugar de trabajo y 25 trabajadores del Real hotel Huánuco que representa el 58.1% de la muestra, manifestaron que no se sienten estimados. Por el cual podemos concluir que más de la mitad de los trabajadores no sienten que la empresa sienta interés por su bienestar, de esta manera se sienten desmotivados y no dan un buen resultado.

GRÁFICO Nº 06

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA SEXTA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.



FUENTE : Cuadro Nº 6.
ELABORACIÓN: Las investigadoras.

CUADRO Nº 07

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA SÉPTIMA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.

PREGUNTA	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Cree Ud. que la comunicación dentro de su área de trabajo funciona correctamente?	12	27.9	31	72.1
TOTAL:	fi= 43		100%	

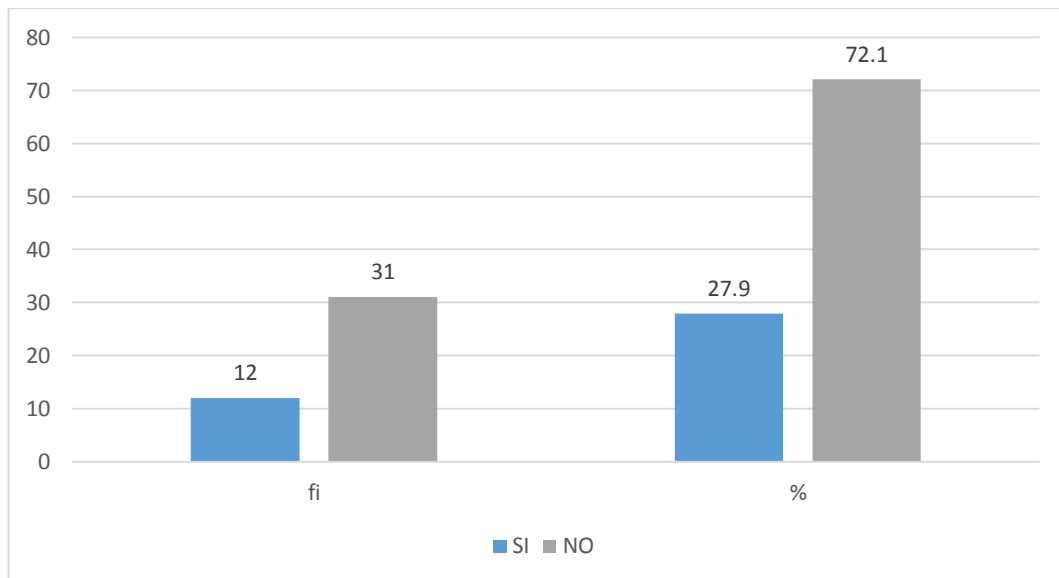
FUENTE : Cuestionario.
ELABORACIÓN: Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

12 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 27.9% de la muestra, manifestaron que la comunicación dentro de su área de trabajo funciona correctamente y 31 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 72.1% de la muestra, manifestaron que no funciona correctamente la comunicación en su área de trabajo. Podemos concluir que la gran mayoría de trabajadores no tiene una comunicación fluida entre compañeros imposibilitando así un buen trabajo en equipo y un crecimiento en el ámbito laboral.

GRÁFICO Nº 07

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA SÉPTIMA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.



FUENTE : Cuadro Nº 7.

ELABORACIÓN: Las investigadoras.

CUADRO N° 08

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA OCTAVA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.

PREGUNTA	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Considera que el Real Hotel tiene en cuenta las opiniones o sugerencias de los empleados?	13	30.2	30	69.8
TOTAL:	fi= 43		100%	

FUENTE : Cuestionario.

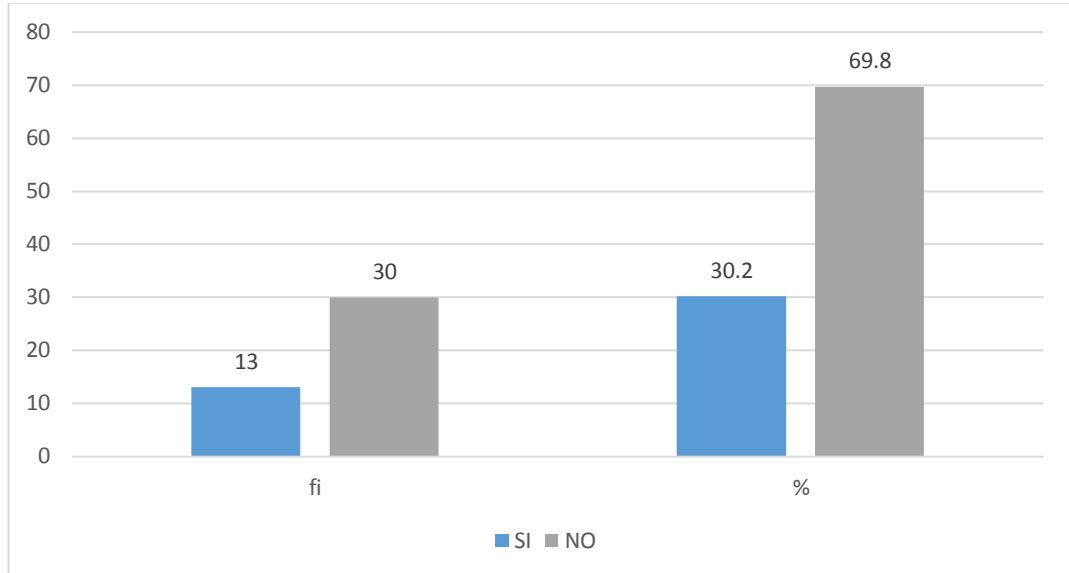
ELABORACIÓN : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

13 trabajadores del Real Hotel que representa el 30.2% de la muestra, manifestaron que si se cuenta con la opiniones o sugerencias de los empleados y 30 trabajadores del Real hotel Huánuco que representa el 69.8% de la muestra, manifestaron que no se toma en cuenta las opiniones o sugerencias de los empleados. Podemos decir que la mayoría de los empleados están de acuerdo que no se les pregunta o no toman en cuenta sus opiniones para la toma de decisiones que pueda presentar en ese entonces la empresa.

GRÁFICO Nº 08

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA OCTAVA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.



FUENTE : Cuadro Nº 8.
ELABORACIÓN: Las investigadoras.

CUADRO Nº 09

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA NOVENA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.

PREGUNTA	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Recibe constantes capacitaciones por parte del Real Hotel Huánuco?	15	34.9	28	65.1
TOTAL:	fi= 43		100%	

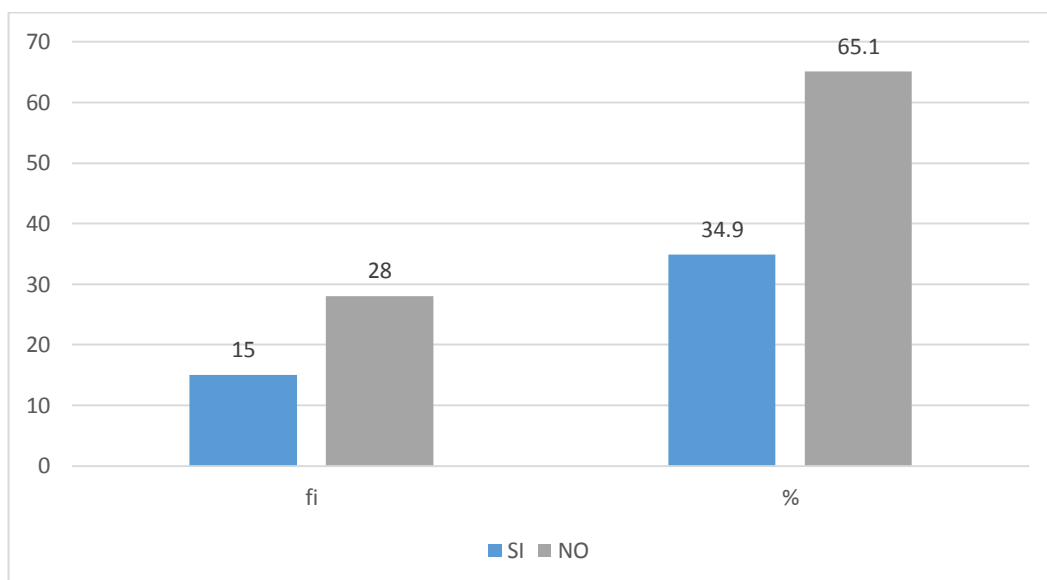
FUENTE : Cuestionario.
ELABORACIÓN : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

15 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 34.9% de la muestra, manifestaron que reciben constantes capacitaciones por parte de la empresa y 28 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 65.1% de la muestra, manifestaron que no reciben constantes capacitaciones por parte de la empresa donde laboran. Podemos concluir que la gran mayoría de trabajadores se quejan por no recibir constantes capacitaciones. La empresa debería tomar más en cuenta a sus empleados ya que gracias a la capacitación podrían tener un mejor desenvolvimiento y un eficaz resultado en su trabajo.

GRÁFICO Nº 09

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA NOVENA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.



FUENTE : Cuadro Nº 9.

ELABORACIÓN: Las investigadoras.

CUADRO Nº 10

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA DÉCIMA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.

PREGUNTA	RESPUESTAS			
	SI		NO	
	fi	%	fi	%
¿Cree usted que se siente motivado en su área de trabajo?	17	39.5	26	60.5
TOTAL:	fi= 43		100%	

FUENTE : Cuestionario.

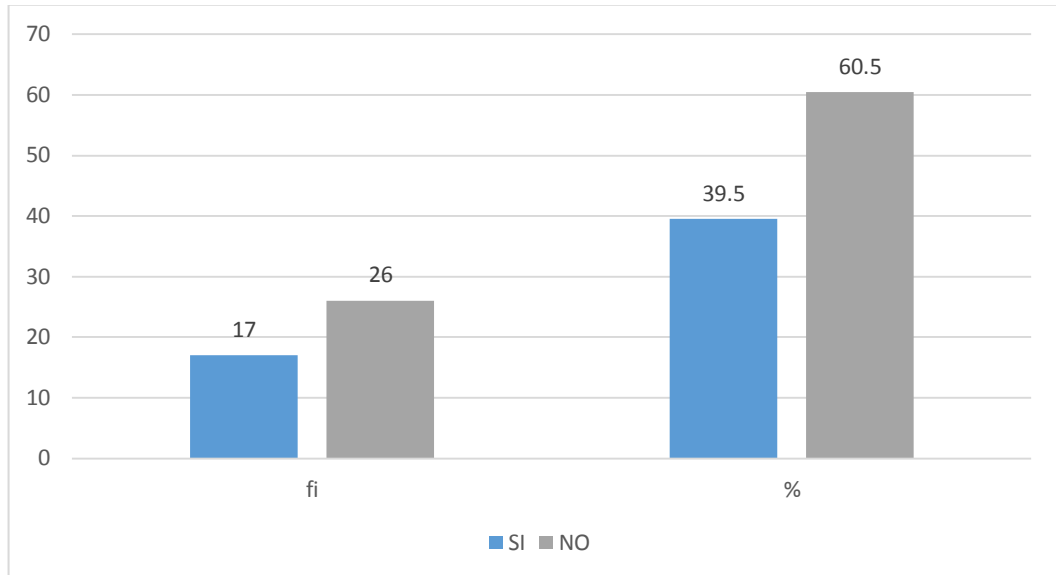
ELABORACIÓN : Las investigadoras.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

17 trabajadores del Real hotel Huánuco que representa el 39.5% de la muestra, manifestaron que se sienten motivados en el trabajo que desempeñan y 26 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 60.5% de la muestra, manifestaron que no se sienten motivados en su área de trabajo. Podemos decir que la mayoría de los trabajadores no están motivados y esto hace que no se sientan parte de la empresa y no pudiendo desempeñar correctamente sus funciones y aportar nuevas ideas.

GRÁFICO N° 10

RESPUESTAS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA DÉCIMA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL DE HUÁNUCO 2017.



FUENTE : Cuadro N° 10.

ELABORACIÓN: Las investigadoras.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

En este capítulo se presenta la discusión de los resultados, para lo cual se tomaron como base los resultados que se obtuvieron durante el trabajo de campo, para contrastarlo y confrontarlo con las bases teóricas, con los antecedentes y con las hipótesis de la mencionada investigación, las mismas que se detallan a continuación.

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LAS CONCLUSIONES DE LOS ANTECEDENTES.

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 02 del presente trabajo de investigación demuestran que el 32.6% de los trabajadores del Real Hotel Huánuco, manifestaron que en su trabajo se preocupan por el bienestar del personal, podemos concluir que la gran mayoría de los trabajadores del Real Hotel Huánuco manifiestan que ellos mismos resuelven sus problemas y que la empresa no se preocupa por darles la confianza que ellos necesitan; Contrastando con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: “Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales” en el año 2010 – Madrid. Que textualmente señala: El investigador llegó a las

siguientes conclusiones: La investigadora llego a las siguientes conclusiones: “Son las variables de motivación y las demandas cognitivas percibidas en el entorno laboral, las que juegan un rol importante (aunque comedido, en el caso de la presente investigación) a la hora de determinar el nivel de rendimiento de los vigilantes de seguridad”

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 06 del presente trabajo de investigación demuestran que el 41.9% de la muestra, manifestaron que se sienten estimados en su lugar de trabajo. Podemos concluir que casi la mayoría de los trabajadores no están a gusto de trabajar en Real Hotel Huánuco por el trato que reciben, desmotivándoles a dar un buen resultado; contrastando con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: Relación entre motivación laboral y desempeño apasionado. Que textualmente señala: El investigador llego a las siguientes conclusiones: “De este modo, se espera contar con la información suficiente para afirmar alguna de las siguientes opciones: a) Existe correlación positiva entre la Motivación Laboral y el Desempeño Apasionado. b) Existe correlación negativa entre la Motivación Laboral y el Desempeño Apasionado. c) No se constata la existencia de correlación entre la Motivación Laboral y el Desempeño Apasionado.

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 05 del presente trabajo de investigación demuestran que el 86% de la muestra, manifestaron que su tiempo de trabajo le genera estrés. Podemos decir que en gran parte los trabajadores del Real Hotel Huánuco se sienten estresados por el tiempo que trabajan, con la primera conclusión del trabajo de investigación titulado: “El desempeño laboral de los vendedores de la empresa comercial FELIX y su relación con el comportamiento de compra del consumidor Huánuco 2014. “Un buen desempeño laboral trae consigo buenos resultados como satisfacción del trabajador, satisfacción del cliente, incremento de productividad y satisfacción de todos los miembros de la organización”

Los resultados obtenidos en el cuadro N° 10 del presente trabajo de investigación demuestran que el 39.5% de la muestra, manifestaron que el trabajo les permite desarrollar sus habilidades. Podemos decir que la mayoría de los trabajadores no están desarrollando correctamente sus habilidades porque no se sienten motivados por ende no pueden desempeñar correctamente sus funciones y aportar nuevas ideas a la empresa; contrastando con la cuarta conclusión del trabajo de investigación titulado: “La motivación y el desempeño laboral en los empleados de la pollería “SAN FELIPE” de la ciudad de Huánuco”, en el año

2013”, que textualmente señala: “Está comprobado teórica y estadísticamente que la motivación del personal de la pollería “San Felipe”, es buena y por ende incide en el desempeño laboral, razón por el cual sienten interés por mejorar su trabajo en un 81.9%, lo mismo que fue corroborado con los resultados del cuadro N° 06.

5.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LAS BASES TEÓRICAS.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 01 en el capítulo de resultados, evidencian que el 18.6% de los trabajadores de Real hotel - Huánuco, manifestaron que han recibido incentivos y/o reconocimientos durante el tiempo que vienen laborando del Real Hotel Huánuco.

Contrastando con la teoría de IBAÑES MACHICAO, Mario. **Obra:** “Administración de recursos humanos en la empresa”. La teoría tradicional de la motivación se basa en el supuesto de que el dinero sea el motivador principal. Sobre la base de esta suposición, las recompensas económicas, como incentivos financieros, guardan relación directa con el desempeño, pues se cree que, si la recompensa es suficiente, los trabajadores producirán más.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 04 en el capítulo de resultados, evidencian que el 79.1% de la muestra, manifestaron que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus funciones.

IDALBERTO CHIAVENATO (2009 – 296) en su libro Relaciones Laborales. Se refiere a las actividades de Relaciones Humanas asociadas al trato y a los movimientos de los colaboradores dentro de la organización. Son las relaciones internas y las dimensiones disciplinarias también representan aspectos cruciales de estas relaciones internas. Sin embargo el área de recursos humanos de la organización con sus colaboradores en cuestiones como ascensos, transferencias, separaciones por jubilación y dimensiones. La disciplina actúa en la retaguardia como función de staff, es decir como asesoría interna, y delega a los gerentes y supervisores la responsabilidad de línea respecto de las prácticas cotidianas de recursos humanos. Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación en el sentido que se podría considerarse que si el trabajador tiene buen trato tanto como de jefes y los subordinados y lo es el beneficioso para el Real Hotel – Huánuco.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 09 en el capítulo de resultados, evidencian que el 65.1% de la muestra, manifestaron que no reciben constantes capacitaciones por parte de la empresa donde laboran. “MARIO IBAÑEZ MACHICAO. En su libro Relaciones Humanas “Define la capacitación como; se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planteado, sistemática y organizada que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y aptitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña. Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación en el sentido que, sí los trabajadores los trabajadores serian capacitados frecuentemente conocerían mejor sus funciones y tendrían en claro lo que deben de realizar en los días de trabajo.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 03 en el capítulo de resultados, 53.5% de la muestra, manifestaron que si se fomenta el compañerismo y la unión entre los colaboradores. BEREAU S.L en su libro Relaciones Interpersonales sostiene que, Son un conjunto de hábitos (a

nivel de conductas, pero también de pensamientos y emociones), que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos. Esta cita corrobora con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación en el sentido que las amistades pueden influir positiva o negativamente en las horas de trabajo.

5.3. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LA HIPÓTESIS GENERAL Y LAS ESPECÍFICAS

En cuanto a la contrastación de los resultados del trabajo de campo con la hipótesis general el cual menciona que la motivación se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Real Hotel Huánuco- 2017 en el que se realizó una encuesta a los trabajadores; es nula, puesto que en el (cuadro 10) se muestra que el 39.5% de la muestra, manifestaron que se sienten motivados en el trabajo que desempeñan y el 60.5% de la muestra, manifestaron que no se sienten motivados en su área de trabajo. Podemos decir que la mayoría de los trabajadores NO están motivados y esto hace que no se sientan identificados con la empresa y no pudiendo lograr un óptimo desempeño laboral.

Para la primera hipótesis específica, podemos decir que es negativa; ya que se menciona que la motivación por medio de las relaciones laborales se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Real Hotel - Huánuco 2017, según el resultado de campo en el (cuadro 07) el 27.9% de la muestra, manifestaron que la comunicación dentro de su área de trabajo funciona correctamente, mientras que el 72.1% de la muestra, manifestaron que no tiene una comunicación eficiente en su área de trabajo. Podemos deducir que la gran mayoría de trabajadores no tiene una comunicación fluida entre compañeros debilitando así las relaciones laborales el cual no es benéfico en contribuir a un buen desempeño laboral.

En cuanto a la segunda hipótesis específica que menciona que la motivación por medio de la necesidad se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Real Hotel – Huánuco 2017; es negativa, según el (cuadro 01) los resultados de campo el 18.6% de la muestra, manifestaron que han recibido incentivos y/o reconocimientos durante el tiempo que vienen laborando y el 81.4% de la muestra, manifestaron que no han recibido ningún incentivo y/o reconocimiento durante el tiempo que vienen laborando. Podemos concluir que la mayoría de los trabajadores no reciben incentivos y/o reconocimientos por

el cual la empresa no está atendiendo la necesidad de hacer sentir reconocidos sus trabajadores, haciendo que se desmotiven en cuanto a sus funciones establecidas y por consiguiente el desempeño laboral no sea óptima.

La tercera hipótesis específica menciona que la motivación por medio de las capacitaciones se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Real Hotel – Huánuco 2017; es negativa, analizando los resultados de campo menciona que el 34.9% de la muestra, manifestaron que reciben constantes capacitaciones por parte de la empresa y 28 trabajadores del Real Hotel Huánuco que representa el 65.1% de la muestra, manifestaron que no reciben constantes capacitaciones por parte de la empresa. Podemos concluir que la gran mayoría de trabajadores se quejan por no recibir constantes capacitaciones. La empresa debe tomar en cuenta las incomodidades de los trabajadores porque es perjudicial para el desempeño laboral.

Luego de haber realizado la contrastación de las hipótesis podemos concluir que NO existe una adecuada estrategia de motivación hacia el personal, lo cual es perjudicial para la empresa debido a que el desempeño laboral es bajo y la labor de los trabajadores no es eficiente, porque la empresa no está dando las facilidades correspondientes para que su personal sea productivo.

CONCLUSIONES

1. La motivación se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco, situación que se evidencia en el cuadro N° 10.
2. La motivación por medio de las relaciones laborales se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco, situación que se evidencia en el cuadro N° 7.
3. La motivación por medio de la necesidad se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco, situación que se evidencia en el cuadro N°6.
4. La motivación por medio de la capacitación se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco, situación que se evidencia en el cuadro N° 9.

SUGERENCIAS

1. El gerente del Real Hotel Huánuco debería implementar nuevas formas de motivación para su personal teniendo en cuenta que es importante para lograr un buen desempeño laboral de sus trabajadores.
2. El Gerente del Real Hotel Huánuco debe priorizar la comunicación entre sus colaboradores y tomar en cuenta sus opiniones y sugerencias para obtener un desempeño laboral óptimo.
3. El Gerente del Real Hotel Huánuco debe tomar en cuenta que un ambiente apropiado de trabajo genera un bienestar en sus colaboradores y así estaría garantizando un buen desempeño laboral.
4. Se sugiere seguir implementado métodos de capacitaciones dentro del Real Hotel Huánuco para seguir obteniendo resultados positivos, de ello dependerá un buen servicio al cliente, ya que es uno de los primeros hoteles donde los turistas se hospedan constantemente al llegar a nuestra ciudad.

BIBLIOGRAFÍA

SÁNCHEZ CARLESSI (1984) Metodología de la investigación. Editorial Trillas. Séptima edición. País México.

GREGORIO FINGERMANN (1979) Relaciones.: fundamentos psicológicos y sociales Editorial volk.S.A, segunda edición. Argentina

IBAÑES MACHICAO, Mario (2007) “Administración de recursos humanos en la empresa”. Editorial: San marcos E.I.R.L. segunda edición. Lima – Perú.

IDELBERTO CHIAVENATO. (2009). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Editores SA. DE C.V. Novena edición .Rio de Janeiro Brasil.

GREGORIO FINGERMANN (1979) Relaciones humanas: fundamentos psicológicos y sociales Editorial volk.S.A, segunda edición. Argentina

ABRAHAM MASLOW (2003) Psicología de la motivación Editorial bolhg, tercera edición – México.

DIEGO JORGE GONZALES SERRA (2008) Psicología de la motivación Editorial lavana. Segunda edición – argentina

DAVID ROOS (2013) Administración de recursos humanos

Edición primera Editorial. Diseños e impresiones AF, S.A. de C.V Primera edición - México

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO



ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO

1. ¿Ha recibido Usted incentivos y/o reconocimientos durante el tiempo que viene laborando en el Real Hotel Huánuco?
2. ¿Considera usted que dentro del Real Hotel brindan seguridad e higiene?
3. ¿Cree que en el Real Hotel se preocupan por el bienestar del personal?
4. ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus funciones?
5. ¿Cree que su puesto de trabajo le genera estrés?
6. ¿Usted se siente estimado en su lugar de trabajo?
7. ¿Cree Ud. que la comunicación dentro de su área de trabajo funciona correctamente?
8. ¿Considera que el Real Hotel tiene en cuenta las opiniones o sugerencias de los empleados?
9. ¿Recibe constantes capacitaciones por parte del Real Hotel Huánuco?
10. ¿Cree usted que se siente motivado en su área de trabajo?

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL REAL HOTEL HUÁNUCO PERÍODO 2017.

TESISTAS:

- Anaya Aira, Merly Gilda.
- Bustillos Leandro, Emely.
- De La Cruz Portalatino, Uncaria Verenice.

ID	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
GENERAL	P_G: ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral del REAL HOTEL – Huánuco?	O_G. Determinar de qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL - Huánuco.	H_i: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del REAL HOTEL - Huánuco.	INDEPENDIENTE LA MOTIVACIÓN	RELACIONES LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones internas. • Seguridad e higiene. • Bienestar del personal. • Prestaciones al trabajador • Servicio social. • Habilidades sociales • Factores condicionantes del estrés. • Tipos de estrés • Consecuencias del estrés • Estrés en el puesto de trabajo. • Estrés y rendimiento laboral. • Autorrealización en el trabajo
ESPECÍFICOS	P_{E1}: ¿Cómo se relaciona la motivación por medio de las relaciones laborales con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL - Huánuco?	O_{E1}. Conocer cómo se relaciona la motivación por medio de las relaciones laborales con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.	H₁₁: La motivación por medio de las relaciones laborales se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco.			
	P_{E2}. ¿Qué relación tiene la motivación por medio de necesidad con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL - Huánuco?	O_{E2}: Analizar qué relación tiene la motivación por medio de las necesidades con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco	H₁₂: La motivación por medio de la capacitación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco			NECESIDAD

	<p>P₁₃: ¿De qué manera la motivación por medio de la capacitación del personal se relaciona con el desempeño laboral del REAL HOTEL - Huánuco?</p>	<p>Huánuco.</p> <p>O_{E3}: Evaluar de qué manera la motivación por medio de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL - Huánuco.</p>	<p>H₁₃: La motivación por medio de la capacitación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del REAL HOTEL - Huánuco.</p>		<p>CAPACITACION DEL PERSONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transmisión de información. Desarrollo de habilidades. • Desarrollo de conceptos. • Desarrollo o modificación de actitudes.
				<p>DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>EFICIENTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para hacer su trabajo de forma oportuna. • Adecuado clima de trabajo. • Atención al cliente en el momento y horario establecido. • Tiempo mínimo de espera para cumplir con su trabajo.
					<p>INEFICIENTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incapacidad para hacer su trabajo de forma inoportuna. • Inadecuado clima de trabajo. • No hay atención al cliente en el momento y horario establecido. • Demasiado tiempo de espera para cumplir con su trabajo.