

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICA

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y MOTIVACIÓN, DEL GRUPO DE
HOTELES 2 ESTRELLAS EL DORADO SAN VICENTE DE CAÑETE
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Joel Yactayo Cárdenas

ASESOR

Mg. Merly La Torre García

ORCID: 0000-0002-7742-5256

<https://orcid.org/0000-0002-7742-5256>

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

CAÑETE, PERÚ

2023

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y MOTIVACIÓN, DEL GRUPO DE HOTELES 2 ESTRELLAS EL DORADO SAN VICENTE DE CAÑETE

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%

AUTORIDADES UNIVERSITARIA

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora Académica

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrectora de Investigación

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

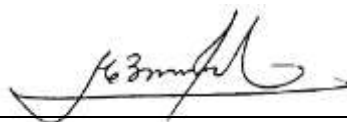
Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín

Secretaria General

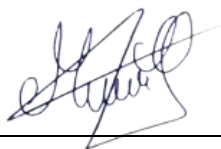
VISTO DEL JURADO



Mg. Palacios Rodríguez Jesús
Presidente



Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio
Secretario



Mg. La Torre García Merly Jacquelyn
Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Mg, La Torre García Merly Jacquelyn con DNI N° 42321800 como asesora del trabajo de investigación “CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y MOTIVACIÓN DEL GRUPO DE HOTELES 2 ESTRELLAS EL DORADO SAN VICENTE DE CAÑETE” desarrollada por el bachiller Yactayo Cárdenas Joel .con DNI N° 76083400, egresado del programa de estudios de Administración considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Mg. La Torre García Merly Jacquelyn
Asesor (a)

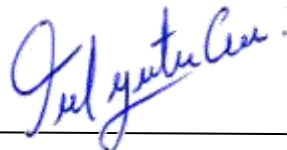
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Joel Yactayo Cárdenas con DNI 76083400 egresado del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de ciencias administrativas y económicas, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y MOTIVACIÓN DEL GRUPO DE HOTELES 2 ESTRELLAS EL DORADO SAN VICENTE DE CAÑETE”, el cual consta de un total de 126 páginas, en las que se incluye 26 tablas y más un total de 35 páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 19%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Autor



DNI: 76083400

Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 28 días del mes de agosto del 2023, siendo las 10:30 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: _____

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller YACTAYO CARDENAS JOEL

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y MOTIVACIÓN, DEL GRUPO DE HOTELES 2 ESTRELLAS EL DORADO SAN VICENTE DE CAÑETE.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO

por

UNANIMIDAD

(Aprobado o desaprobado (**))

(En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))

emitiéndose el calificativo final de

DIECISIETE

17

(Letras)

(Números)

Siendo las 11:30 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Mg. Palacios Rodríguez Jesús

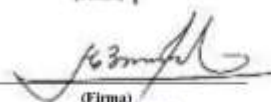
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) (DNI: 41639320)



(Firma)

Secretario: Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) (DNI: 16459970)



(Firma)

Vocal: Mg. La Torre García Merly Jacquelyn

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres) (DNI: 42321800)



(Firma)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) **Mayoría:** Dos miembros del jurado aprueban; **Unanimidad:** todos los miembros del jurado aprueban; **Grado de excelencia:** promedio 19 a 20

**FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL
DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Moche, 28 de septiembre 2023

A: Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo Nosotros (as)

Yactayo Cárdenas Joel

Autor (es) de la investigación titulada:

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y MOTIVACIÓN, DEL GRUPO DE HOTELES 2
ESTRELLAS EL DORADO SAN VICENTE DE CAÑETE

Sustentada y aprobada el 28 de agosto del 2023 para optar el Grado Académico/ Título
Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CEDO LOS DERECHOS a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título

Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de acceso	Descripción del Acceso	Marcar con X
ABIERTO	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	X
RESTRINGIDO	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	

OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

CC-BY: Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	
CC-BY-SA: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	X
CC-BY-ND : Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	
CC-BY-NC: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	
CC-BY-NC-SA: Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	
CC-BY-NC-ND: Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	

Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: Joel Yactayo Cárdenas

DNI: 76083400

Teléfono celular: 922367475

Email: joel.yactayo.cardenas@hotmail.com

Firma

A handwritten signature in blue ink, reading "Joel yactayo Cardenas." The signature is written in a cursive style with a horizontal line underlining the name.

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido tener tener la salud y vida a mí y mi familia quienes se esfuerzan cada día mucho por mí. A nuestra madre la Virgen de la nube, quien nos ilumina Y guía cada día, por darme la salud, la vida y la fortaleza de seguir adelante para obtener el grado de licenciado en ciencias administrativas.

Joel, Yactayo Cárdenas

AGRADECIMIENTO

A mis padres, Adelina y Inocente,
quienes me muestran su apoyo día
a día y son mi mayor motivo para
seguir adelante, para así poder
llegar a cumplir mis metas

INDICE

AUTORIDADES UNIVERSITARIA	ii
APROBACIÓN DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	xi
INDICE	xii
INDICE DE TABLAS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRAC	xvii
Capítulo I. PROBLEMA DE INVESTIGACION	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Formulación de objetivos	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales	8
2.2 Bases teóricas científicas	10
2.2.1 Variable Capacitación	10
2.2.1.1 Definición	10
2.2.1.2 Importancia	11
2.2.1.3 El Proceso de Capacitación para su desarrollo	11
2.2.1.4 Métodos y Técnicas	12
2.2.1.5 Métodos de capacitación y desarrollo	13
2.2.1.6 Técnicas de capacitación	14
2.2.1.7 Técnicas para el diagnóstico de las necesidades	16

2.2.1.8 Propósitos de la capacitación.....	16
2.2.1.10. Beneficios de la capacitación	19
2.2.1.11. Beneficios para la organización y los trabajadores	19
2.2.1.12. La evaluación del desempeño.....	19
2.2.1.13. Importancia de la comunicación.....	19
2.2.2. Variable motivación	20
2.2.2.1. Definición	20
2.2.2.2. Teoría de la Motivación de Herzberg	20
2.2.2.2.1. Motivación Intrínseca	21
2.2.2.2.2. Motivación extrínseca.....	22
2.2.2.3. Teoría de las necesidades de Maslow	23
2.2.2.4. Teoría de la motivación de McClelland	24
2.2.2.5. Importancia de la Motivación.....	25
2.2.2.6. Tipos de motivación	26
2.2.2.7. Proceso de la motivación.....	27
2.3 Definición de términos básicos.....	28
2.3.1. Las Mypes	28
2.3.2. Definición Hotel	28
2.3.3. Tipos de Alojamientos.....	29
2.3.3.1 Clasificación	29
2.3.4. Hotel 2 estrellas según Mincetur	30
2.4 Formulación de hipótesis.....	31
2.4.1 Hipótesis	31
2.5 Operacionalización de variables y definición conceptual	32
Capítulo III: METODOLOGÍA.....	33
3.1 El tipo de investigación	33
3.2 Método de investigación.....	33
3.3 Diseño de investigación.....	33
3.4 Población y muestra	33
3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	34
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	35
3.7 Ética investigativa.....	37
Capítulo IV: RESULTADOS	38

4.1 Presentación y análisis de resultados.....	38
4.2 Prueba de hipótesis	51
4.3 Discusión de resultados	52
Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	66
5.1 Conclusiones.....	66
5.2 Sugerencias.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	74
Anexo 1: Instrumentos de medición.....	74
Anexo 2: Ficha técnica	78
Anexo 3: Validez y fiabilidad de instrumentos	80
Anexo 4: Base de datos	97
Anexo 5: Matriz de consistencia	99
Anexo 6: Carta de Autorización y ficha RUC.....	101
Anexo 7: Evidencia de la recolección de datos	108

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Alfa de Cronbach, variable capacitación del personal	38
Tabla 2 Alfa de Cronbach, variable motivación	38
Tabla 3 Relación entra la capacitación con la motivación de los trabajadores.	38
Tabla 4 Nivel de las dimensiones de la capacitación	39
Tabla 5 Nivel de las dimensiones de la motivación	39
Tabla 6 Tabla cruzada de las variables capacitación del personal y motivación.....	40
Tabla 7 Tabla cruzada del diagnóstico de las necesidades con la motivación	41
Tabla 8 Tabla cruzada del diseño didáctico con la motivación	42
Tabla 9 Tabla cruzada de la validación con la motivación.....	43
Tabla 10 Tabla cruzada de la implementación con la motivación.....	44
Tabla 11 Tabla cruzada de la evaluación con la motivación	45
Tabla 12 Análisis de los niveles de las dimensiones de la variable independiente	46
Tabla 13 Análisis de los niveles de las dimensiones de la variable dependiente	47
Tabla 14 Relación entre el diagnóstico de las necesidades, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación	47
Tabla 15 Relación entre el diseño didáctico, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación.....	48
Tabla 16 Relación entre la validación, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación	49
Tabla 17 Relación entre la implementación, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación.....	49
Tabla 18 Relación entre la evaluación, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación	50
Tabla 19 Prueba de normalidad de las variables	50
Tabla 20 Relación entre la variable, capacitación del personal con la motivación	51
Tabla 21 DIMENSION 1: Diagnóstico de las necesidades	59
Tabla 22 DIMENSION 2: Diseño didáctico.....	59
Tabla 23 DIMENSIÓN 3: Validación	60
Tabla 24 DIMENSION 4: Implementación.....	61
Tabla 25 DIMENSION 5: Evaluación.....	62
Tabla 26 DIMENSIÓN 6: Motivación extrínseca	63

RESUMEN

En la investigación se procedió a plantear el siguiente problema ¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y la motivación del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete? Teniendo como objetivo general, Determinar la relación entre la capacitación del personal y la motivación del personal del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete. El tipo de investigación fue cuantitativo de tipo correlacional, método deductivo, de diseño transversal, no experimental, se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de 50 ítems, la población y muestra estuvo conformada por 25 Trabajadores del Grupo de Hoteles 2 Estrellas, El Dorado. Los resultados obtenidos en la investigación de la variable capacitación del personal, el 48% de trabajadores señalaron que es deficiente, mientras que el 28% considera que es regular y el 24% opino que es óptimo y en cuanto a la motivación el 56% de Trabajadores, señalaron que es regular, mientras que el 28% considera que es óptimo y el 16% opino que es deficiente. Llegando a la conclusión que entre la Capacitación del Personal y la Motivación del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete, existe una relación positivamente de manera considerable, siendo la correlación $r = ,623$ con una significancia de $(p = ,001)$ atestiguando que la relación es significativa, por la cual se procedió a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras claves: capacitación del personal, motivación.

ABSTRAC

The research proceeded to pose the following problem: What is the relationship between staff training and motivation in the 2-star hotel group, el dorado, San Vicente de Cañete? The general objective was to determine the relationship between staff training and staff motivation in the 2-star hotel group, El Dorado, San Vicente de Cañete. The type of research was quantitative of correlational type, deductive method, cross-sectional design, non-experimental, the survey technique was used and as an instrument the questionnaire of 50 items, the population and sample consisted of 25 workers of the Group of 2 Star Hotels, El Dorado. The results obtained from the investigation of the personnel training variable, 48% of the workers indicated that it is deficient, while 28% consider it to be regular and 24% think it is optimal and as for motivation, 56% of the workers indicated that it is regular, while 28% consider it to be optimal and 16% think it is deficient. It is concluded that there is a considerable positive relationship between staff training and motivation in the 2-star hotel group, El Dorado, San Vicente de Cañete, and the correlation $r = .623$ with a significance of ($p = .001$), which shows that the relationship is significant, so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Key words: Staff training, motivat