

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

*por Joel Yactayo Cárdenas*

---

**Fecha de entrega:** 08-ago-2023 01:53p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2143189072

**Nombre del archivo:** INFORME\_ULTIMO\_TESIS\_JOEL\_YACTAYO\_C\_RDENAS\_1.docx (21.14M)

**Total de palabras:** 22422

**Total de caracteres:** 124861

**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 EN**  
**ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

Br. Joel Yactayo Cárdenas

**ASESOR**

Mg. Merly La Torre García

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

**CAÑETE, PERÚ**

**2023**

**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

**Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo**

Vicerrector 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. Bocanegra García Miguel Angel Reynerio**  
**Presidente**

---

**Mg. Palacios Rodríguez Jesús**  
**Secretario**

---

**Mg. La Torre García Merly Jacquelyn**  
**Vocal**



## **APROBACIÓN DEL ASESOR**

Yo (Dr. Mg) La Torre García Merly Jacquelyn con DNI N°.....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 bachillero Yactayo Cárdenas, Joel .con DNI N°76083400 respectivamente, egresadas 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)**

## 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  
23  
para obtener el grado de licenciado  
en ciencias administrativas.

Joel, Yactayo Cárdenas

3  
iv

## 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

## <sup>1</sup>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Joel Yactayo Cárdenas con DNI 76083400 egresados del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos 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 122 páginas, en las que se incluye 19 tablas y 9 figuras, 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 ...%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*Autor*

  
DNI. 76083400

## INDICE

AUTORIDADES UNIVERSITARIA .....	i
APROBACIÓN DEL ASESOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	vi
INDICE .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRAC .....	xii
Capitulo 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

1	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 .....	67
	5.1 Conclusiones.....	67
	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 <sup>36</sup> recolección de datos .....	108

## INDICE DE TABLAS

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

**1.1 Planteamiento del problema**

La investigación tiene por importancia demostrar el grado de relación de las variables capacitación del personal y motivación. La capacitación es importante para la empresa y sobre todo para los trabajadores, ya que de esa manera podrían adquirir nuevas habilidades y a la vez mejorar su rendimiento, es por ello que también es importante la motivación, si un trabajador se siente desmotivado, su rendimiento será bajo, a diferencia de un trabajador que si se siente motivado y se siente apreciado ya sea por las oportunidades o por el reconocimiento que le brinde la empresa.

El (MINTUR) Ministerio de turismo de Ecuador, considera que la capacitación permite a las personas que trabajan en el rubro turístico y alojamientos, mejorar sus aptitudes, talentos, y conocimientos mediante su formación. Donde también hace mención que, para que una capacitación sea efectiva, es necesario que los trabajadores se sientan motivados, ya que durante el transcurso del año se pudo observar una baja rentabilidad en las empresas del rubro turísticos y alojamiento, en donde el trabajador no se sentía reconocido, ni motivado por las empresas en que laboraban, es por ello que en el 2017 el MINTUR empezó a fortalecer la formación, en donde un total de 2.499 personas recibieron capacitación en ocupaciones que incluyen recepcionistas, gerente de operador turístico y trabajadores del rubro hotelero. Mientras que la investigación de 2018 muestra que 2.508 participantes recibieron un total de 84 formaciones en línea utilizando la plataforma de e-learning, por la cual ha venido dando buenos resultados (MINTUR, 2018, p.7)

El negocio del turismo es una de las industrias más significativas y críticas de España, aportando el 12,3% del PIB y el 12,7% del empleo en 2019. Además, el negocio hotelero es indudablemente esencial para el crecimiento de otras industrias. (Ibarra et ál, 2021, p.15)

La confederación española, menciona que en la actualidad de un 100% de los diversos rubros. El 4.21% pertenece al sector de hoteles, mientras que el 95.79% pertenecen a otros rubros, en donde un 28.62% de manera general en una encuesta aplicada el CEPYME indicaron que su situación económica es mala con un 48.21% en donde también manifestaron que fueron afectadas por el incremento del coste de suministros y que se sienten preocupados por sus costes laborales y que la crisis del COVID 19 les afecto con un 50.93% negativamente. Por la cual necesitan una reestructuración y capacitación de cómo pueden

afrontar la situación y puedan así poder ir recuperando sus recursos económicos. (CEPYME, 2022)

En el 2019 la economía peruana alcanzo un crecimiento del 2,2% con lo que respecta al año anterior, con lo que respecta al rubro de hoteles en el Perú se observan empleados que se fatigan física y mentalmente, se sienten desmotivados, por la falta de motivación laboral, capacitación y preparación de los trabajadores del hotel. (MTPE, 2020, p.5)

El hecho de que la motivación sea un componente importante para el rendimiento y la productividad, es importante mantenerse capacitado, pero es poco frecuente en algunas empresas hoteleras, en donde los gerentes ven el trabajo como una obligación y una sobrecarga de responsabilidades para su personal. Teniendo en cuenta que en el Perú los gobiernos regionales en materia de turismo tienen como función la de promover la capacitación y formación, en todo lo que conlleva a la actividad turística. (PENTUR, 2018, p.50)

En consecuencia, la desmotivación es evidente en estos lugares como resultado de la disminución del rendimiento y la eficacia de los trabajadores en el trabajo como consecuencia del estrés laboral provocado por una excesiva carga de trabajo y responsabilidades adicionales. A raíz de esta grande situación se deberían de implementar programas de capacitaciones constantes dentro de las empresas. La DGPT menciona en un informe anual que solo en un 89% se llegó a dar capacitaciones a los sectores que prestan servicios turísticos, servicios de alojamientos, por la cual se espera que las empresas también lo pongan en práctica y realicen también sus propios programas de capacitación para sus trabajadores. (MINCETUR, 2021, p.17)

En la provincia de cañete, en el distrito de san Vicente, ocurre que, en el rubro turístico, hotelero, son muy pocas las empresas que cumplen con la calidad de servicio turístico, en el rubro de hoteles, ya sea en el aspecto tangible, tales como las instalaciones físicas, mobiliarios, infraestructura, que se encuentran en mal estado y sobre todo un elemento necesario como la limpieza ya sea dentro o fuera del hotel y sobre todo deberían de brindarles la seguridad que los clientes se merecen pero no lo hacen algunos hoteles y así pondrían en riesgo a sus empresas y a sus trabajadores, ya que los clientes al apreciar que no le están brindando un buen servicio, con personales altamente capacitados y con experiencia, no solo es fundamental mantenerse capacitado, también todo personal debe sentirse motivado y

seguro del trabajo que está realizando, ya que además al ponerlo en práctica no solo les ayudaría a alcanzar más rentabilidad si no también podrían superar a la competencia y diferenciarse y ser mejor aún reconocidos, pero si no se pone en práctica el capacitar y motivar a los trabajadores, los clientes podrían tomar la decisión de acudir a otros hoteles o en el peor de los casos elegir otro distrito turístico y esto estaría generando una pérdida de rentabilidad, es ahí donde produciría un mayor preocupación ya que no solo podría perder clientes, sino que también la empresa podría ser no tan reconocida y mal vista por otros clientes, también se podría generar perdidas de empleo, en donde la empresa cada vez se vería más afectada, sin embargo las empresas podrían quebrar ante la baja productividad, al no tener los recursos suficientes para poder innovar, realizar programas de capacitación, motivación y de alguna u otra manera también serian afectados los trabajadores ya que si estas empresas quebracen, perderían su empleo, es por ello la pretensión debido a la problemática, se busca demostrar el grado de relación de la variable capacitación del personal y motivación.

## <sup>2</sup> **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y la motivación, de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?

### <sup>4</sup> **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de las dimensiones, diagnóstico de las necesidades, diseño didáctico, validación, implementación, evaluación de la capacitación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?

¿Cuál es el nivel de las dimensiones, intrínseca y extrínseca de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?

¿Como se relaciona el diagnóstico de las necesidades de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?

¿Como se relaciona el diseño didáctico de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, San Vicente de Cañete?

¿Como se relaciona la validación de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?

¿Como se relaciona la implementación de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?

¿Como se relaciona la evaluación de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?

### **1.3 Formulación de objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la capacitación del personal y la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

a) Analizar el nivel de las dimensiones, diagnóstico de las necesidades, diseño didáctico, validación, implementación, evaluación de la capacitación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

b) Analizar el nivel de las dimensiones, intrínseca y extrínseca de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

c) Identificar la relación entre el diagnóstico de las necesidades, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

d) Identificar la relación entre el diseño didáctico, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

e) Identificar la relación entre la validación, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

15 f) Identificar la relación entre la implementación, de la capacitación del personal con las 2 dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

15 g) Identificar la relación entre la evaluación, de la capacitación del personal con las 2 dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

Es la fundamentación con los argumentos persuasivos o razones adecuadas para llevar a cabo un proyecto de investigación es la fundamentación con argumentos convincentes o razones suficientes para que algo esté justificado, basado en datos bibliográficos que ayudan a explicar y sustentar la importancia de la investigación que se pretende realizar.

Todo proyecto de estudio tiene unos objetivos claros que deben ser lo suficientemente convincentes como para demostrar las causas, motivos o justificaciones que avalan su ejecución. En consecuencia, se debe establecer la justificación de la investigación. Para conocer su viabilidad, también se requiere establecer su cobertura o dimensión. (Bernal, 2012, p.106)

Prosiguiendo con los criterios fundados por Hernández, Fernández y Baptista, en lo que respecta a la justificación social ayuda a resolver problemas que afecten a un grupo social. Mientras que se justifica teóricamente cuando se encuentra un vacío en la ciencia, y al hacer el estudio, se puede llenar total o parcialmente, además que la información que se llegue a obtener podría servir para hacer el desarrollo o afirmar una teoría, por lo tanto, la justificación practica se basa en que la investigación pueda llegar a generar y a aportar prácticas como estrategias y a resolver problemas reales. Por último, está la justificación metodológica cuando la investigación puede crear un nuevo instrumento o una a propuesta que involucra medios alternativos de experimentar con una o más variables, o estudios más relevantes para un grupo demográfico dado, tiene implicaciones de gran alcance que están metodológicamente justificadas, para una variedad de problemas del mundo real. (Hernández et al, 2014, p.40)



### **Justificación Social**

La investigación que se está llevando a cabo dio a conocer al hotel una valiosa información que será útil no sólo para los que trabajan en esta industria, sino también para las futuras sociedades. Estas futuras sociedades deben ser conscientes de que es esencial que los hoteles cuenten con personal altamente capacitado, motivado y entusiasmado con su trabajo, ya que de ellos depende que los clientes estén o no satisfechos con su experiencia.

### **Justificación Teórica**

Se justifica de manera teórica, ya que el presente trabajo de investigación, permitió dar a conocer lo fundamental que es la capacitación, además servirá de ayuda para futuros proyectos de investigación con respecto al tema que se va a desarrollar y motivación para aquellos estudiantes que se encuentren interesados, para que así puedan ampliar sus conocimientos, a la vez también pueda utilizarse como un antecedente, para que se pueda emplear en otros trabajos de investigación en cualquier otro lugar geográfico de nuestro país.

### **Justificación Práctica**

Se justifica de manera Práctica porque se dará a conocer lo crucial que es prestar un servicio de calidad superior, con personal calificado, todo con el fin de que se pueda brindar una excelente atención y a si también poder incrementar las ventas en el Grupo de Hoteles el Dorado, en donde la empresa se pueda beneficiar, para que así pueda obtener más clientes, además, este estudio funcionará como un recurso para el propietario del hotel. Ya que este estudio describirá cómo se ofrece la capacitación a sus personales y de qué manera los motiva.

### **Justificación Metodológica**

Por último se justifica de manera Metodológica para poder alcanzar los objetivos, en donde se usara la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario, el tipo de la investigación es cuantitativo, de método, correlacional, con ello se pretenderá a dar a conocer lo importante que es dar a los consumidores un servicio excelente, mediante capacitaciones constantes e innovación, para que así los clientes queden muy satisfechos y el hotel sea muy reconocida por su calidad superior y aumentar los ingresos y alcanzar los objetivos y expectativas definidos.



## Capítulo II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Mario (2022) En su tesis, *La capacitación del personal operativo y su relación con la productividad de una empresa manufacturera*. Para obtener el grado de Maestro en Administración con Especialidad en Alta Dirección. La investigación tuvo como objetivo Identificar la relación que existe entre la Capacitación y la Productividad en una empresa manufacturera. Fue de enfoque cuantitativo, de diseño transversal, no experimental, de nivel o alcance correlacional, su técnica que se uso fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, la población y muestra estuvo conformada por 56 colaboradores, llegando a la conclusión de la investigación que existe una relaciona proporcional entre Capacitación y la Productividad.

Colorado (2018) En su tesis, *Efectos de la capacitación en el desempeño organizacional*. Tuvo como objetivo, Determinar el alcance de la relación del efecto del diseño de la capacitación en la productividad de los empleados. Fue de enfoque cuantitativo de tipo relacional de diseño transversal, no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 319 colaboradores, su técnica a usar fue la encuesta y como su instrumento el cuestionario. Su resultado se basó en que la capacitación es deficiente y el desempeño de los trabajadores es bajo, llegando a la conclusión que la capacitación tiene relación de ,716 y significancia de 0,000.

Alarcón & Karina (2019) En su tesis, *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha*. Para obtener el grado de licenciado en Psicóloga Organizacional. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa Envatub S.A. La metodología empleada fue cuantitativa, de tipo no experimental con corte transversal y alcance descriptivo y correlacional en una población de cincuenta trabajadores operativos. Se uso la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. La calidad del empleo tiene una relación positiva con las necesidades de seguridad y protección, con una correlación de 0,758, y tiene una relación con las necesidades sociales y de pertenencia, con una correlación de 0,345, y tiene una relación con las necesidades de autorrealización, con una correlación de 0,319 y que las únicas exigencias que no están relacionadas con las

competencias necesarias para los operadores de Envatub son las relativas a la autoestima. Llegando a la conclusión que existe una relación entre la motivación y el rendimiento laboral como resultado de las exigencias y competencias definidas para los operarios de Envatub S.A. Mediante la investigación y la revisión de los antecedentes teóricos, se determinó que el estado del arte y la práctica de la motivación y el rendimiento laboral tienen un vínculo de relación mutuo.

Evelyn (2019) En su tesis, *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha*. Para obtener el grado de Psicóloga organizacional. Pontificia universidad católica del Ecuador. Teniendo como objetivo general, analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa. Fue de enfoque cuantitativo, de diseño transversal, no experimental, de nivel o alcance correlacional, su población y muestra estuvo conformada por 50 trabajadores operativos. Llegando a la conclusión que existe una relación entre ambas variables de investigación.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

Sánchez (2020) En su tesis, *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020*, para obtener el grado de Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano. Universidad Privada del Norte. Perú. Teniendo como objetivo general, determinar si la Motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC. Fue de enfoque cualitativo, de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, se usó la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario con un total de 45 preguntas, la cual estuvieron dirigidos a 21 colaboradores. Según resultados obtenidos se determinó que el nivel de confiabilidad fue bueno, se aceptó la hipótesis que establece que existe relación positiva y significativa entre las variables de Motivación y Desempeño, en donde también se ha demostrado que el componente intrínseco de la motivación es el más importante y la que tiene mayor relevancia en la organización. Conclusión: Las dimensiones de motivación tienen una asociación directa y sustancial con las dimensiones de rendimiento del personal.

Barranzuela (2017) En su tesis, *Relación entre Capacitación y Motivación Intrínseca de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en Chimbote – 2016*, para obtener el grado de Licenciado en Administración. Universidad César Vallejo. Teniendo como

objetivo general, determinar la relación que existe entre Capacitación y Motivación Intrínseca de los trabajadores, la investigación es de diseño no experimental descriptivo correlacional, con una población de setenta trabajadores del Policlínico. Se consideró para la muestra, la cantidad de treinta colaboradores, se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. El resultado fue que En el Policlínico Víctor Panta Rodríguez de Chimbote hay 20 empleados que tienen una formación de nivel aceptable o alto; sólo el 3,3% de la población, es decir, un empleado, tiene una formación de nivel bajo. Esto indica que los trabajadores tienen una capacitación de nivel medio, como lo indica su mayor porcentaje de 66.7 por ciento del total de la población, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre la Capacitación y la Motivación Intrínseca de los empleados de la Policlínica, con una correlación de 0,787 positiva moderada.

Benites (2017) En su tesis, *Capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Más del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima, 2017*, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Teniendo como objetivo general, Determinar la relación entre capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Mas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Fue de enfoque cualitativo, de diseño transversal, no experimental, de nivel correlacional, tuvo una población de 120 trabajadores, obteniendo una muestra de 92 trabajadores, su técnica fue la encuesta y su instrumento estuvo conformado por 60 ítems, Se obtuvo como resultado que la Capacitación se relaciona significativamente con la Motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Mas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social con un coeficiente Rho de Spearman de 0.964, el cual representó una correlación alta.

Vásquez (2016) En su tesis, *Capacitación y Motivación en los Colaboradores del Hotel Esencia Suites del Distrito de Ate, año 2016*. Para obtener el grado de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería. Teniendo como objetivo general determinar la relación entre la capacitación y motivación en los colaboradores del Hotel. La investigación fue de diseño no experimental, con un alcance correlacional de nivel básico. Se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por 60 ítems, con 30 interrogantes por variable, la población se conformó por 10 personas. Se sometió al análisis estadístico conocido como Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue válido y se determinó el nivel de fiabilidad del cuestionario. Llegando a la conclusión de la

investigación en que, si existe relación entre la Capacitación y Motivación en los Colaboradores del Hotel Esencia Suites.

Reátegui (2017) En su tesis, *Capacitación y motivación laboral según el personal administrativo del fondo de cooperación para el desarrollo social, Foncodes 2016*. Para obtener el grado de Maestría en Gestión Pública. Teniendo como objetivo general determinar la relación entre capacitación y la motivación laboral según el personal administrativo del fondo de cooperación para el desarrollo social. El método que utilizó en la investigación fue el método hipotético deductivo. Este estudio empleó para su objetivo el diseño no experimental de nivel correlacional, se usó la técnica de la encuesta en donde se recogió la información en un tiempo determinado mediante el instrumentó que fue la encuesta. La conclusión que puede extraerse del estudio según el personal administrativo del fondo de cooperación para el desarrollo social, hay datos suficientes para apoyar la afirmación de que la capacitación tiene una relación sustancial con la motivación laboral.

## **2.2 Bases teóricas científicas**

### **2.2.1 Variable Capacitación**

#### **2.2.1.1 Definición**

Es un proceso mediante el cual una empresa se esfuerza por dotar a su personal de habilidades y destrezas específicamente importantes para la ejecución de sus trabajos. A la vez se considera que la capacitación se debería de percibir como una inversión ya que al emplearla al pasar de los días empezara a dar excelentes resultados, ya que la capacitación tiene un efecto no sólo en el empleado sino también en la empresa, con la importancia y el objetivo de aumentar los niveles generales de productividad laboral. (Parra y Fonseca, 2015, p.134)

Es un procedimiento educativo que se utiliza de forma sistemática y estructurada, a través del cual los individuos aprenden nuevas destrezas y habilidades de acuerdo con unos objetivos predeterminados. A través de la formación se transmiten a los nuevos empleados conocimientos y actitudes sobre la empresa, el trabajo y el entorno, así como habilidades y destrezas. Se puede definirse como el proceso de mejora de los conocimientos y habilidades de una persona para realizar una determinada profesión o actividad. A la hora de la verdad, la formación abarca desde la adquisición de habilidades cognitivas y físicas básicas hasta la formación académica y de gestión más avanzada. El objetivo de la formación es permitir que

<sup>47</sup> los trabajadores de todos los niveles de la organización contribuyan a la consecución de los objetivos de la empresa, dándoles la oportunidad de aprender las habilidades, prácticas y comportamientos que necesita la organización. Además, la formación es una inversión realizada por la empresa en el sentido de que permite a las personas ser más autosuficientes, reduciendo o eliminando la diferencia entre su rendimiento actual y el deseado, así como en el sentido de que permite alcanzar los objetivos de la organización. Por lo tanto, la formación no es un coste, sino una inversión que se paga por los rendimientos que proporciona tanto a la organización como al individuo. La formación es una inversión que se ve muy compensada por los resultados que produce. (Chiavenato, 2019, p.330)

### **2.2.1.2 Importancia**

Según, Billikopf (2003) “Es de mucha necesidad e importancia la de capacitar y evaluar al personal para conocer sus habilidades, para que de esa manera pueda lograr desempeñarse de manera independiente, sin depender de los conocimientos de otros trabajadores” (p.58).

### **2.2.1.3 El Proceso de Capacitación para su desarrollo**

Según, Dessler y Varela (2011) “Cinco etapas constituyen los programas de formación y crecimiento para la capacitación” (p.187)

#### **Diagnóstico de las necesidades**

En este proceso se identifica todas las habilidades <sup>8</sup> necesarias para poder mejorar el desempeño laboral y la productividad. Este proceso busca asegurar que el programa de capacitación sea el más adecuado, con altos niveles de experiencia, educación habilidades <sup>17</sup> de los aprendices. Establecen los objetivos de la capacitación.

#### **Diseño Didáctico**

En este proceso se recopilan los medios a utilizar, los métodos, los objetivos a alcanzar, la secuencia de contenido, los ejemplos, ejercicios, actividades, medios audiovisuales, para luego Asegúrese de que todos los recursos, como las guías del instructor y los manuales, sean coherentes entre sí y se complementen, independientemente de lo bien escritos que estén. Por último, este proceso da como resultado un manual para la capacitación a realizar.

## **Validación**

En este proceso se hace la presentación y validación de la capacitación, mediante una audiencia representativa o por un experto en el tema, por último, se procede a hacer las revisiones finales, en las cuales se basan en aquellos resultados pilotos para así poder garantizar la seguridad del programa.

## **Implementación**

Cada que sea factible hacer uso de un taller de capacitación al instructor, el cual esta enfocado en la presentación de las habilidades y de conocimientos, para luego proceder a implementar el programa de capacitación.

## **Evaluación**

Después de poder a ver realizado las evaluaciones, acuerdos con sus reacciones, comportamientos y aprendizajes de los supervisores, a través del desempeño de los participantes, por último, se hace la determinación del nivel de mejora dentro del ámbito del desempeño laboral.

### **2.2.1.4 Métodos y Técnicas**

Las técnicas de formación son los métodos específicos de aplicación de la metodología seleccionada para ofrecer una información más breve y clara. A la hora de impartir un método de formación, hay que tener en cuenta el lugar, las herramientas didácticas adecuadas, el material bien estructurado y las funciones del formador y los participantes. (Martínez, 2010, p.110)

**Capacitación en el trabajo.** Se imparte en el momento en que el trabajador está en su actividad laboral, por su jefe o por el personal encargado especializado, utilizando los materiales que suelen encontrarse en el lugar de trabajo.

**Fuera del trabajo.** Imparte de los centros especializados que brindan la capacitación ya sea fuera o dentro de la empresa, con un programa estructurado, este proceso es el más indicado especialmente cuando se trate de aprendizajes de manera grupales en donde combinan lo teórico y lo práctico.

**Presencial.** Este método es el más usado en donde el instructor trata con los individuos de manera directa con él y con todos lo que participen de la capacitación.



**No presencial.** Aquí no se requiere de la presencia del instructor, ni el trato directo, más bien es reemplazado por materiales didácticos que contienen informaciones ya sean escritas o gráficas.

**Aprendizaje Pasivo.** Este método es ajustable cuando se frecuenta enseñar conceptos que pueden ser definidos de manera precisa, en donde el individuo solo necesita de lectura, observación, práctica y sobre todo memorizar.

**Activo.** Se exige al participante actuar y pensar para así poder expresar el conocimiento.

**Grupal.** Se relaciona con un grupo de participantes, y la instrucción es colectiva; pretende fomentar la interacción entre todos los participantes y el profesor.

**Individual.** Se adecua a las características personales de cada uno de los participantes, teniendo en cuenta todos sus potenciales en cuanto a los conocimientos y las experiencias.

#### **2.2.1.5 Métodos de capacitación y desarrollo**

Cuando alguien se ocupa de su jardín, sacará una variedad de herramientas, algunas de las cuales serán más útiles que otras para así realizar las tareas y compromisos que se asignen. Cuando se trata de técnicas de crecimiento y formación, se tiene en cuenta el mismo enfoque. (Mondy, 2010, p.202).

**Cursos impartidos por instructores.** Este método tras el pasar de los años sigue siendo eficaz ya que puede transferir una gran cantidad de conocimientos en poco tiempo, ya que mejora cuando los grupos son pequeños y el profesor es capaz de poder entender la imaginación que se desarrolla en la clase y utilizar herramientas multimedia. De manera tradicional las pláticas solían darse frente a los estudiantes, cosa que en la actualidad los instructores tienen la posibilidad de transmitir todas sus conferencias haciendo el uso de la tecnología.

**Estudio de caso.** Es un método en donde se espera que los participantes o aprendices, estudien una información el cual estará contenida por un caso expuesto y puedan lograr tomar diferentes decisiones en base al caso.

**Modelo de comportamiento.** Este método permite que la persona logre aprender mediante imitaciones de comportamientos de otros participantes, con la finalidad de demostrar a los directivos cómo manejar diversos escenarios.

**Representación de funciones o de roles.** Este enfoque, se solicita a todos los colaboradores que articulen los retos que pueden enfrentarse en el transcurso de su trabajo mediante representaciones de escenarios que pueden encontrarse en el mundo real.

<sup>42</sup>  
**Prácticas en el manejo de documentos.** Método el cual se hace el pedido a que los participantes establezcan prioridades, para que después poder manejar varios documentos, correos, mensajes, memorandos, reportes, entre otros documentos importantes que deberían pasar por las oficinas de un administrador.

**Capacitación en el puesto de trabajo.** Es un procedimiento informal ya que permite que el empleado aprenda las tareas de un determinado puesto de trabajo, mediante ejecuciones reales.

**Rotación de puestos.** Método en donde los empleados logran desplazarse de un puesto a otro puesto de trabajo, para así poder ampliar y enriquecer más su experiencia.

**Capacitación de aprendices.** Este método de capacitación suele ser habitual en los trabajos en una variedad de oficios diferentes como los de maquinistas, carpinteros, en donde el empleado genera menos ingresos que el maestro o instructor, ya que la capacitación de aprendices tiene una duración aproximada de 4 años.

#### <sup>8</sup> **2.2.1.6 Técnicas de capacitación**

Las técnicas se definen como procesos que se utilizan en la impartición de la formación mediante el uso de principios metodológicos de acuerdo con circunstancias específicas. El proceso de establecer un método de formación requiere proporcionar detalles sobre el entorno en el que tendrá lugar la formación, los canales de comunicación que se utilizarán, los participantes y el papel que desempeñará el formador. (Martínez y Anguita, 2009, p.110)

<sup>14</sup>  
**Aprendizaje en Acción.** Esta técnica es de nivel gerencial, el cual consiste en hacerles realizar a los participantes, análisis y soluciones de conflictos reales de otros departamentos de la empresa, en donde todos los participantes se reúnen de manera periódica para hacer el análisis del avance de sus trabajos, los resultados que sean conseguidos, mediante las asesorías entre uno o más gerentes del nivel superior.

**Asesoría y reemplazos.** Esta técnica es usada para tomar medidas y preparar personales de reemplazos, única y especialmente para los niveles de la gerencia. En donde el individuo que será reemplazado, le entrena y/o asesora a la persona quien lo reemplazará.



**Capacitación a distancias.** Esta técnica es realizada a través de diversos canales de comunicación, tales como el correo, el Internet, en donde se pueden realizar de manera grupal e individual.

**Comisiones.** En esta técnica, los participantes suelen dividirse en grupos no tan grandes, el cual es llamado comisiones, para estudiar y poder discutir sus opiniones de un tema en específicos para luego hacer la presentación de sus conclusiones y sus propuestas, para que sen discutidas entre otros.

**Debate Dirigido y Publico.** Esta técnica consiste en guiar a un grupo no mayor de 15 personas, con la finalidad de discutir algún tema en específico, con el propósito de poder llegar a una conclusión concreta. Publico, se da mediante un dialogo informal, de un tema monográfico, en un solo grupo pequeño en el cual puedan tener visiones distintas sobre la materia.

**Dramatización.** También conocido como Role playing, en donde los participantes representan papeles de alguna situación artificial, fue creada con la finalidad de mostrar algún problema que, de manera general, está relacionada con las relaciones interpersonales.

**Foro.** Esta técnica está basada mediante una discusión informal, de un determinado tema, entre un numero de grupo de personas, a través de intervenciones libres, guiados por el moderador.

**In-Basket.** En esta técnica los participantes toman, toda clase de documentos en el cual se plantean diversas situaciones típicas, en donde el gerente las debería de resolver, en sus quehaceres diarios dentro de la empresa.

**Instrucción programada y de grupos.** Es una técnica de instrucción, controlado, por los propios participantes, en donde los materiales de enseñanzas se encuentran divididos en unidades pequeñas, los participantes tienen la ventaja de avanzar a sus propios ritmos, culminando cada unidad, deben de poner a prueba su aprendizaje. Por grupos el expositor es el quien organiza el proceso de la enseñanza, mediante cuatro fases, la introducción del tema, el desarrollo del contenido, la recapitulación y por último la evaluación.

**Modelo del Comportamiento.** Esta técnica consiste en presentar algunos medios visuales como, películas, videos, el cual muestren diversos modelos de comportamientos deseados, siendo monitoreas por especialistas.

**Visita técnica o pasantía.** Implica mediante observaciones programas a una empresa en los departamentos, para así poder conocer los problemas de manera directa y real.

#### **2.2.1.7 Técnicas para el diagnóstico de las necesidades**

Castillo (2012) En su libro, “Desarrollo del capital humano en las organizaciones, nos menciona 4 técnicas para el diagnóstico de las necesidades para la capacitación” (p.41)

**Técnica de la observación directa.** Esta técnica se va mediante la observación de las conductas dentro del trabajo, para luego compararlas con los patrones de conductas esperadas, y hallar desviaciones que indiquen la falta de una necesidad de capacitación. Su ventaja es, la facilidad de evaluar los avances alcanzados con los programas de la capacitación. Por último, su desventaja es que se requiere de preparación y criterio del observador y esta técnica es costosa y larga.

**Técnica de la entrevista.** Consiste en recolectar información mediante diálogos directos entre el analista y los trabajadores, la entrevista puede ser de 3 maneras, abierta, cerrada, mixta. Su ventaja es la de crear un clima de confianza. Su desventaja es que demanda de regular de tiempo y se solicita de un entrevistador experto y con experiencia para que la técnica tenga excelentes resultados.

**Encuesta.** Consiste en recolectar información sobre los hechos y opiniones del personal de la empresa. Información que se obtiene mediante un cuestionario y que se dan las respuestas por escritos. Su ventaja es que, es de bajo costo, se puede aplicar de manera anónima y a un número indeterminado de participantes. Su desventaja es que pueden quedar preguntas sin responder.

**Luvia de ideas.** Se requiere de la participación de todos los participantes, esta técnica genera diversas cantidades de ideas en grupo. Su ventaja es que propicia de creatividad, menora la posibilidad de dejar fuera aspectos que sean importantes, y también motiva a todos los participantes hacia la mejora de la empresa, su desventaja es que no es tan fácil aplicarla a muchas personas en el mismo tiempo, ya que se requieren de habilidades para las conducciones de grupos.

#### **2.2.1.8 Propósitos de la capacitación**

“En base a las experiencias y la práctica profesional, se llega a la conclusión que son 8 los propósitos fundamentales el cual debe de perseguir la capacitación” (Siliseo, 2004, p.29)

**Crear, reforzar, mantener, difundir y actualizar la cultura y valores.** El grado de sensibilidad, comprensión y conciencia del código de valores determinará el nivel de éxito que se pueda alcanzar con estas cinco actividades.

**Clarificar, apoyar y fortalecer los cambios organizacionales.** El uso de metodologías y de la psicología humanista en entornos laborales demuestra que el cambio en el comportamiento del aprendiz es una señal significativa e incontestable de la seguridad del aprendizaje.

**Elevar la calidad del desempeño.** Describir o identificar las falencias en los estándares del desempeño individual a falta de habilidades, conocimientos, tiene un gran significado, la de haber encontrado las prioridades de la capacitación técnica, administrativa, humana. Se debe tener en cuenta que a todos los problemas de ineficacia se encontraran soluciones por medio de la capacitación, ya que, los problemas con el desempeño de un empleado en el trabajo pueden, en ciertos casos, requerir que el asunto sea llevado a la atención de la gerencia de mayor nivel en la compañía donde se está experimentando el problema.

**Resolver Problemas.** La formación es un método eficaz que puede dar respuesta a muchas de los problemas a las que afronta la empresa. Estos retos se dirigen de diversas maneras. En medio de muchos tipos de desafíos, la alta dirección es el grupo que se encuentra constantemente en la posición de tener que demostrar que es capaz de alcanzar los objetivos con el mayor nivel de calidad posible. Ya sea en relación con las finanzas, la administración o la tecnología.

**Habilitar una promoción.** La planificación y el desarrollo de la carrera dentro de una organización es un método directo y práctico para retener a los empleados. Cuando esta práctica se aplica de forma sistemática, está respaldada por programas de formación que hacen realidad las políticas de promoción, capacitando completamente a la persona para recorrer el camino desde su actual puesto de trabajo a otro con mayores responsabilidades.

**Inducción al nuevo personal de la empresa.** Cuando un empleado es nuevo y obtenga sus primeras impresiones de la empresa, habrán de tener un afanoso impacto en su productividad hacia el trabajo y a la organización.

**Actualizar los conocimientos y las habilidades.** Un reto constante directivo de estar alerta de las nuevas implementaciones de tecnologías y métodos, con el bien de que el trabajo mejore y la organización tenga más efectividad. Una de ellos son los cambios tecnológicos.

### **Preparación Integral para la jubilación**

De esta manera se entiende a la capacitación como una responsabilidad social para las empresas, por lo general se debería de considerar en las técnicas de capacitación la preparación de los individuos que están en periodo de prejubilación, para que reciban las orientaciones respectivas y se les apoye en la ejecución de sus nuevas actividades.

#### **2.2.1.9. Contenido de la Capacitación**

Chiavenato (2019) “Pueden utilizarse solos o en conjunto, el progreso de habilidades, de actitudes y la inducción de ideas asociadas a la ideología y la ética profesional de la empresa” (p.332) Se abordan cinco tipos diferentes de modificación de la conducta:

**Transmisión de información:** la mayor parte del material que se trata en los distintos programas de formación se refiere a la empresa, sus bienes y servicios, su organización, así como sus leyes, normas y reglamentos, bienes y servicios, las políticas e instrucciones de la organización, y los principios y normas que rigen Saber qué hacer, cómo hacerlo, cuándo y dónde debe hacerse es una información esencial para los Trabajadores.

**Desarrollo de talentos:** Esta formación se centra en la ejecución adecuada de las actividades y los procesos que hay que completar, es decir, cómo utilizar la información y los conocimientos adquiridos.

**Desarrollo o modificación:** La dirección y la supervisión deben ser más sensibles a los sentimientos y las respuestas de los empleados para que las actitudes desfavorables puedan cambiarse por otras más positivas. Esto puede hacerse aumentando la motivación o transformando la dirección y la supervisión en líderes centrados en las personas.

**Desarrollo de conceptos:** Crea pensamientos e ideas que animan a otros a ver el panorama general y a actuar estratégicamente.

**Competencias Individuales:** Hay objetivos de largo plazo, como optimizar la capacidad de una persona para comprender y manifestar eficazmente a una serie de circunstancias. Para desarrollar a largo plazo las habilidades individuales de conocimiento, acción, juicio y toma de decisiones.

#### **2.2.1.10. Beneficios de la capacitación**

La formación es a la vez un medio y una estrategia de competencia que produce una ventaja significativa sobre otras empresas. Para ser competitivos, necesitamos diseñar tácticas que estén a la altura de las que utilizan otras empresas. Damos mucha importancia al talento humano como uno de los principales aspectos que determinan nuestro éxito. (Abdala, 2011, p.113)

#### **2.2.1.11. Beneficios para la organización y los trabajadores**

Al poder brindar una capacitación correspondiente la empresa y a los trabajadores se obtienen ciertos beneficios, tales como, incrementar la productividad, crear una mejor imagen para la empresa, mejorar las relaciones con los jefes, para los trabajadores les ayuda y eliminar las desconfianzas de incompetencia, desarrollan un sentido de mejora e incrementan el nivel de satisfacción con el puesto. (Abdala, 2011, p.115)

#### **2.2.1.12. La evaluación del desempeño**

La evaluación del rendimiento es la revisión metodológica del rendimiento laboral de una persona y de su potencial de crecimiento; todo tipo de evaluación es un proceso que fomenta la excelencia y los rasgos de una persona. (Chiavenato, 2011, p.202).

#### **2.2.1.13. Importancia de la comunicación**

La mayoría de las veces, las evaluaciones de rendimiento son sencillas y simples si se llevan a cabo correctamente; sin embargo, para ciertos trabajadores, pueden convertirse en un desafío si la evaluación no resulta tan positiva como se esperaba; esto también crea una circunstancia desafiante para la persona que realiza la evaluación. (Alles, 2008, p.109)

#### **2.2.1.14. La interacción entre personas y empresa**

Las personas, en su mayoría las organizaciones dependen de muchas personas para que las puedan dirigir y controlar. Ya que toda organización está constituida por ellas. La organización y las personas, esperan de la organización un buen lugar de trabajo, las oportunidades de crecer profesionalmente, reconocimientos, recompensas, autonomía. Mientras que la organización busca enfocarse en su misión organizacional, en su visión hacia el futuro, se enfoca en sus clientes de manera interna y externa, en sus metas y los resultados

a alcanzar, enfocándose las mejoras y el desarrollo continuo con compromiso y dedicación. (Chiavenato, 2007, p.5).

## **2.2.2. Variable motivación**

### **2.2.2.1. Definición**

Para empezar a comprender el comportamiento humano, es necesario entender lo que impulsa a las personas. Dado que el término se ha interpretado de diversas maneras, puede resultar difícil definir con precisión la idea de motivación. En un sentido amplio, la motivación de una persona puede definirse como todo aquello que la obliga a comportarse de una manera determinada o que da lugar, como mínimo, a una inclinación particular, a una conducta concreta. Este deseo de actuar puede ser provocado por un estímulo externo, o puede ser creado internamente por los procesos mentales de la persona. Ambas situaciones son posibles. Visto así, el sistema cognitivo del individuo está relacionado con el concepto de motivación. (Chiavenato, 2010, p.47).

Conjunto de razones que explican las acciones de un individuo, o la explicación de la(s) motivación(es) de una persona. Su ámbito está compuesto por los sistemas de impulsos, deseos, intereses, ideas, metas, preocupaciones, ambiciones y anhelos que motivan a los individuos a comportarse de determinada manera. (Rodríguez, 2014, p.6).

### **2.2.2.2. Teoría de la Motivación de Herzberg**

El psicólogo laboral Frederick Herzberg describe la motivación como el producto de dos influencias interdependientes: la motivacional y la higiénica, en donde nos indica que los elementos motivacionales son los que más contribuyen a la felicidad del trabajador, mientras que los aspectos higiénicos son los responsables del descontento del trabajador cuando faltan. Herzberg piensa que cada individuo tiene un par de sistema de necesidades: la de impedir el sufrimiento o los acontecimientos difíciles, y el deseo de desarrollo emocional e intelectual, emocional y mental. Cada forma de demanda en el mundo del trabajo, necesita un conjunto único de incentivos debido a sus diferencias cualitativas. La necesidad en el mundo del trabajo requiere diversas recompensas. (Herzberg et ál, 2017, p.44).

Sus factores fueron los siguientes:

#### **2.2.2.2.1. Motivación Intrínseca**

Según, Turienzo (2016) Indico que “Las variables motivacionales determinan en su mayoría la satisfacción de una persona. Estos elementos contribuyen al bienestar general de la persona y, en consecuencia, a su motivación” (p.63) Para mantener a los empleados motivados, deben poder crecer y desarrollar sus capacidades mentales y emocionales mientras trabajan, lo que a su vez aumenta su productividad y beneficia a la empresa.

**Reconocimiento.** Para esta categoría, la condición más importante es que el orador haya sido reconocido. Cualquiera puede ser una fuente: un directivo, un compañero, un colega profesional o un miembro del público en general puede ser una fuente de información. Se envía algún tipo de mensaje, ya sea de advertencia, de elogio o de crítica. Los actos de crítica o culpa, en nuestra opinión, deben incluirse en esta categoría, a la que nos referimos como "reconocimiento negativo". Se distingue entre los casos en los que se ofrecen premios junto con actos de agradecimiento y aquellos en los que no se entregan premios explícitos. Un ascenso o un aumento de sueldo pueden no haber sido reconocidos verbalmente, pero siguen siendo considerados como una fuente de reconocimiento en la mente de quienes los reciben.

**Logro.** Tanto el fracaso como la falta de logros están incluidos en el concepto de logro. En esta área, recogimos relatos que hacen especial hincapié en el éxito. Esta categoría comprendía la finalización efectiva de la tarea, la resolución de problemas, la reivindicación y la realización de los resultados del trabajo.

**Posibilidad de crecimiento.** Existe otro vínculo entre las posibilidades de progreso y esto. Se tiene en cuenta no sólo si una persona puede progresar dentro de su empresa, sino también si puede avanzar en cuanto a sus capacidades personales y su vocación.

Por ejemplo, si un artesano pasa a ocupar el puesto de delineante, el nuevo estatus le permite convertirse en ingeniero de diseño o de proyectos, lo que antes no era posible. Una de las consideraciones más importantes era la perspectiva de expansión futura. También se tildaba de "negativo" el hecho de que un trabajador fuera advertido de que su educación formal le impediría ascender en su puesto en la organización. (Herzberg et ál, 2017, p.45).

**Avance.** Esta categoría sólo se utilizó en el caso de que se produjera un verdadero cambio de estatus o posición del individuo dentro de la organización. Se consideraba un aumento de responsabilidad cuando una persona pasaba de una sección de la organización a otra sin



ningún cambio de puesto, pero con más oportunidades de trabajo de responsabilidad. Sin embargo, este cambio no se consideraba técnicamente un ascenso.

**Responsabilidad.** Esta categoría abarca los factores relacionados con la responsabilidad y la autoridad. También aparecen situaciones en las que la falta de responsabilidad provocó una pérdida de satisfacción en el trabajo o una mala actitud hacia el mismo. En las circunstancias en las que existía una brecha significativa entre la autoridad de una persona y la necesaria para llevar a cabo sus tareas laborales, se reconocía como causa la "política y gestión empresarial". Esto se hizo porque tal disparidad entre el poder y las tareas del trabajo se consideraría una prueba de mala gestión. (Herzberg et ál, 2017, p.47).

#### 2.2.2.2.2. Motivación extrínseca

La presencia de problemas relacionados con los factores higiénicos, es la primordial causa de insatisfacción de los clientes. Sin embargo, la existencia de estas características influye mínimamente en el nivel de placer que se experimenta a largo plazo; el descontento sólo se produce cuando faltan o son insuficientes. tiene un impacto relativamente pequeño en el nivel de satisfacción de una persona a lo largo del tiempo. (Turienzo, 2016, p.63).

**Salario.** Esta categoría comprende todas las cadenas de sucesos que incluyen una compensación monetaria de alguna manera. Sorprendentemente, prácticamente todas ellas tienen que ver con aumentos de sueldo o salario.

**Supervisión.** Esta categoría incluye afirmaciones relativas a la disposición o reticencia del supervisor a distribuir responsabilidades y a su deseo o falta de voluntad de instruir. Un supervisor que critica constantemente y un supervisor que mantiene las cosas en orden y con eficacia podrían considerarse variables en una cadena de acontecimientos que conducen a la pérdida del empleo o a una actitud extraordinaria hacia el trabajo, respectivamente.

**Relaciones Interpersonales.** Un relato sociotécnico incorpora los vínculos humanos que se producen durante el trabajo. Un relato "puramente social" implica encuentros que tienen lugar en el trabajo pero que no están relacionados con él. Una amistad en la pausa del café o un conflicto en la cafetería son ejemplos. Hay pocos relatos sociales. Se desconoce si esto está relacionado con las instrucciones de la entrevista, la calidad de las personas con las que hablamos o la naturaleza de las conexiones interpersonales extra laborales en la planta. (Herzberg et ál, 2017, p.46).



**Política y administración de la empresa.** Esta subcategoría es para los sucesos en los que la empresa tuvo un papel en varios puntos de la cadena de acontecimientos. La política y la gestión de la organización pueden dividirse en dos categorías, según lo que hemos encontrado. Una tiene que ver con lo bien o mal organizada y gestionada que está la empresa. Por ello, es posible que un empleado sea incapaz de comunicarse eficazmente con aquellos para los que trabaja y, por lo tanto, carezca de la autoridad y los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones con eficacia, o que la política de la empresa que rige su trabajo no se cumpla debido a un sistema insuficiente de organización del trabajo.

**Condiciones de trabajo.** Cuando se describe una situación en la que está en juego el bienestar físico de un trabajador ya sea debido a unas malas circunstancias laborales, a la carencia de recursos o la falta de herramientas. Además de los factores ambientales y técnicos, cualquier parte del lugar de trabajo que pueda tener efectos adversos sobre la salud de los trabajadores, incluida la estructura del trabajo y las cuestiones de gestión. (Herzberg et ál, 2017, p.48).

#### 2.2.2.3. Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow resumió la jerarquía de los deseos humanos en la imagen de una pirámide, que debe satisfacerse en orden secuencial desde la base hasta la cúspide. Maslow afirma que el hecho de no atender alguno de los diversos niveles inhibirá el desarrollo hacia el siguiente nivel, y que ninguna posición es permanente y que la movilidad ascendente o descendente es constante debido a las fuerzas o cambios del entorno. La felicidad puede alcanzarse siguiendo la jerarquía, y la búsqueda de los aspectos deseados sirve de catalizador para la motivación. La motivación se desencadena por la búsqueda de la realización personal y la plenitud en la consecución de los objetivos elegidos. En primer lugar, debemos satisfacer las necesidades fisiológicas básicas de nuestro cuerpo para mantenernos con vida, la supervivencia, y una vez conseguido esto, chocaríamos nuestros deseos relacionados con la seguridad, o el impulso de evitar el terror. El siguiente paso sería desarrollar un sentimiento de pertenencia, que también se conoce como integración, el afecto y la socialización pueden conducir a sentimientos de pertenencia e integración. Por último, terminaríamos con las demandas de autoestima, que abordaríamos centrándonos en el respeto, la satisfacción o la buena reputación. Concluiríamos en la parte superior de la lista con la realización personal, que no sólo tiene que ver con la realización de todo el potencial de uno, sino también con el

legado de nuestras actividades en el sentido de la vida y nuestro sentimiento de sí mismo. nuestro impacto en nuestro bienestar y en el entorno en su conjunto. (Turienzo, 2016, p.25).

**Necesidades básicas o fisiológicas (biológicas).** Son los cimientos <sup>51</sup> de la pirámide, sobre los que se construye el resto.

**Necesidades de seguridad.** Todos los componentes que nos hacen sentir seguros se incluyen en esta categoría para que podamos vivir nuestra vida sin miedo al peligro. La seguridad física, los recursos económicos y la necesidad de un lugar para vivir son sólo algunos ejemplos. Una vez cubiertas las necesidades biológicas de una persona, el resto de las necesidades de la persona están cubiertas.

**Necesidades sociales.** Una vez satisfechos los dos primeros niveles de deseos, el tercero es el deseo de sentirse parte de algo más grande que uno mismo. Es decir, un sentimiento de pertenencia a una comunidad que se fomenta con conexiones personales estrechas y crecimiento emocional, como las amistades, las relaciones románticas y las familias, entre otras cosas.

<sup>35</sup> **Necesidades de estima o reconocimiento.** Son cuestiones de confianza y percepción pública.

<sup>35</sup> **Necesidades de autorrealización.** Este es el nivel más alto posible, y para completarlo, primero hay que completar todos los niveles anteriores. En este punto de su vida, los seres humanos buscan activamente oportunidades de desarrollo personal y trabajan para desarrollar todo su potencial con el fin de alcanzar el éxito. (Turienzo, 2016, p.26).

#### **2.2.2.4. Teoría de la motivación de McClelland**

Se dice que la motivación de una persona se basa en el cumplimiento de tres requisitos, las cuales son:

##### **Motivo de logro.**

Los objetivos basados en el trabajo duro o en las habilidades son atractivos para estas personas porque les gusta la sensación de logro que se obtiene al superar sus obstáculos. Cuando predomina este deseo, las personas tienden a tener mucho éxito y se desempeñarán bien en los mandos intermedios o en cualquier otro papel que les proporcione con regularidad desafíos. (McClelland, 1989, p.244)

### **Motivo de poder.**

Buscan tener un efecto sobre otras personas para controlar o influir en la conducta de otros individuos, y encuentran gratificación en situaciones competitivas en las que una parte sale victoriosa y la otra es derrotada. Cada individuo tiene su propio conjunto de necesidades y, por lo tanto, cada uno está motivado de forma única. Por ello, es importante ser consciente de sus propias exigencias y de las de su equipo, tenerlas en cuenta y evaluar si están realmente satisfechos con el papel que desempeñan. (McClelland, 1989, p.289)

### **Motivos afiliativos.**

Refleja el deseo de formar parte de agrupaciones sociales y de tener interacciones sociales significativas con otras personas. Están muy interesados en formar nuevas interacciones sociales, así como en experimentar la sensación de ser valorados y aceptados por las personas de su círculo social. (McClelland, 1989, p.357)

#### **2.2.2.5. Importancia de la Motivación**

Mejora la capacidad de influir en el cambio y, al mismo tiempo, disminuye el nivel de resistencia al mismo. El individuo recompensado tiene más probabilidades de sentirse mejor, de ser capaz de manejar mejor los contratiempos, de ser más receptivo y de estar dispuesto a negociar y cambiar. Por otra parte, y en la medida en que se resaltan más los comportamientos que van en la dirección deseada que los que inhiben el cambio o que van en la dirección contraria a la deseada, disminuye la cantidad de trabajo y el tiempo necesario para el cambio. (Ramos, 2015, p.201). La motivación en el lugar de trabajo se entiende ahora como un proceso por el que el comportamiento de los individuos se activa y se dirige hacia la consecución de los objetivos previstos, y la motivación desempeña un papel fundamental a la hora de dirigir el atrevimiento, la energía y la conducta general de los empleados hacia la consecución de los objetivos que interesan tanto a la organización como al individuo. En consecuencia, en el lugar de trabajo es fundamental comprender qué motiva a las personas a realizar su trabajo, ya que, entre otras cosas, los directivos y líderes pueden utilizar esta información para que su empresa funcione mejor y sus empleados sean más felices.

#### **2.2.2.6. Tipos de motivación**

##### **Positivista y pesimista**

En efecto, puedo empujarme a buscar o evitar cualquier cosa. Por ejemplo, pedir un coctel, que me agrada mucho (positiva), realizar todo lo modo posible para no cruzarme con mi ex enamorada porque me cae muy mal (negativa).

##### **La diferencia entre crecer y cubrir un déficit**

Radica en si nuestro objetivo es lograr el desarrollo y el avance. Por un lado, los ejemplos son el hambre, que me obliga a comer, y el dolor de estómago, que me obliga a ir al médico. Por otro lado, puedo estudiar inglés a un nivel avanzado con la esperanza de que mi buen amigo el presidente de la República me seleccione como embajador de la República del reino unido, o puedo desarrollar un tratamiento para el estómago. (Rodríguez, 2014, p.10)

##### **Tanto materiales como espirituales**

Son los motivos, como sus nombres implican, para lograr u obtener bienes perceptibles o para realizar virtudes trascendentales. En la primera categoría, un ejemplo sería comprar un coche que sea cómodo y seguro; en la segunda categoría, un ejemplo sería ayudar al prójimo en el momento de necesidad después de un desastre natural; y en la tercera categoría, un ejemplo sería ganarse el derecho a entrar en el paraíso. (Rodríguez, 2014, p.11).

##### **Conscientes e inconscientes**

Tanto el sujeto como el observador pueden tener experiencias conscientes e inconscientes, dependiendo de si el sujeto es consciente o no de ellas. Existe toda una jurisprudencia al respecto. Por ejemplo, si deseo vengarme de alguien que me ha hecho daño, y soy consciente de este hecho y estoy dispuesto a aceptarlo, entonces el motivo es uno que he elegido conscientemente. Por otro lado, si creo que necesito castigar a Juan para darle una lección, pero la verdad es que en mi interior me motiva la venganza, entonces mi comportamiento es inconsciente. Estos casos conforman una sección desafiante del libro sobre psicología y gestión. Es habitual que la razón consciente de una persona no sea más que una tapadera de sus motivaciones subyacentes; esto es cierto para el propio sujeto, y también puede serlo para sus compañeros de trabajo y sus superiores.

### 2.2.2.7. Proceso de la motivación

Existe una fuerte conexión entre la conservación y el crecimiento, que puede considerarse como un aumento exponencial de las posibilidades de que una persona alcance los objetivos que busca. La motivación está íntimamente ligada a ambos conceptos. (Palmero et ál, 2016, p.21).

**Estímulo.** Cuando se trata del inicio del proceso motivador, el estímulo es una variable absolutamente necesaria e imprescindible. Pero, no es una variable suficiente, ya que se necesita la presencia de una percepción final, así como de una evaluación-valoración que confiere al estímulo o al objetivo las implicaciones de una meta que debe ser cumplida por esa persona en particular. (Palmero et ál, 2016, p.23).

**Percepción.** La percepción no consciente impide que una persona detecte un estímulo y actúe sobre él. Dicho de otro modo, para que la percepción tenga lugar debe haber tanto un estímulo como los receptores necesarios. La percepción no puede tener lugar en ausencia de ninguno de los dos. (Palmero et ál, 2016, p.24).

**Evaluación y Valoración.** En cuanto a la evaluación, la persona determina el grado de felicidad o plenitud que obtendrá de cada uno de los posibles objetivos y otorga un peso específico a esa satisfacción o alegría. Este placer tiene en cuenta no sólo los componentes cognitivos y emotivos, sino también las posibles implicaciones negativas que pueden surgir en caso de que el objetivo, que había sido previamente la meta, no se cumpla con éxito. (Palmero et ál, 2016, p.25).

**Elección de la Meta.** La importancia del objetivo y la probabilidad de éxito son circunspecciones importantes al momento de determinar cuál de los muchos objetivos intentará alcanzar una persona. Es crucial explorar una interacción triádica entre la necesidad, el valor y la expectativa para comprender completamente cómo estos dos aspectos afectan a la motivación y a la acción relacionada con ella. (Palmero et ál, 2016, p.27).

**La Activación.** En cuanto un organismo o una persona reconoce una necesidad o recibe un estímulo deseable, se dice que se activa. Para entender bien cómo funciona esta activación, es necesario conocer algunos antecedentes. Cada vez que el organismo reconoce un cambio que indica una necesidad, se activan inmediatamente los procesos necesarios para intentar remediar la situación lo mejor posible.

**Dirección.** La dirección del individuo en relación con el objetivo que se propone. En este concepto se aborda la elección del individuo de qué hacer con los estímulos o necesidades que experimenta y si tendrá éxito o no en la consecución de sus objetivos. Sin embargo, la dirección está ligada a la elección por parte del individuo de las acciones instrumentales que le llevarán al objetivo. (Palmero et ál, 2016, p.28).

**Control del resultado.** Para ver si la brecha entre el presente y el estado futuro deseado se está reduciendo, la persona utiliza comportamientos instrumentales para medir su progreso. Así, si es el caso, continuará su trabajo para minimizar la discrepancia entre el presente y el momento en que se propuso y cuando finalmente se logre. El grado de atracción del objetivo que se busca es, uno de los factores fundamentales que intervienen en la determinación de si una persona seguirá trabajando para conseguirlo o no. La palabra "atracción" no contiene únicamente implicaciones de placer emocional agradable, ya que también hay factores cognitivos implicados. Más bien, el término "atracción" tiene ambos significados. (Palmero et ál, 2016, p.29).

### **2.3 Definición de términos básicos**

#### **2.3.1. Las Mypes**

Son personas naturales o jurídicas, que tienen fines lucrativos, desarrollando diversas actividades, bajo cualquier tipo de estructura o gestión empresarial permitida en la normativa vigente, una unidad económica que se dedique a la comercialización de productos básicos, a la prestación de servicios o a la transformación de materias primas en productos acabados. La supervivencia y la expansión de la empresa requieren de ganancias para preservar su capital inicial, así como de una mayor base de activos y un mayor potencial para proporcionar empleo remunerado. (SUNAT, 2003, p.1).

#### **2.3.2. Definición Hotel**

Un hotel es un lugar que ofrece comida y alojamiento, entretenimiento para los viajeros, un edificio público y una institución de servicio doméstico que funciona para los negocios. El hotel es uno de los primordiales proveedores que ofrece servicios turísticos, por lo que es importante identificarlo y tratarlo como un negocio distinto. En Conclusión, el Hotel es el lugar más habitual en el que suelen escoger los individuos, turistas o los que realizan cualquier tipo de viaje, ya sea por negocio o por cumplir algún objetivo determinado. (Barragán del Rio, 2010, p.11)



### 2.3.3. Tipos de Alojamientos

#### 2.3.3.1 Clasificación

**Albergue.** En la mayoría de los casos, una sola estructura alberga todos los servicios. Están situados en destinos turísticos, como el senderismo, la pesca y la playa. Suelen disponer de comida y bebida. No es raro que haya un baño en cada habitación. La mayoría de las veces, hay que buscar un lugar al aire libre.

**Apartamentos.** Al menos el 50 por ciento de las unidades de las empresas que suelen estar situadas en zonas turísticas están equipadas con utensilios de cocina, apartamentos y otras comodidades. Se incluyen en esta categoría los hoteles y moteles que tienen al menos el 50 por ciento de sus unidades equipadas con cocinas, cubiertos y utensilios de cocina. (Barragán del Rio, 2010, p.32)

**Autobotel.** Hotel con comodidades y servicios comparables a los de un hotel, pero que también incluye oportunidades adicionales de ocio y una mayor cantidad de aparcamiento, ya sea en el lugar o inmediatamente al lado.

**Bungalow y casas de campo.** Alojamientos separados que suelen incluir un único apartamento equipado con cocina, con o sin servicio de limpieza. Pueden tener una zona de estar separada de los dormitorios o tener muchas unidades por estructura, como los dúplex. Normalmente, se puede aparcar delante de cada apartamento.

**Centro Vacacional.** Se aplica a cualquier tipo fundamental. Tiene un ambiente vacacional y suele estar alejado de los centros metropolitanos. Ofrece importantes servicios recreativos en el lugar; puede atender a determinadas aficiones, como el golf, el tenis y la pesca, entre otras. Las comidas pueden estar incluidas en la tarifa según el plan americano o americano modificado.

**Casa Huéspedes.** Es un lugar en el que las personas pueden contratar una estancia de larga duración y obtener tanto servicios de alojamiento como de alimentación.

**Condotel.** Cualquier tipo de propiedad que pueda utilizarse para las vacaciones. Cada uno de los pisos para huéspedes incluye un dormitorio, así como una cocina independiente totalmente equipada con una estufa y un horno de gas o microondas, un refrigerador y todo el equipo de cocina, vajilla y cubiertos necesarios. Como mínimo, en dos ocasiones distintas cada semana, se proporciona la ropa de cama y la limpieza

**Hacienda.** Las grandes mansiones históricas de excelente diseño colonial, que a veces parecen palacios europeos, son una característica definitoria. Sus opciones contemporáneas de comida, bebida y entretenimiento son disímiles. (Barragán del Río, 2010, p.33).

**Histórico.** En su mayoría, los edificios fueron construidos antes de 1930, y ahora ofrecen alojamiento en sus interiores renovados. Estos alojamientos evocan el ambiente de una época pasada y la importancia histórica de la zona en la que se encuentran. Las habitaciones suelen contar con todas las comodidades actuales, incluido el baño, y son gestionadas por empresas locales. Ofrecen servicio de comida y bebida, aunque el espacio de aparcamiento disponible es muy limitado.

**Balneario.** Un alojamiento tipo hotel que se construye junto a manantiales terapéuticos y ofrece las mismas comodidades que un hotel estándar.

**Metropolitano.** Establecimiento de alojamiento comparable a los hoteles y construido junto a manantiales curativos. Ofrece los mismos servicios e instalaciones que los hoteles normales.

**Motel.** Es solo de primera planta y suele haber una cafetería o una modesta zona para comer. En ocasiones puede haber servicios de piscina y parque infantil. El aparcamiento suele estar disponible justo en la puerta principal. (Barragán del Río, 2010, p.34).

#### **2.3.4. Hotel 2 estrellas según Mincetur**

Para que un establecimiento pueda obtener una clasificación, debe cumplir con la norma técnica A 030 de la RNE. En lo que respecta a todo lo que es infraestructura.

En lo que respecta a la consejería y la recepción, deben, estar integradas.

También se requiere un área de cafetería.

Con respecto a las habitaciones, como mínimo deberían de ver 20. En caso la habitación sea simple debe ser de 9m<sup>2</sup>, en caso sea habitación doble debe ser de 12m<sup>2</sup>, estas habitaciones deben contener un closet o guardarropa, un baño privado de 2.50m<sup>2</sup>.

Sobre los equipos y servicios, deben contar con sistema de aire, fría y caliente, con un sistema de video vigilancia en el establecimiento y un sistema de telefonía en la habitación.



Con respecto a la electricidad, debe cumplir con los niveles de electrificación correspondientes, indicando en las tomas de corriente de uso público, el voltaje con la intensidad.

El ascensor de uso público es obligatorio si el establecimiento tiene de 4 a más pisos.

Los servicios básicos de emergencia, es obligatorio el equipo de almacenamiento de agua potable.

Servicio higiénico de uso público, obligatorio que sea diferenciado por sexo y que contenga como mínimo un inodoro y lavatorio.

Recolección, almacenamiento y eliminación de residuos, debe realizarse haciendo el uso de envases herméticos y contenedores. Con respecto a su eliminación se realiza mediante el uso público, teniendo un acuerdo a dichas disposiciones con la municipalidad de dicho lugar, con la finalidad de no afectar el medio ambiente. (RNE, 2022, p.7-8)

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis**

H0 - La capacitación del personal no se relaciona con la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

H1 - La capacitación del personal se relaciona con la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

## 2.5 Operacionalización de variables y definición conceptual

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Capacitación del Personal</b> (Dessler y Varela 2011)	Es un proceso mediante el cual una empresa se esfuerza por dotar a su personal de habilidades y destrezas específicamente importantes para la ejecución de sus trabajos. A la vez se considera que la capacitación se debería de percibir como una inversión ya que al emplearla al pasar de los días empezara a dar excelentes resultados, ya que la capacitación tiene un efecto no sólo en el empleado sino también en la empresa, con la importancia y el objetivo de aumentar los niveles generales de productividad laboral. (Parra y Fonseca, 2015, p.134)	Para la elaboración de las dimensiones se tomó en cuenta para la variable capacitación del personal, sus procesos, las cuales son 5 las etapas que constituyen los programas de formación y crecimiento para la capacitación.  Con respecto a los indicadores fue de elaboración propia.	Diagnóstico de las Necesidades	Identificación de Necesidades	1-5	Cuestionario	6 Completamente en desacuerdo [1]  En desacuerdo [2]  Ni de acuerdo, ni en desacuerdo [3] De acuerdo [4]  Completamente de acuerdo [5]
			Diseño Didáctico	Herramientas de Capacitación	6-10		
			Validación	Revisiones	11-15		
			Implementación	Aprendizaje	16-20		
			Evaluación	Resultados de la Capacitación	21-25		
<b>Motivación</b> (Herzberg et ál, 2017).	En un sentido amplio, la motivación de una persona puede definirse como todo aquello que la obliga a comportarse de una manera determinada o que da lugar, como mínimo, a una inclinación particular, a una conducta concreta. Este deseo de actuar puede ser provocado por un estímulo externo, o puede ser creado internamente por los procesos mentales de la persona. Ambas situaciones son posibles. Visto así, el sistema cognitivo del individuo está relacionado con el concepto de motivación. (Chiavenato, 2010, p.47).	Para la elaboración de las dimensiones se tomó en cuenta para la variable motivación, la teoría de Herzberg en donde menciona que los elementos motivacionales son los que más contribuyen a la felicidad del trabajador, mientras que los aspectos higiénicos son los responsables del descontento del trabajador cuando faltan.  Con respecto a los indicadores fue de elaboración propia.		Posibilidad de crecimiento	26-30	Cuestionario	6 Completamente en desacuerdo [1]  En desacuerdo [2]  Ni de acuerdo, ni en desacuerdo [3] De acuerdo [4]  Completamente de acuerdo [5]
			Intrínseca	Reconocimiento	31-34		
				Responsabilidad	35-38		
				Salario	39-42		
			Extrínseca	Condiciones de trabajo	43-46		
	Supervisión	47-50					

Fuente: Elaboración Propia

## Capítulo III: METODOLOGÍA

### 3.1 El tipo de investigación

El tipo de investigación que se empleó, fue de enfoque cuantitativo de tipo básico, porque se medirán las variables.

Según, Hernández (2014) indica que, “La recopilación de datos, la comprobación de hipótesis, la medición de variables y el análisis estadístico son componentes de un estudio cuantitativo.” (p.4)

### 3.2 Método de investigación

**Método.** La investigación fue de método deductivo.

El método deductivo, es un proceso cognitivo en el que las ideas generales se reducen a declaraciones particulares utilizando principios lógicos. Es un método para ordenar información conocida y sacar conclusiones de ella, además brinda la oportunidad de poder manifestar las relaciones que existen ya sea con los conceptos y las variables. (Dávila, 2006, p.6)

### 3.3 Diseño de investigación

El Diseño de la investigación que se aplicó en el trabajo de investigación fue, descriptivo correlacional, transversal, no experimental.

Según, Gómez (2012) señala que, “El diseño de la investigación representa de gran medida lo que es la estructura metodológica, el dónde se formarán y se seguirán los procesos de la investigación, que sean conducidos a la solución de la problemática” (p.36)

**Transversal.** Porque se realizó en un espacio y tiempo determinado.

**No Experimental.** Porque no se cambió nada en absoluto a la realidad, los datos que fueron recolectados, no sufrirán modificaciones, porque serán estudiados conforme a la realidad, en ambas variables de investigación, Capacitación Del Personal Y Motivación.

### 3.4 Población y muestra

Es el proceso en el cual se selecciona una cierta cantidad de individuos para un estudio, ya que nos permitirá ahorrar recursos de tiempo, dinero y esfuerzo, ya que no es de necesidad, la de realizar la investigación con la población total, si la población o el

universo es amplio, la cuestión está en escoger una cantidad adecuada a la investigación para obtener una muestra específica. (Ñaupas, et al., 2014, p.246)

La muestra fue no probabilística, ya que en este caso se eligió por conveniencia solo a los trabajadores, ya que ellos tienen el contacto final con los clientes.

**Población:** La población estuvo conformada por 25 Trabajadores del Grupo de Hoteles 2 Estrellas, El Dorado, San Vicente De Cañete.

**Muestra:** La muestra estuvo conformada por 25 Trabajadores del Grupo de Hoteles 2 Estrellas, El Dorado, San Vicente De Cañete.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

**Técnica.** La Encuesta

Las técnicas de la investigación son recursos que sirven para conseguir y clasificar la información, se distingue por el compromiso del investigador en la interacción directa con el mundo que le rodea y están compuestas por dos categorías, a través de la observación y la recopilación de los datos, mediante la entrevista o encuesta. (Martínez y Ávila, 2010, p.103)

**Instrumento.** Cuestionario

Lista de preguntas que son relativas a un mismo tema, en donde una cierta cantidad de individuos deben de contestarlas, con el fin de reunir datos con respecto a un asunto o un problema a estudiar, los resultados son tratados mediante estadísticas, Las preguntas pueden ser cerradas o abiertas, dependiendo del tipo de preguntas que se utilizarán en el proceso de su elaboración. (Martínez, 2012, p.147)

#### Cuestionario Capacitación del Personal

Se realizó un cuestionario de 25 ítems, estuvieron diseñadas por las dimensiones e indicadores de la variable capacitación de las cuales permitieron poder recopilar la información necesaria para la investigación, con lo que respecta a la validez, el cuestionario fue validado por 3 expertos y en lo que respecta a la confiabilidad se realizó mediante la prueba del alfa de Cronbach, en donde se obtuvo el siguiente resultado.

### **Cuestionario de Motivación**

Se realizó un cuestionario de 25 ítems, estuvieron diseñadas por las dimensiones e indicadores de la variable Motivación de las cuales permitieron poder recopilar la información necesaria para la investigación, con lo que respecta a la validez, el cuestionario fue validado por 3 expertos y en lo que respecta a la confiabilidad se realizó mediante la prueba del alfa de Cronbach, en donde se obtuvo el siguiente resultado.

#### **3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Con lo que respecta al procesamiento y el análisis de datos para la investigación, Según, Gallardo (2018) El procesar y analizar los datos “Es un proceso para obtener las respuestas a las numerosas preguntas de la investigación, hay que separar y examinar los principales componentes de la investigación” (p.81).

En relación al análisis estadístico, se procedió a recolectar la información, posteriormente se pasó a codificar las encuestas, para eso se usó el programa Excel, y se realizó la tabulación, se generó los gráficos y figuras, por variables y dimensiones, para proceder con su interpretación y análisis de cada una de ellas. También se usó el programa estadístico Spss para medir las correlaciones y así poder dar respuesta a los objetivos y la hipótesis.

Los coeficientes para la medida de la correlación que se usará para la interpretación será la siguiente:

- 1.00 = correlación negativa perfecta.
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- 0.10 = Correlación positiva muy débil.
- 0.25 = Correlación positiva débil.
- 0.50 = Correlación positiva media.
- 0.75 = Correlación positiva considerable.
- 0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- 1.00 = Correlación positiva perfecta

Según, Hernández (2018) “Son interpretaciones relativas que se usaran para la medición o relación de las variables de investigación” (p.36).

Con respecto a la validación del instrumento, fue validado por 3 expertos en el tema, el cual indicaron su apreciación al final, si es adecuado o no los ítems.

En relación en la confiabilidad se realizó mediante la prueba del alfa de Cronbach, haciendo uso del programa estadístico Spss, para poder saber su nivel de confiabilidad.

### 3.7 Ética investigativa

<sup>9</sup> La investigación tiene como finalidad la de demostrar la relación entre la capacitación del personal y la motivación del del Grupo de Hoteles 2 Estrellas, El Dorado, San Vicente De Cañete. En donde se usó el cuestionario y encuesta, se respetó los resultados que se obtuvieron, sin ninguna manipulación de datos recogidos que perjudiquen los principios éticos de la investigación, respetando los derechos de los autores, revistas tesis.

La ética es primordial y fundamental para el ser humano y para la investigación, los cuales contienen como principio, la protección a las personas, la beneficencia, la justicia, aquellos investigadores se encuentran totalmente obligados a que estos principios se lleguen a cumplir cada vez que se desarrolle una investigación. (Alvarez, 2018, p.6)

<sup>11</sup> **La protección a las personas:** Por qué se respetó la dignidad humana de los trabajadores con sus derechos que son fundamentales e importantes.

<sup>16</sup> **Beneficencia:** Se aseguro el bienestar de las personas que participaron de la investigación, en donde no se causará daño alguno, si no se buscara que obtengan <sup>16</sup> beneficios.

**Justicia:** Se tomo las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos y conocimientos, no den lugar o toleren prácticas injustas.

También se tomará en cuenta la:

**Libre participación y derecho a estar informado:** Por qué se les informara a los trabajadores, los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrollara.

**Integridad científica:** Por qué se mantendrá la honestidad, la transparencia, justa y responsable para asegurar la investigación.

Principios elaborados por el (Instituto de investigación, 2020, p.4).

## 1 Capítulo IV: RESULTADOS

### 4.1 Presentación y análisis de resultados

Confiabilidad del instrumento de la variable capacitación del personal

**Tabla 1**

Alfa de Cronbach, variable capacitación del personal

Alfa de Cronbach	N de Elementos
,978	25

Fuente. Elaboración propia.

3 Los resultados aplicados que se muestran en la tabla, con respecto a las dimensiones de la variable capacitación del personal, constituidas por 25 ítems es de  $\alpha = ,978$  en donde se puede testificar que es altamente confiable con un nivel excelente.

Confiabilidad del instrumento de la variable motivación

**Tabla 2**

Alfa de Cronbach, variable motivación

Alfa de Cronbach	N de Elementos
,907	25

Fuente. Elaboración propia.

3 Los resultados aplicados que se muestran en la tabla, con respecto a las dimensiones de la variable Motivación, constituidas por 25 ítems es de  $\alpha = ,907$  en donde se puede testificar que es altamente confiable con un nivel excelente.

### Objetivo general

**Tabla 3**

Relación entre la capacitación con la motivación de los trabajadores.

Variable	Variable	Estadísticos	
		r	sig.
Capacitación	Motivación	,623**	,001

Fuente. Elaboración propia.

3 Se aprecia una relación positiva media entre la variable capacitación con la motivación de los trabajadores, además con respecto al nivel de significancia alcanzado, es menor que ( $p = ,001 \leq .05$ ). Esto sugiere que cuando se proporciona capacitación a los trabajadores, tienden a mostrar niveles más altos de motivación en comparación con



aquellos que no reciben capacitación. Esta relación positiva es un hallazgo alentador, ya que indica que la capacitación puede desempeñar un papel importante en impulsar la motivación de los empleados.

**Tabla 4**

*Nivel de las dimensiones de la capacitación*

Categoría	f	%
Deficiente	12	48
Regular	7	28
Óptimo	6	24
Total	25	100

Fuente. Elaboración propia.

Según la encuesta aplicada, en lo que respecta a las dimensiones de la capacitación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, se encuentra en un 48% de nivel deficiente, 28% de nivel regular y 24% de nivel óptimo.

**Tabla 5**

*Nivel de las dimensiones de la motivación*

	f	%
Deficiente	2	16
Regular	6	56
Óptimo	17	28
Total	25	100,0

Según la encuesta aplicada, en lo que respecta a las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, se encuentra en un 68% de nivel óptimo, 24% de nivel regular y 8% de nivel deficiente.

**4**  
**Tabla 6**

*Tabla cruzada de las variables capacitación del personal y motivación*

		Variable motivación			Total	
		Baja	Media	Alta		
Variable capacitación	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Variable motivación	50,0%	0,0%	0,0%	4,0%
	Regular	Recuento	0	3	1	4
		% dentro de Variable motivación	0,0%	50,0%	5,9%	16,0%
	Óptimo	Recuento	1	3	16	20
		% dentro de Variable motivación	50,0%	50,0%	94,1%	80,0%
Total	Recuento	2	6	17	25	
	% dentro de Variable motivación	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

*Fuente.* Elaboración propia.

Los resultados obtenidos según los 25 trabajadores que participaron del estudio el 4.0% indica que el nivel de la capacitación es deficiente (50,0% de los trabajadores indican que es baja la motivación). El 16.0% indica que el nivel de capacitación es regular (50,0% de los trabajadores indican que es media la motivación, frente a un 5,9% de nivel alto). El 80,0% indica que el nivel de capacitación es óptimo (50.0% de los trabajadores indican que es baja la motivación, otro 50,0% indica que es media y el 94,1% indica que es alta).

**Tabla 7***Tabla cruzada del diagnóstico de las necesidades con la motivación*

		Variable motivación			Total	
		Baja	Media	Alta		
Diagnóstico de las necesidades	Deficiente	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Variable motivación	50,0%	0,0%	0,0%	4,0%
	Regular	Recuento	0	3	1	4
		% dentro de Variable motivación	0,0%	50,0%	5,9%	16,0%
	Óptimo	Recuento	1	3	16	20
		% dentro de Variable motivación	50,0%	50,0%	94,1%	80,0%
	Total	Recuento	2	6	17	25
		% dentro de Variable motivación	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Fuente.* Elaboración propia.

Los resultados obtenidos según los 25 trabajadores que participaron del estudio el 4,0% indica que el nivel del diagnóstico de las necesidades es deficiente (50,0% de los trabajadores indican que es baja la motivación). El 16,0% indica que el nivel del diagnóstico de las necesidades es regular (50,0% de los trabajadores indican que es media la motivación, frente a un 5,9% de nivel alto). El 80,0% indica que el nivel del diagnóstico de las necesidades es óptimo (50,0% de los trabajadores indican que es baja la motivación, otro 50,0% indica que es media, y el 94,1% indica que es alta).

**Tabla 8***Tabla cruzada del diseño didáctico con la motivación*

		Variable motivación			Total	
		Baja	Media	Alta		
Diseño didáctico	Deficiente	Recuento	1	1	2	4
		% dentro de Variable motivación	50,0%	16,7%	11,8%	16,0%
	Regular	Recuento	1	3	5	9
		% dentro de Variable motivación	50,0%	50,0%	29,4%	36,0%
	Óptimo	Recuento	0	2	10	12
		% dentro de Variable motivación	0,0%	33,3%	58,8%	48,0%
	Total	Recuento	2	6	17	25
		% dentro de Variable motivación	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Fuente.* Elaboración propia.

Los resultados obtenidos según los 25 trabajadores que participaron del estudio el 16,0% indica que el nivel del diseño didáctico es deficiente (50,0% de los trabajadores indican que es baja la motivación, otro 16,7% indica que es media, frente a un 11,8% de nivel alto). El 36% indica que el nivel del diseño didáctico es deficiente y regular (50,0% de los trabajadores indican que es baja la motivación, otro 50% indica que es media, frente a un 29,4% de nivel alto). El 48,0% indica que el diseño didáctico es óptimo (33,3% de los trabajadores indican que es media la motivación y el 58,8% indica que es alta).

**Tabla 9***Tabla cruzada de la validación con la motivación*

		Variable motivación			Total	
		Baja	Media	Alta		
Validación	Deficiente	Recuento	1	1	4	6
		% dentro de Variable motivación	50,0%	16,7%	23,5%	24,0%
	Regular	Recuento	1	2	5	8
		% dentro de Variable motivación	50,0%	33,3%	29,4%	32,0%
	Óptimo	Recuento	0	3	8	11
		% dentro de Variable motivación	0,0%	50,0%	47,1%	44,0%
Total	Recuento	2	6	17	25	
	% dentro de Variable motivación	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

*Fuente.* Elaboración propia.

Los resultados obtenidos según los 25 trabajadores que participaron del estudio el 24,0% indica que el nivel de validación es deficiente (50% de los trabajadores indican que es baja la motivación, otro 16,7% indica que es media, frente a un 23,5% de nivel alto). El 32,0 indica que el nivel de validación es regular (50% de los trabajadores indican que es baja la motivación, otro 33,3% indica que es media, frente a un 29,4 de nivel alto). El 44,0% indica que el nivel de validación es óptimo (50,0% de los trabajadores indican que es media motivación, y el 47,1% indica que es alta).

**Tabla 10***Tabla cruzada de la implementación con la motivación*

		Variable motivación			Total	
		Baja	Media	Alta		
Implementación	Deficiente	Recuento	1	2	2	5
		% dentro de Variable motivación	50,0%	33,3%	11,8%	20,0%
	Regular	Recuento	0	2	5	7
		% dentro de Variable motivación	0,0%	33,3%	29,4%	28,0%
	Óptimo	Recuento	1	2	10	13
		% dentro de Variable motivación	50,0%	33,3%	58,8%	52,0%
Total		Recuento	2	6	17	25
		% dentro de Variable motivación	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Fuente.* Elaboración propia.

Los resultados obtenidos según los 25 trabajadores que participaron del estudio el 20,0% indica que el nivel de implementación es deficiente, (50,0% de los trabajadores indican que es baja la motivación, otro 33,3% indica que es media, frente a un 11,8% de nivel alto). El 28,0% indica que el nivel de implementación es regular (33,3% de los trabajadores indican que es media la motivación, otro 29,4% indica que es alta). El 52,0% indica que el nivel de implementación es óptimo (50,0% de los trabajadores indican que es baja motivación, otro 33,0% indica que es media y el 58,8% indica que es alta).

**Tabla 11***Tabla cruzada de la evaluación con la motivación*

		Variable motivación			Total	
		Baja	Media	Alta		
Evaluación	Deficiente	Recuento	1	4	2	7
		% dentro de Variable motivación	50,0%	66,7%	11,8%	28,0%
	Regular	Recuento	0	2	3	5
		% dentro de Variable motivación	0,0%	33,3%	17,6%	20,0%
	Óptimo	Recuento	1	0	12	13
		% dentro de Variable motivación	50,0%	0,0%	70,6%	52,0%
	Total	Recuento	2	6	17	25
		% dentro de Variable motivación	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

*Fuente.* Elaboración propia.

Los resultados obtenidos según los 25 trabajadores que participaron del estudio el 28,0% indica que el nivel de evaluación es deficiente (50,0% de los trabajadores indican que es baja la motivación, otro 66,7% indica que es media, frente a un 11,8% de nivel alto). El 20,0% indica que el nivel de evaluación es deficiente, este porcentaje es mayor en el nivel regular, (33,3% de los trabajadores indican que es media la motivación, frente a un 17,6% de nivel alto). El 52,0% indica el que nivel de evaluación es óptimo (50,0% de los trabajadores indican que es baja motivación y un 70,6% indica que es alta).

## Objetivos específicos

Tabla 12

Análisis de los niveles de las dimensiones de la variable independiente

Nivel	Diagnóstico de las necesidades		Diseño didáctico		Validación		Implementación		Evaluación	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	4	16	12	48	10	40	14	56	12	48
Regular	14	56	7	28	9	36	5	20	6	24
Óptimo	7	28	6	24	6	40	6	24	7	28
<b>49</b> TOTAL	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla se observa en cuanto al diagnóstico de las necesidades la mayoría de los trabajadores encuestados (56%) se clasificaron como regulares, lo que sugiere que hay margen para mejorar sus habilidades y conocimientos a través de la capacitación. Por otro lado, un grupo más pequeño (28%) se clasificó como óptimo, lo que sugiere que ya tienen un nivel adecuado de competencia. Además, un porcentaje significativo (16%) se consideró deficiente, lo que indica una necesidad urgente de capacitación.

En lo que respecta al diseño didáctico de la capacitación es deficiente con un (48%) lo que sugiere que se necesita una revisión y mejora significativa en el diseño actual. Otro porcentaje considerable (28%) lo calificó como regular, lo que indica que hay áreas de mejora, pero también aspectos positivos. Un cuarto grupo más pequeño (24%) lo evaluó como óptimo, lo que indica que están satisfechos con el diseño actual.

En cuanto a la validación es deficiente (40%) y óptima (40%), mientras que otro grupo más pequeño (36%) la califica como regular. Estos resultados destacan la importancia de implementar un proceso de validación sólido y consistente para evaluar la efectividad y el impacto de la capacitación, y tomar medidas para mejorarla en función de los resultados obtenidos.

En cuanto a la implementación de la capacitación es deficiente (56%) Un grupo aún más pequeño (24%) la evalúa como óptima, lo que indica que la implementación no se lleva a cabo de manera efectiva por último un (20%) la clasifica como regular, lo que implica que hay áreas de mejora, pero también algunas fortalezas.

Por último, en cuanto a la evaluación de la capacitación es deficiente con un (48%) lo que indica la necesidad de mejorar y fortalecer los procesos de evaluación existentes. Un



grupo más pequeño (28%) la evalúa como óptima, lo que indica que la evaluación se lleva a cabo de manera efectiva y cumple con los estándares requeridos. Un porcentaje menor (24%) la clasifica como regular, lo que implica que hay áreas de mejora, pero también algunas fortalezas. Estos resultados resaltan la importancia de implementar una evaluación sólida y sistemática de la capacitación para medir su efectividad y realizar mejoras en función de los resultados obtenidos.

**Tabla 13**

*Análisis de los niveles de las dimensiones de la variable dependiente*

Nivel	Intrínseca		Extrínseca	
	N	%	N	%
<b>Deficiente</b>	2	8	6	24
<b>Regular</b>	16	64	10	40
<b>Óptimo</b>	7	28	9	36
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente. Elaboración propia

Según el resultado estadístico, la mayoría de los trabajadores encuestados (64%) consideran que la motivación intrínseca es regular, lo que indica que hay un nivel medio de motivación interna. Un porcentaje más pequeño (28%) la evalúa como óptima, lo que sugiere un alto nivel de motivación interna. Sin embargo, un número reducido (8%) la considera deficiente, lo que indica una falta significativa de motivación interna.

Por último, en cuanto a la motivación extrínseca es regular, (40%) lo que indica un nivel medio de motivación externa en relación con la capacitación. Un porcentaje ligeramente menor (36%) la evalúa como óptima, lo que sugiere un alto nivel de motivación externa. Sin embargo, un número significativo (24%) la considera deficiente, lo que indica una falta de motivación externa.

**Tabla 14**

*Relación entre el diagnóstico de las necesidades, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación*

Capacitación	Motivación Dimensiones	Estadísticos	
		r	sig.
Diagnóstico de las necesidades	Intrínseca	,661**	.000
Diagnóstico de las necesidades	Extrínseca	.295	.152
Diagnóstico de las necesidades	Motivación	,533**	.006

Fuente. Elaboración propia

Se aprecia una relación positiva media entre el diagnóstico de las necesidades con la <sup>12</sup> dimensión intrínseca de la motivación y una relación positiva débil con la dimensión extrínseca. Esto quiere decir que cuando se realiza un diagnóstico adecuado de las <sup>54</sup> necesidades de los empleados, esto puede tener un impacto positivo en su motivación interna. Esto podría deberse a que el diagnóstico efectivo permite identificar y abordar las áreas en las que los empleados tienen un mayor interés o satisfacción personal, lo que a su vez mejora su motivación intrínseca.

Por otro lado, la <sup>60</sup> relación positiva débil entre el diagnóstico de las necesidades y la dimensión extrínseca de la motivación indica que, si bien el diagnóstico puede tener cierta influencia en la motivación externa de los empleados, esta relación no es tan fuerte como en el caso de la motivación intrínseca. Es posible que otros factores, como incentivos o recompensas externas, tengan un papel más destacado en la motivación extrínseca de los trabajadores.

**Tabla 15**

*Relación entre el diseño didáctico, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación*

Capacitación	Motivación Dimensiones	Estadísticos	
		r	sig.
Diseño didáctico	Intrínseca	,682**	.000
Diseño didáctico	Extrínseca	,440*	.028
Diseño didáctico	Motivación	,618**	.001

*Fuente.* Elaboración propia

Se aprecia una relación positiva media entre el diseño didáctico con la <sup>12</sup> dimensión intrínseca de la motivación y una relación positiva débil con la dimensión extrínseca. Para aprovechar al máximo esta relación, es recomendable enfocarse en diseñar estrategias y materiales de <sup>2</sup> enseñanza que promuevan la satisfacción personal y el interés de los empleados en el proceso de aprendizaje.

**Tabla 16**

Relación entre la validación, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación

Capacitación	Motivación Dimensiones	Estadísticos	
		r	sig.
Validación	Intrínseca	,643**	.001
Validación	Extrínseca	.393	.052
Validación	Motivación	,571**	.003

Fuente. Elaboración propia

Se aprecia una relación positiva media entre la validación con la dimensión intrínseca de la motivación y una relación positiva débil con la dimensión extrínseca. Este desequilibrio sugiere que la validación puede estar teniendo un efecto limitado en la motivación externa de los empleados.

**Tabla 17**

Relación entre la implementación, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación

Capacitación	Motivación Dimensiones	Estadísticos	
		r	sig.
Implementación	Intrínseca	,708**	.000
Implementación	Extrínseca	.392	.053
Implementación	Motivación	,609**	.001

Fuente. Elaboración propia

Se aprecia una relación positiva media entre la implementación con la dimensión intrínseca de la motivación y una relación positiva débil con la dimensión extrínseca. Se requiere una mayor atención y equilibrio entre estos dos aspectos para promover una motivación integral y sostenible en el entorno laboral.

**Tabla 18**

*Relación entre la evaluación, de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación*

Capacitación	Motivación Dimensiones	Estadísticos	
		r	sig.
Evaluación	Intrínseca	,675**	.000
Evaluación	Extrínseca	,405*	.044
Evaluación	Motivación	,596**	.002

*Fuente.* Elaboración propia

Se aprecia una relación positiva media entre la evaluación con la dimensión intrínseca de la motivación y una relación positiva débil con la dimensión extrínseca. Se requiere un enfoque equilibrado que atienda tanto los aspectos internos como externos de la motivación para promover un ambiente motivador y satisfactorio en el lugar de trabajo.

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad de las variables*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación del personal	.884	25	.008
Motivación	.981	25	.904

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad para muestra pequeña ( $n < 50$ ) Shapiro – Wilk presento un p-valor de significancia menor que 0.5 para la variable capacitación ( $p = 0.008 < 0.05$ ). Para la variable motivación presento un p- valor de significancia mayor que 0.5 ( $p = 0.904 > 0.05$ ) por tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna de normalidad ya que se presenta una distribución normal. Es así que para obtener la relación entre variables se usara Pearson.

## 4.2 Prueba de hipótesis

**H1** - Si hay relación entre la capacitación del personal con la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

**H0** - No hay relación entre la capacitación del personal se relaciona con la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

**Tabla 20**

*Relación entre la variable, Capacitación del personal con la motivación*

		Capacitación del personal	Motivación
Capacitación del personal	Correlación de Pearson	1	,623**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	25	25
Motivación	Correlación de Pearson	,623**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	25	25

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Luego de haber realizado el análisis estadístico, la tabla 12, nos indica que la variable capacitación del personal se relaciona con la variable motivación, conforme al coeficiente  $r = ,623$  teniendo como resultado una correlación positiva media entre ambas variables, con respecto al nivel de significación alcanzado, es menor que ( $p = ,001 \leq .05$ ) por la cual se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, se comprueba y se afirma que la capacitación del personal se relaciona con la motivación del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.

### 4.3 Discusión de resultados

#### **Determinar la relación entre la capacitación del personal y la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete**

Mediante los resultados obtenidos en la investigación, existe relación entre las variables capacitación del personal y la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete ( $r=0,623$  y  $p=0,001$ ), lo cual indica que hay una correlación positiva media. Esto quiere decir que dentro de la organización la capacitación contribuye de manera positiva a la motivación. Los resultados que se han obtenido en la investigación se ajustan a los de Vásquez (2016) quien llegó a la conclusión de su investigación en que, si existe relación entre la Capacitación y Motivación, esta información se complementa con el autor, (Abdala, 2011, p.115) Al poder brindar una capacitación correspondiente la empresa y a los trabajadores se obtienen ciertos beneficios, tales como, incrementar la productividad, crear una mejor imagen para la empresa, mejorar las relaciones con los jefes, para los trabajadores les ayuda y eliminar las desconfianzas de incompetencia, desarrollan un sentido de mejora e incrementan el nivel de satisfacción con el puesto. Con lo que respecta a la motivación, según (Chiavenato, 2010, p.47) Define a la motivación como todo aquello que la obliga a comportarse de una manera determinada o que da lugar, como mínimo, a una inclinación particular, a una conducta concreta. Este deseo de actuar puede ser provocado por un estímulo externo, o puede ser creado internamente por los procesos mentales de la persona. Ambas situaciones son posibles.

#### **Analizar el nivel de las dimensiones, diagnóstico de las necesidades, diseño didáctico, validación, implementación, evaluación de la capacitación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete**

En lo que respecta al nivel de dimensiones de la variable capacitación del personal de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, en lo que respecta al diagnóstico de las necesidades, se encuentra en un nivel regular de 56%, 16% deficiente y óptimo de 7%. Estos resultados son útiles para que la organización pueda identificar áreas específicas en las que se requiere capacitación y para desarrollar programas de formación adecuados para abordar las necesidades detectadas. Por otro lado, en lo que respecta al diseño didáctico, un 48% indicó que es deficiente, un 28% regular y 24% deficiente. Lo que indica que los trabajadores están satisfechos con el diseño actual de capacitación que

brinda el hotel. Por otro lado, en lo que respecta a la validación es deficiente con un 40% y óptima 40% mientras que otro grupo más pequeño de trabajadores 36% la califico como regular. Debido a lo mencionado la organización debe implementar un proceso de validación sólido y consistente para evaluar la efectividad y el impacto de la capacitación, y tomar medidas para mejorarla en función de los resultados obtenidos. En cuanto a la implementación de la capacitación es deficiente con un 56%, 24% optimo y regular con un 20%. Lo que indica que la implementación dentro de la organización no se lleva a cabo de manera efectiva y cumple con los estándares requeridos. Por último, en cuanto a la evaluación de la capacitación es deficiente con un 48% lo que indica la necesidad de mejorar y fortalecer los procesos de evaluación existentes, un 28% indica que es óptima y por último un 24% la clasifica como regular. Debido a los resultados la organización debe implementar una evaluación sólida y sistemática de la capacitación para medir su efectividad y realizar mejoras en función de los resultados obtenidos. Esta información se complementa con el autor (Parra y Fonseca, p.134) quien hace mención que la capacitación se debería de percibir como una inversión ya que al emplearla al pasar de los días empezara a dar excelentes resultados, ya que la capacitación tiene un efecto no sólo en el empleado sino también en la empresa, con la importancia y el objetivo de aumentar los niveles generales de productividad laboral.

#### **Analizar el nivel de las dimensiones, intrínseca y extrínseca de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete**

En lo que respecta a las dimensiones de la variable motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, se encuentra en un 64% de nivel regular, 28% de nivel óptimo y 8% de nivel deficiente. Por lo tanto, los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, por lo tanto, se puede indicar que la motivación de los trabajadores de el dorado se ubica en un nivel regular de motivación. Esta información se complementa con el autor (Herzberg et ál, 2017, p.44) quien describe la motivación como el producto de dos influencias interdependientes: la motivacional y la higiénica, en donde nos indica que los elementos motivacionales son los que más contribuyen a la felicidad del trabajador, mientras que los aspectos higiénicos son los responsables del descontento del trabajador cuando faltan.



**Identificar la relación entre el diagnóstico de las necesidades de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete**

Según análisis realizado en la investigación, existe relación entre el diagnóstico de las necesidades y la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete se presenta una relación ( $r=0,533$  y  $p=0,006$ ), lo cual indica que hay una correlación positiva media. Esto podría deberse a que la organización no estaría realizando el diagnóstico efectivo correcto el cual le permitirá identificar y abordar las áreas en las que los empleados tienen un mayor interés o satisfacción personal, lo que a su vez mejora la motivación de los trabajadores. (Dessler y Varela, 2011, p.187) El diagnóstico de las necesidades consiste en identificar todas las habilidades necesarias para poder mejorar el desempeño laboral y la productividad. Este proceso busca asegurar que el programa de capacitación sea el más adecuado, con altos niveles de experiencia, educación habilidades de los aprendices. Establecen los objetivos de la capacitación.

**Identificar la relación entre el diseño didáctico de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete**

Según análisis realizado en la investigación, existe relación entre el diseño didáctico y la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete ( $r=0,618$  y  $p=0,001$ ), lo cual indica que hay una correlación positiva media. Por la cual el resultado indica que la organización si está llevando un diseño didáctico, pero no en su perfección ya que hay debilidad y los trabajadores no podrían estarse sintiendo tan motivados, ya que a más perfección de un diseño didáctico más motivación surgirá en los trabajadores. Esta información se complementa con el autor, (Martínez y Anguita, 2009, p.110) Las técnicas se definen como procesos que se utilizan en la impartición de la formación mediante el uso de principios metodológicos de acuerdo con circunstancias específicas. El proceso de establecer un método de formación requiere proporcionar detalles sobre el entorno en el que tendrá lugar la formación, los canales de comunicación que se utilizarán, los participantes y el papel que desempeñará el formador.



<sup>15</sup> **Identificar la relación entre la validación de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete** <sup>2</sup>

Según análisis realizado en la investigación, existe relación entre la validación y la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete, ( $r=0,571$  y  $p=0,003$ ), lo cual indica que hay una correlación positiva media. Por lo cual el resultado indica que el hotel el dorado si está validando el diseño de la capacitación que al realizarla motiva a los trabajadores, pero no en su perfección ya que para validarlo se necesita de un experto del área de recursos humanos. Además, que a medida que aumenta la capacitación también aumenta la motivación en los trabajadores. Esta información se complementa con el autor, Según, (Dessler y Varela, 2011, p.187) En este proceso se hace la presentación y validación de la capacitación, mediante una audiencia representativa o por un experto en el tema, por último, se procede a hacer las revisiones finales, en las cuales se basan en aquellos resultados pilotos para así poder garantizar la seguridad del programa.

<sup>15</sup> **Identificar la relación entre la implementación de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete** <sup>2</sup>

Según análisis realizado en la investigación, existe relación entre la implementación y la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete, ( $r=0,609$  y  $p=0,001$ ), lo cual indica que hay una correlación positiva media. Esto quiere decir que dentro del hotel el dorado a medida que se va incrementando la implementación, también tiende a aumentar la motivación de los trabajadores. Esta información se complementa con el autor, Billikopf (2003) “Es de mucha necesidad e importancia la de capacitar y evaluar al personal para conocer sus habilidades, para que de esa manera pueda lograr desempeñarse de manera independiente, sin depender de los conocimientos de otros trabajadores” (p.58).

**Analizar la relación entre la evaluación de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete** <sup>2</sup>

Según análisis realizado en la investigación, existe relación entre la evaluación y la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de

Cañete, ( $r=0,596$  y  $p=0,002$ ), lo cual indica que hay una correlación positiva media. Esto quiere decir que dentro del hotel el dorado que a medida que mejora la evaluación, aumenta la motivación en los trabajadores, ya que al realizar un procedimiento debido se podrá saber si la capacitación fue exitosa si se llegó a generar nuevas habilidades en los trabajadores. Esta información se complementa con el autor, (Chiavenato, 2011, p.202). La evaluación del rendimiento es la revisión metodológica del rendimiento laboral de una persona y de su potencial de crecimiento; todo tipo de evaluación es un proceso que fomenta la excelencia y los rasgos de una persona.

## **PLAN DE ACCION DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y MOTIVACIÓN, DEL GRUPO DE HOTELES 2 ESTRELLAS EL DORADO SAN VICENTE DE CAÑETE**

### **Presentación de la empresa**

El grupo de Hoteles 2 Estrellas El Dorado es una cadena hotelera dedicada a ofrecer a nuestros visitantes una hospitalidad excepcional y servicios de primera categoría. Nos complace proporcionar una experiencia de alojamiento relajante y económica.

Con respecto a la ubicación se encuentra al sur de lima en la provincia de cañete, ciudad con una cultura fascinante y una larga historia. Cuenta con hoteles que gozan de una ubicación ideal para acceder rápidamente a destinos turísticos populares, así como a zonas comerciales, restaurantes y otros lugares de interés.

### **Fundamentación de la propuesta**

La presente propuesta tiene como objetivo motivar a los trabajadores, mediante la realización de un proceso adecuado de capacitación tal cual lo menciona los autores de las dimensiones de la capacitación, Parra y Fonseca (2015) quienes indica que la capacitación “Es un proceso mediante el cual una empresa se esfuerza por dotar a su personal de habilidades y destrezas específicamente importantes para la ejecución de sus trabajos” (p.134)

### **Objetivo de la propuesta**

Motivar a los trabajadores a través de una evaluación efectiva de la capacitación del grupo de hoteles 2 estrellas El Dorado San Vicente de Cañete

### **Objetivos específicos de la propuesta**

a) Realizar un análisis exhaustivo de las necesidades de capacitación del grupo de hoteles 2 estrellas El Dorado San Vicente de Cañete.

b) Desarrollar un plan de capacitación y crear materiales de formación eficaces, como manuales, guías de estudio y recursos multimedia.

c) Realizar una revisión y validación del diseño didáctico por parte de expertos en la industria hotelera, considerando su experiencia y conocimientos para asegurar la calidad y pertinencia de los contenidos y metodologías propuestas.

d) Impartir las sesiones de formación de acuerdo con el diseño didáctico que se elaboró, haciendo uso de estrategias pedagógicas de éxito que promuevan la participación activa de los trabajadores.

e) Impartir las sesiones de formación de acuerdo con el diseño didáctico que se elaboró, haciendo uso de estrategias pedagógicas de éxito que promuevan la participación activa de los trabajadores.

f) Implementar un sistema de feedback positivo para mejorar la motivación extrínseca de los trabajadores.

**Tabla 21**

*DIMENSIÓN 1: Diagnóstico de las necesidades*

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
23. Realizar un análisis exhaustivo de las necesidades de capacitación del grupo de hoteles 2 estrellas El Dorado San Vicente de Cañete.	Priorizar la necesidad de formación en su función de influencia en la eficacia operativa y la calidad del servicio.	Deben realizarse observaciones directas en el lugar de trabajo para evaluar las capacidades y los conocimientos de los trabajadores.	<p>1. Realizar observaciones en el hotel para evaluar el rendimiento y las capacidades de los empleados.</p> <p>2. Documentar y evaluar los resultados de la evaluación de las necesidades de formación.</p>	Equipo de Recursos Humanos del grupo de hoteles 2 estrellas El Dorado San Vicente de Cañete.	Semana N°1 Y 2	S/ 150.00

**Tabla 22**

*DIMENSIÓN 2: Diseño didáctico*

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Desarrollar un plan de capacitación y crear materiales de formación eficaces, como manuales, guías de estudio y recursos multimedia.	Diseñar un plan de capacitación detallado que aborde las necesidades identificadas.	<p>1. Adaptar los materiales de formación a las distintas preferencias de aprendizaje de los trabajadores.</p> <p>2. Utilizar materiales y software adecuados para crear multimedia interactivos.</p>	<p>3. Crear y elaborar manuales de formación completos y fáciles de entender.</p> <p>4. Crear y elaborar guías de estudio con resúmenes concisos de las ideas esenciales y ejercicios útiles.</p> <p>5. Crear herramientas multimedia como presentaciones interactivas, simulaciones o películas.</p>	Equipo de Recursos Humanos del grupo de hoteles 2 estrellas El Dorado San Vicente de Cañete.	Semana N°3, 4 Y 5	S/ 300.00

**Tabla 23**

*DIMENSIÓN 3: Validación*

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Realizar una revisión y validación del diseño didáctico por parte de expertos en la industria hotelera, considerando su experiencia y conocimientos para asegurar la calidad y pertinencia de los contenidos metodológicos propuestos.	<p><b>1.</b> Adaptar y mejorar el diseño didáctico de acuerdo con los consejos de los expertos.</p> <p><b>2.</b> Validar el diseño didáctico final para asegurarse de que es eficaz y oportuno.</p>	<p><b>1.</b> Buscar profesionales del sector hotelero con experiencia en formación y desarrollo de empleados, e invítele a analizar y evaluar el programa de formación propuesto.</p> <p><b>2.</b> A la hora de revisar y mejorar el diseño de la formación, tener en cuenta los consejos y recomendaciones de los expertos.</p>	<p><b>6.</b> Ponerse en contacto con profesionales del sector hotelero y pídeles ayuda.</p> <p><b>7.</b> Compartir el diseño didáctico con los profesionales y entregarles una guía de revisión.</p> <p><b>8.</b> Recabar las opiniones y sugerencias de los profesionales sobre el diseño didáctico sugerido.</p> <p><b>9.</b> Validar el diseño didáctico final a través de una revisión adicional por parte de los expertos.</p>	<p>Equipo de Recursos Humanos del grupo de hoteles 2 estrellas El Dorado San Vicente de Cañete.</p>	<p>Semana N°6 Y 7</p>	<p>S/ 300</p>

**Tabla 24**

*DIMENSIÓN 4: Implementación*

<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Impartir sesiones de formación con el diseño didáctico que se elaboró, haciendo uso de estrategias pedagógicas de éxito promuevan la participación activa de los trabajadores.	<p><b>1.</b> Organizar sesiones de formación instructivas utilizando un enfoque didáctico.</p> <p><b>2.</b> Utilizar técnicas educativas para promover la participación activa de los trabajadores.</p> <p><b>3.</b> Durante las sesiones de formación, fomentar un ambiente de aprendizaje colaborativo y participativo.</p>	<p><b>1.</b> Planificar y organizar las sesiones de formación de acuerdo con el diseño didáctico.</p> <p><b>2.</b> Utilizar métodos de enseñanza interactivos, como estudios de casos, diálogos y actividades prácticas.</p>	<p><b>10.</b> Crear una estrategia minuciosa para cada sesión de formación.</p> <p><b>11.</b> Utilizar técnicas de enseñanza eficaces, como simulaciones, grupos de debate y lluvia de ideas.</p> <p><b>12.</b> Poner en práctica los principios recién aprendidos y fomentar el compromiso de los empleados para promover la cooperación y el trabajo en equipo.</p>	<p>Equipo de Recursos Humanos del grupo de hoteles 2 estrellas El Dorado San Vicente Cañete.</p>	<p>Semana N°8 Y 9</p>	<p><b>S/ 250.00</b></p>

**Tabla 25**

*DIMENSIÓN 5: Evaluación*

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
<p>Llevar a cabo evaluaciones continuas del proceso de formación, recopilando datos sobre el desarrollo de la mano de obra, su nivel de compromiso y la medida en que se están adquiriendo las competencias y conocimientos previstos.</p>	<p>1. Determinar el grado de compromiso de cada empleado con el proceso de formación.</p> <p>2. Analizar en qué medida empleados están aprendiendo la información y las habilidades necesarias.</p>	<p>1. Utilizar técnicas de evaluación, como exámenes escritos, evaluaciones prácticas y encuestas de satisfacción.</p> <p>2. Recopilar datos periódicamente para hacer un seguimiento de la eficacia y el desarrollo de la formación.</p> <p>3. Analizar los datos de la evaluación al programa de formación para mejorarlo cada vez.</p>	<p>13. Elabore e imparta exámenes escritos, encuestas o evaluaciones prácticas para medir los niveles de conocimiento y capacidad de los alumnos, para obtener la opinión de los trabajadores sobre el proceso de formación.</p> <p>14. Analizar la información recopilada y redacte informes de evaluación.</p> <p>15. Realizar modificaciones en el programa de formación basándose en los resultados de la evaluación para identificar las áreas que necesitan mejoras.</p>	<p>Equipo de Recursos Humanos del grupo de hoteles 2 estrellas El Dorado San Vicente de Cañete.</p>	<p>Semana N° 10 Y 11</p>	<p>S/ 100.00</p>



**Tabla 26**

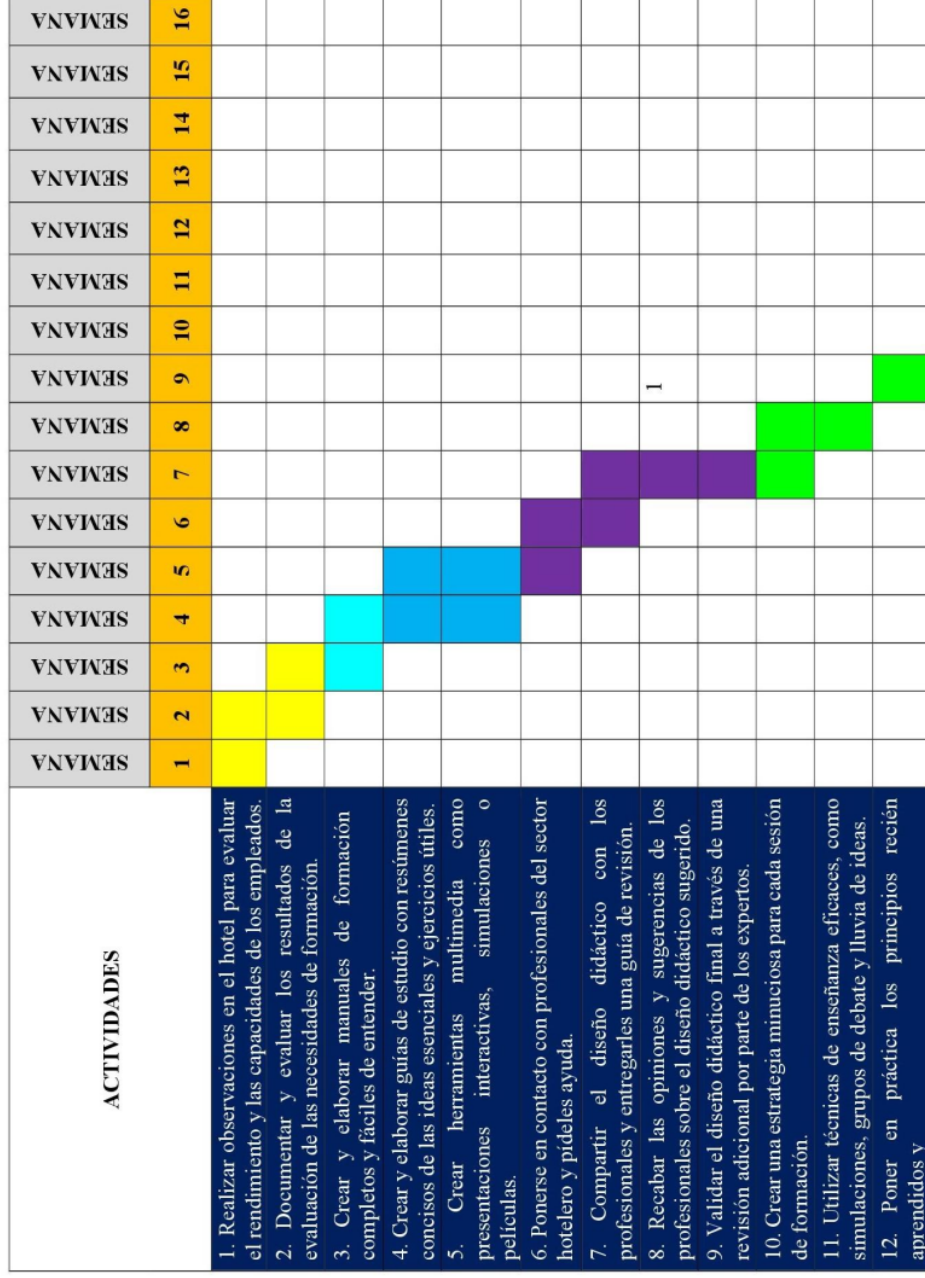
*DIMENSIÓN 6: Motivación extrínseca*

18

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Implementar un sistema de feedback positivo para mejorar la motivación extrínseca de los trabajadores.	Mejorar y los de aumentar niveles de motivación extrínseca y la satisfacción laboral.	<p>1. Crear un sistema de reconocimiento e incentivos para fomentar la motivación extrínseca.</p> <p>2. Implementar un procedimiento rutinario de retroalimentación positiva de los empleados para mostrar su aprecio y apoyo.</p>	<p>16. Establecer normas precisas de rendimiento y comportamiento, crear un sistema de recompensas que combine incentivos materiales, como primas o regalos, con recompensas simbólicas, como certificados o elogios.</p> <p>17. Crear una estructura de retroalimentación frecuente que incluya reuniones individuales entre los empleados y sus jefes y revisiones periódicas del rendimiento.</p> <p>18. Planificar actividades que fomenten el espíritu de equipo, como viajes o salidas de ocio, para aumentar el sentimiento de comunidad y camaradería entre los miembros de la plantilla.</p> <p>19. Para recabar opiniones e ideas de los trabajadores, realizar encuestas periódicas sobre la satisfacción laboral.</p>	Gerente, supervisores y por último el equipo de Recursos Humanos del grupo de hoteles 2 estrellas El Dorado San Vicente de Cañete.	Con lo que respecta al tiempo se deberá de realizar en el promedio de un mes.	<b>S/500.00</b>



Diagrama de Gantt





## **Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

### **5.1 Conclusiones**

Primero:

Con respecto a los niveles, se presentó entre las dimensiones de la variable capacitación del personal de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, presentan un nivel deficiente de capacitación siendo este resultado de mucha importancia ya que mientras la capacitación sea deficiente menor es la motivación de los trabajadores.

Se presento entre las dimensiones de la variable motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, presentan un nivel regular de motivación encontrándose en una escala intermedia

Segundo:

Se presento en las cinco dimensiones de la capacitación con las dimensiones de la motivación de los trabajadores, una relación positiva media lo cual nos indica que hay vínculos significativos, pero no lo suficiente para alcanzar una correlación positiva perfecta. Se procedió a revisar detalladamente los estadísticos descriptivos de relaciones en donde se pudo visualizar que el problema no solo se centra en las dimensiones de la capacitación, si no también con una de las dos dimensiones de la motivación, el cual es la motivación extrínseca quien muestra relaciones positiva débil posiblemente debido a la falta de reconocimiento e incentivos insuficientes por los logros, perspectivas limitadas de promoción personal y profesional, comunicación ineficaz y liderazgo poco estimulante por parte del equipo directivo, un ambiente de trabajo desfavorable carente de positividad, recompensas monetarias y ventajas laborales inadecuadas.

### **5.2 Sugerencias**

Desarrollar los seis objetivos y las actividades que se está proponiendo en el plan de acción para las dimensiones de la capacitación y para la motivación extrínseca y Teniendo en cuenta que la capacitación es una inversión pero que es rentable y dará buenos resultados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdala, E. (2011). *Experiencias de capacitación laboral de jóvenes en América latina*.  
Obtenido de  
[https://www.researchgate.net/publication/26423237\\_Experiencias\\_de\\_capacitacion\\_laboral\\_de\\_jovenes\\_en\\_America\\_Latina](https://www.researchgate.net/publication/26423237_Experiencias_de_capacitacion_laboral_de_jovenes_en_America_Latina)
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Dialnet*. Obtenido de  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Alarcón, C., & Karina, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha*.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de  
<https://gestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/direccic3b3n-estratic3a9gica-de-recursos-humanos-gestic3b3n-por-competencias-casos-martha-alles.pdf>
- Ávila, R., & Palacio, S. (2012). *Características de las MYPES*. Obtenido de  
<https://ojs.ehu.eus/index.php/gezki/article/view/6642>
- Barragán del Río, L. (2010). *Hotelería*. Obtenido de  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/73953?page=34>
- Barranzuela Ikeda, J. S. (2017). *Relación entre Capacitación y Motivación Intrínseca de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en Chimbote – 2016*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2950392>
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Billikopf, G. (2003). *Administración Laboral Agrícola: Cultivando la Productividad del Personal*. Chile. Obtenido de <https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/05s.pdf>

- Castillo, R. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones*. México. Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Desarrollo\\_del\\_capital\\_humano\\_en\\_las\\_org.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf)
- CEPYME. (2022). Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa. *Informe Pymes*. Obtenido de [https://cepyme.es/wp-content/uploads/2022/05/CEPYMEbarometroPYMES2022\\_ok.pdf](https://cepyme.es/wp-content/uploads/2022/05/CEPYMEbarometroPYMES2022_ok.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava Edición ed.). México. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Obtenido de <https://es.b-ok.lat/book/5589923/75d87a>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. 10ª ed. Rev. y act. Obtenido de <https://es.b-ok.lat/book/5956921/cb8e95>
- Colorado, D. (2018). *Efectos de la capacitación en el desempeño organizacional*. Obtenido de <https://doi.org/10.24203/ajbm.v6i5.5489>
- ávila , G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y. *redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Dessler y Varela. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano* (Quinta edición ed.). México. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Evelyn, C. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Obtenido de [69](https://eduudla-</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

my.sharepoint.com/personal/89344263\_academicos\_uamericas\_cl/Documents/  
Publicados/18-Metodologia-de-La-Investigacion.%20Sergio%20Gomez.pdf

Gutiérrez, Freire y Álvarez. (2017). *Capacitación y su Impacto en la Productividad Laboral de las Empresas Chilenas*. Los Ángeles, Chile . Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2495>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México . Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Obtenido de <https://www.estudiojuridicolingsantos.com/2020/09/metodologia-de-la-investigacion-las.html>

Herzberg, F., Mausner, B., & Bloch Syderman, B. (2017). *The Motivation to Work*. Obtenido de <https://es.b-ok.lat/book/6153825/76cf4c>

Investigacion, I. d. (2020). *Codigo de Etica*. Obtenido de <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

Ibarra, Vullingshs, Simón, & Burgos. (2021). *Panorama digital de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas de América Latina*. SELA. Obtenido de <http://www.sela.org/media/3223266/panorama-digital-de-las-mipymes-america-latina-2021.pdf>

INEI. (2019). Instituto Nacional de Estadística e Informática. *Producción y Empleo Informal en el Perú*, 45. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1701/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1701/libro.pdf)

Lagos. (2016). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas COPELEC*. 69. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%20Victor.pdf>



- Mario , R. (2022). *La capacitación del personal operativo y su relación con la productividad de una empresa manufacturera*. Obtenido de <https://ri-ng.uaq.mx/jspui/handle/123456789/3532>
- Martínez, R. (2012). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://sd0bc5f099b0aa845.jimcontent.com/download/version/1494904262/module/10258608883/name/LIBROOO%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Martínez y Anguita. (2009). *Capacitación por Competencia*. Santiago de Chile, Chile .
- Martínez y Ávila. (2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://sd0bc5f099b0aa845.jimcontent.com/download/version/1494904262/module/10258608883/name/LIBROOO%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Martínez, E. y. (2010). *Capacitación por competencia*. Chile. Obtenido de [http://www.sence.cl/601/articles-5675\\_archivo\\_01.pdf](http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf)
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Obtenido de <https://bataloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>
- McClelland, D. (1989). *Estudio De La Motivación Humana Human Motivation Study*. Obtenido de <https://es.b-ok.lat/book/1007620/2e2620>
- MINTUR. (2018). *Detección de necesidades de Capacitación aplicada al sector turístico*. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/download/1624/4087/>
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (Decimoprimer ed.). México: mexicana. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/cc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>
- Montenegro, C. I. D. L. H. (2017). Programa De Capacitación Dirigido A Los Hoteles De Barranquilla Para Atención A Personas Con Discapacidad. *Revista Loginn: Investigación Científica y Tecnológica*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.23850/25907441.1529>

- Mario , R. (2022). *La capacitación del personal operativo y su relación con la productividad de una empresa manufacturera*. Obtenido de <https://ri-ng.uaq.mx/jspui/handle/123456789/3532>
- MTPE. (2020). *Panorama Laboral*. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/706953/Panorama\\_laboral\\_visa\\_do.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/706953/Panorama_laboral_visa_do.pdf)
- Ñaupas, et al. (2014). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1FTxQdR8XGehXZwSX2cLuN\\_PzVAKR\\_c69/view?fbclid=IwAR0bJj46dRaKDMA60q7KE6sJ6ligOw5m58g4XgCgjCyWkBQc0PQkKFBKayQ](https://drive.google.com/file/d/1FTxQdR8XGehXZwSX2cLuN_PzVAKR_c69/view?fbclid=IwAR0bJj46dRaKDMA60q7KE6sJ6ligOw5m58g4XgCgjCyWkBQc0PQkKFBKayQ)
- Palmero, F., Gómez, C., & Guerrero, C. (2016). *Manual de teorías emocionales y motivacionales*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/51702?page=23>
- Parra y Fonseca. (2015). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. Colombia. Obtenido de <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- PENTUR. (2018). *Plan estratégico de turismo 2025*. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR\\_Final\\_JULIO2016.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf)
- RNE. (2022). Reglamento Nacional de Edificaciones. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2366562/37%20A.030%20HOSPEDAJE%20-%20RM%20N%C2%B0%20005-2019-VIVIENDA.pdf?v=1636059082>
- Ramos, P. (2015). *Motivación para el trabajo en equipo*. ICB. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/105587?page=208>
- Ramírez, L. E. (2022). *Programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del BCP agencia Abancay, 2020*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3147088>

- Reátegui Vela, R. M. (2016). *Capacitación y motivación laboral según el personal administrativo del fondo de cooperación para el desarrollo social, Foncodes 2016*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2935327>
- Rodríguez, M. (2014). *Motivación al trabajo* (2 ed.). El Manual Moderno. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39617?page=19>
- Sánchez Bazán, I. J. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3027688>
- Siliseo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal* (Cuarta Edición ed.). México. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- SUNAT. (2003). Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. *Ley N.º 28015 de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*, 13. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Torres Sánchez, A. M. (2015). *Propuesta de capacitación de servicio al cliente para el sector hotelero del cantón Gualaquiza*. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23559>
- Turienzo, R. (2016). El pequeño libro de la motivación. Obtenido de <https://es.ok.lat/book/11902514/5038e8>
- Vásquez Valencia, M. Y. (2016). *Capacitación y Motivación en los Colaboradores del Hotel Esencia Suites del Distrito de Ate, año 2016*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2971780>

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumentos de medición

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

La Presente Investigación Tiene Como Objetivo Medir Las Variables: Capacitación del personal y Motivación.

**Instrucciones:** Estimado trabajador, esta encuesta es para hacer la recopilación de datos mediante cuestionarios para un trabajo de investigación y necesitamos de su participación, le pedimos por favor leer bien las preguntas y responder con sinceridad y ética. Para ello deberá de tener en cuenta la siguiente escala:



- Completamente En Desacuerdo :1
- En Desacuerdo :2
- Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo :3
- De Acuerdo :4
- Completamente De Acuerdo :5

Marque con un Aspa (x) dentro del recuadro según corresponda su valoración:

N.º	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL		ESCALAS					
			1	2	3	4	5	
1	DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES	Identificación de Necesidades	El Hotel, el Dorado, le capacito al momento de ingresar a su empresa.					
2			El Hotel, el Dorado, evalúa a sus trabajadores para conocer cuáles son sus falencias.					
3			El Hotel, el Dorado, realizo alguna encuesta para determinar los temas de capacitación.					
4			Considera que la atención a las necesidades, disminuiría los riesgos.					
5			El Hotel, el Dorado, Identifica las habilidades específicas para el desempeño del trabajo que se necesitan para mejorar la productividad.					
6	DISEÑO DIDACTICO	Herramientas de Capacitación	El Hotel, el Dorado, brinda los materiales adecuados a los trabajadores para la capacitación.					
7			El Hotel, el Dorado, usa medios digitales para la capacitación.					
8			El Hotel, el Dorado, define los objetivos y las actividades a realizar.					
9			El Hotel, el Dorado, utiliza métodos y técnicas para el desarrollo de la capacitación.					
10			El contenido de la capacitación le permite desarrollar habilidades y destrezas.					

11	VALIDACIÓN	Revisiones	El contenido de la capacitación es verificado por un experto del área de recursos humanos.						
12			El Hotel, el Dorado, Aplica pruebas piloto para detectar errores en el desarrollo del contenido de la capacitación.						
13			El Hotel, el Dorado, cuenta con los recursos necesarios para brindar una capacitación.						
14			El Hotel, el Dorado, toma en cuenta sus observaciones, para que se pueda modificar el contenido en caso se requiera.						
15			El Hotel, el Dorado, cuenta con un espacio específico disponible y seguro para el desarrollo de la capacitación.						
16	IMPLEMENTACIÓN	Aprendizaje	El Hotel, el Dorado, aplica exámenes teóricos.						
17			El Hotel, el Dorado, aplica pruebas prácticas para evaluar con precisión, si la capacitación a dado buenos resultado en su rendimiento.						
18			El Hotel, el Dorado, involucra a todos sus colaboradores en la formación para construir una cultura de aprendizaje						
19			El Hotel, el Dorado, muestra los reportes obtenidos para que los colaboradores puedan aplicar sus conocimientos y habilidades adquiridas en sus actividades.						
20			El contenido permite a los colaboradores desempeñar de forma satisfactoria las funciones específicas de su cargo.						
21	EVALUACION	Resultados de la capacitación	El Hotel, el Dorado, corrige las fallas para las próximas capacitaciones.						
22			El Hotel, el Dorado, realiza entrevista para evaluar su aprendizaje al final de la capacitación.						
23			Considera que ha desarrollado nuevas habilidades o competencias gracias a la capacitación que realiza El Hotel, el Dorado.						
24			Considera que las capacitaciones que brinda El Hotel, el Dorado, aportan a la mejora de su desempeño laboral.						
25			El Hotel, el Dorado, evalúa el cumplimiento de los objetivos de la capacitación.						

N.º	MOTIVACIÓN		ESCALAS					
			1	2	3	4	5	
26	INTRÍNSECA	Posibilidad de Crecimiento	El Hotel, el Dorado, capacita a sus trabajadores para que desarrollen de la mejor manera su trabajo.					
27			La labor que realizan los trabajadores en El Hotel, el Dorado, les permite adquirir nuevos conocimientos y prosperar.					
28			Sus objetivos personales están relacionados con los objetivos de El Hotel, el Dorado.					
29			El Hotel, el Dorado, le brinda oportunidades para que pueda ascender dentro de la empresa.					
30			El Hotel, el Dorado, le da la oportunidad de que pueda desarrollar sus habilidades.					
31		Reconocimiento	El Hotel, el Dorado, permite actuar con autonomía y libertad a sus trabajadores.					
32			El Hotel, el Dorado, toma en cuenta las ideas y/o sugerencias que le brindan los trabajadores.					
33			El Hotel, el Dorado, felicita a sus trabajadores por los logros obtenidos.					
34			El Hotel, el Dorado, otorga reconocimientos por los objetivos logrados.					
35		Responsabilidad	El Hotel, el Dorado, brinda las facilidades, para que el personal, realice su trabajo acuerdo a su criterio.					
36			Los trabajadores del Hotel, el Dorado, cumplen con su horario de trabajo y demuestran puntualidad.					
37			Los trabajadores del Hotel, el Dorado se sienten motivados por los resultados que se logran.					
38	Considera importante que su jefe confíe en su habilidad profesional.							
39	EXTRÍNSECA	Salario	El Hotel, el Dorado, otorga premios y/o incentivos.					
40			El sueldo que recibe por parte del Hotel, el Dorado, cubre las necesidades personales y/o familiares de sus trabajadores.					
41			Los colaboradores están satisfechos con el sueldo que les otorga, El Hotel, el Dorado.					
42			Frecuentemente realiza labores, después del horario de trabajo, y estas son recompensadas por El Hotel, el Dorado.					

43	Condiciones de trabajo	El Hotel, el Dorado, brinda los recursos necesarios para la ejecución de las actividades laborales.						
44		El área de trabajo que brinda el Hotel, el Dorado, le permite trabajar de manera cómoda y eficiente a sus trabajadores.						
45		El Hotel, el Dorado presta las condiciones de seguridad necesarias para realizar mi trabajo.						
46		El Hotel, el Dorado, Cuenta con buena iluminación y ventilación en el espacio que desarrolla su trabajo.						
47	Supervisión	El representante y/o jefe del Hotel, el Dorado, felicita a sus trabajadores por haber realizado de manera correcta su trabajo.						
48		El representante y/o jefe del Hotel, el Dorado, brinda el apoyo necesario cuando se presentan dificultades en el trabajo.						
49		Mi jefe hace un buen trabajo en la asignación de mis funciones y coordinación con los colaboradores						
50		Considera que no requiere de supervisión para realizar su trabajo.						

**Observaciones:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Anexo 2: Ficha técnica**

**FICHA TECNICA SOBRE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

<b>Nombre original del instrumento:</b>	Cuestionario sobre la capacitación del personal
<b>Autor y año:</b>	<b>Original:</b> Yactayo Cárdenas, Joel Año: 2023
<b>Usuarios:</b>	Trabajadores del Grupo de Hoteles 2 Estrellas, El Dorado
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Fue Individual
<b>Validez:</b>	Mg. Lizbeth Giovanna, Ralli Magipo Mg. Ovidio Julián, Castellón Matos Mg. Sandra Lizzette, León Luyo
<b>Confiabilidad:</b>	<b>Variable:</b> <b>Capacitación del personal</b> Alfa de Cronbach: ,978



## FICHA TECNICA SOBRE LA MOTIVACIÓN

<b>Nombre original del instrumento:</b>	Cuestionario sobre la motivación
<b>Autor y año:</b> 2021	<b>Original:</b> Yactayo Cárdenas, Joel Año: 2023
<b>Usuarios:</b>	Trabajadores del Grupo de Hoteles 2 Estrellas, El Dorado
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación:</b>	Fue Individual
<b>Validez:</b>	Mg. Lizbeth Giovanna, Ralli Magipo Mg. Ovidio Julián, Castellón Matos Mg. Sandra Lizzette, León Luyo
<b>Confiabilidad:</b>	<b>Variable:</b> <b>Motivación</b> Alfa de Cronbach: ,907

### Anexo 3: Validez y fiabilidad de instrumentos



## UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

### VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES:

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento de investigación:

Yo, YACTAYO CÁRDENAS, JOEL, identificado con D.N.I-Nº: 76083400, Bachiller de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando realizando el trabajo de investigación titulado CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y MOTIVACIÓN DEL GRUPO DE HOTELES 2 ESTRELLAS, EL DORADO, SAN VICENTE DE CAÑETE, siendo una de las herramientas para la aplicación del instrumento, destacando su experiencia profesional en este campo, es que recorro a su honorable persona, para solicitarle su valiosa colaboración, la cual consiste en la revisión y análisis de los ítems propuestos, cuyo objetivo es medir las variables, capacitación del personal y motivación.

Tesis que será presentada al Programa de Estudios de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

#### “LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN”

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Esperando la debida atención a lo solicitado, me despido de Ud.

#### II. MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:



**UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												Observaciones y/o recomendaciones					
				Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Relevancia		Claridad							
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No						
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES	Identificación de Necesidades	El Hotel, el Dorado, le capacito al momento de ingresar a su empresa.	✓				✓													
			El Hotel, el Dorado, evalúa a sus trabajadores para conocer cuáles son sus falencias.	✓				✓													
			El Hotel, el Dorado, realizo alguna encuesta para determinar los temas de capacitación.	✓				✓													
			Considera que la atención a las necesidades, disminuiría los riegos.	✓				✓													
			El Hotel, el Dorado, Identifica las habilidades específicas para el desempeño del trabajo que se necesitan para mejorar la productividad.	✓				✓													
			El Hotel, el Dorado, brinda los materiales adecuados a los trabajadores para la capacitación.	✓				✓													
	DISEÑO DIDACTICO	Herramientas de Capacitación	El Hotel, el Dorado, usa medios digitales para la capacitación.	✓				✓													
			El Hotel, el Dorado, define los objetivos y las actividades a realizar.	✓				✓													
			El Hotel, el Dorado, utiliza métodos y técnicas para el desarrollo de la capacitación.	✓				✓													
			El contenido de la capacitación le permite desarrollar habilidades y destrezas.	✓				✓													
			El contenido de la capacitación es verificado por un experto del área de recursos humanos.	✓				✓													
			El Hotel, el Dorado. Aplica pruebas piloto para detectar errores en el desarrollo del contenido de la capacitación.	✓				✓													
VALIDACIÓN	Revisiones	El Hotel, el Dorado, cuenta con los recursos necesarios para brindar una capacitación.	✓				✓														
		El Hotel, el Dorado, toma en cuenta sus observaciones, para que se pueda modificar el contenido en caso se requiera.	✓				✓														
		El Hotel, el Dorado, cuenta con un espacio específico disponible y seguro para el desarrollo de la capacitación.	✓				✓														
			✓				✓														
			✓				✓														
			✓				✓														



**UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

<b>IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>Aprendizaje</b>	El Hotel, el Dorado, aplica exámenes teóricos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
		El Hotel, el Dorado, aplica pruebas prácticas para evaluar con precisión, si la capacitación a dado buenos resultado en su rendimiento.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
		El Hotel, el Dorado, involucra a todos sus colaboradores en la formación para construir una cultura de aprendizaje	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		El Hotel, el Dorado, muestra los reportes obtenidos para que los colaboradores puedan aplicar sus conocimientos y habilidades adquiridas en sus actividades.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		El contenido permite a los colaboradores desempeñar de forma satisfactoria las funciones específicas de su cargo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		El Hotel, el Dorado, corrige las fallas para las próximas capacitaciones.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		El Hotel, el Dorado, realiza entrevista para evaluar su aprendizaje al final de la capacitación.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Considera que ha desarrollado nuevas habilidades o competencias gracias a la capacitación que realiza El Hotel, el Dorado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Considera que las capacitaciones que brinda El Hotel, el Dorado, aportan a la mejora de su desempeño laboral.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		El Hotel, el Dorado, evalúa el cumplimiento de los objetivos de la capacitación.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
<b>EVALUACIÓN</b>	<b>Resultados de la capacitación</b>	El Hotel, el Dorado, capacita a sus trabajadores para que desarrollen de la mejor manera su trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		La labor que realizan los trabajadores en El Hotel, el Dorado, les permite adquirir nuevos conocimientos y prosperar.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Sus objetivos personales están relacionados con los objetivos de El Hotel, el Dorado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		El Hotel, el Dorado, le brinda oportunidades para que pueda ascender dentro de la empresa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	<b>Posibilidad de Crecimiento</b>		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓









**UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**  
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Lizbeth Giovanna Ralli Magipo, con Documento Nacional de Identidad N° 40311682, de profesión Lic. Administración, grado académico Magister, con código de colegiatura 05499, labor que ejerzo actualmente como Docente en Administración, en la Universidad Nacional de Cañete.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario, el cual tiene como objetivo medir Las variables: Capacitación del personal y Motivación, luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.


Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	x				
Amplitud del contenido a evaluar.	x				
Congruencia con los indicadores.	x				
Coherencia con las dimensiones.	x				

**Apreciación total:**

Muy adecuado (x) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( )  
No adecuado ( ) No aporta: ( )

Cañete, 14 de noviembre del 2022

Apellidos y nombres: Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna DNI: 40311682

Firma: 

!!!Muchas gracias!!!



UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento de investigación:

Yo, YACTAYO CÁRDENAS, JOEL, identificado con D.N.I.-N°: 76083400, Bachiller de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando realizando el trabajo de investigación titulado CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y MOTIVACIÓN DEL GRUPO DE HOTELES 2 ESTRELLAS, EL DORADO, SAN VICENTE DE CAÑETE, siendo una de las herramientas para la aplicación del instrumento, destacando su experiencia profesional en este campo, es que recurro a su honorable persona, para solicitarle su valiosa colaboración, la cual consiste en la revisión y análisis de los ítems propuestos, cuyo objetivo es medir las variables, capacitación del personal y motivación.

Tesis que será presentada al Programa de Estudios de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

**“LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN”**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Esperando la debida atención a lo solicitado, me despido de Ud.

II. MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:





**UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO  
BENDICTO XVI**

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones		
				Objektividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad				
				SI	No	SI	No	SI	No	SI	No			
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES	Identificación de Necesidades	El Hotel, el Dorado, le capacito al momento de ingresar a su empresa.	✓		✓		✓		✓				
			El Hotel, el Dorado, evalúa a sus trabajadores para conocer cuáles son sus falencias.	✓		✓		✓		✓				
			El Hotel, el Dorado, realizo alguna encuesta para determinar los temas de capacitación.	✓		✓		✓		✓				
			Considera que la atención a las necesidades, disminuiría los riesgos.	✓		✓		✓		✓				
	DISEÑO DIDACTICO	Herramientas de Capacitación	El Hotel, el Dorado, Identifica las habilidades específicas para el desempeño del trabajo que se necesitan para mejorar la productividad.	✓		✓		✓		✓				
			El Hotel, el Dorado, brinda los materiales adecuados a los trabajadores para la capacitación.	✓		✓		✓		✓				
			El Hotel, el Dorado, usa medios digitales para la capacitación.	✓		✓		✓		✓				
			El Hotel, el Dorado, define los objetivos y las actividades a realizar.	✓		✓		✓		✓				
	VALIDACIÓN	Revisiones	El Hotel, el Dorado, utiliza métodos y técnicas para el desarrollo de la capacitación.	✓		✓		✓		✓				
			El contenido de la capacitación le permite desarrollar habilidades y destrezas.	✓		✓		✓		✓				
			El contenido de la capacitación es verificado por un experto del área de recursos humanos.	✓		✓		✓		✓				
			El Hotel, el Dorado, Aplica pruebas piloto para detectar errores en el desarrollo del contenido de la capacitación.	✓		✓		✓		✓				
			El Hotel, el Dorado, cuenta con los recursos necesarios para brindar una capacitación.	✓		✓		✓		✓				
			El Hotel, el Dorado, toma en cuenta sus observaciones, para que se pueda modificar el contenido en caso se requiera.	✓		✓		✓		✓				
			El Hotel, el Dorado, cuenta con un espacio específico disponible y seguro para el desarrollo de la capacitación.	✓		✓		✓		✓				









**UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**  
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, CASTILLÓN MATOS OVIDIO JULIÁN con Documento Nacional de Identidad N° 15421219, de profesión ADMINISTRAC. grado académico MAGISTER, con código de colegiatura CLAD-14243, labor que ejerzo actualmente como CATEDRÁTICO, en la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario, el cual tiene como objetivo medir Las variables: Capacitación del personal y Motivación, luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			

**Apreciación total:**

Muy adecuado ( ) Bastante adecuado (X) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( )

No adecuado ( ) No aporta: ( )

Cañete, 15 de noviembre del 2022

Apellidos y nombres: Castellón Matos, Ovidio Julián

DNI: 15421219

Firma:



¡¡¡Muchas gracias!!!





UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento de investigación:

Yo, YACTAYO CÁRDENAS, JOEL, identificado con D.N.I.-N°: 76083400, Bachiller de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando realizando el trabajo de investigación titulado CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y MOTIVACIÓN DEL GRUPO DE HOTELES 2 ESTRELLAS, EL DORADO, SAN VICENTE DE CAÑETE, siendo una de las herramientas para la aplicación del instrumento, destacando su experiencia profesional en este campo, es que recorro a su honorable persona, para solicitarle su valiosa colaboración, la cual consiste en la revisión y análisis de los ítems propuestos, cuyo objetivo es medir las variables, capacitación del personal y motivación.

Tesis que será presentada al Programa de Estudios de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

**“LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN”**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Esperando la debida atención a lo solicitado, me despido de Ud.

II. MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:



**UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACION										Observaciones y/o recomendaciones	
				Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones y/o recomendaciones			
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES	Identificación de Necesidades	El Hotel, el Dorado, lo capacito a lo momento de ingresar a su em presa.	X		X		X		X					
			El Hotel, el Dorado, evalúa a sus trabajadores para conocer cuáles son sus falencias.	X		X		X		X					
			El Hotel, el Dorado, realizo alguna encuesta para determinar los temas de capacitación.	X		X		X		X					
			Considera que la atención a las necesidades, disminuiría los negos.	X		X		X		X					
			El Hotel, el Dorado, Identifica las habilidades específicas para el desempeño del trabajo que se necesitan para mejorar la productividad.	X		X		X		X					
	DISEÑO DIDACTICO	Herramientas de Capacitación	El Hotel, el Dorado, brinda los materiales adecuados a los trabajadores para la capacitación.	X		X		X		X					
			El Hotel, el Dorado, usa medios digitales para la capacitación.	X		X		X		X					
			El Hotel, el Dorado, define los objetivos y las actividades a realizar.	X		X		X		X					
			El Hotel, el Dorado, utiliza métodos y técnicas para el desarrollo de la capacitación.	X		X		X		X					
			El contenido de la capacitación le permite desarrollar habilidades y destrezas.	X		X		X		X					
VALIDACIÓN	Revisiones	El contenido de la capacitación es verificado por un experto del área de recursos humanos.	X		X		X		X						
		El Hotel, el Dorado, Aplica pruebas piloto para detectar errores en el desarrollo del contenido de la capacitación.	X		X		X		X						
		El Hotel, el Dorado, cuenta con los recursos necesarios para brindar una capacitación.	X		X		X		X						
		El Hotel, el Dorado, toma en cuenta sus observaciones, para que se pueda modificar el contenido en caso se requiera.	X		X		X		X						
		El Hotel, el Dorado, cuenta con un espacio específico disponible y seguro para el desarrollo de la capacitación.	X		X		X		X						









**UNIVERSIDAD CATOLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**  
**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, León Luyo , Sandra Lizzette, con Documento Nacional de Identidad N° 41330534, de profesión Licenciada en Administración , grado académico de Maestra en Administración de Negocios , labor que ejerzo actualmente como Catedrática , en la Universidad Nacional de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario, el cual tiene como objetivo medir Las variables: Capacitación del personal y Motivación, luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.			X		
Amplitud del contenido a evaluar.			X		
Congruencia con los indicadores.			X		
Coherencia con las dimensiones.			X		

**Apreciación total:**

Muy adecuado ( ) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado (x) PA= Poco adecuado ( )

No adecuado ( ) No aporta: ( )

Cañete, 15 de noviembre del 2022

Apellidos y nombres: León Luyo , Sandra Lizzette

DNI: 41330534

Firma:

¡¡¡Muchas gracias!!!

Anexo 4: Base de datos

Num de Preguntas	CAPACITACION DEL PERSONAL																									VALOR POR ENCUESTADO	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25		
1	4	2	3	5	4	5	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	75
2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	110
3	3	3	5	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	2	49
4	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31
5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	107
6	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	109
7	4	3	3	5	4	2	1	1	1	2	2	2	1	4	2	2	4	1	2	2	1	2	2	1	2	2	56
8	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	111
9	4	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	66
10	4	1	1	4	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	53
11	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	112
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	43
13	4	2	2	5	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	45
14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26
15	5	1	1	4	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	51
16	5	1	3	4	5	4	1	5	1	1	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	70
17	5	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	44
18	2	4	2	5	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	5	2	1	1	1	4	1	2	3	2	2	2	65
19	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	116
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	54
21	4	2	3	4	5	4	1	5	2	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	74
22	4	2	2	3	4	5	2	4	1	1	3	3	3	1	4	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	61
23	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56
24	4	2	1	4	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	50
25	3	3	3	5	2	2	1	4	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	64
Valor por Elemento	91	71	68	95	77	72	60	75	59	60	63	65	66	58	74	68	63	58	61	64	66	64	67	67	67	66	

Num de Preguntas	MOTIVACION																									VALOR POR ENCUESTADO
	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	
1	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	5	3	3	2	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3	73
2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	119
3	3	5	3	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	99
4	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	4	4	1	4	4	4	1	4	4	5	3	60
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	106
6	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	106
7	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	1	2	1	1	5	5	5	4	2	4	3	85
8	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	107
9	2	4	4	1	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	3	4	1	4	4	4	86
10	1	4	4	2	3	4	4	1	2	3	4	5	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	5	4	82
11	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	104
12	3	4	3	2	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	83
13	3	1	5	2	5	5	4	4	2	5	5	5	2	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	103
14	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	1	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	92
15	4	3	4	3	2	4	5	5	1	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
16	3	2	3	3	3	5	5	1	1	3	4	3	3	1	1	1	1	5	5	3	5	1	1	3	3	69
17	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	90
18	2	4	4	5	5	4	4	1	1	4	4	5	5	3	2	2	2	4	4	4	4	2	5	2	5	87
19	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	116
20	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	86
21	3	1	3	3	3	5	5	2	2	3	4	3	3	1	2	1	2	5	5	3	4	2	2	4	3	74
22	3	3	3	3	3	5	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	86
23	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	5	3	3	2	5	5	2	5	5	2	5	2	5	4	4	81
24	3	4	3	2	1	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	1	4	4	93
25	2	4	4	2	3	5	4	4	1	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	2	3	4	3	90
Valor por Elemento	76	83	89	77	84	105	102	80	60	93	108	##	95	60	93	93	84	108	109	95	108	72	97	101	99	

**Anexo 5: Matriz de consistencia**

TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y MOTIVACIÓN, DEL GRUPO DE HOTELES 2 ESTRELLAS, EL DORADO, SAN VICENTE DE CAÑETE</b></p>	<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de las dimensiones, diagnóstico de didáctico, validación, implementación, evaluación de la capacitación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?</p>	<p><b>Hipótesis</b> <b>Hipótesis nula</b> H0 - La capacitación del personal no se relaciona con la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.</p> <p><b>Hipótesis alterna</b> H1 - La capacitación del personal se relaciona con la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la capacitación del personal y la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Analizar el nivel de las dimensiones, diagnóstico de didáctico, validación, implementación, evaluación de la capacitación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.</p>	<p><b>Capacitación del Personal</b></p>	<p>Diagnóstico de las Necesidades</p> <p>Diseño Didáctico</p> <p>Validación</p> <p>Implementación</p> <p>Evaluación</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo básico.</p> <p><b>Método:</b> hipotético deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> descriptivo correlacional</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b> Se Aplico la técnica de la encuesta, y se tomó como instrumentos de investigación, el cuestionario.</p> <p><b>Métodos de análisis de investigación:</b> Programa estadístico Spss para el análisis de datos y Excel para la tabulación de las encuestas.</p>
	<p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones, intrínseca y extrínseca de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?</p> <p>¿Como se relaciona el diagnóstico de las necesidades de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?</p>		<p>Analizar el nivel de las dimensiones, intrínseca y extrínseca de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.</p> <p>Identificar la relación entre el diagnóstico de las necesidades de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de</p>	<p><b>Motivación</b></p>	<p>Intrínseca</p> <p>Extrínseca</p>	

<p>¿Como se relaciona el diseño didáctico de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?</p>	<p>hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.</p>		
<p>¿Como se relaciona la validación de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?</p>	<p>Identificar la relación entre el diseño didáctico de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete</p>		
<p>¿Como se relaciona la implementación de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?</p>	<p>Identificar la relación entre la validación de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete</p>		
<p>¿Como se relaciona la evaluación de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete?</p>	<p>Identificar la relación entre la evaluación de la capacitación del personal con las dimensiones de la motivación de los trabajadores del grupo de hoteles 2 estrellas, el dorado, San Vicente de Cañete.</p>		

Fuente: Elaboración Propia



## Anexo 6: Carta de Autorización y ficha RUC

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Yo, Angelica Maria Yactayo kou....., identificado con DNI 70493172....., en mi calidad de Administradora..... de la empresa/institución Grupo de Hoteles el Dorado....., con RUC N° 1070493171 ubicada en la ciudad de Cañete....., Perú.

### OTORGO LA AUTORIZACIÓN

Al Sr.(ta) **YACTAYO CÁRDENAS, JOEL**, identificado (a) con DNI N° **76083400**, bachiller (es) del programa de estudios de **ADMINISTRACIÓN**, para que utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y MOTIVACIÓN DEL GRUPO DE HOTELES 2 ESTRELLAS, EL DORADO, SAN VICENTE DE CAÑETE** para obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación:

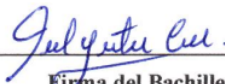
Ficha RUC



Firma y sello del Representante Legal

DNI: 70493172

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis. En caso de comprobarse la falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.



Firma del Bachiller

DNI:76083400

## Reporte de Ficha RUC

Lima, 27/10/2022

KOU ESPICHAN NANCI GLORIA

10153774523

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	02 PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Fecha de Inscripción	30/04/1993
Fecha de Inicio de Actividades	01/05/1993
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0023 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	16/01/2021
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 16/01/2021),BOLETA (desde 07/05/2021)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	5590 - OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO
Actividad Económica Secundaria 1	- - -
Actividad Económica Secundaria 2	4711 - VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	CONTADOR
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	-
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	- - 987277371
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	auditoreschoa@gmail.com
Correo Electrónico 2	ngkoue@yahoo.es

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	5590 - OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO
Departamento	LIMA
Provincia	CAÑETE
Distrito	SAN VICENTE DE CAÑETE
Tipo y Nombre Zona	-
Tipo y Nombre Vía	JR. O HIGGINS
Nro	344

Página 1 de 3



Km	-
Mz	-
Lote	-
Dpto	-
Interior	-
Otras Referencias	2DO. PISO
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	-

#### Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa

Documento de Identidad	DNI 15377452
Cond. Domiciliado	DOMICILIADO
Fecha de Nacimiento o Inicio Sucesión	21/05/1962
Sexo	Femenino
Nacionalidad	PERUANA
País de Procedencia	-

#### Registro de Tributos Afectos

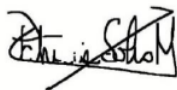
Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/04/2009	-	-	-
RENTA-1RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	17/01/2003	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/04/2018	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/08/2008	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/08/2008	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/08/2008	-	-	-

Dependencia SUNAT: INTENDENCIA LIMA

Fecha: 27/10/2022

Hora: 17:19

Página 3 de 3



Jefe del área de Servicios  
SUNAT

Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.
- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:



<https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itreporteec-visor/reporteec/reportecertificado/descarga?doc=PMcbknYAxCM113lkgO9bO5AW1340eERPnvDLqsvz53bqoT1PxuAbFghb%2BhofmYos1gwbPwOPbS6pYXqGQIExg4L%2F%2FAbk80F%2FxnG8JNFZK0%3D>

## Reporte de Ficha RUC

Lima, 27/10/2022

YACTAYO KOU MILAGROS OLGA  
10704981711

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	02 PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Fecha de Inscripción	20/03/2010
Fecha de Inicio de Actividades	20/03/2010
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0023 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	02/01/2021
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 02/01/2021),BOLETA (desde 07/01/2021)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	HOSTAL EL DORADO INN
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	5590 - OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO
Actividad Económica Secundaria 1	---
Actividad Económica Secundaria 2	4711 - VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS (PROFESIONAL)
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	-
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	-- 987277371
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	auditoreschoa@gmail.com
Correo Electrónico 2	-

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	5590 - OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO
Departamento	LIMA
Provincia	CAÑETE
Distrito	SAN VICENTE DE CAÑETE
Tipo y Nombre Zona	-
Tipo y Nombre Vía	JR. SANTA RITA
Nro	349

Página 1 de 3

Km	-
Mz	-
Lote	-
Dpto	-
Interior	-
Otras Referencias	FRENTE COLEGIO SEPULVEDA
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	-

**Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa**

Documento de Identidad	DNI 70498171
Cond. Domiciliado	DOMICILIADO
Fecha de Nacimiento o Inicio Sucesión	24/10/1991
Sexo	Femenino
Nacionalidad	PERUANA
País de Procedencia	-

**Registro de Tributos Afectos**


Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/05/2017	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	30/07/2017	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/03/2014	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/05/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/03/2014	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/03/2014	-	-	-

Dependencia SUNAT: INTENDENCIA LIMA

Fecha: 27/10/2022

Hora: 17:14

Página 3 de 3



Jefe del área de Servicios  
SUNAT

Sr. Contribuyente, al solicitar el presente Reporte Electrónico, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La información mostrada corresponde a lo registrado por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.
- El máximo de reportes a ser generados por día es TRES (03). A partir del 4to reporte, se toma el último reporte generado. La generación del reporte en el día siempre muestra los datos registrados hasta el día anterior.
- Es importante que, para efectos de mantenerlo informado sobre sus obligaciones y facilidades, actualice sus datos en el RUC, como correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Puede validar y visualizar el reporte electrónico generado a través del código QR ubicado en la parte inferior derecha del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador:

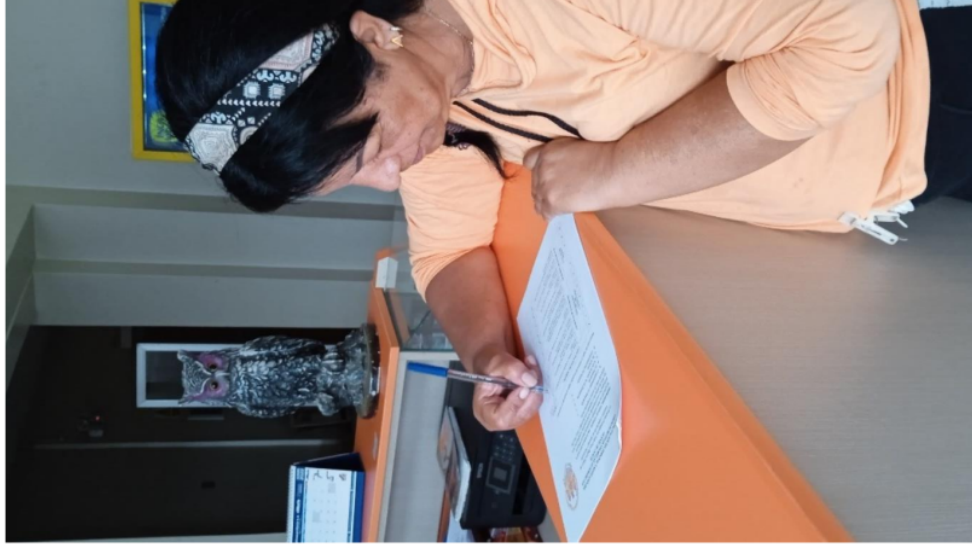
<https://www.sunat.gob.pe/cl-ti-itreporteec-visor/reporteec/reportecertificado/descarga?doc=dJ5rccEqCZIHnDWusBRw7SGokW3ZEX1J2tFQdlbkRGzW8HaZSjLkUhaA5rQXcyqQp4%2BdKB1prUc61EtWumz3iinVVObhNpQtQXJ8u3eQg%3D>



[www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)

Central de Consultas  
Desde teléfonos fijos 0-801-12-100  
Desde celulares (01)315-0730

**Anexo 7: Evidencia de la recolección de datos**



# 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	<a href="http://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> 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	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

9	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
18	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %



20	<a href="http://repositorio.pucesa.edu.ec">repositorio.pucesa.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
22	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://somoshalcones.com">somoshalcones.com</a> Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to ulatina Trabajo del estudiante	<1 %
25	<a href="http://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://www.docstoc.com">www.docstoc.com</a> Fuente de Internet	<1 %
27	De Paepe, P., R. E. Tapia, E. A. Santacruz, and J.-P. Unger. "Ecuador's Silent Health Reform", International Journal of Health Services, 2012. Publicación	<1 %
28	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
29	<a href="http://repositorio.uaustral.edu.pe">repositorio.uaustral.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

Submitted to Universidad Continental

30

Trabajo del estudiante

<1 %

---

31

Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

<1 %

---

32

[dspace.unl.edu.ec](https://dspace.unl.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

---

33

[repositorio.unamba.edu.pe](https://repositorio.unamba.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

34

[www.dspace.uce.edu.ec](https://www.dspace.uce.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

---

35

[ameyko35.blogspot.com](https://ameyko35.blogspot.com)

Fuente de Internet

<1 %

---

36

[repositorio.uandina.edu.pe](https://repositorio.uandina.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

37

[repositorio.unemi.edu.ec](https://repositorio.unemi.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

---

38

[core.ac.uk](https://core.ac.uk)

Fuente de Internet

<1 %

---

39

[pt.slideshare.net](https://pt.slideshare.net)

Fuente de Internet

<1 %

---

40

[repositorio.uss.edu.pe](https://repositorio.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

---

41

[www.slideshare.net](https://www.slideshare.net)

Fuente de Internet

<1 %

42

Submitted to Universidad Anahuac México  
Sur

Trabajo del estudiante

<1 %

43

Submitted to Universidad Internacional de la  
Rioja

Trabajo del estudiante

<1 %

44

Submitted to Università Carlo Cattaneo - LIUC

Trabajo del estudiante

<1 %

45

[aprender.org.br](http://aprender.org.br)

Fuente de Internet

<1 %

46

[elpais.com](http://elpais.com)

Fuente de Internet

<1 %

47

[issuu.com](http://issuu.com)

Fuente de Internet

<1 %

48

[repositorio.utelesup.edu.pe](http://repositorio.utelesup.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

49

[repositorio.uwiener.edu.pe](http://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

50

[www.clubensayos.com](http://www.clubensayos.com)

Fuente de Internet

<1 %

51

Submitted to Aliat Universidades

Trabajo del estudiante

<1 %

52	<a href="https://dspace.esPOCH.edu.ec">dspace.esPOCH.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
53	<a href="http://www.cvesd.org">www.cvesd.org</a> Fuente de Internet	<1 %
54	<a href="http://www.ergotron.com">www.ergotron.com</a> Fuente de Internet	<1 %
55	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
56	<a href="http://albertovillalobos1.wordpress.com">albertovillalobos1.wordpress.com</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="http://noticiascd.mx">noticiascd.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
59	<a href="http://repositorio.unesum.edu.ec">repositorio.unesum.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
60	<a href="http://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
61	<a href="http://repositorio.upci.edu.pe">repositorio.upci.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
62	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
63	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a>	

Fuente de Internet

<1 %

64

[view.genial.ly](http://view.genial.ly)

Fuente de Internet

<1 %

65

[www.noticiasdenavarra.labolsa.com](http://www.noticiasdenavarra.labolsa.com)

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

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

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

**/0**

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

---

PÁGINA 21

---

PÁGINA 22

---

PÁGINA 23

---

PÁGINA 24

---

PÁGINA 25

---

PÁGINA 26

---

PÁGINA 27

---

PÁGINA 28

---

PÁGINA 29

---

PÁGINA 30

---

PÁGINA 31

---

PÁGINA 32

---

PÁGINA 33

---

PÁGINA 34

---

PÁGINA 35

---

PÁGINA 36

---

PÁGINA 37

---

PÁGINA 38

---

PÁGINA 39

---

PÁGINA 40

---

PÁGINA 41

---

PÁGINA 42

---

PÁGINA 43

---

PÁGINA 44

---

PÁGINA 45

---

PÁGINA 46

---

PÁGINA 47

---

PÁGINA 48

---

PÁGINA 49

---

PÁGINA 50

---

PÁGINA 51

---

PÁGINA 52

---

PÁGINA 53

---

PÁGINA 54

---

PÁGINA 55

---

PÁGINA 56

---

PÁGINA 57

---

PÁGINA 58

---

PÁGINA 59

---

PÁGINA 60

---

PÁGINA 61

---

PÁGINA 62

---

PÁGINA 63

---

PÁGINA 64

---

PÁGINA 65

---

PÁGINA 66

---

PÁGINA 67

---

PÁGINA 68

---

PÁGINA 69

---

PÁGINA 70

---

PÁGINA 71

---



PÁGINA 72

---

PÁGINA 73

---

PÁGINA 74

---

PÁGINA 75

---

PÁGINA 76

---

PÁGINA 77

---

PÁGINA 78

---

PÁGINA 79

---

PÁGINA 80

---

PÁGINA 81

---

PÁGINA 82

---

PÁGINA 83

---

PÁGINA 84

---

PÁGINA 85

---

PÁGINA 86

---

PÁGINA 87

---

PÁGINA 88

---

PÁGINA 89

---

PÁGINA 90

---

PÁGINA 91

---

PÁGINA 92

---

PÁGINA 93

---

PÁGINA 94

---

PÁGINA 95

---

PÁGINA 96

---

PÁGINA 97

---

PÁGINA 98

---

PÁGINA 99

---

PÁGINA 100

---

PÁGINA 101

---

PÁGINA 102

---

PÁGINA 103

---

PÁGINA 104

---

PÁGINA 105

---

PÁGINA 106

---

PÁGINA 107

---

PÁGINA 108

---

PÁGINA 109

---

PÁGINA 110

---

PÁGINA 111

---

PÁGINA 112

---

PÁGINA 113

---

PÁGINA 114

---

PÁGINA 115

---

PÁGINA 116

---

PÁGINA 117

---

PÁGINA 118

---

PÁGINA 119

---

PÁGINA 120

---

PÁGINA 121

---