



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **EXTENSIÓN LA MANÁ**

### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

#### **CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **PROYECTO DE TITULACIÓN**

**LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS  
RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS  
EMPRESAS HOTELERAS DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciados en  
Administración de Empresas.

**Autores:**

Gavilanez Ugsha Angel Gabriel

Iza Shiguango Carlos Jesus

**Tutor:**

Ing. Navarrete Fonseca Mario Fernando Mg.

**LA MANÁ-ECUADOR  
AGOSTO-2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros Gavilanez Ugsha Angel Gabriel e Iza Shiguango Carlos Jesus, declaramos ser los autores del presente proyecto de investigación “LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021”, siendo el Ing. Mario Fernando Navarrete Fonseca Mg, Director del presente trabajo de investigación; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Gavilanez Ugsha Angel Gabriel  
C.I: 050433909-4




Iza Shiguango Carlos Jesus  
C.I: 150090670-4

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: “LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021”, de Gavilanez Ugsha Angel Gabriel e Iza Shiguango Carlos Jesus, de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, considero que dicho Informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, 05 de agosto del 2022



Ing. Navarrete Fonseca Mario Fernando Mg.

C.I: 1804354890

**TUTOR**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto los postulantes Gavilanez Ugsha Angel Gabriel e Iza Shiguango Carlos Jesus, con el título de proyecto de investigación: “LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, agosto del 2022



MBA. Valencia Neto Mayra Elizeth  
C.I.: 0503124463  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Dr. Martínez Ortiz Fabian Xavier  
C.I.: 1600508855  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Mgtr. Franco Coello Mauricio Rubén  
C.I.: 0501805444  
**LECTOR 3. (SECRETARIO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por permitirnos lograr una meta académica, infinitamente a todas las personas que colaboraron con el desarrollo de esta investigación especialmente a mi familia, a la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Mana por abrir las puertas para cumplir mi objetivo, a cada docente que fue parte de mi formación profesional, gracias al director del proyecto por ser guía y orientador con sus conocimientos*

*Angel*

*Carlos*

## **DEDICATORIA**

*A Dios por haber permitido llegar hasta este punto y darme salud para lograr este objetivo, en especial a mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar, sin dudar de mi capacidad.*

**Angel**

*A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos/ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.*

**Carlos**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TÍTULO:** “LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL CANTÓN LA MANÁ.”

**Autores:**

Gavilanez Ugsha Angel Gabriel

Iza Shiguango Carlos Jesus

### RESUMEN

El presente trabajo investigativo con el tema “La evaluación de desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de las empresas hoteleras del cantón La Maná”, tiene como objetivo primordial proponer soluciones que les permita mejorar en el corto plazo la situación que atraviesan estas empresas, desarrollando con el problema en donde se encontró el tema de investigación y las causas que la originaron; además, se argumenta la justificación y se planteó los objetivos explicando el propósito del estudio, luego se refiere a los antecedentes investigativos, fundamentaciones que sustentan el tema a realizar, con la finalidad de cumplir este propósito se recurrió a la investigación bibliográfica y de campo, entre los métodos se empleó el método teórico: histórico lógico, deductivo, analítico sintético, método empírico y valoración por expertos; además, se utilizó la investigación descriptiva y correccional. Se tomó como base el universo poblacional de 32 personas que trabajan en las empresas hoteleras a los cuales se aplicó las encuestas cuyo instrumento fue el cuestionario que fue validado por los expertos, ya que sirvió para la comprobación y estudio de la hipótesis. Sin embargo, tenemos el análisis e interpretación de la información obtenida en la aplicación de la encuesta y por último tenemos las conclusiones que son tomadas en cuenta para elaborar las respectivas recomendaciones que son el resultado de la investigación.

**Palabras claves:** evaluación, desempeño, empresa, rendimiento.

## ABSTRACT

The present research work with the theme “The evaluation of labor performance and its impact on the results of the performance of workers of the hotel companies of the canton La Mana”. The main objective to propose solutions that allow them to improve in the short term the situation that these companies are going through, developing the problem where the research topic found and the causes that originated it. In addition, the justification argued, the objectives raised explaining the purpose of the study, then it refers to the research background, foundations that support the topic to be carried out, to fulfill this purpose, bibliographic and field research were used, among the methods the theoretical method used: Historical-logical, deductive, analytical-synthetic, empirical method and expert assessment; in addition, descriptive and correctional research used. We took as a basis the population universe of 32 people who were to whom the surveys applied, whose instrument was the questionnaire that was validated by the experts which used for the verification and study of the hypothesis. However, we have information from the survey. Finally, the conclusions are taken into account to develop the respective recommendations that are the result of the research.

**Keywords:** evaluation, performance, company, performance.

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. JUSTIFICACIÓN .....	2
4. BENEFICIARIOS.....	3
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
5.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
6. OBJETIVOS .....	6

6.1. Objetivo general.....	6
6.2. Objetivos Específicos .....	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS .....	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA .....	8
8.1. Antecedentes de la investigación .....	8
8.2. Fundamentación Teórica .....	9
8.2.2. Elementos del Desempeño Laboral .....	10
8.2.3. Niveles del Desempeño laboral .....	11
8.2.4. Evaluación del desempeño .....	13
8.2.5. Importancia del desempeño laboral .....	13
8.2.6. Objetivos de la evaluación del desempeño .....	14
8.2.7. Beneficios de la evaluación del desempeño .....	14
8.2.8. Evaluación de desempeño por competencias .....	15
8.2.9. Rendimiento de los trabajadores.....	16
8.2.10. Factores que inciden en el rendimiento .....	17
8.3. Factores que influyen en la evaluación de desempeño laboral.....	18
8.3.1. Promoción de trabajadores .....	19
8.3.2. Transparencia y Recompensa: .....	20
8.3.3. Retroalimentación del desempeño laboral .....	20
8.3.4. Desarrollo Personal.....	20

8.3.5. Incremento de los clientes .....	21
8.3.6. Satisfacción del cliente.....	21
8.3.6.1. Importancia de la Satisfacción al cliente .....	21
8.3.6.2. Elementos que conforman la satisfacción del cliente.....	22
8.3.6.3. Factores que influyen en la satisfacción del cliente .....	23
8.3.7. Calidad de servicio.....	23
8.3.7.1. Características de calidad de servicio.....	24
8.3.8. Reconocimiento .....	24
8.3.8.1. Tipos de reconocimientos .....	24
8.3.9. Mejora continua .....	25
8.3.9.1. Características distintivas de la mejora continúa .....	25
8.3.9.2. La Mejora Continua y la planificación de objetivos en la organización .....	26
8.3.9.3. Elementos de la cultura de la mejora continúa .....	27
8.4. Conceptualización de Hotel.....	28
8.5. Clasificación de Hoteles .....	29
9. Hipótesis de trabajo (Investigación) .....	30
10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
10.1. Método Teórico (Histórico Lógico) .....	30
10.2. Método deductivo.....	30
10.3. Análisis sintético.....	31

10.4. Método Empírico .....	31
10.5. Tipo de investigación .....	32
10.6. Nivel o alcance .....	33
10.7. Técnicas de la investigación utilizada.....	34
10.8. Instrumentos utilizados .....	34
10.9. Diseño de la investigación.....	34
10.10. Población y muestra .....	35
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	37
11.1. Resultados de la encuesta. ....	37
11.4. Nivel de significancia .....	58
11.5. Selección del modelo estadístico (Supuesto) .....	58
11.6. Cálculo del modelo estadístico .....	59
11.7. Análisis y discusión del modelo estadístico .....	59
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	63
12.1. Conclusiones .....	63
12.2. Recomendaciones.....	64
13. BIBLIOGRAFÍA .....	65
14. ANEXOS .....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>Págs.</b>
Tabla 1. Actividades y sistemas de tareas .....	7
Tabla 2. Hoteles del cantón La Maná .....	35
Tabla 3. Apoyo por parte de la empresa para promoción de empleados .....	37
Tabla 4. Eficiencia y antigüedad para promoción de empleados. ....	38
Tabla 5. Incentivo no económico por parte de la empresa. ....	39
Tabla 6. Reconocimiento de la empresa para motivar desempeño de trabajadores. ....	40
Tabla 7. Socialización de la empresa sobre misión, visión y valores. ....	41
Tabla 8. Capacitaciones para mejorar desempeño de empleados.....	42
Tabla 9. Capacitaciones de acuerdo a intereses.....	43
Tabla 10. Dificultades por falta de conocimiento.....	44
Tabla 11. Demasiado tiempo para poder realizar tareas. ....	45
Tabla 12. Oportunidades para desarrollo de otras capacidades.....	46
Tabla 13. Descuentos y promociones incremento cartera de clientes. ....	47
Tabla 14. Medios publicitarios para incrementar cartera de clientes.....	48
Tabla 15. Conformidad de clientes por atención brindada por la empresa. ....	49
Tabla 16. Descuentos y promociones supera expectativa de clientes.....	50
Tabla 17. Errores en el desarrollo de actividades. ....	51
Tabla 18. Calidad de trabajo afectada por falta de capacitación. ....	52

Tabla 19. Reconocimiento de la empresa por labor realizada. ....	53
Tabla 20. Política de incentivos empresa por pago realizado. ....	54
Tabla 21. Políticas de mejora continua en puestos de trabajo. ....	55
Tabla 22. Recursos asignados por la empresa para mejorar actividades. ....	56
Tabla 23. Análisis cualitativos.....	57
Tabla 24 Prueba de normalidad .....	58
Tabla 25. Coeficiente de correlación Spearman .....	59
Tabla 26. Resultados de la evaluación del desempeño laboral .....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenido</b>	<b>Págs.</b>
Figura 1. Apoyo por parte de la empresa para promoción de empleados. ....	37
Figura 2. Eficiencia y antigüedad para promoción de empleados. ....	38
Figura 3. Incentivo no económico por parte de la empresa. ....	39
Figura 4. Reconocimiento de la empresa para motivar desempeño de trabajadores. ....	40
Figura 5. Socialización de la empresa sobre misión, visión y valores. ....	41
Figura 6. Capacitaciones para mejorar desempeño de empleados. ....	42
Figura 7. Capacitaciones de acuerdo a intereses. ....	43
Figura 8. Dificultades por falta de conocimiento. ....	44
Figura 9. Demasiado tiempo para poder realizar tareas. ....	45
Figura 10. Oportunidades para desarrollo de otras capacidades. ....	46
Figura 11. Descuentos y promociones incremento cartera de clientes. ....	47
Figura 12. Medios publicitarios para incrementar cartera de clientes. ....	48
Figura 13. Conformidad de clientes por atención brindada por la empresa. ....	49
Figura 14. Descuentos y promociones supera expectativa de clientes. ....	50
Figura 15. Errores en el desarrollo de actividades. ....	51
Figura 16. Calidad de trabajo afectada por falta de capacitación. ....	52
Figura 17. Reconocimiento de la empresa por labor realizada. ....	53
Figura 18. Política de incentivos empresa por pago realizado. ....	54
Figura 19. Políticas de mejora continua en puestos de trabajo. ....	55
Figura 20. Recursos asignados por la empresa para mejorar actividades. ....	56

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Contenido</b>	<b>Págs.</b>
Anexo 1. Datos informativos del Docente Tutor.....	70
Anexo 2. Datos informativos del estudiante .....	71
Anexo 3: Datos informativos del estudiante .....	72
Anexo 4: Método de Mapeo .....	73
Anexo 5. Presupuesto de proyecto.....	74
Anexo 6. Instrumento para aplicar encuesta .....	75
Anexo 7. Modelo estadístico .....	78
Anexo 8: Evidencias fotográficas .....	79
Anexo 9. Validación de instrumento por expertos (1).....	80
Anexo 10. Validación de instrumento por expertos (2).....	82
Anexo 11. Aval de idioma ingles .....	84
Anexo 12. Urkund.....	85

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Título del proyecto

“La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de las empresas hoteleras del Cantón La Maná, 2021”.

Fecha de inicio:	Abril 2022
Fecha de finalización:	Agosto 2022
Lugar de ejecución:	Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi
Facultad que auspicia:	Ciencias Administrativas
Carrera que auspicia:	Carrera de Licenciatura Administración de Empresas
Proyecto de investigación vinculado:	La presente investigación aporta al macro proyecto de la Carrera de Administración de Empresas, La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de las empresas hoteleras del Cantón La Maná.
Equipo de Trabajo:	Ing. Mario Fernando Navarrete Fonseca Mg.  Angel Gabriel Gavilanez Ugsha.  Carlos Jesus Iza Shiguango.
Área de conocimiento	Educación Comercial y Administración”
Línea de investigación:	Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.
Sub línea de investigación de la carrera:	Estrategias administrativas, productividad y emprendimiento.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

En la actualidad las empresas hoteleras se han convertido en una de las fuentes más importante en el sector turístico en la recaudación económica del Ecuador, es decir, de que sus colaboradores de cada empresa hotelera mantiene ese desempeño laboral eficiente lo que compromete a que cumpla con sus funciones de manera ordenada, altamente capacitados con un buen servicio a sus huéspedes. El proyecto de investigación tendrá como objetivo realizar una evaluación de desempeño laboral de la incidencia en los resultados empresariales en el sector hotelero del cantón La Maná.

Para cumplir con los objetivos planteados es necesario utilizar la herramienta de evaluación del desempeño de sus colaboradores de cada empresa hotelera con el fin de obtener resultados que favorezcan en cumplir un redimiendo eficiente. Sera importante resaltar lo indispensable acudir a la fuente bibliográfica para la recopilación de información de libros, revistas y páginas web; así mismo la investigación de campo para efectuar dicha encuesta a los colaboradores y propietarios con la finalidad de determinar la evaluación del desempeño laboral. La investigación tendrá un gran aporte al sector hotelero del cantón La Maná porque consta de datos específicos sobre la evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores.

## **3. JUSTIFICACIÓN**

La investigación sobre la evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados de los trabajadores de las empresas hoteleras del cantón La Maná, en la cual se recopila información relevante que permitirá medir el rendimiento de cada trabajador de forma individual y su grado de participación en el cumplimiento de los objetivos, tomando en cuenta que los trabajadores actualmente constituye en uno de los factores más importantes dentro de una empresa, pues se hace necesario implementar una herramienta que le brinde a las empresas hoteleras una oportunidad de planificar metas de mediano y largo plazo, proporcionando de esta manera a su talento humano la oportunidad de ser más eficaces, en sus puesto de trabajo, y la vez también se sientan motivados y valorados, en el desempeño de sus actividades diarias.

La evaluación del desempeño laboral es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa que se lo utiliza para la comprobación del grado de

cumplimiento de los objetivos planteados a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados, ya que su impacto se verá reflejado en el aporte que brindará a las empresas hoteleras al contar con una herramienta de método analítico que les permita medir el rendimiento de sus trabajadores y tomar medidas correccionales, para lograr eficacia y eficiencia en el logro de sus metas y objetivos, logrando así tener a sus empleados más comprometidos con su organización. Ofreciendo un servicio de calidad que aumente la satisfacción del cliente, incremente la rentabilidad del negocio y disminuya los costos, evitando que los clientes se impacienten por la espera en recepción, y disminuyendo los reclamos en el servicio de las habitaciones. La información permitirá organizarse en un enfoque operativo por procesos, donde las actividades que agregan valor en la organización siempre permanecerán y evolucionarán hacia un mejoramiento continuo, garantizando que este esquema sea preciso para la gestión de hoteles.

Además, será de gran utilidad, porque se constituye en una herramienta académica que servirá como fuente de referencias para futuras investigaciones de estudiantes, así como fuente de consulta para empresarios y público en general, al contar con información que amplía el conocimiento sobre una manera práctica de cómo abordar el desarrollo de su personal y conseguir motivación y un buen ambiente. El trabajo se llevará a cabo con el asesoramiento técnico del tutor de investigación y la colaboración de los autores del trabajo, así como también los dueños de las empresas hoteleras, con el uso de varios recursos como: materiales, tecnológicos, humanos y económico.

#### **4. BENEFICIARIOS**

Los beneficiarios se dividen en dos grupos: de forma directa se benefician alrededor de 11 empresas hoteleras del cantón La Maná, sus colaboradores, los clientes, así como también los autores del trabajo, mientras que de manera indirecta se beneficiarán, los habitantes del cantón, las entidades de control, como el SRI, Municipio, Cuerpo de Bomberos.

#### **5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

En Estados Unidos durante la década de 1920-1930 surge en las organizaciones la necesidad de crear un sistema que permita relacionar las políticas retributivas con el trabajo realizado por cada uno de los colaboradores, por lo que se considera fue el país pionero en la

implantación de los sistemas de evaluación del desempeño, seguido por otros países, incluido España, quien adoptó esta nueva innovación en los recursos humanos a partir de la década de los años 70-80.

Existen varios métodos o formas estandarizadas para estimar las aptitudes de los empleados y comprende la evaluación por parte de un supervisor, realizada por un jefe o superior que conoce su rendimiento y las funciones a realizar; autoevaluación, donde el propio empleado estima su desempeño y propone nuevas formas de mejorar; la que se realiza entre compañeros, llevada a cabo entre empleados con el mismo cargo o puesto; evaluación por parte del empleado al jefe y en este caso, ellos mismos valoran a su superior; la realizada por parte del cliente, quien evalúa el trabajo de los empleados con los que tiene contacto; evaluación 360° que incluye todos los métodos anteriores y es bastante complejo, ya que requiere de tiempo y poder de análisis y por último la automatizada donde se valora al trabajador mediante un seguimiento informático, un tanto intrusivo, por lo que se debe contar siempre con la autorización.

En la actualidad, los procedimientos de evaluación del desempeño han ido quedando obsoletos a medida que la sociedad avanza, por considerar que tal y como se conocen son anticuados e inadecuados y requieren de una herramienta. Es por ello que la evaluación del desempeño se centra en el nivel y calidad de la labor del empleado, en el nivel de conocimientos necesarios para cada puesto y en la parte más subjetiva: las motivaciones y expectativas de desarrollo del evaluado.

A nivel nacional, la evaluación del desempeño laboral es la principal herramienta que cualquier organización puede utilizar para promover el desempeño de sus recursos humanos y la mejora del desempeño organizacional. Contar con un adecuado sistema de evaluación de desempeño es condición necesaria para lograr un alto nivel de competitividad empresarial. En la actualidad, el trabajo es una de las tareas que ocupan la mayor parte del tiempo en la vida de las personas, porque es importante evaluar sus actividades de desempeño laboral. Si bien las empresas hoteleras no lo consideran, si lo considerara también es para reducir costos, es decir, para aumentar la rentabilidad de la organización, dejando de los intereses de las personas que trabajan internamente.

En el cantón La Maná existen alrededor de 11 hoteles, ya que su objetivo es brindar un buen servicio a sus huéspedes, por lo que sus empleados deben aceptar el buen desempeño laboral.

Sin embargo, para alcanzar tal objetivo es necesario contar con personales altamente calificados, quienes posean conocimientos, habilidades y actitudes de acuerdo a las funciones requeridas en cada puesto. El desempeño de los empleados siempre se ha considerado la base del desarrollo eficaz y exitoso de una organización. Por este motivo, los responsables del talento humano, están ahora muy interesados no solo en medirlo, sino también en mejorarlo. En este sentido, el desempeño es un conjunto de comportamientos observados por un empleado relacionados con el propósito de una organización y pueden medirse de acuerdo con la capacidad de cada individuo y el grado de contribución a los resultados obtenidos en el sector hotelero.

Es por eso el motivo a la evaluación de sus empleados de cada empresa hotelera con el fin de que sus trabajadores cumplan sus actividades de la mejor manera dado que sus capacidades, habilidades y destrezas dan un motivo de un mejor servicio a sus clientes. Ya que muchas de las empresas en el sector hotelero no manejan la inadecuada herramienta de evaluación de funcionamiento gremial que se aplica en la actualidad, dado que crea como consecuencia que no se obtenga una medición clara y el rendimiento de los trabajadores en la organización, es por esa razón que la aplicación de la evaluación de funcionamiento gremial en el rendimiento de sus colaboradores se ha transformado en la necesidad imperativa de conservar un instrumento correcto que le posibilite evaluar las funcionalidades a realizar, conceptualizar en capacitaciones y actualización, con el fin de desarrollar las capacidades del ingenio humano, intentando encontrar que el personal desempeñe bien sus labores.

### **5.1.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la evaluación de desempeño laboral en los resultados empresariales en el sector hotelero del cantón La Maná, 2021?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo general**

Analizar la evaluación de desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento para el fortalecimiento de las actividades de los trabajadores en el sector hotelero del cantón La Maná.

### **6.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar las características de la evaluación de desempeño laboral para su mejoramiento en las empresas del sector hotelero del cantón La Maná.
- Determinar los resultados del rendimiento laboral para la identificación variables destacables en las empresas hoteleras del cantón La Maná.
- Relacionar la evaluación de desempeño laboral con los resultados empresariales de los trabajadores para el respectivo análisis en el sector hotelero del cantón La Maná.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS

**Tabla 1** Actividades y sistemas de tareas

<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)</b>
Diagnosticar las características de la evaluación de desempeño laboral para su mejoramiento en las empresas del sector hotelero del cantón La Maná.	las Diseño de instrumento. Aplicación del instrumento a los colaboradores en el sector hotelero.	de Conocer las características importantes de la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores en las empresas del sector hotelero del cantón La Maná.	Encuesta realizada a los colaboradores en las empresas del sector hotelero.
Determinar los resultados del rendimiento laboral para la identificación de variables destacables en las empresas hoteleras del cantón La Maná.	los Diseño de instrumento. Aplicación del instrumento a los colaboradores en el sector hotelero.	de Valoración de los resultados principales del rendimiento laboral	Encuesta realizada a los colaboradores en las empresas del sector hotelero.
Relacionar la evaluación de desempeño laboral con los resultados empresariales de los trabajadores para el respectivo análisis en el sector hotelero del cantón La Maná.	la Ingreso de datos al SPSS. Selección de método Spearman. Análisis y discusión de los resultados.	Resultados de datos según el análisis.	Aplicación correlación de Spearman.

**Fuente:** Elaboración propia.

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA**

### **8.1. Antecedentes de la investigación**

(Boza y Maria, 2022), indica como objetivo determinar el desempeño el desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Boutique El Truco, Cusco. Para ello, se empleó una investigación de tipo básica, diseño no experimental transversal y de enfoque cualitativo. La población y muestra estuvieron conformadas por los 70 colaboradores del hotel boutique El Truco, considerando un muestreo no pirobalística censal. La técnica de investigación aplicada fue la encuesta con el cuestionario como instrumento. Los resultados evidenciaron que el 53% de colaboradores tiene un desempeño laboral bueno, el 53% presenta nivel regular en la dimensión motivación, el 56% expone un nivel bueno en la dimensión conductas y el 75% evidencia un nivel de regular a bueno en la dimensión de logros. La conclusión del estudio fue que el desempeño laboral es bueno en vista que los trabajadores presentan un rendimiento adecuado, demostrando que la empresa cuenta con personal, que actúa en función a los objetivos e impulsa la rentabilidad de la empresa.

Es determinar un sistema de gestión de calidad de servicios basado en la Norma ISO 9001-2008, con la finalidad de mejorar el Desempeño Laboral en el Hotel Riobamba Inm., de la ciudad de Riobamba, ayudando a incrementar la rentabilidad del negocio, disminuyendo gastos y mejorando su nivel de competitividad con otros hoteles de la ciudad. El trabajo de investigación comienza planteando el problema existente en el hotel, describiendo la metodología de investigación, mediante un análisis FODA el cual permite realizar el diagnóstico situacional actual, obteniendo resultados que permiten plantearse planes de acción contra los problemas encontrados. Finalmente se muestra la propuesta basada a los que exige la Norma APA, la elaboración del modelo de un manual de calidad, procedimientos y conformación por parte de los miembros que garantice el funcionamiento del sistema de gestión de calidad de los servicios. (Rodriguez, 2019)

Se realizó de los establecimientos de alojamiento de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil para conocer el nivel de relación que cuenta la satisfacción laboral con la calidad de servicio que se brinda en dichos establecimientos. Como primer punto se realizó una investigación teórica, referencial, conceptual en base al tema de la

satisfacción y calidad del servicio, para que así el trabajo cuente con una metodología teórica en relación con el tema presentado. En segundo punto, se conoce el panorama del turismo en el Ecuador, y seguido, el durante-antes-después de la pandemia en los hoteles de la ciudad de Guayaquil. En el tercer capítulo, se da a conocer la metodología que se usara para la investigación, así como herramientas cuantitativas y cualitativas que se aplicaran para recolectar información. Finalmente se da la propuesta en base a los resultados que se investigaron a lo largo del tiempo del trabajo de titulación. (Benites Orozco y Torre Navarro, 2021)

Mediante el análisis dentro del entorno empresarial del negocio, del interior de la empresa y la organización de los competidores para establecer los fundamentos organizacionales, los objetivos a largo y corto plazo. Siguiendo el enfoque cualitativo de la investigación de campo, bibliográfica – documental y factible de tipo descriptivo, en el que se utilizaron métodos analíticos e históricos, con el uso de la entrevista, la observación y la encuesta. Participaron como informantes el gerente del hotel y 92 clientes. De los datos que se recogieron se estableció la matriz FODA y PEYEA, a partir de las cuales, se diseñaron estrategias alineadas a los objetivos estratégicos a corto plazo propuestos con el fin de incrementar los ingresos en un 5% al año, con el 10% de aumento del número de hospedajes cada año hasta el 2024 e incrementar las ventas anuales por internet en un 5% a partir del año 2020. Se estima que con la implementación de las estrategias definidas el hotel obtenga saldos positivos de su utilidad acumulada a partir del primer año, además, los resultados del ROI y el VAN indicaron que el proyecto es factible, por lo que, el modelo de gestión propuesto contribuirá en el desarrollo de la organización. (Ayala Teran, 2020)

## **8.2. Fundamentación Teórica**

### **8.2.1. Desempeño laboral**

Por otro lado, Laza (2012 citado por Rojas Zelaya, 2018), señala que el desempeño laboral es la forma como cada trabajador lleva a cabo sus tareas o labores. Teniendo como fuente a la motivación que es la que permite desarrollar la realidad y el éxito de la organización más aun cuando el recurso humano se encuentra como factor determinante en un excelente desempeño, la supervisión, orientación y dirección de las tareas.

Así mismo Sánchez (2006 citado por Soto, 2019) indica que el “desempeño laboral tiene algunas características que destacan como las competencias, destrezas, necesidades y facultades que crean comportamientos, los cuales afectan el efecto del desempeño, haciendo que las organizaciones estén siempre vinculadas con la naturaleza del trabajo en sí”.

Uno de los retos que enfrenta la industria hotelera es que debería generar una mayor innovación en equilibrar la motivación de los empleados y las necesidades de identificación del servicio para evitar los problemas de rotación, ausentismo, tardanzas o irresponsabilidades de parte de los empleados y que estos puedan adaptarse a las necesidades de los clientes con mayor rapidez y se sientan integrados y satisfechos con las condiciones laborales.

Al respecto señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores la motivación, habilidades y rasgos personales, claridad y aceptación del rol, oportunidades para realizarse. El desempeño es la definición de perspectivas de la eficiencia de sus actividades, lo que recalca, procesa, satisface a los empleados de las estrategias, referentes a la cultura organizacional, ambiente laboral, capacitaciones, innovaciones, tecnologías, que aplican a los factores externos o internos que les permitan su conocimiento y rentabilidad.

### **8.2.2. Elementos del Desempeño Laboral**

Según (Chiavenato, 2017), existen varios elementos que inciden en el trabajo del individuo y que determinan un alto o bajo nivel de desempeño, los cuales son las siguientes:

- **Retribuciones monetarias y no monetarias:** retribución económica mínima que la empresa garantiza a sus trabajadores, que cobran dependiendo de las funciones que desempeña o del cargo que ostentan. No monetario, es lo que recibe el trabajador de la organización, complementa el sueldo y va de acuerdo con las necesidades de las personas.
- **Satisfacción en relación con las tareas asignadas:** Grado de conformidad de las personas respecto a su entorno de trabajo.
- **Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas:** Nivel de competencia de un sujeto para cumplir con una meta.
- **Capacitación y desarrollo constante de los empleados:** Proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual

las personas adquieren conocimientos y habilidades para acrecentar su eficiencia en el logro de las metas.

- Factores motivacionales y conductuales del individuo: Requerimientos que tiene la persona para satisfacer las necesidades de protección, afecto, participación, ocio en los comportamientos del ser y estar.
- Clima organizacional: Percepciones compartidas que tiene los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc.
- Cultura organizacional: Es la unión de normas, hábitos y valores que son compartidos por las personas de la organización y que a su vez son capaces de controlar la forma en que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos.
- Expectativas del empleado: Intereses que las personas consideran al centro laboral como un medio para alcanzar sus metas.

### **8.2.3. Niveles del Desempeño laboral**

El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y sus deseos de armonía. El desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Los niveles de desempeño se relacionan con la actitud de los colaboradores frente a las responsabilidades, las acciones y las tareas diarias, por ello (Rodríguez, 2019), manifiesta varios niveles de desempeño que determina la eficiencia en el puesto de trabajo, el cual varía entre una persona y otra.

#### **Destacado**

La exigencia con la que los colaboradores realizan sus actividades dentro de la organización, de tal manera que presenta esmero en el trabajo y logra una alta calidad, al tiempo que manifiesta conocer el trabajo y denotando experiencia al momento de realizarlo, además demuestra un excelente espíritu colaborador, así como motiva el desarrollo de la creatividad en busca de experimentar con innovaciones en las diferentes tareas que conforman su puesto de trabajo, volviéndose primordial para el

correcto funcionamiento de las funciones de la empresa, dentro de los procesos que este está inmerso. (Rodríguez, 2019)

### **Competente**

Muestra interés en colaborar con el grupo de actividades que tiene que ver con su trabajo, sin necesidad de ser excelentes ejecutan su rol de trabajo moderadamente y se mantienen a la expectativa de oportunidades de mejora que puedan beneficiar sus rendimientos dentro de las empresas, abarca conocimientos sobresalientes para realizar sus tareas, saben ejecutar correctamente los tiempos incrementando su eficiencia, demuestra actitudes positivas ante la solución de problemas y fortalecen sus habilidades constantemente para desarrollar un buen desempeño laboral en contribución al progreso de la empresa. (Palmar, 2016)

### **Básico**

Demuestra una calidad mínima necesaria para desempeñar sus tareas dentro del rol de actividades que tiene que cumplir dentro de la empresa, el colaborador conoce las funciones exiguas y necesarias para desempeñar su trabajo, de tal manera que brinda un nivel conformista en el que el principal objetivo es cumplir con las obligaciones básicas que tiene a su cargo, sin medir si el impacto es positivo o negativo de las acciones, es así que contribuye poco para lograr los objetivos, misión y visión de la empresa para la cual brinda sus servicios. (Cepeda et al., 2015)

### **Insatisfactorio**

Representa una pésima calidad en el trabajo por parte del colaborador, lo que demuestra poco conocimiento en el desarrollo del rol de actividades que están a su cargo, de modo que siempre se improvisa reduciendo la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones, no se planifica ni organiza antes de realizar las actividades, tampoco se controla en los procesos que están sumergidas sus obligaciones y ocupaciones como colaborador, de tal manera que estos colaboradores no cooperan con sus compañeros ni con la organización para su progreso y crecimiento como tal. (Ares, 2016)

#### **8.2.4. Evaluación del desempeño**

El desempeño laboral se centra en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del colaborador con base en el análisis continuo de sus habilidades y destrezas, evaluando la posibilidad de otorgar una promoción o ascenso en la empresa, sin embargo, el colaborador no es considerado como un ente integral conformado por sentimientos y emociones.

En la actualidad las organizaciones se hallan en una incesante necesidad de mejorar y sobresaltar su desempeño laboral con el único fin de alcanzar la alta competencia en el mercado. De tal manera que la rápida evolución y los cambios que se presentan en la sociedad generados por el desarrollo de la tecnología y los métodos de enseñanza aprendizaje, han tenido un gran impacto en el ambiente laboral que se ha modificado o transformado en virtud de las estructuras emocionales de las personas que prestan sus servicios en empresas u organizaciones, con la finalidad de aumentar su productividad.

Es un proceso para calificar el funcionamiento gremial de las personas y de esta forma llegar a fundamental para conocer el rendimiento de cada colaborador y de esta forma tomar medidas correctas. La evaluación del funcionamiento es una medición sistemática del nivel de efectividad y eficiente con el que los trabajadores hacen sus ocupaciones laborales a lo largo de un tiempo de tiempo definido y de su potencial desarrollo y constituye la base para llevar a cabo el proyecto personal. (Cuesta, 2017)

#### **8.2.5. Importancia del desempeño laboral**

El principal motivo que justifica demasiado interés de estudiar este término por parte de las organizaciones es poder entender y explicar varios aspectos que inciden en el crecimiento y efectividad de las empresas, es por ello que resulta imprescindible conocer el desempeño laboral. (Choi et al., 2018)

A la vez es necesario realizar esta evaluación porque el éxito de cualquier empresa depende en gran parte de sus trabajadores, además es necesario un sistema eficaz que dé seguimiento a las metas de la organización y sobre todo al desempeño individual de los colaboradores, contribuyendo a la mejora continua.

La evaluación de desempeño para (Irene, 2011), señala que “es una forma de insertar nuevas formas de retribución, desarrollar un mejor desempeño, encontrar equivocaciones, a la vez

contribuye a descubrir la existencia de situaciones propias de la persona que perjudican al individuo en cumplir sus funciones”.

Podemos identificar que la evaluación de desempeño es un instrumento para dirigir y supervisar a los colaboradores en su desarrollo personal y profesional y en la mejora de los resultados de la organización; genera mejor comprensión y dialogo entre el colaborador y su responsable para mejorar los resultados. (Alles, 2012)

#### **8.2.6. Objetivos de la evaluación del desempeño**

“Es necesario descender a más grande grado de hondura, descubrir las razones y entablar las perspectivas de común conceso con el evaluado. Si se necesita cambiar el manejo primordial interesado, no solo debería tener entendimiento del cambio planeado sino también debería saber ya que se debería cambiar y se necesita realizarlo”. (Chiavenato, 2017)

#### **8.2.7. Beneficios de la evaluación del desempeño**

Una vez que un programa de evaluación del funcionamiento se ha planeado, coordinado y desarrollado bien trae beneficios corto, mediano y extenso plazo.

##### **a) Beneficios para el gerente**

En evaluar el funcionamiento y la conducta de los subordinados está basado en los componentes de evaluación y primordialmente disponer de un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad. En proveer medidas a impacto de mejorar el estándar de funcionamiento de sus subordinados. En comunicarse con sus subordinados, está destinado a hacerles entender que la evaluación de funcionamiento es un sistema objetivo, el cual les posibilita saber cómo está su desempeño. (Medina, 2017)

##### **b) Beneficios para los subordinados**

En conocer las normas del juego, mejor dicho, cuáles son los puntos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la organización valora. Conoce cuales son las expectativas de su líder referente a su funcionamiento y conforme con los puntos fuertes y débiles. Conoce las medidas que el líder toma para

mejorar su funcionamiento (programa de capacitación, desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debería tomar por cuenta propia (corregirse, más grande dedicación, más atención en el trabajo, cursos por su cuenta propia, etc.). Hace una evaluación y una crítica personal referente a su desarrollo y control personal. (Iranzo, 2017)

#### c) **Beneficios para la organización**

Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, de igual manera define cual es la atribución de cada empleado. Identifica a los empleados que requieren reciclarse y/o mejorarse en determinadas zonas de la actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción o transferencia. Dinamiza su política de recursos humanos, al dar oportunidades a los empleados (promociones, aumento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y a la mejora de las relaciones humanas en el trabajo. (Chiavenato, 2017)

#### **8.2.8. Evaluación de desempeño por competencias**

Para el desarrollo de los Recursos Humanos es importante tener claro que para una empresa el recurso más importante es el empleado, porque de éste dependerá en gran medida la imagen y futuro de la misma. Es bien sabido entre los expertos en dicha materia, que esta afirmación se ha discutido, pero en las nuevas generaciones de gerentes está, hacer que esto deje de ser solo una teoría y que se empiece a aplicar nuevos patrones para un mejor desarrollo de los recursos humanos, y junto a esto, la prosperidad de la economía a escala mundial. La identificación de una competencia supone que la misma debe estar asociada a un desempeño específico de actividades; y que la competencia debe ser diseñada en forma que pueda ser útil para los diversos procesos que permiten el manejo de los recursos humanos de la empresa. (Barrera, 2016)

La evaluación de desempeño se basa en los siguientes principios:

- **Relevancia:** Los resultados de la evaluación del desempeño serán considerados como datos relevantes y significativos, para la definición de objetivos operativos y la identificación de indicadores que reflejen confiablemente los cambios producidos y el aporte de los funcionarios y servidores de la institución.

- **Equidad:** Evaluar el rendimiento de los funcionarios y servidores sobre la base del manual de clasificación de puestos institucional e interrelacionados con los resultados esperados en cada unidad o proceso interno, procediendo con justicia, imparcialidad y objetividad.
- **Confiabilidad:** Los resultados de la Evaluación del Desempeño deben reflejar la realidad de lo exigido para el desempeño del puesto, con lo cumplido por el funcionario o servidor, en relación con los resultados esperados de su proceso internos y de la institución.
- **Confidencialidad:** Administrar adecuadamente la información resultante del proceso, de modo que llegue exclusivamente, a quien esté autorizado a conocerla.
- **Consecuencia:** El Subsistema derivará políticas que tendrán incidencia en la vida funcional de la institución, de los procesos internos y en el desarrollo de los funcionarios y servidores y en su productividad.
- **Interdependencia:** Los resultados de la medición, desde la perspectiva del recurso humano, es un elemento de dependencia recíproca con los resultados reflejados por la institución, el usuario externo y los procesos o unidades internas. (Cuesta, 2017)

### **8.2.9. Rendimiento de los trabajadores**

Se define rendimiento como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Es una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. (Palmar, 2016)

La mayor parte de los empleados procuran obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo. Son además como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que señala el valor de una cosa enfocada al logro de los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

### **8.2.10. Factores que inciden en el rendimiento**

Según (Herrera, 2016), las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el rendimiento de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación:

- Satisfacción del trabajador
- Autoestima
- Trabajo en equipo
- Capacitación para el trabajo

#### **Fluidez conductual**

La fluidez conductual es una medida de desempeño que combina la velocidad con la precisión. La fluidez conductual hará más probable que el personal muestre su competencia a pesar de las distracciones; ayudará a su retención por períodos más largos y aplicará lo aprendido en la adquisición de nuevas competencias. El fortalecimiento de repertorios fluidos es una estrategia de entrenamiento que mejora el rendimiento laboral. (Maltez y Peralta, 2016)

#### **Satisfacción del Trabajador**

La satisfacción laboral de los trabajadores, puede considerarse como un fin en sí misma, que compete tanto al trabajador como a la empresa; que además de producir beneficios a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, puede contribuir a mejorar la productividad de una empresa y con ello su rentabilidad; ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté. (Iranzo, 2017)

#### **Autoestima**

La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. En resumen, es la percepción evaluativa de uno mismo. La

importancia de la autoestima estriba en que concierne a nuestro ser, a nuestra manera de ser y al sentido de nuestra valía personal. (Ares, 2016)

### **Trabajo en equipo**

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. Guarda una estrecha relación con la disposición natural del hombre a su convivencia en sociedad. Bajo el concepto de equipo deben entenderse diferentes profesionales que forman pequeños grupos de trabajo para realizar ciertas tareas. (Mohanty, 2018)

La característica distintiva de estos grupos son un comportamiento de colaboración, las relaciones recíprocas relativamente fuertes y la participación igualitaria de todos los miembros en la discusión de los métodos, contenidos y objetivos de su trabajo. Por otra parte, estos grupos tienen un fuerte sentido de comunidad, y una cohesión de relativamente fuerte.

### **Capacitación del trabajador**

La capacitación del trabajador es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad. Se puede señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más abarcador.

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. (Chiavenato, 2017)

### **8.3. Factores que influyen en la evaluación de desempeño laboral**

Las organizaciones de servicio para lograr dar una buena atención a sus consumidores tienen que tener en cuenta esos componentes que se hallan correlacionados e inciden de forma directa en satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en grupo y capacitación para el trabajador.

### **8.3.1. Promoción de trabajadores**

De manera complementaria, el sistema de promoción basado en criterios como el mérito también presenta un riesgo potencial de cada a la introducción de sesgos. Unos de los mecanismos más frecuentemente empleados es la evaluación de desempeño. En los casos en que el sistema de evaluación de desempeño se fundamenta en técnicas no estructuradas como la entrevista libre y el free form essay, puede derivar en una inadecuada valoración de los méritos empleados, permeable a estereotipos de género. (Cuesta, 2017)

Una promoción se lleva a cabo cuando se cambia a un empleado a una posición mejor pagada, con mayores responsabilidades y a nivel más alto. Por lo general, se concede un reconocimiento al desempeño anterior y al potencial a futuro. Las promociones se basan en el mérito del empleado y/o antigüedad.

#### **Promociones basadas en el mérito**

Se fundamentan en el desempeño relevante que una persona consigue en su puesto. Suelen encontrarse dos dificultades:

- Que quienes toma la decisión puedan distinguir en forma objetiva entre las personas con un desempeño sobresaliente y las que no lo han tenido.
- Principio de Peter: las personas tienden a subir en la escala jerárquica hasta alcanzar su nivel de incompetencia. Aunque no es universalmente válida, esta regla aporta un elemento importante: el buen desempeño en un nivel no es garantía de éxito en un nivel superior.

#### **Promociones basadas en la antigüedad**

Por "antigüedad" se entiende el tiempo que la persona ha estado al servicio de la compañía. La ventaja de este enfoque radica en su objetividad. Se basa en la necesidad de eliminar los elementos subjetivos en las políticas de promoción". (Rodríguez, 2019)

Por otra parte, los directivos se sienten más presionados a capacitar a su personal. Generalmente, esta técnica se emplea para las promociones de personal sindicalizado, por su transparencia y objetividad.

### **8.3.2. Transparencia y Recompensa:**

Las personas que trabajan en las organizaciones lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, y están dispuestas a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les reporta algún beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación. Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones y otros beneficios, son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño. (Chiavenato, 2017)

### **8.3.3. Retroalimentación del desempeño laboral**

La mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumplen sus actividades y los administradores de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. La retroalimentación pudiera tanto favorecer como obstaculizar el proceso de aprendizaje, ya que ésta consiste en la información que se le proporciona a otra persona sobre el desempeño que ha tenido en sus labores, con la intención de que refuerce sus fortalezas y supere sus deficiencias, esta información puede ser correctiva, como las recomendaciones que se incluyen en los exámenes o trabajos escritos de los estudiantes con el fin de que puedan mejorarlos en el futuro.

En concordancia con lo expuesto, según (Werther y Davis, 2015), afirman que “la mayor parte de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que cumplen sus actividades y los administradores de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar”.

### **8.3.4. Desarrollo Personal**

Que el desarrollo personal es un reto, ya que se trata de conocer y superar las propias limitaciones, así como también robustecer los puntos fuertes. Se trata entonces de ponerse en acción, consciente que el resultado principal será la mejora de la calidad de vida. (Goleman, 2015)

El desarrollo personal es el resultado acumulado de las intersecciones diarias entre el administrador y el trabajador. Es un proceso continuo que se realiza durante un largo periodo de tiempo. Se requiere paciencia y una perspectiva amplia de parte del administrador.

### **8.3.5. Incremento de los clientes**

Mide la tasa en que la empresa o unidad de negocios atrae o gana nuevos clientes o negocios. El incremento de clientes puede medirse, ya sea por el número de clientes, o por las ventas totales a los nuevos clientes.

Según (Mesén, 2016), define “el introducir nuevas tácticas para que el número de clientes se incremente, de tal manera que se requiere conocer las necesidades de los clientes, conocer la oferta de la empresa y brindar un servicio diferenciado.

Establece que la captación de cliente es una persona estimulada por un interés personal y que solicita a nuestra empresa un producto o servicio. A esta persona la localizaremos en cualquier circunstancia de la vida; ellos son los clientes según sea el caso, que buscan satisfacer una necesidad. (Estrada, 2015)

### **8.3.6. Satisfacción del cliente**

Según Kotler y Armstrong (2003 citado por Labrador, 2011), define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Un servicio que apunte a la satisfacción del cliente debe apoyarse en un sistema de gestión de calidad debido que a través de este se pueden garantizar de forma sistémica y articulada el desarrollo de una serie de procesos que al final van a contribuir con el cumplimiento de las necesidades de los clientes, lo que a su vez debe ir acompañado de una estrategia flexible y cambiante acorde con las necesidades del entorno.

#### **8.3.6.1. Importancia de la Satisfacción al cliente**

Al respecto (Kotler y Armstrong, 2014), exponen que existen diversos métodos para medir la satisfacción del cliente, entre los cuales destacan encuestas regulares, seguimiento del índice de abandono de clientes, entre otros.

La satisfacción de los clientes, es el elemento más importante de la gestión de la calidad y base del éxito de la empresa. En la actualidad, se busca lograr la plena satisfacción del cliente, ya que es indispensable ganarse un lugar en la mente de los clientes y, por ende, en el mercado meta.

### 8.3.6.2. Elementos que conforman la satisfacción del cliente

Según (Kotler y Armstrong, 2014), la satisfacción del cliente está confirmada por tres elementos:

- El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:
  - Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
  - Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
  - Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
  
- Las expectativas: Las expectativas son las esperanzas que los clientes tiene por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:
  - Promesas que se hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
  - Experiencias de compras anteriores.
  - Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
  - Promesas que ofrecen los competidores.
  
- Los niveles de satisfacción: Luego de realizada la compra o adquirió de producto o servicio, el cliente experimenta uno de estos tres niveles de satisfacción:
  - Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
  - Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
  - Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

### 8.3.6.3. Factores que influyen en la satisfacción del cliente

- Precio: Según Kotler y Armstrong (2015), autores del libro “Fundamentos de Marketing”, “el precio es en el sentido más estricto la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En términos más amplios, el precio es la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio”.
- Calidad: Para (Mankin, 2015), la calidad se define como “adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño”.
- Atención al cliente: Según el autor, define qué atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.
- Entregas: Se conoce como entrega al acto y consecuencia de repartir. Este verbo describe la distribución de una determinada cosa en lugares diferentes o dividiéndola en varias partes.
- Garantías: En términos generales, por garantía se refiere a la acción que una persona, una empresa o comercio despliegan con el objeto de afianzar aquello que se haya estipulado oportunamente en un compromiso contractual, es decir, a través de la concreción o presentación de una garantía, lo que pretenderá hacer es dotar una mayor seguridad al cumplimiento de una obligación o al pago de una deuda.

### 8.3.7. Calidad de servicio

(Álvares, 2016), representa “un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”.

Según Kotler y Keller, (2009, citado por Tamiselvi, 2018), un servicio como “cualquier acto o actuación intangible que una parte ofrece a otra que no da lugar a la propiedad de nada”.

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que siempre el cliente ha exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios y constante innovación por parte de

las mismas, por lo cual una de las organizaciones se ha visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

### **8.3.7.1. Características de calidad de servicio**

Según (Aniorte, 2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

### **8.3.8. Reconocimiento**

Según (Cepeda et al., 2015), el reconocimiento laboral es “el conjunto de estrategias que utilizan las empresas para premiar a sus trabajadores, con el propósito de reforzar aquellas conductas positivas alineadas con la dirección estratégica” (pág., 37).

Se define como el conjunto de estrategias que utilizan las empresas para premiar a sus trabajadores, con el propósito de reforzar aquellas conductas positivas alineadas con la dirección estratégica; y cuando los trabajadores perciben ese reconocimiento, muestran una actitud positiva, seguridad en su mismos, confianza y, por ende, un mayor compromiso con la empresa, mejores resultados y mayor productividad.

#### **8.3.8.1. Tipos de reconocimientos**

A continuación, se explica los tipos de reconocimientos que las organizaciones han de tener en cuenta para que las personas desarrollen mejor las actividades diarias.

Según (Baena, 2017), menciona dos tipos de reconocimiento el informal y el formal. El reconocimiento informal, se concibe como un sistema simple, inmediato y con un bajo costo que refuerza el comportamiento de los empleados. Se puede poner en práctica por cualquier directivo, con un mínimo de planificación y esfuerzo.

De otra parte, el reconocimiento formal, es fundamental para construir una cultura de reconocimiento y asegurar su efecto. Cuando se realiza eficazmente este tipo de reconocimiento es muy visible a resultados y rentabilidad. Se utiliza para felicitar a un empleado por sus años en la empresa, celebrar los objetivos de las organizaciones, reconocer a la gente extraordinaria, reforzar actividades y aportaciones, afianzar conductas deseadas y demostradas y premiar un buen servicio o reconocer un trabajo bien hecho.

### **8.3.9. Mejora continua**

Según (Barraza y Davila, 2016), es normal que el ambiente empresarial este sujeto a competencias en el mercado, y a medida que su crecimiento es superior las empresas deben de enfrentar nuevos retos por lo que deben de ir mejorando en el transcurso del tiempo, a través de la aplicación de métodos de mejora continua, para poder superar sus habilidades y ser más competitivas en el entorno.

Ya que involucra a todos los niveles de organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados es la manera de definir exactamente en el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en función de estos seguir con los objetivos claros, actividades, responsabilidades e indicadores que les permita evaluar el proceso de mejora dentro de un periodo determinado y bien definido.

Los objetivos de mejora en las empresas suelen establecerse y abordarse periódicamente (habitualmente, periodos de un año) dentro de su sistema de gestión de la calidad. Normalmente se corresponden mejoras relacionadas con los procesos. La mejora continua es una conceptualización muy útil para las empresas que deseen mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y sr competitivos.

#### **8.3.9.1. Características distintivas de la mejora continúa**

Existen dos características esenciales que distinguen a los sistemas de Mejora Continua de los tradicionales, llamados también sistemas de mantenimiento estándares. Por una parte, bajo el sistema de Mejora Continua la gerencia considera el nivel de rendimiento de la empresa como algo que hay que enfrentar y aumentar continuamente. En tanto que, bajo el sistema de mantenimiento de estándares, se considera esencialmente fijo por las restricciones tecnológicas. (Cuesta, 2017)

De la única forma que pueden vencerse tales restricciones es a través de la innovación. Por otro lado, los gerentes de las empresas que practican la Mejora Continua creen que la participación de los empleados y el trabajo en equipo son la clave para las mejoras. Ello es algo que no acontece con la mayoría de los gerentes que siguen una perspectiva de mantenimiento de estándares. Ellos hacen más hincapié en la automatización de procesos que en el trabajo de equipos y la gestión participativa. (Chiavenato, 2017)

Eso no significa que las corporaciones que siguen la mejora continua no tengan interés en el avance tecnológico y la automatización de los procesos, sino que en primer lugar tienden a fortalecer el trabajo y el crecimiento de los empleados. Entre las diferencias más importantes entre los sistemas de mantenimiento de estándares y de mejora continua es posible mencionar que este último sistema privilegia la existencia de equipos de trabajo multifuncionales, dirección participativa, orientación hacia grupos y toma descentralizada de decisiones.

#### **8.3.9.2. La Mejora Continua y la planificación de objetivos en la organización**

Para producir un incremento en el desempeño, la mejora continua de los procesos deber ser un objetivo estratégico de la organización. Para llevar a cabo la mejora continua de los procesos hay dos formas fundamentales:

- Actividades de mejora continua escalonada o progresiva: realizadas por el personal en procesos ya existentes. El objetivo que se persigue es mejorar los resultados conseguidos en los procesos repetitivos de la organización sin cuestionarse la organización en sí misma en base a una actividad constante de aplicación de pequeños pasos de mejora. Estos objetivos de mejora continúan escalonados pueden denominarse objetivos operativos. Es esta la filosofía del Kaizen japonés. El conjunto de los trabajadores de una organización aplicando esta filosofía de mejora continua de pequeños pasos tiene una potencialidad enorme para la entrega de productos/servicios de alta calidad.
- Proyectos de avance significativo: que conducen a la renovación y mejora de los procesos existentes o a la implementación de nuevos procesos. El objetivo que se persigue es conseguir cambios profundos que permitan mejorar la situación de la organización. Estos objetivos se pueden denominar “objetivos de innovación” (también de “cambio” o de “mejora”). (Barraza y Davila, 2016)

### 8.3.9.3. Elementos de la cultura de la mejora continúa

En el reto de implantar en la organización una cultura de mejora continua como medio para conseguir el fin último de la satisfacción del cliente, es necesario tener en cuenta una serie de aspectos que son imprescindibles para tener éxito en el objetivo propuesto.

Según (Rodríguez, 2019), son los principios de la gestión de la calidad los que deben ser utilizados para liderar la organización hacia la mejora del desempeño. Estos principios son:

- **Orientación hacia el cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y deben en consecuencia comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Para tener éxito en las iniciativas que se tomen en los planes de mejora continua, se debe ejercer un liderazgo visible por los directivos. Lo deben realizar participando de forma activa en todas las iniciativas, proponiendo a los empleados una visión clara de la orientación de la organización hacia la calidad, la mejora continua, la satisfacción de los clientes y objetivos de mejora precisos.
- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la misma. El personal es el activo más importante de cualquier organización. La contratación, la participación; el aprendizaje constante, la innovación la delegación de funciones, el reconocimiento del mérito y las recompensas por los progresos alcanzados en el incremento de la satisfacción de los clientes son aspectos esenciales para que los empleados puedan desarrollar todo su potencial.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Planes de Mejora Continua:** Los objetivos de mejora continua se deben integrar dentro del proceso general de planificación de actividades y objetivos de la organización.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Establecer una cultura de mejora continua requiere ante todo medir, por lo que es necesario implantar en la organización una cultura de la medición en su sentido más amplio.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:** las organizaciones y sus proveedores son interdependientes, por lo que una relación mutuamente beneficiosa

aumenta la capacidad de ambos para crear valor útil para los clientes de la organización.

- Adoptar un planteamiento de gestión por procesos: el resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Por esto, la aplicación de los principios de la calidad total y de gestión de la calidad exige adoptar en la organización una gestión por procesos,

#### **8.4. Conceptualización de Hotel**

La secretaria de Turismo (SECTUR, 2016), este se divide en hoteleros y extrahoteleros. Los primeros están conformados por:

- Hoteles que ofrecen alojamiento con o sin servicios complementarios (alimentación, congresos y eventos). Estos dependen de la categoría de cada establecimiento que se puede clasificar de 5 a 1 estrellas.
- Hoteles apartamento que pueden ofrecer todos los servicios de los hoteles, pero que cuestan adicionalmente con instalaciones y equipamiento para la conservación, preparación y consumo de alimentos fríos y caliente. Van de 5 estrellas a 3 estrellas.
- Moteles: se encuentra ubicados en las carreteras o autopistas, poseen entrada independiente desde el exterior al alojamiento y pueden tener garaje individual o parqueo colectivo.
- Hostal o pensión: Cumplen las funciones de un hotel, pero no alcanzan las condiciones mínimas indispensables para considerárselas como tales, pueden ser de 3 a 1 estrellas.

La secretaria de Turismo (SECTUR, 2016), afirma que es un establecimiento edificado tradicionalmente en estructuras físicas verticales, que ha experimentado con el tiempo diversas transformaciones hasta llegar a sus características específicas de servicio actual, mismas que lo hacen ser considerado como el establecimiento típicamente turístico.

Dichas características están dadas por las unidades de alojamiento que le son propias en cuartos y suites, y en su caso, por la disponibilidad de servicios complementarios (espacios sociales, restaurantes, piscinas, bar, centros nocturnos), algunos de ellos concesionados a terceros (agencias de viajes, tiendas especializadas, estéticas, asesoría de deportes, etc.)

El servicio tipo hotel está catalogado como aquél que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de 10 habitaciones, que se han instituido para proveer básicamente alojamiento, alimentación y los servicios complementarios demandados por el turista.

### **8.5. Clasificación de Hoteles**

La secretaria de Turismo (SECTUR, 2016), tiene catalogado y clasificado los establecimientos de hospedaje en estrellas de van de la 1 a las 5 estrellas y los servicios están en función de estas categorías, posteriormente gran turismo y clase especial, por lo que será importante definir y clarificar estas definiciones ya que este estudio se enfocará únicamente a estudiar los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas del sur de Sonora.

**Hoteles de 1 estrella:** Establecimiento que provee al huésped de alojamiento únicamente, sus servicios se limitan a: cambio de blancos y limpieza de la habitación con regadera, lavabo y sanitario, sus muebles son sencillos, su personal de servicio se limita a la limpieza de cuartos.

**Hoteles de 2 estrellas:** Establecimiento que provee al huésped de alojamiento únicamente, sus servicios se limitan a: cambio de blancos y limpieza de la habitación con regadera, lavabo y sanitario, sus muebles son sencillos, su personal de servicio se limita a la limpieza de cuartos.

**Hoteles de 3 estrellas:** Establecimiento que provee al huésped de alojamiento, cuenta con servicio de restaurante-cafetería, generalmente de 7 a.m. a 11 p. m., sus muebles y decoración son de tipo comercial, su personal de servicio y atención al público es el necesario en algunos casos bilingües estos últimos.

**Hoteles de 4 estrellas:** Establecimiento que provee alimentación en restaurante-cafetería, cuenta con bar, servicio de alimentos a las habitaciones mínimo de 16 horas, facilidades de banquetes, personal directivo y supervisor bilingüe (Inglés - Español), personal de servicio uniformado, cambio diariamente de blancos y suministros de baño, su mobiliario y decoración es de calidad comercial.

**Hoteles de 5 estrellas:** Establecimiento que provee de alimentación uno o varios Restaurantes o Cafeterías, cuenta con Bar con música y entretenimiento, servicio de alimentos a las habitaciones durante 16 horas, locales comerciales, áreas recreativas salón de banquetes y convenciones, Personal Directivo, de supervisión y operativo bilingüe (Inglés-Español),

personal de servicio y atención al huésped las 24 horas del día, perfectamente uniformado, su mobiliario, acabados e instalaciones son de calidad selecta.

Gran turismo: Establecimiento que provee de alimentación en uno o varios restaurantes o cafeterías, restaurante de especialidades, cuenta con uno o varios bares con música y entretenimiento, centro nocturno o similar, uno o varios salones de banquetes y convenciones, servicio de alimentos a la habitación las 24 horas., áreas recreativas o centro ejecutivo dependiendo de su ubicación, varios tipos de locales comerciales, personal directivo, de supervisión y operativo bilingüe (Inglés - Español) personal de servicio y atención al huésped las 24 horas., perfectamente uniformado, su mobiliario, decorado, instalaciones y suministros son de diseño exclusivo y de calidad selecta. (SECTUR, 2016)

## **9. Hipótesis de trabajo (Investigación)**

La evaluación del desempeño laboral incide en los resultados del rendimiento en los trabajadores de las empresas hoteleras del cantón La Maná.

## **10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **10.1. Método Teórico (Histórico Lógico)**

Dicho lo anterior se aplicó el método teórico en la construcción de la base teórica, de la investigación, en la cual se indaga sobre el origen de las variables, conceptos, características e importancias, clasificaciones y niveles que permiten tener un conocimiento más amplio sobre el tema. (Tejeda et al., 2017)

El método teórico permite revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación no observables directamente, cumpliendo así una función gnoseológica importante al posibilitar la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados, la construcción y desarrollo de teorías, creando las condiciones para la caracterización de los fenómenos.

### **10.2. Método deductivo**

El método deductivo consiste en extraer razonamientos lógicos de aquello enunciados ya dados, en síntesis, este método va de la causa al efecto, de lo general a lo particular, es prospectivo y teórico; comprueba su validez basándose en datos numéricos

precisos. El método deductivo cuenta con un enfoque el cual es el cualitativo. (Barchini, 2016)

Mediante la deducción se analizará desde lo general a lo particular, por lo que partirá desde el planteamiento del problema que abarca de forma global las causas como es la falta de herramientas de evaluación de funcionamiento gremial en el sector hotelero, teniendo como consecuencia que no se obtenga una medición clara en el rendimiento de los trabajadores, la evaluación de funcionamiento gremial en el rendimiento de sus colaboradores se ha transformado en la necesidad imperativa de conservar un instrumento correcto que le posibilite evaluar las funcionalidades a realizar.

### **10.3. Análisis sintético**

Las partes que se separaron en el análisis para llegar al todo. El análisis y la síntesis son procedimientos que se complementan, ya que una sigue a la otra en su ejecución. La síntesis le exige al alumno la capacidad de trabajar con elementos para combinarlos de tal manera que constituyan un esquema o estructura que antes no estaba presente con claridad. (Lopez, 2010)

El método analítico se aplicará en el estudio minucioso que se realizará de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas tanto a los propietarios de las empresas hoteleras del cantón La Maná como a sus empleados, en el cual se estudiará, las variables evaluación del desempeño laboral en el resultado del rendimiento de los trabajadores, en los que se detalla factores como ambiente laboral, motivación, comunicación, satisfacción laboral. Además, se sintetiza cada una de estos factores estudiados para llegar a determinar la incidencia del desempeño laboral en los resultados del rendimiento de los trabajadores de las empresas hoteleras del cantón La Maná.

### **10.4. Método Empírico**

#### **Valoración de expertos**

Por otro lado, los métodos empíricos se utilizan para descubrir y acumular un conjunto de hechos y datos como base para diagnosticar el estado del problema a investigar y/o la constatación o validación de la propuesta a ofrecer en la investigación, pero que no

son suficientes para profundizar en las relaciones esenciales y por ello requieren del empleo de conjunto con los métodos teóricos. (Hernández et al., 2021)

El método valoración de expertos se aplicará en la validación de instrumentos para verificar la fiabilidad de la investigación, la cual se considerará el criterio de los docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC) Extensión La Maná, quienes consideraran eliminar aspectos irrelevantes, incorporar los que son imprescindibles y/o modificar aquellos que lo requieran, valoración fundamental y aceptable debido a su trayectoria en el tema, brindando así confiabilidad al proceso de investigación.

## **10.5. Tipo de investigación**

### **Bibliográfica**

Según (Dionisio del Rio, 2013), “la investigación bibliográfica es la primera etapa del proceso investigativo pues proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de información teórica, conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada”.

Para esto se recurrió a diversas fuentes: libros y revistas, artículos científicos, biblioteca virtual de la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC) y sitios web que proporcionaron información suficiente sobre la evaluación del desempeño laboral, rendimiento de los trabajadores y otras; permitió además tener una visión más clara sobre el tema investigado. Además, se utilizó el método de mapeo de Sampieri para construir el marco teórico, lo cual implicó la elaboración de un mapa conceptual y con base en este, profundizar en la revisión de la literatura y el desarrollo del marco teórico.

### **De Campo**

Según (Graus, 2021), considerar que la investigación de campo es el estudio de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad del investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

La investigación de campo es una de las modalidades más importantes de este trabajo investigativo pues permite estudiar los hechos en el lugar mismo de los acontecimientos, es

decir, se verifica la realidad de la evaluación del desempeño laboral y los resultados del rendimiento de los trabajadores del cantón La Maná. La utilización de encuesta permite a la convivencia con los trabajadores y el sentir de sus diferentes puestos de trabajos, relaciones interpersonales, permite tener una información actualizada, objetiva y veras,

## **10.6. Nivel o alcance**

### **Descriptiva**

Según (Rojas, 2016), “su objetivo central es obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema, jerarquizar los problemas, derivar elementos de juicio para estructurar estrategias operativas y señalar los lineamientos para la prueba de las hipótesis”.

Se consideró que el estudio posee un carácter descriptivo por cuanto su utilidad comprenderá un gran aporte al momento de identificar las diferentes categorías que componen las dos variables de estudio; la evaluación del desempeño laboral y los resultados del rendimiento de los trabajadores, en base a las cuales se desarrollan los instrumentos para la realización de la encuesta, para lo cual resulta necesario aplicar encuestas en donde se toman en consideración factores como: evaluación del desempeño laboral, promoción de trabajadores, transformación y recompensa, identificación de la necesidad, retroalimentación, desarrollo personal, incremento de clientes, satisfacción de cliente, calidad, reconocimiento y mejora continua, factores que permitirán, describir, analizar e interpretar aspectos relevantes del rendimiento de los colaboradores dentro de las empresas hoteleras del cantón La Maná.

### **Correlacional**

Según (Cancela et al., 2016), “los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación”.

El presente estudio se medirán las variables desempeño laboral y los resultados del rendimiento de los trabajadores, posteriormente mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estimará la correlación.

## **10.7. Técnicas de la investigación utilizada**

### **Encuesta**

Según (Abascal y Ildefonso, 2018), “la encuesta es una técnica primaria, que proporciona información, sobre la base de un conjunto de objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información recolectada por una muestra pueda ser analizada por métodos cuantitativos”.

Esta herramienta permitió recopilar información mediante la utilización de cuestionario específico de preguntas. La encuesta se aplicó a los colaboradores de las empresas hoteleras del Cantón La Maná, que involucra a 32 personas que conforman toda la población, por lo que no se requiere ninguna técnica de muestreo, al no ser representativo el universo, todos participan en el estudio y los datos serán más precisos.

## **10.8. Instrumentos utilizados**

### **Cuestionario**

Para (Hernández et al., 2015) “el cuestionario es un formulario formado por un subconjunto de preguntas, respecto a las variables a mediar”. Las preguntas fueron estandarizadas y dirigidas a los colaboradores de los hoteles, compuesta por 20 preguntas cerradas con alternativas de acuerdo a la necesidad de la pregunta, fueron enfocadas en recopilar información relevante sobre la evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de las empresas hoteleras del cantón La Maná.

## **10.9. Diseño de la investigación**

Según (Ruiz, 2018), “el diseño de la investigación corresponde al conjunto de métodos y procedimientos utilizados para recopilar y analizar datos e información de cada una de las variables especificadas en la investigación del problema”.

En base a ello, los métodos empleados en esta investigación son: método teórico el cual permitirá conocer los cambios más significativos y evolución de las variables estableciendo antecedentes sólidos. El método analítico sintético servirá para la descomposición de las variables y a la par de fusión estableciendo relaciones entre ellas, mientras que el método

deductivo permitirá la formación del problema de investigación al partir de lo general a lo particular, el método deductivo ayudará a obtener deducciones lógicas con bases científicas partiendo de la hipótesis existente. El método empírico (cuantitativo) aportara con la medición numérica y el análisis estadístico en la búsqueda de probar la hipótesis.

Los tipos de investigación empleadas en la investigación fueron bibliográficos y de campo; la primera es en desarrollo mediante libros, revistas de artículos científicos, información de la biblioteca UTC, Páginas web, para desarrollar el marco teórico y la de campo va ser elemental para el levantamiento de información y planteamiento de hipótesis. El funcionamiento gremial se detalla cada una de las variables como la evaluación del desempeño laboral y resultados empresariales, para la primera variable se tomó en consideración los siguientes elementos; ambiente laboral, evaluación laboral, sus características y beneficios, para la segunda variable se consideró algunos elementos; empresas, categorización de hoteles.

## 10.10. Población y muestra

### Población

Según (Ñaupas et al., 2016), “La población o universo se distingue en las operaciones estadísticas con la letra (N). Es el conjunto de individuos, personas o instituciones que son el motivo de la investigación”. Para esta investigación, la población será el total de empleados 32 que laboran en las empresas hoteleras del cantón La Maná.

**Tabla 2** Hoteles del cantón La Maná

<b>Empresas</b>	<b>Gerente</b>	<b>Número del personal</b>
Hotel Las 7 cascadas	1	4
Hotel Herradura	1	3
Gran Hotel La Maná	1	3
Hotel Jesed	1	3
Hotel Somagg	1	4
Hotel Internacional	1	3
Hotel Cristal	1	3
Hotel Capelo Capelo	1	2
Hotel Jose Esequiel	1	3
Hotel El refugio D`Grace	1	2
Hotel Edificio Vega	1	2
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>32</b>

**Fuente:** Campo de investigación.

**Elaborado por:** Los autores.

### **Validación del instrumento**

Según el autor (Quero, 2010), define la validez como el grado en que el instrumento proporciona datos que reflejen realmente los aspectos que interesan estudiar. La validación del instrumento se realizará con el apoyo de los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná, con lo que se procederá a realizar correctivos si fuera que el caso lo amerita. Por su parte para medir la confiabilidad se procederá por medio del software SPSS Statistics versión 25, en función a criterios para tomar decisiones.

### **Procesamiento y análisis de la información**

El procesamiento de la información se realizó en el software SPSS y los pasos fueron: revisión del instrumento aplicado, tabulación de los datos, elaboración de tablas, compuesta por; parámetros, frecuencia, porcentaje válido y porcentaje acumulado, estos se proyectan mediante representaciones gráficas elaboradas en forma circular para destacar la distribución conjunta de los valores, misma que consta los parámetros de respuestas y el número de respuestas representado en porcentaje, seguido del análisis interpretación y comprobación de hipótesis mediante el modelo estadístico. (Fidias, 2012)

## 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 11.1. Resultados de la encuesta aplicada al total de empleados que laboran en las empresas hoteleras del cantón La Maná.

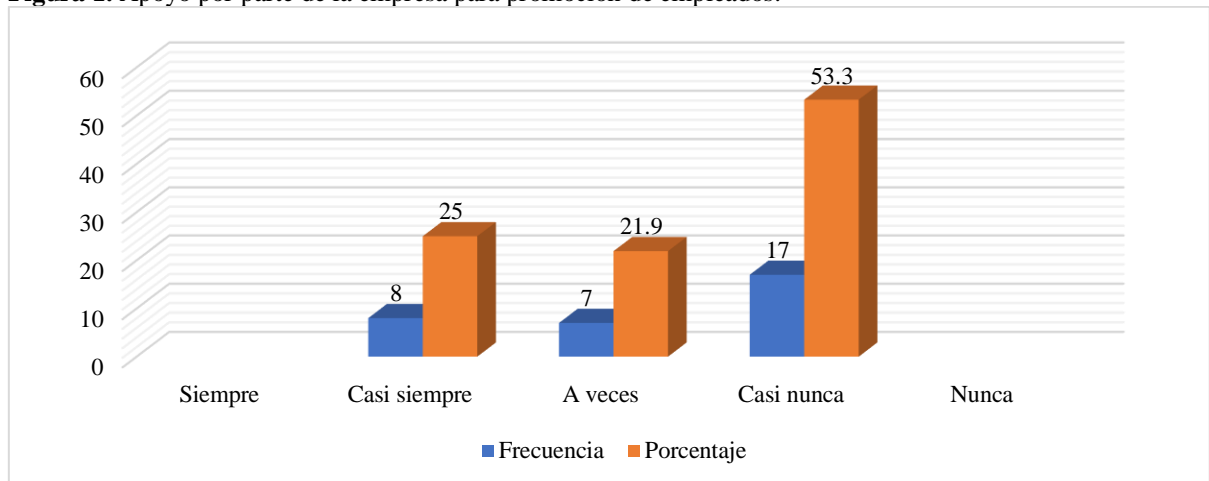
**Pregunta 1.** La empresa brinda algún tipo de apoyo para poder promover a sus empleados.

**Tabla 3** Apoyo por parte de la empresa para promoción de empleados

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre		
Casi siempre	8	25,0
A veces	7	21,9
Casi nunca	17	53,3
Nunca		
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1.** Apoyo por parte de la empresa para promoción de empleados.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

Acorde a las encuestas realizadas a los colaboradores de las empresas hoteleras, obteniendo resultados sobre la eficiencia y antigüedad para promoción de empleados, refleja que el 25% contestó que casi siempre, el 21,9% contestó que a veces, el 53,3% restante contestaron que casi nunca, la mayor parte de los encuestados consideraran que no cuentan el apoyo necesario por parte de la empresa.

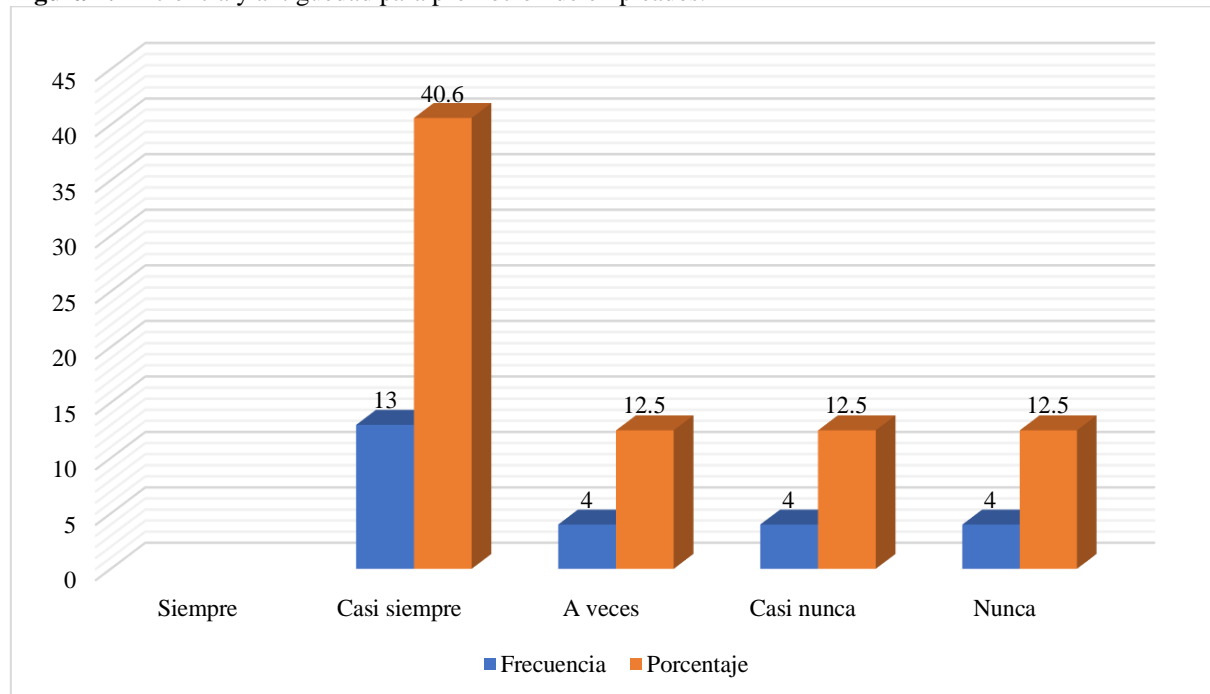
**Pregunta 2.** La empresa toma en cuenta elementos como la eficiencia y antigüedad para poder promover a sus empleados.

**Tabla 4** Eficiencia y antigüedad para promoción de empleados.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	13	40,6
A veces	4	12,5
Casi nunca	4	12,5
Nunca	4	12,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2.** Eficiencia y antigüedad para promoción de empleados.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre la pregunta, eficiencia y antigüedad para promoción de empleados, reflejan que el 40,6% contestó que casi siempre, el 12,5% contestó que a veces, el 12,5% contestó casi nunca y el 12,5% que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que casi siempre las empresas promocionan a sus colaboradores. Si no se toman en cuenta estos elementos por parte de la organización, se estaría afectando el desempeño laboral y la motivación de los empleados.

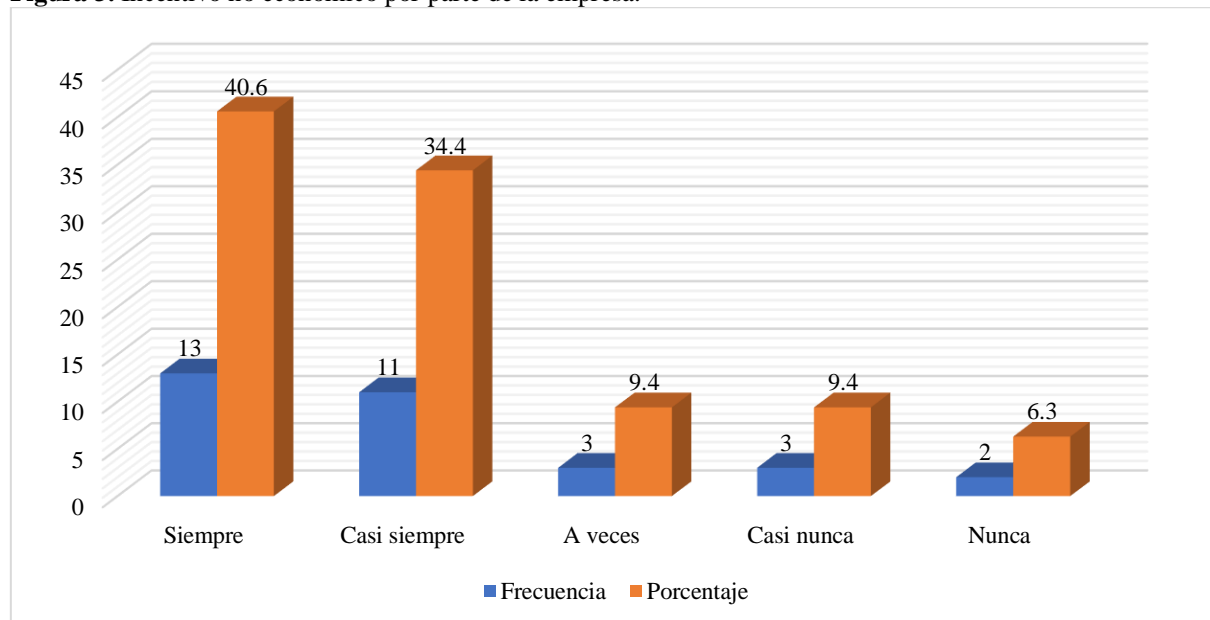
**Pregunta 3.** Considera necesario que la empresa otorgue algún incentivo no económico por su trabajo.

**Tabla 5.** Incentivo no económico por parte de la empresa.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	13	40,6
Casi siempre	11	34,4
A veces	3	9,4
Casi nunca	3	9,4
Nunca	2	6,3
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3.** Incentivo no económico por parte de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta sobre la pregunta, incentivo no económico por parte de la empresa, reflejan que el 40,6% contestó que siempre, el 34,4 % contestó que casi siempre, el 9,4% contestó que a veces, el 9,4% que casi nunca y el 6,3% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que no reciben ningún incentivo económico para sus empleados por parte de la empresa, no necesariamente se lo debe motivar siempre con dinero en efectivo, se puede tomar la decisión de premiarlo y motivarlo de otra manera.

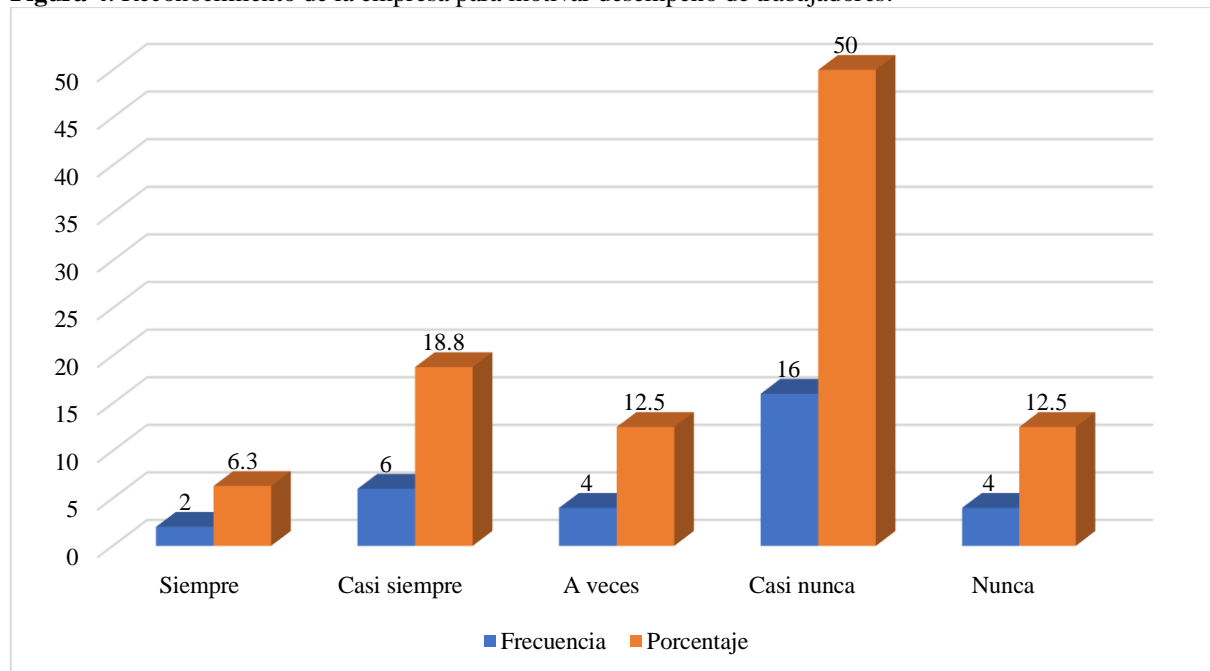
**Pregunta 4.** La empresa otorga algún tipo de reconocimiento para motivar el desempeño de sus trabajadores.

**Tabla 6** Reconocimiento de la empresa para motivar desempeño de trabajadores.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	6,3
Casi siempre	6	18,8
A veces	4	12,5
Casi nunca	16	50,0
Nunca	4	12,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4.** Reconocimiento de la empresa para motivar desempeño de trabajadores.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre la pregunta, reconocimiento de la empresa para motivar desempeño de trabajadores, reflejan que el 6,3% contestó que siempre, el 18,8% contestó que casi siempre, el 12,5% contestaron que a veces, el 50% que casi nunca y el 12,5% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que no cuentan con esa motivación para realizar sus actividades.

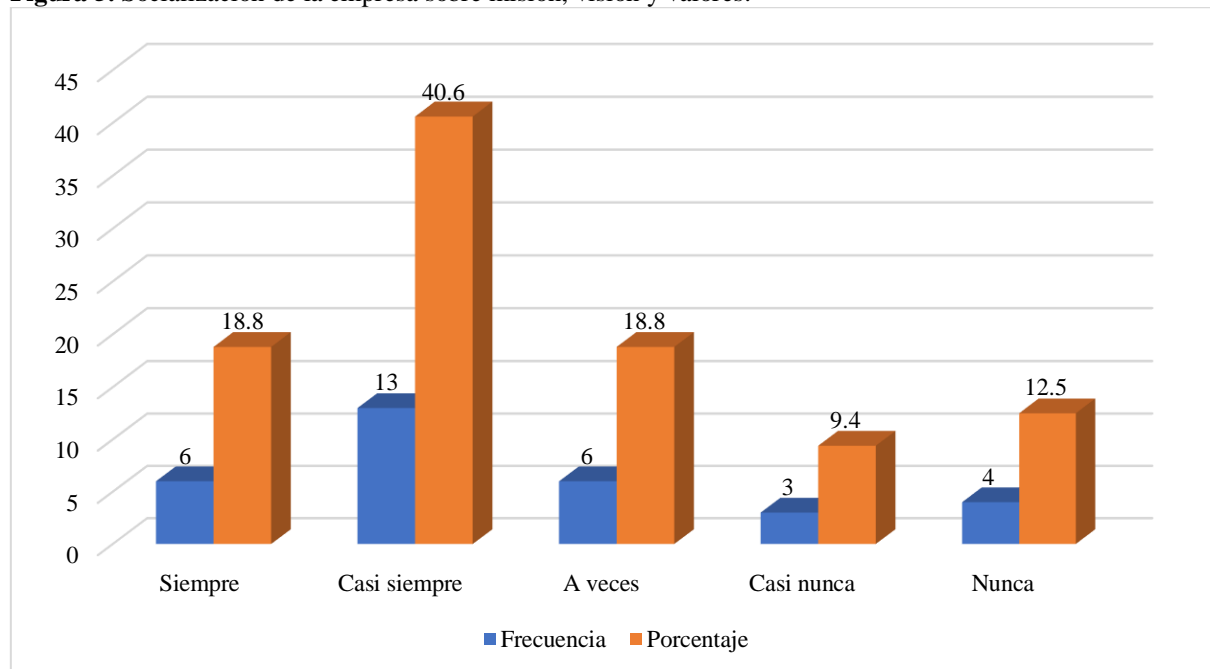
**Pregunta 5.** La empresa ha socializado de manera frecuente la misión, visión y valores de la empresa.

**Tabla 7** Socialización de la empresa sobre misión, visión y valores.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	6	18,8
Casi siempre	13	40,6
A veces	6	18,8
Casi nunca	3	9,4
Nunca	4	12,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5.** Socialización de la empresa sobre misión, visión y valores.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta sobre la pregunta, la empresa ha socializado de manera frecuente la misión, visión y valores de la empresa, reflejan que el 18,8% contestó que siempre, el 40,6% contestó que casi siempre, el 18,8% contestaron a veces, el 9,4% que casi nunca y el 12,5% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que si mantienen presente los valores de la empresa. La organización debe tener establecido socializar la misión, visión y valores entre su talento humano, esta política debe estar enmarcada en la planeación estratégica de la empresa.

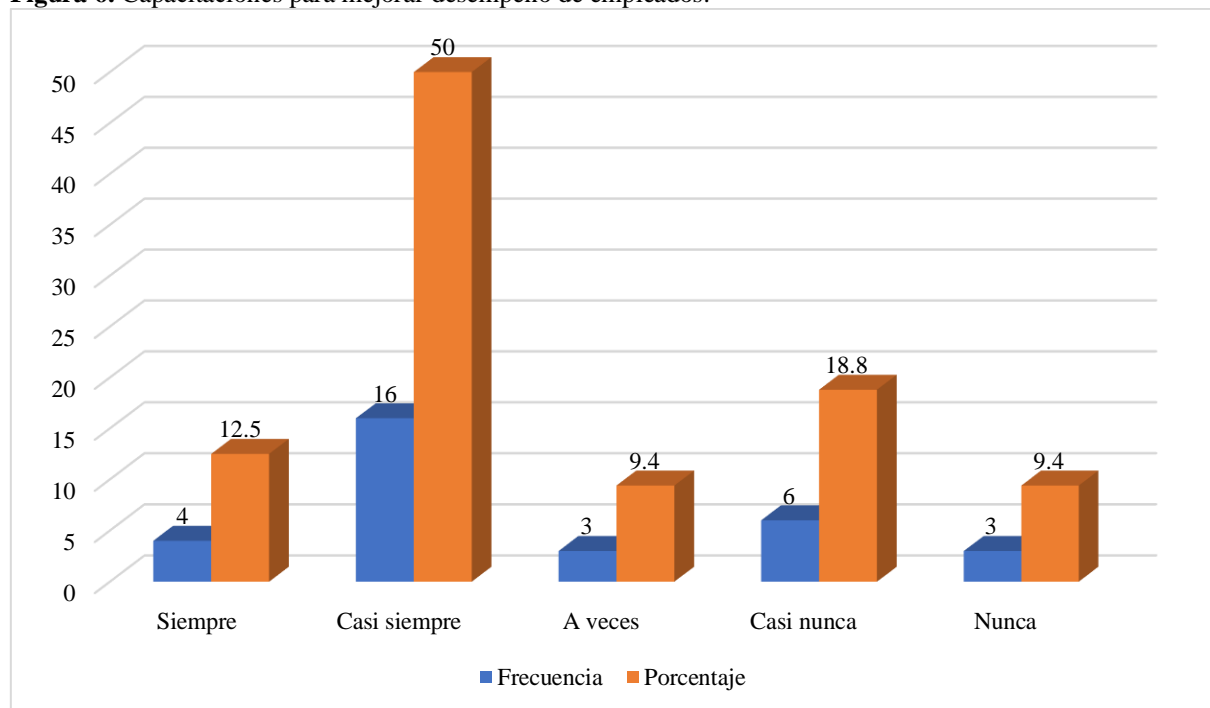
**Pregunta 6.** La empresa realiza capacitaciones para mejorar el desempeño de sus empleados.

**Tabla 8** Capacitaciones para mejorar desempeño de empleados

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	12,5
Casi siempre	16	50,0
A veces	3	9,4
Casi nunca	6	18,8
Nunca	3	9,4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 6.** Capacitaciones para mejorar desempeño de empleados.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre la pregunta, la empresa realiza capacitaciones para mejorar el desempeño de sus empleados, reflejan que el 12,5% contestó que siempre, el 50% contestó que casi siempre, el 9,4% contestaron que a veces, el 18,8% contestaron que casi nunca y el 9,4% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que si realizarían capacitaciones para sus colaboradores para que estén al tanto de nuevos de conocimientos. Se debe capacitar de manera constante y frecuente al talento humano que labora en la empresa, ya que, de no hacerlo, se corre el riesgo de que las tareas se realicen sin tomar en cuenta por parte del empleado, el debido conocimiento de las funciones que debe realizar a diario.

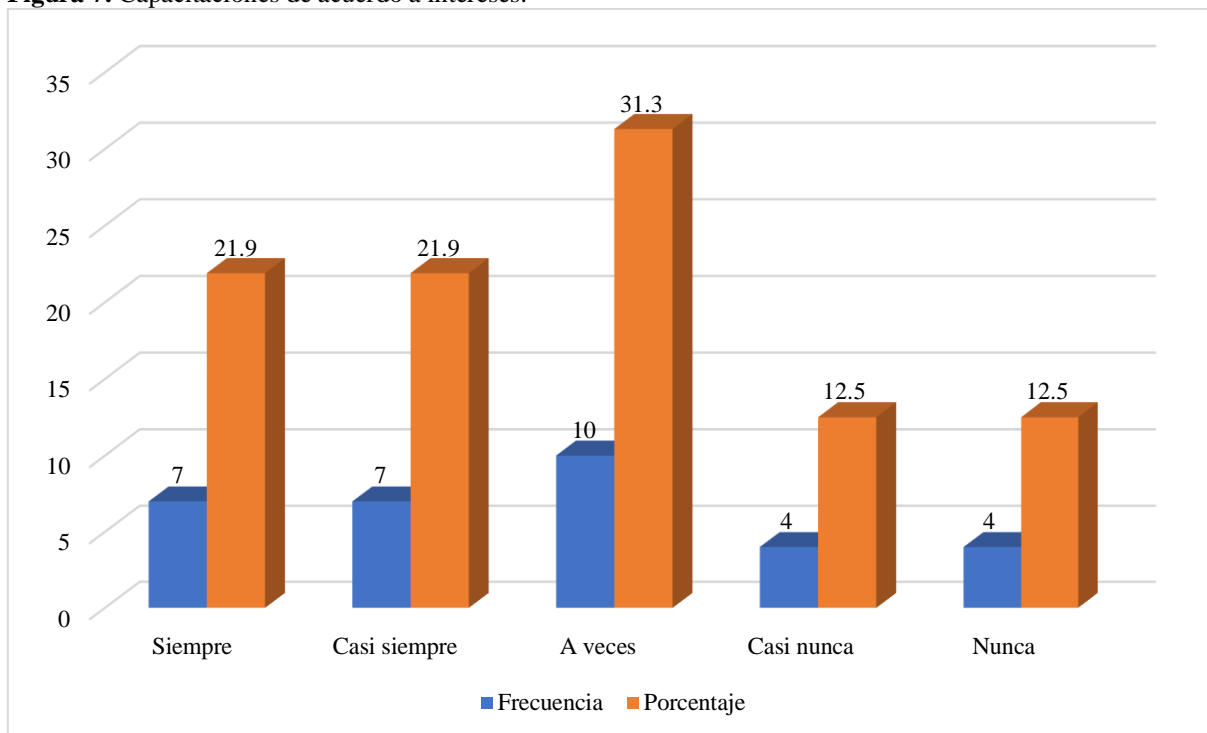
**Pregunta 7.** Las capacitaciones que usted recibe están de acuerdo con sus intereses.

**Tabla 9** Capacitaciones de acuerdo a intereses.

<b>Parámetros</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	7	21,9
Casi siempre	7	21,9
A veces	10	31,3
Casi nunca	4	12,5
Nunca	4	12,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 7.** Capacitaciones de acuerdo a intereses.



Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados de la encuesta sobre la pregunta, tiene dificultades para poder realizar su trabajo por falta de conocimiento, reflejan que el 21,9% contestó que siempre, el 21,9% contestó que casi siempre, el 31,3% contestaron a veces, el 12,5% que casi nunca y el 12,5% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que cada colaborador está capacitado de acuerdo a su puesto de trabajo.

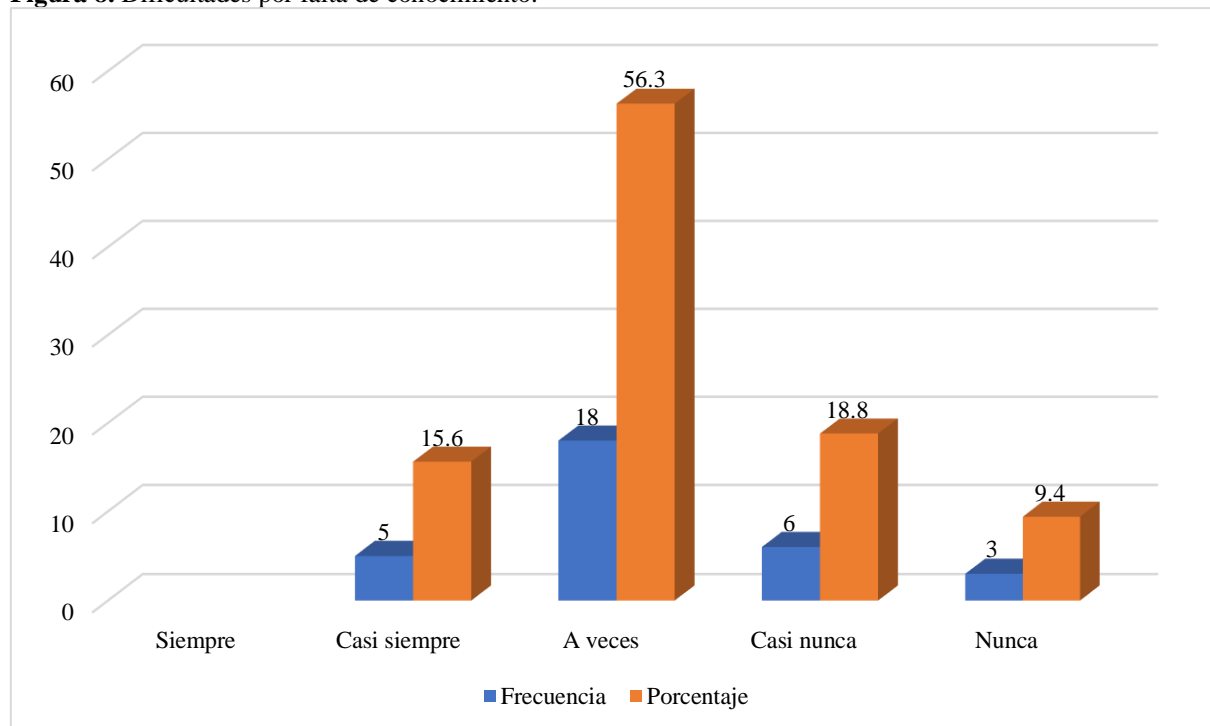
**Pregunta 8.** Tiene dificultades para poder realizar su trabajo por falta de conocimiento.

**Tabla 10** Dificultades por falta de conocimiento.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre		
Casi siempre	5	15,6
A veces	18	56,3
Casi nunca	6	18,8
Nunca	3	9,4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 8.** Dificultades por falta de conocimiento.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre la pregunta, tiene dificultades para poder realizar su trabajo por falta de conocimiento, reflejan que el 15,6% contestó que casi siempre, el 56,3% contestaron a veces, el 18,8% que casi nunca y el 9,4% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que si mantienen dificultades para realizar sus actividades por falta de conocimiento en sus áreas de trabajo, ya puede convertirse en un factor decisivo para que el mismo cometa frecuentemente errores y se prescinda de sus servicios muchas veces de manera injusta, cuando es la organización que debe velar porque el empleado esté siempre capacitado.

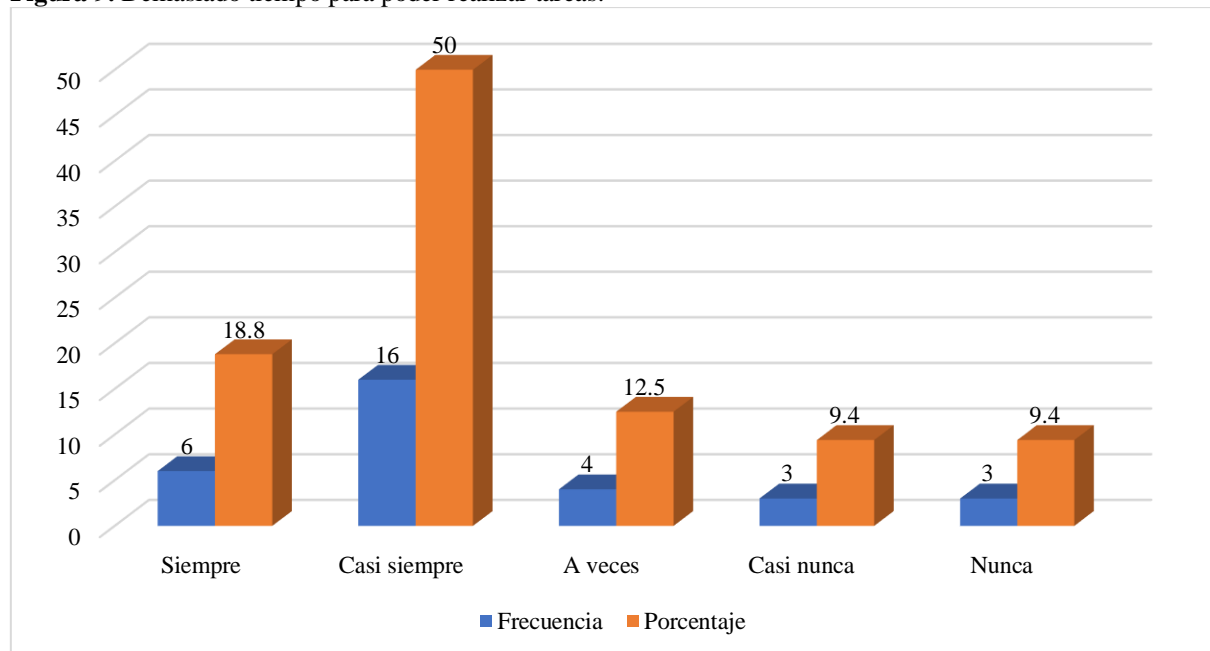
**Pregunta 9.** Le toma demasiado tiempo en su puesto de trabajo poder realizar todas sus tareas.

**Tabla 11.** Demasiado tiempo para poder realizar tareas.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	6	18,8
Casi siempre	16	50,0
A veces	4	12,5
Casi nunca	3	9,4
Nunca	3	9,4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 9.** Demasiado tiempo para poder realizar tareas.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta sobre la pregunta, le toma demasiado tiempo en su puesto de trabajo poder realizar todas sus tareas, reflejan que el 18,8% contestó que siempre, el 50% contestó que casi siempre, el 12,5% contestaron que a veces, el 9,4% que casi nunca y el 9,4% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que si se toma mucho tiempo para realizar sus actividades de trabajo por falta de capacidades que no son su área de trabajo. Cuando el empleado le toma demasiado tiempo realizar sus tareas, uno de los motivos que esté ocasionando esa deficiencia, puede ser la falta de capacitación para que pueda realizar sus tareas de la mejor manera.

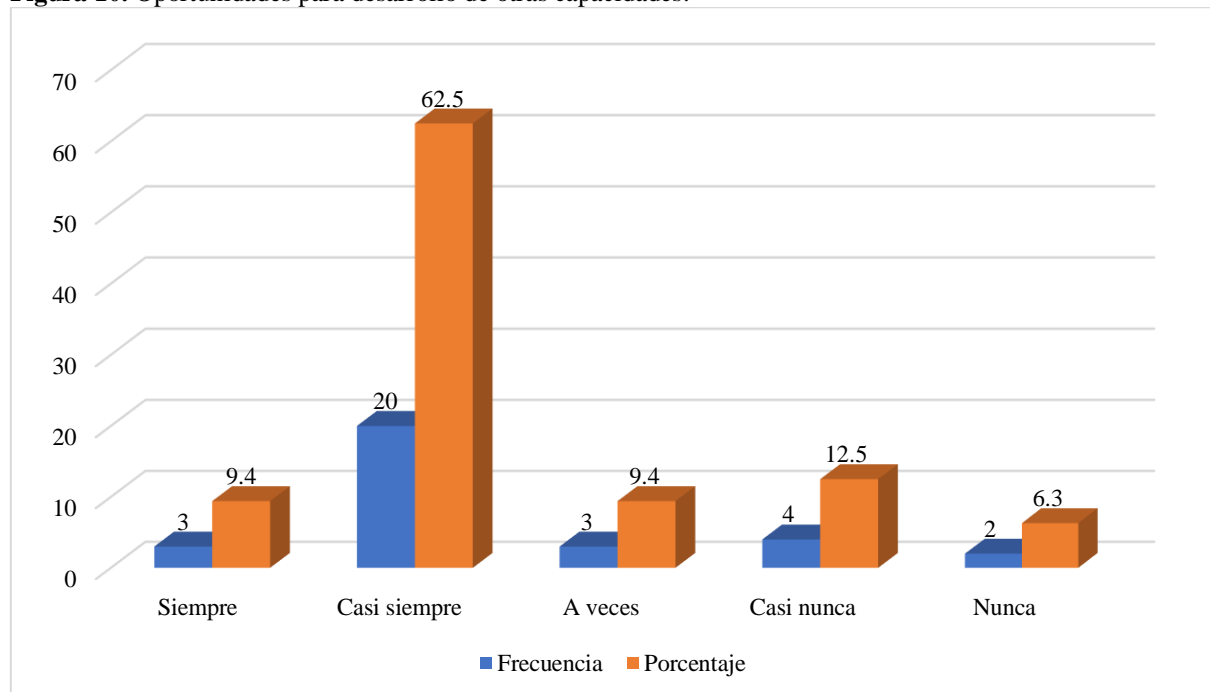
**Pregunta 10.** Su puesto de trabajo le brinda oportunidades para poder desarrollar otras capacidades.

**Tabla 12.** Oportunidades para desarrollo de otras capacidades.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	3	9,4
Casi siempre	20	62,5
A veces	3	9,4
Casi nunca	4	12,5
Nunca	2	6,3
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 10.** Oportunidades para desarrollo de otras capacidades.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta sobre la pregunta, su puesto de trabajo le brinda oportunidades para poder desarrollar otras capacidades, reflejan que el 9,4% contestó que siempre, el 62,5% contestó que casi siempre, el 9,4% contestaron que a veces, el 12,5% que casi nunca y el 6,3% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que si cuentan con las oportunidades necesarias para poder mejorar sus habilidades de desempeño. El talento humano debe estar siempre con la predisposición de mejorar sus habilidades para ser ascendidos en la organización.

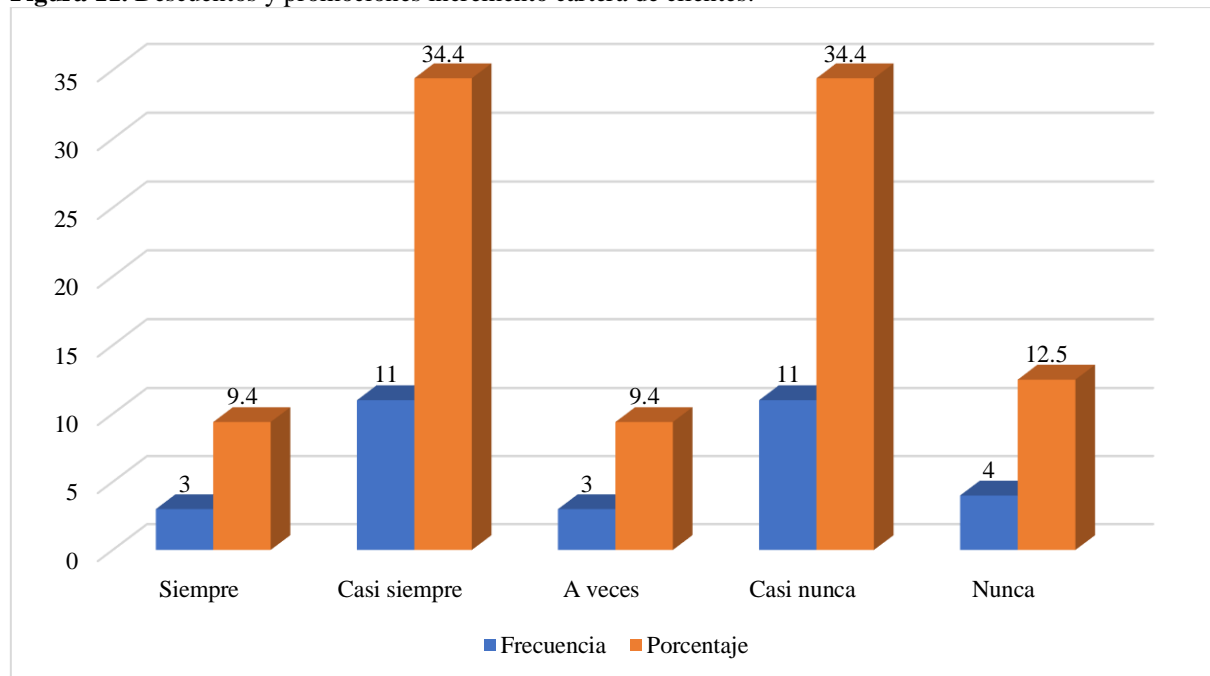
**Pregunta 11.** La empresa aplica descuentos y promociones para incrementar su cartera de clientes.

**Tabla 13.** Descuentos y promociones incremento cartera de clientes.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	3	9,4
Casi siempre	11	34,4
A veces	3	9,4
Casi nunca	11	34,4
Nunca	4	12,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 11.** Descuentos y promociones incremento cartera de clientes.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre la pregunta, la empresa aplica descuentos y promociones para incrementar su cartera de clientes, reflejan que el 9,4% contestó que siempre, el 34,4% contestó que casi siempre, el 9,4% contestaron a veces, el 34,4% que casi siempre y el 12,5% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que si cuentan con el descuento y servicios a sus clientes con el objetivo de crear fidelidad de sus clientes. Con respecto al trato que brinda la empresa a su cartera de clientes, crea fidelidad en los clientes que frecuentan la misma empresa.

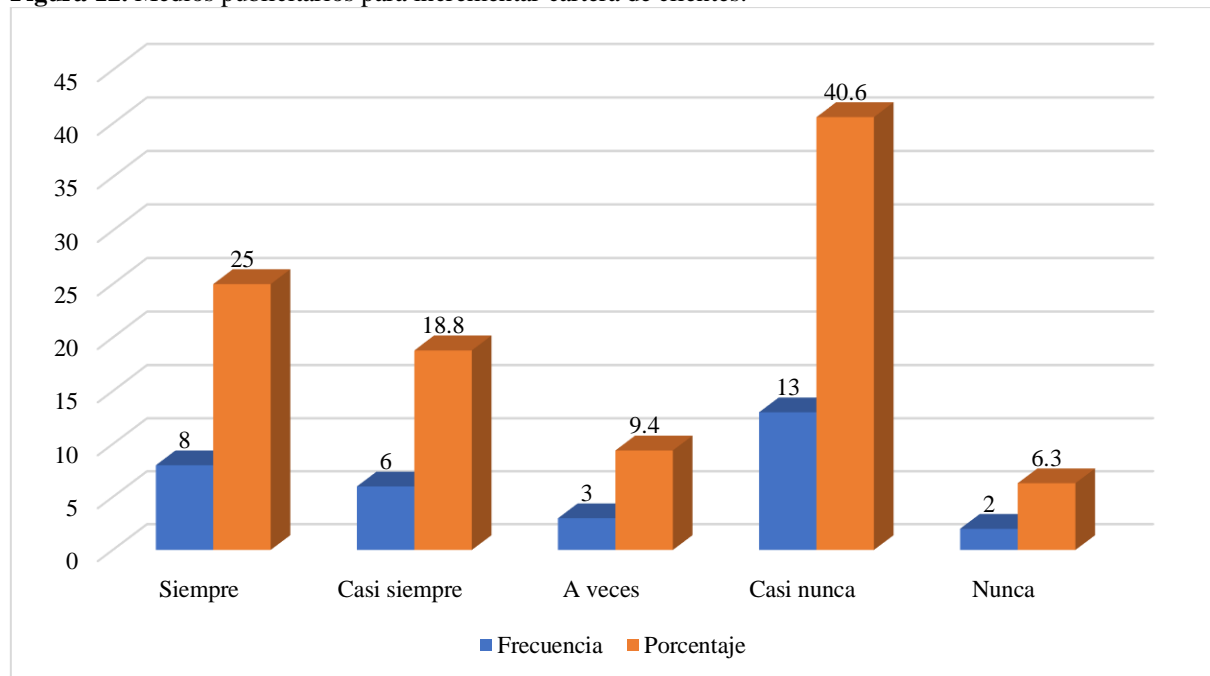
**Pregunta 12.** La empresa posiciona sus productos y servicios a través de medios publicitarios para incrementar su cartera de clientes.

**Tabla 14.** Medios publicitarios para incrementar cartera de clientes.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	8	25,0
Casi siempre	6	18,8
A veces	3	9,4
Casi nunca	13	40,6
Nunca	2	6,3
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 12.** Medios publicitarios para incrementar cartera de clientes.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta sobre la pregunta, la empresa posiciona sus productos y servicios a través de medios publicitarios para incrementar su cartera de clientes, reflejan que el 25% contestó que siempre, el 18,8% contestó que casi siempre, el 9,4% contestaron que a veces, el 40,6% que casi nunca y el 6,3% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que no cuentan con el apoyo de medios publicitarios en las empresas. Es necesario que la empresa posicione sus servicios a través de medios publicitarios para incrementar su cartera de clientes, lo cual mejorará la rentabilidad de la organización.

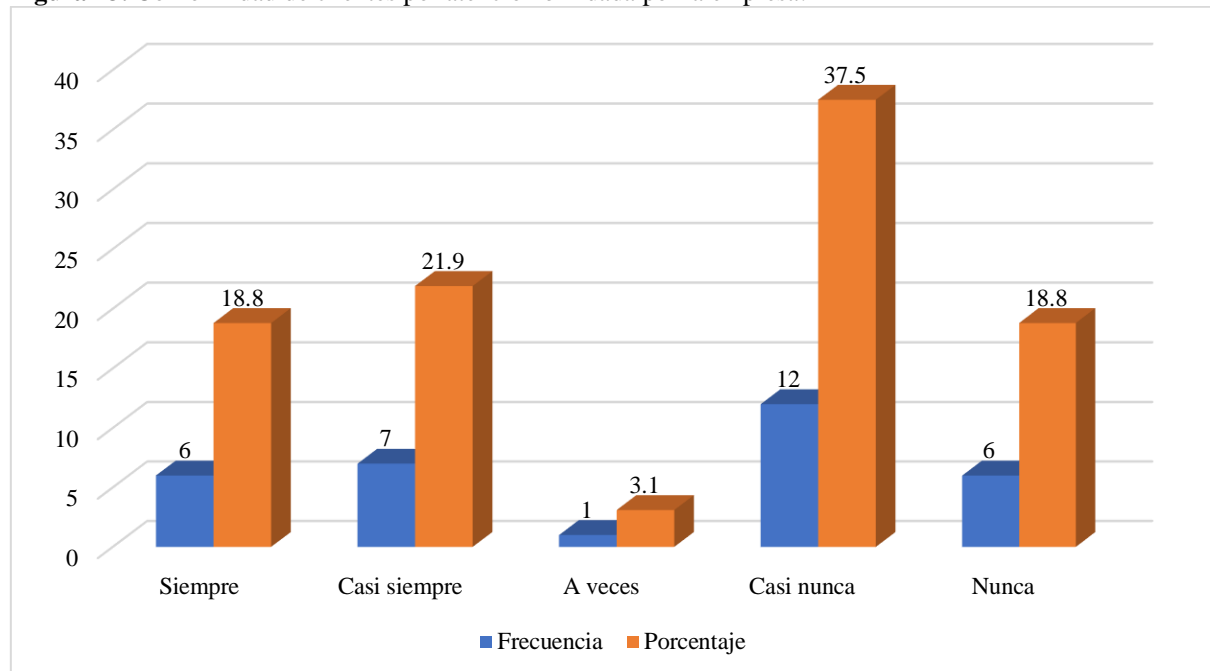
**Pregunta 13.** Los clientes se sienten conformes con la atención que reciben por parte de la empresa.

**Tabla 15.** Conformidad de clientes por atención brindada por la empresa.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	6	18,8
Casi siempre	7	21,9
A veces	1	3,1
Casi nunca	12	37,5
Nunca	6	18,8
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 13.** Conformidad de clientes por atención brindada por la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre la pregunta, los clientes se sienten conformes con la atención que reciben por parte de la empresa, reflejan que el 1,8% contestó que siempre, el 21,9% contestó que casi siempre, el 3,1% contestaron que a veces, el 37,5% que casi nunca y el 18,8% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que no cuentan con la conformidad de sus clientes ya que no brinda el servicio necesario para sus clientes. Uno de los motivos por los cuales los clientes se sienten conformes es con la atención que reciben por parte de la empresa.

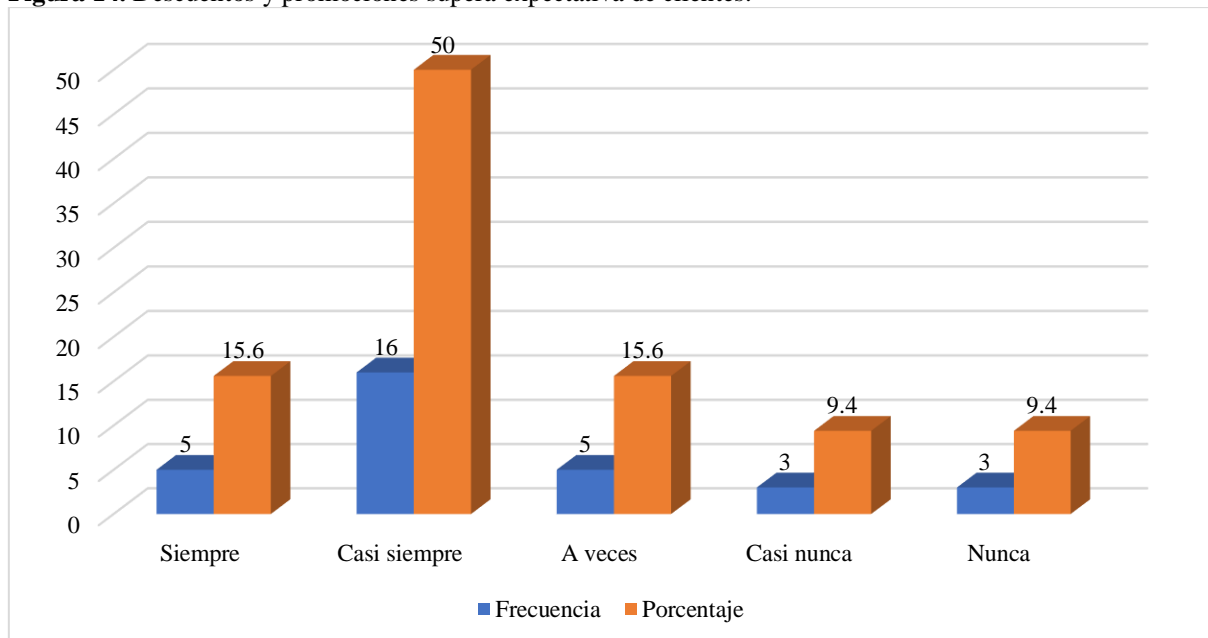
**Pregunta 14.** Los descuentos y promociones que brinda la empresa superan las expectativas de los clientes.

**Tabla 16** Descuentos y promociones supera expectativa de clientes.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	5	15,6
Casi siempre	16	50,0
A veces	5	15,6
Casi nunca	3	9,4
Nunca	3	9,4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 14.** Descuentos y promociones supera expectativa de clientes.



Fuente: Elaboración propia

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta sobre la pregunta, los descuentos y promociones que brinda la empresa superan las expectativas de los clientes, reflejan que el 15,6% contestó que siempre, el 50% contestó que casi siempre, el 15,5% contestaron que a veces, el 9,4% que casi nunca y el 9,4% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que si cuentan con los descuentos y promociones para sus clientes. Es importante que los clientes se sienten conformes con la atención que reciben por parte de la empresa a través de los descuentos y promociones que superen las expectativas de los clientes.

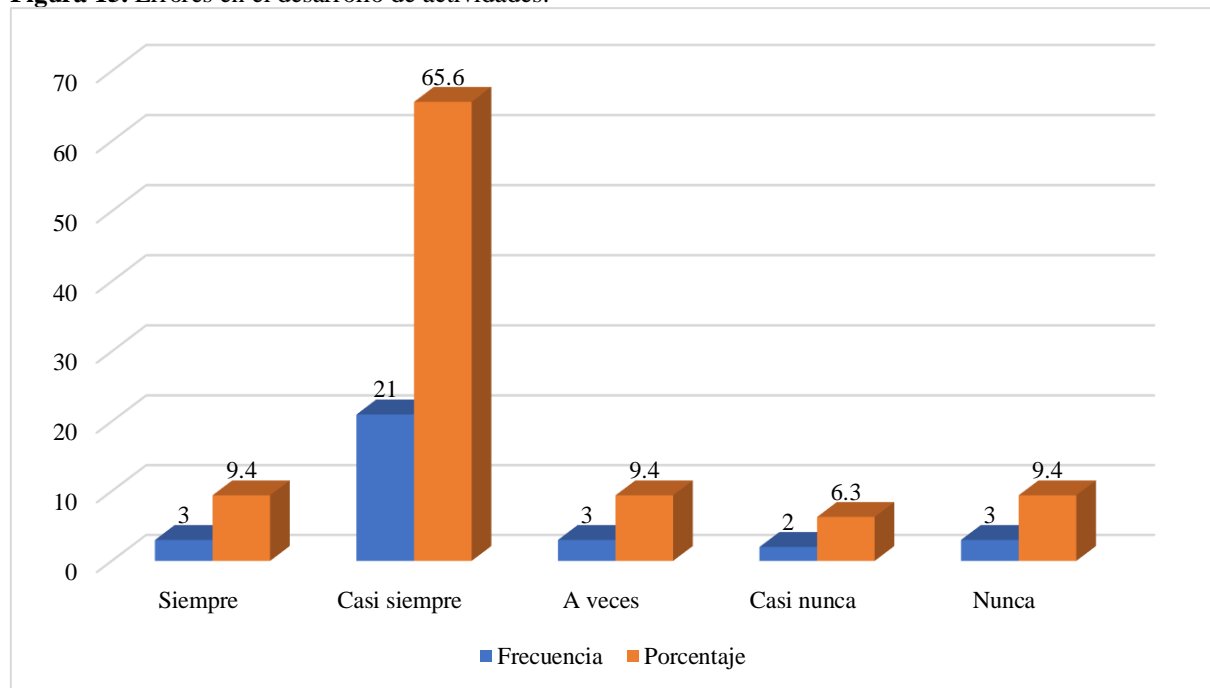
**Pregunta 15.** Comete muchos errores en el desarrollo de sus actividades.

**Tabla 17** Errores en el desarrollo de actividades.

<b>Parámetros</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	3	9,4
Casi siempre	21	65,6
A veces	3	9,4
Casi nunca	2	6,3
Nunca	3	9,4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 15.** Errores en el desarrollo de actividades.



**Fuente:** Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación**

Los resultados de la encuesta sobre la pregunta, cometen muchos errores en el desarrollo de sus actividades, reflejan que el 9,4% contestó que siempre, el 65,6% contestó que casi siempre, el 9,4% contestó que a veces, el 6,3% que casi nunca y el 9,4% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que si realizan errores al momento de realizar sus actividades. Es importante tomar medidas para evitar que el talento humano cometa muchos errores en el desarrollo de sus actividades, si no se hace nada al respecto, el desempeño laboral de los trabajadores se verá afectado.

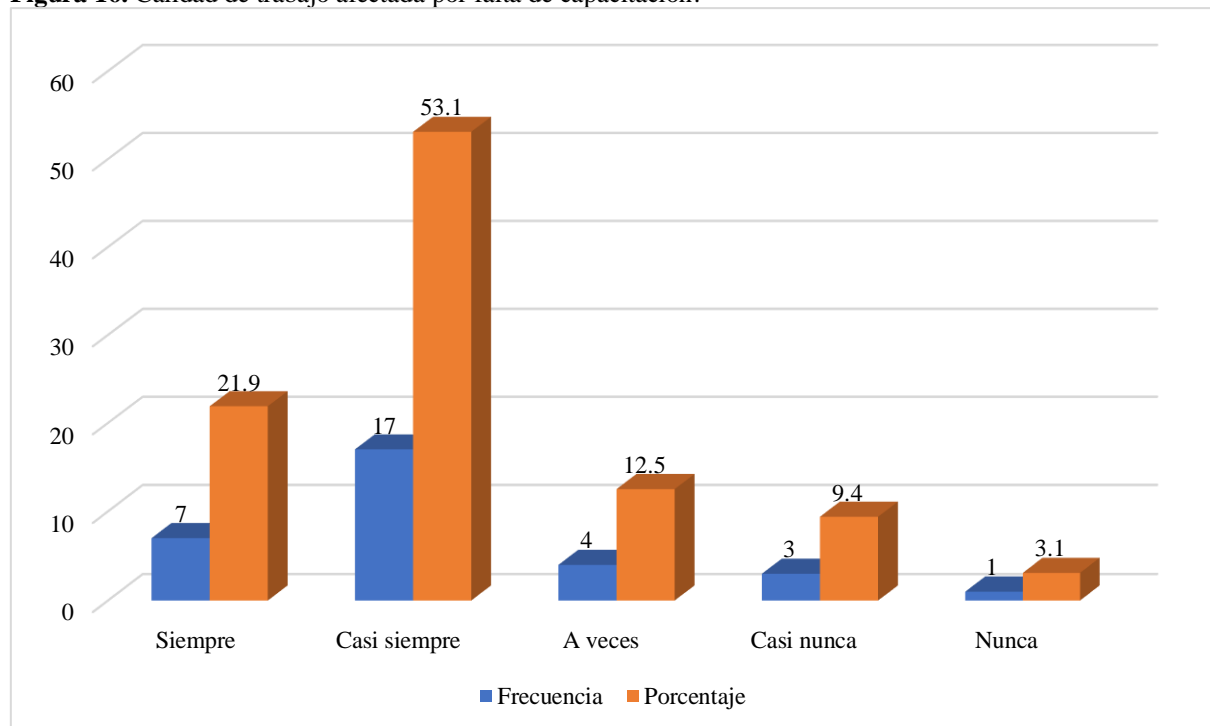
**Pregunta 16.** La calidad de su trabajo se ha visto afectada por la falta de capacitación.

**Tabla 18** Calidad de trabajo afectada por falta de capacitación.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	21,9
Casi siempre	17	53,1
A veces	4	12,5
Casi nunca	3	9,4
Nunca	1	3,1
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 16.** Calidad de trabajo afectada por falta de capacitación.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta sobre la pregunta, la calidad de su trabajo se ha visto afectada por la falta de capacitación, reflejan que el 21,5% contestó que siempre, el 53,1% contestó que casi siempre, el 12,5% contestó a veces, el 9,4% que casi nunca y el 3,1% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraron que si se ha visto afectada su desempeño laboral por falta de capacidades y conocimientos. Cuando la empresa no capacita a su talento humano, se corre el riesgo de que la calidad de su trabajo sea afectada por la falta de capacitación, lo cual influye en los procesos que se desarrollan a diario en la organización.

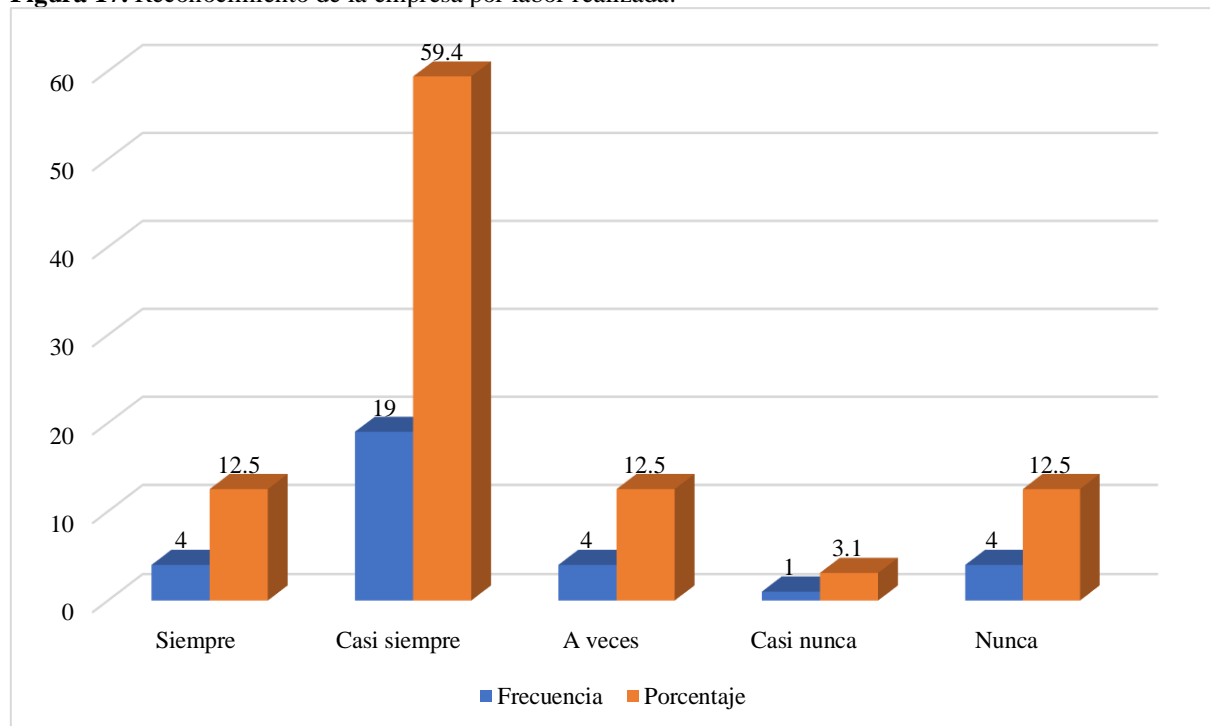
**Pregunta 17.** La empresa ha brindado algún tipo de reconocimiento por su labor realizada.

**Tabla 19** Reconocimiento de la empresa por labor realizada.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	12,5
Casi siempre	19	59,4
A veces	4	12,5
Casi nunca	1	3,1
Nunca	4	12,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 17.** Reconocimiento de la empresa por labor realizada.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre la pregunta, la empresa ha brindado algún tipo de reconocimiento por su labor realizada, reflejan que el 12,5% contestó que siempre, el 59,4% contestó que casi siempre, el 12,5% contestó que a veces, el 3,1 % que casi nunca y el 12,5% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que si tienen ese reconocimiento por parte la empresa. Cuando la empresa brinda algún tipo de reconocimiento por la labor realizada, se motiva a los trabajadores para que cada día brinden lo mejor de ellos.

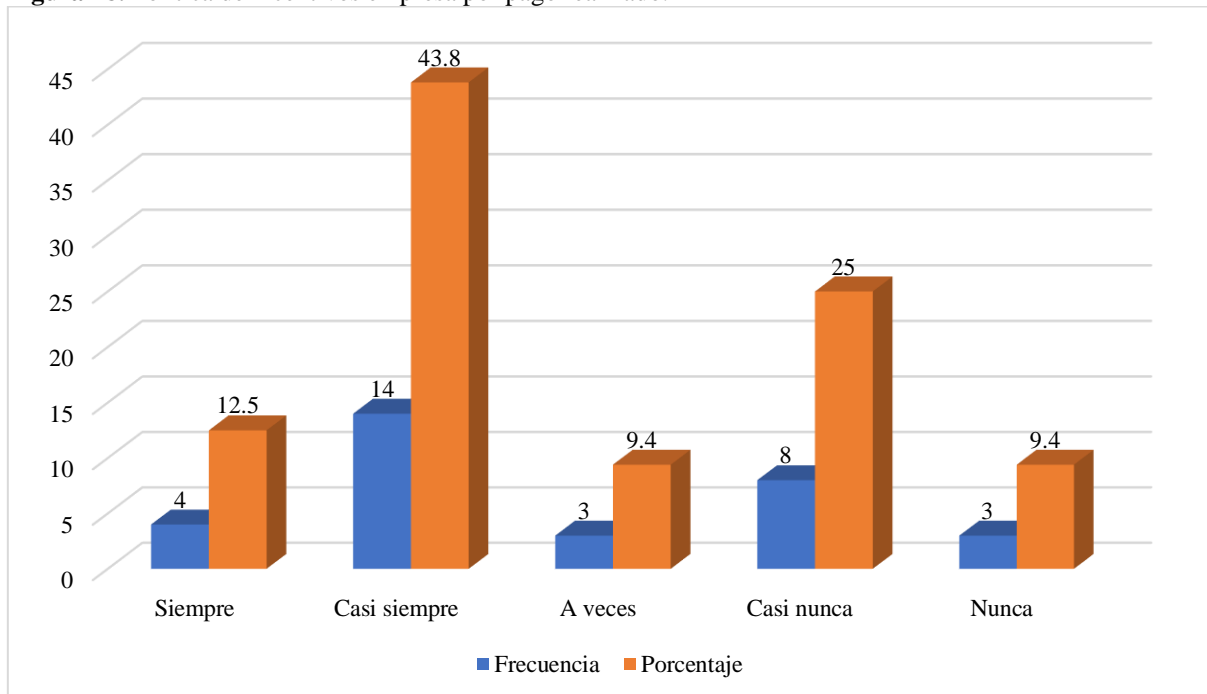
**Pregunta 18.** La empresa cuenta con una política de incentivos para reconocer el trabajo realizado.

**Tabla 20** Política de incentivos empresa por pago realizado.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	12,5
Casi siempre	14	43,8
A veces	3	9,4
Casi nunca	8	25,0
Nunca	3	9,4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 18.** Política de incentivos empresa por pago realizado.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta sobre la pregunta, la empresa cuenta con una política de incentivos para reconocer el trabajo realizado, reflejan que el 12,5% contestó que siempre, el 43,8% contestó que casi siempre, el 9,4% contestó que a veces, el 25% que casi nunca y el 9,4% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que si tienen políticas de incentivo por parte de la empresa. Es importante reconocer el trabajo realizado de los colaboradores por parte del talento humano que se esfuerza por los intereses de la organización.

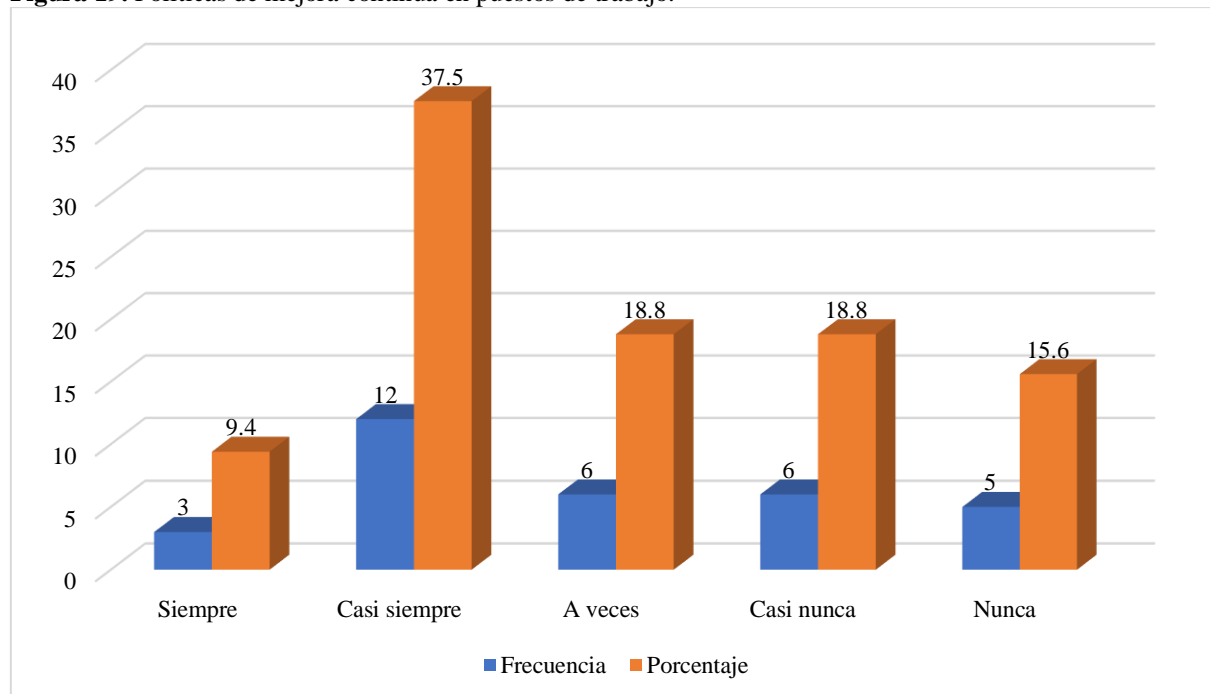
**Pregunta 19.** La empresa ha implementado políticas de mejora continua en los diferentes puestos de trabajo.

**Tabla 21.** Políticas de mejora continua en puestos de trabajo.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	3	9,4
Casi siempre	12	37,5
A veces	6	18,8
Casi nunca	6	18,8
Nunca	5	15,6
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 19.** Políticas de mejora continua en puestos de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta sobre la pregunta, han implementado políticas de mejora continua en los diferentes puestos de trabajo, reflejan que el 9,4% contestó que siempre, el 37,5% contestó que casi siempre, el 18,8% contestó que a veces, el 18,8% que casi nunca y el 15,6% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que si tienen políticas de mejora continua para que realicen bien sus actividades. Cuando la empresa implementa políticas de mejora continua en los diferentes puestos de trabajo, está adicionalmente mejora sus procesos internos, lo cual repercute en mayor satisfacción para motivar el desempeño laboral de sus empleados.

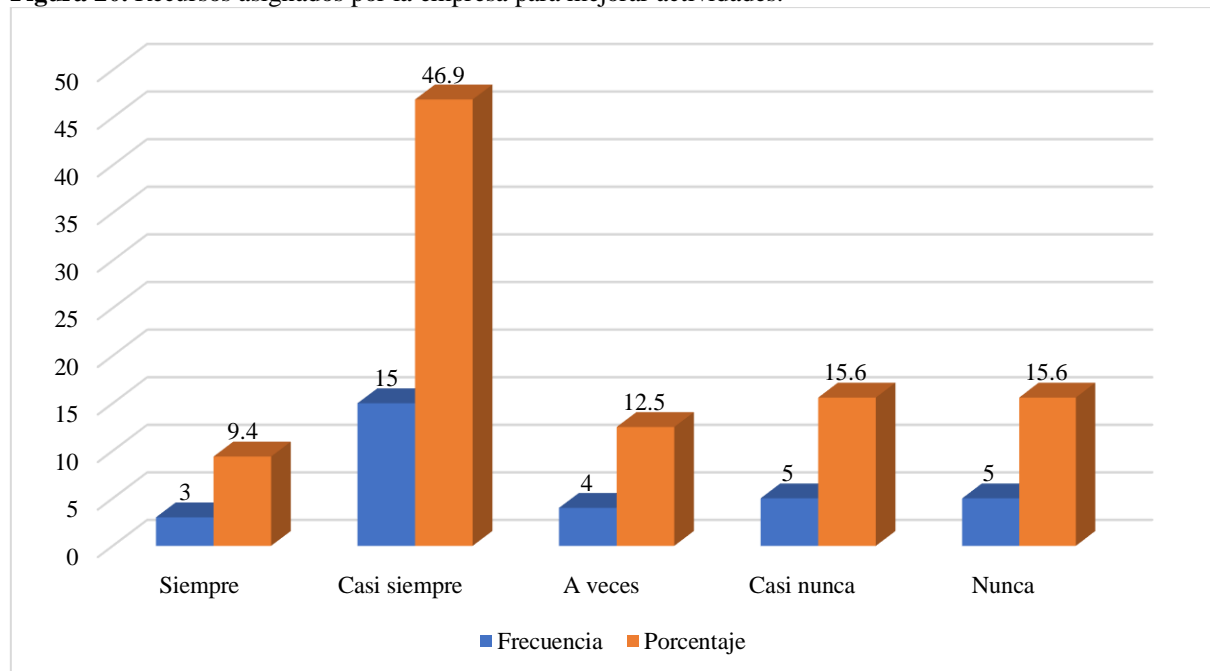
**Pregunta 20.** La empresa asigna recursos para mejorar las actividades que se realizan en los diferentes puestos de trabajo.

**Tabla 22** Recursos asignados por la empresa para mejorar actividades.

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	3	9,4
Casi siempre	15	46,9
A veces	4	12,5
Casi nunca	5	15,6
Nunca	5	15,6
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 20.** Recursos asignados por la empresa para mejorar actividades.



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta sobre la pregunta, asigna recursos para mejorar las actividades que se realizan en los diferentes puestos de trabajo, reflejan que el 9,4% contestó que siempre, el 46,9% contestó que casi siempre, el 12,5% contestó que a veces, el 15,6% que casi nunca y el 15,6% restante contestaron que nunca. La mayor parte de los encuestados consideraran que cuenta con los recursos necesarios para desarrollar actividades. Los medios necesarios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos en sus desempeños laborales.

## Análisis cualitativo de la evaluación del desempeño laboral

**Tabla 23.** Análisis cualitativos

Factores positivos	Factores negativos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar actividades.</li> <li>- Consideraran que si están en acuerdo que las empresas promocionen a sus colaboradores.</li> <li>- Consideraran que si mantienen presente los valores de la empresa.</li> <li>- Consideraran que si realizarían capacitaciones para sus colaboradores para que estén al tanto de nuevos de conocimientos.</li> <li>- Consideraran que si cuentan con las oportunidades necesarias para poder mejorar sus habilidades de desempeño.</li> <li>- Consideraran que si cuentan con el descuento y servicios a sus clientes con el objetivo de crear fidelidad de sus clientes.</li> <li>- Consideraran que si cuentan con los descuentos y promociones para sus clientes.</li> <li>- Consideraran que si tienen ese reconocimiento por parte la empresa.</li> <li>- Consideraran que si tienen políticas de incentivo por parte de la empresa.</li> <li>- Consideraran que si tienen políticas de mejora continua para que realicen bien sus actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideraran que no cuentan el apoyo necesario por parte de la empresa.</li> <li>- Consideraran que no reciben ningún incentivo económico para sus empleados por parte de la empresa.</li> <li>- Consideraran que no cuentan con esa motivación para realizar sus actividades.</li> <li>- Consideraran que si mantienen dificultades para realizar sus actividades pro falta de conocimiento en sus áreas de trabajo.</li> <li>- Consideraran que si se toma mucho tiempo para realizar sus actividades de trabajo por falta de capacidades que no son su área de trabajo.</li> <li>- Consideraran que no cuentan con el apoyo de medios publicitarios en las empresas.</li> <li>- Consideraran que no cuentan con la conformidad de sus clientes ya que no brinda el servicio necesario para sus clientes.</li> <li>- Consideraran que si realizan errores al momento de realizar sus actividades.</li> <li>- Consideraran que si se ha visto afectada su desempeño laboral por falta de capacidades y conocimientos.</li> </ul>

**Elaborado por:** Los autores.

### 11.3. Comprobación de Hipótesis

#### Validación de la hipótesis

H1: La evaluación desempeño laboral se relaciona con el incremento de clientes.

H2: La evaluación desempeño laboral se relaciona con la satisfacción del cliente.

H3: La evaluación desempeño laboral se relaciona la calidad.

H4: La evaluación desempeño laboral se relaciona con reconocimiento.

H5: La evaluación desempeño laboral se relaciona con la mejora continua.

#### 11.4. Nivel de significancia

Para la comprobación de la hipótesis se escoge un nivel de significancia de  $\alpha= 0,01$  considerando que a menos nivel de significancia la investigación será mejor.

#### 11.5. Selección del modelo estadístico (Supuesto)

##### Análisis de la distribución normal

**Tabla 24** Prueba de normalidad

<b>PRUEBA DE NORMALIDAD</b>			
<b>Variables</b>	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>		
	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación del desempeño laboral	,141	32	<b>,103</b>
Incremento de clientes	,212	32	<b>,001</b>
Satisfacción de los clientes	,212	32	<b>,001</b>
Calidad	,365	32	<b>,000</b>
Reconocimiento	,258	32	<b>,000</b>
Mejora continua	,224	32	<b>,000</b>

Fuente: Elaboración propia.

Una vez realizado el análisis de la distribución normal se elige los resultados arrojados por la prueba de Kolmogórov-Smirnov, donde (Ruiz, 2019), señala que este método permite medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica, aquí se muestra que los valores obtenidos son inferiores a 0,01

(a excepción de Evaluación del desempeño laboral) por lo cual se rechazó el uso del modelo estadístico de Pearson y se aplicó Spearman.

De acuerdo con la hipótesis se evidencia que el estudio y el propósito cumplen con los supuestos para aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, ya que este puede ejecutar la asociación entre las variables aleatorias, que en nuestro caso corresponde a la evaluación del desempeño laboral y los resultados del rendimiento de trabajadores, buscando una relación entre la aplicación de las primeras para el cumplimiento de los segundos. Además, permite conocer el grado de asociación entre ambas variables, aplicando el coeficiente de correlación Spearman es posible determinar las dependencias o independencias de dos variables aleatorias.

## 11.6. Cálculo del modelo estadístico

**Tabla 25.** Coeficiente de correlación Spearman

Correlaciones			R	R	R	R	R
			Incremento de clientes	Satisfacción de los clientes	Calidad	Reconocimiento	Mejora continua
Rho de Spearman	Evaluación del desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,983**	,985**	,922**	,951**	,968**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

**Nota:** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia.

## 11.7. Análisis y discusión del modelo estadístico

Una vez se ha aplicado del modelo estadístico rho de spearman, se identifica como resultado que la evaluación del desempeño laboral se relaciona con: el incremento de clientes, satisfacción de los clientes, calidad, reconocimiento y mejora continua.

**Hipótesis [1],** La evaluación del desempeño laboral se relaciona con el incremento de clientes en un 0,983 se considera una correlación positiva fuerte, por lo tanto, se acepta la hipótesis. Pues el introducir nuevas tácticas o estrategias permite a la entidad incrementar el número de clientes, de tal manera que se requiere conocer las necesidades de los clientes, conocer la oferta de la empresa y brindar un servicio diferenciado, (Mesén, 2017).

**Hipótesis [2]**, La evaluación del desempeño laboral se relaciona con la satisfacción de los clientes en un 0,985 que comprende una relación positiva fuerte, por lo tanto, se acepta la hipótesis; debido a que la existencia de procesos de la evaluación de los empleados generando mayor confianza en el cliente. Lo primordial de las empresas es que el cliente que se sienta satisfecho con las expectativas recibidas, ya que se atribuye a los sentimientos de felicidad del cliente cuando el colaborador del servicio satisface sus necesidades, ya que es un requisito indispensable ganar un lugar en la mente de los clientes, sin embargo, todos los colaboradores de las empresas en un proceso de servicio deben de tener claro que la satisfacción es el objetivo clave. La satisfacción del cliente no depende de la calidad de los servicios si no de las expectativas del cliente. (Gosso, 2016)

**Hipótesis [3]**, La evaluación del desempeño laboral se relaciona con la calidad del servicio en las empresas hoteleras seleccionadas en un 0,922 que se considera como una correlación positiva fuerte, por lo tanto, se acepta la hipótesis; que se refiere a la mejora en calidad de servicio y oportuna evaluación del desempeño laboral en los empleados. Puesto que siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir el servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual es importante cada una de las organizaciones se hayan visto la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias. (Pizzo, 2016)

**Hipótesis [4]**, La evaluación del desempeño laboral se vincula con el reconocimiento en un 0,951 que es una correlación positiva fuerte, por lo tanto, se acepta la hipótesis; esto debido a los resultados obtenidos de la evaluación para la generación de reconocimiento por los cambios o mejoras aplicadas. El reconocer a los colaboradores no significa un aumento salarial o una recompensa económica, sino que genera un efecto de retroalimentación que ánima al empleado a seguir superando metas lo que fomenta una competitividad sana entre colaboradores, dado que todos pueden ser reconocidos. Ya que se trata de hacerles sentir que su trabajo es fundamental e importante para los logros de los resultados, por consiguiente, sentirán que su labor tiene un aporte positivo para la organización. (Ares, 2016)

**Hipótesis [5]**, La evaluación del desempeño laboral se relaciona con la mejora continua en un 0,968 que es una correlación positiva fuerte, por lo tanto, se acepta la hipótesis; la efectividad de la evaluación está ligada a la búsqueda de mejoras en las actividades llevadas a cabo en la empresa de manera continua. La exigencia de los clientes y la competitividad de las organizaciones obligan a mejorar constantemente. Es por ello, que la mejora continua ayuda a

perseguir la excelencia, la búsqueda constata del óptimo servicio y de la mejor solución posible. (Abascal y Ildefonso, 2018)

Una vez que se han analizado los datos de la relación entre los factores de las variables evaluación de desempeño laboral (incremento de clientes, satisfacción del cliente, calidad, reconocimiento y mejora continua) y los resultados del rendimiento de los trabajadores (incremento de clientes, satisfacción de clientes, reconocimiento, calidad y mejora continua), se denota que existe relación entre los mismos al analizar las variables de forma general como se demuestra en la (Tabla 24), que existe una correlación rho entre las variables, por consiguiente se muestra que existe una relación “positiva fuerte” considerando que el valor es positivo e inferior a 0,01 (Sig. bilateral). Por lo expresado anteriormente se rechaza la hipótesis nula y se acepta las hipótesis alternativas: La evaluación de desempeño laboral si se relaciona con los resultados del rendimiento de los trabajadores en el sector hotelero del cantón La Maná.

### Instrumento sugerido para evaluar el desempeño laboral

Conforme al rendimiento y a los parámetros que se maneja en el sector hotelero se podría establecer la siguiente matriz para la evaluación del desempeño de sus colaboradores.

**Tabla 26** Instrumento sugerido para evaluar el desempeño laboral.

ÁREA DEL DESEMPEÑO LABORAL	MUY BAJO	BAJO	MODE-RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
<b>INCREMENTO DE CLIENTES</b>						
Muestra nuevas estrategias						
Conoce las necesidades de los clientes						
Se anticipa a la necesidad requerida						
<b>SATISFACCION</b>						
Termina su trabajo oportunamente						
Cumple con las tareas que se le encomienda						
Cumple con las necesidades de los clientes						
<b>CALIDAD</b>						
No comete errores en el trabajo						
Hace uso racional de los recursos						
No requiere de supervisión frecuente						
Se muestra respetuoso y amable en el trato						
<b>RECONOCIMIENTO</b>						
Reconoce por el trabajo realizado						
Reconoce la empresa por su labor						
<b>MEJORA CONTINUA</b>						
Mejora sus actividades diarias						
Muestra mejores habilidades						
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
Se preocupa por alcanzar las metas						
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						

Elaborado por: Los autores.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 12.1. Conclusiones

A través del diagnóstico de la evaluación del desempeño laboral se identificó las necesidades de mejorar y sobresaltar su desempeño laboral, con el único fin de alcanzar la alta competencia en el mercado, de tal manera que la rápida evolución y los cambios que se presentan en la sociedad, generando el desarrollo de nuevo aprendizajes que han modificado en las estructuras emocionales de las personal que prestan servicio en las empresas hoteleras, con la finalidad de aumentar un servicio de buena calidad, esto se dio a conocer los respectivos factores (promoción de trabajadores, transformación y recompensa, identificación del personal, retroalimentación del desempeño y desarrollo personal), para su mejoramiento en las organizaciones hoteleras que generara mayores resultados y las relaciones humanas en el trabajo.

En base, a los resultados del rendimiento de los trabajadores procuran al desarrollo de retroalimentación de tal manera que cumplen sus actividades y que están enfocadas al logro de los objetivos de la organización, es por ello que dentro de los factores que inciden en los resultados de los colaboradores se utilizó el método Spearman, se pudo constatar los siguientes resultados de las variables (Tabla 24), entre las que destacan: el incremento de los clientes que tiene una positiva fuerte de 0,983, que busca nuevas tácticas y estrategias para el aumento de los clientes y conocer las necesidades que requieran, por otra lado, la satisfacción del cliente que tiene una positiva fuerte de 0,985, que busca un servicio que apunte en apoyarse a la gestión de calidad debido a que a través puedan garantizar de forma sistémica y articulada el desarrollo del cumplimiento de las necesidades de los clientes. Dado que, es de vital importancia la evaluación de desempeño laboral dentro de las empresas hoteleras para la obtención de mejores resultados en los trabajadores.

Se concluye que, existe la relación entre los factores de las variables evaluación de desempeño laboral y los resultados del rendimiento de los trabajadores, donde se establece que los factores estudiados de la evaluación del desempeño laboral influyen en los resultados del rendimiento de colaboradores, debido a que empresas hoteleras los empleados procuran obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo. Por lo expresado anteriormente se rechaza la hipótesis nula y se acepta las

hipótesis alternativas: La evaluación de desempeño laboral si se relaciona con los resultados del rendimiento de los trabajadores en el sector hotelero del cantón La Maná.

## **12.2. Recomendaciones**

Para las empresas hoteleras alcance mayor eficiencia es necesario que en el proceso de formación y desarrollo se brinde al colaborador las herramientas necesarias, ya que se recomienda desarrollar acciones concretas encaminadas a mejorar las funciones de los trabajadores, coordinar adecuadamente el trabajo interno de la empresa, definir y comunicar claramente los objetivos de la empresa para involucrar a todos los trabajadores.

A través del método utilizado, se pudo constatar los resultados obtenidos mediante que tienen relación con la evaluación del desempeño laboral. Sin embargo, evaluar el desempeño de sus colaboradores de forma constante permitirá a las empresas hoteleras a descubrir los errores, su bajo rendimiento o factores que motiven al personal a realizar bien su desempeño en las diarias tareas, posteriormente proponer una retroalimentación para promover la mejora continua de conocimientos en cada uno de los empleados.

Se estableció mediante el análisis de la relación estadística para la detección de las concordancias más significativas, que, si no existe una adecuada evaluación en las empresas los colaboradores no podrían realizar sus actividades de manera adecuada, por tal motivo se recomienda mejorar su ambiente laboral de los trabajadores, a través de capacitaciones a sus trabajadores en los factores que están afectando su rendimiento laboral.

### 13. BIBLIOGRAFÍA

- Abascal, E., & Ildefonso, E. (2018). *Análisis de encuesta*. Madrid: ESIC.
- Abreu, J. (diciembre de 2014). *El Método de la Investigación*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alles, M. (2012). *Desempeño por competencias: evaluación de 360 grados*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Álvares. (2016). *Introducción de calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Primera Edición propias Editorial.
- Aniorte, N. (29 de Agosto de 2013). *Servicios de Calidad*. Obtenido de [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_)
- Ares, A. (2016). *Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral. Analisis Transaccional y Psicología Humanista*.
- Ayala Teran, S. A. (Agosto de 2020). *Modelo de gestion estrategica para el posicionamiento del Hotel Las Cascadas*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7361>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación (Primera Ed.)*. Mexico: Grupo Editorial Patria. doi:ISBN: 978-84-79788-95-7
- Barchini, G. (2016). *Métodos "I + D" de la informática*. Elsa Cientific.
- Barraza, M., & Davila, J. (2008). *Un analisis teorico de la Mejora Continua. Revista de la Facultad de Ciencias Economicas y Empresariales, Universidad de León, 285-311.*
- Barrera, E. (2016). *Building a commercialization capability for microcredit institutions. Scielo, 21 - 31.*
- Benites Orozco, J. I., & Torre Navarro, R. S. (15 de Septiembre de 2021). *Analisis del nivel de satisfaccion laboral en los trabajadores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17269/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-621.pdf>
- Bittel. (2010). *Manual de entrenamiento de desarrollo de personal*. Mexico: Diana. 11era Ed.
- Boza, L., & Maria, V. (2022). *Desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Boutique El Truco, Cusco*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88903/Boza\\_CLM-Valdera\\_GMF-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88903/Boza_CLM-Valdera_GMF-SD.pdf?sequence=1)
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., & Valilla, S. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid.

- Cepeda, S., Salguero, O., & Sanchez, Y. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited*. Colombia: Universidad de Piloto de Colombia.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Choi, J., Miao, C., Oh, I. S., Berry, C., & y Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. Canadian: Canadian Journal of Administrative Sciences.
- Cuesta, A. (2017). Gestión de talento humano y del conocimiento. *Dialnet*, 34 - 87.
- Cueva, S. (2016). La Capacitación Laboral en América Latina. *The Dialogue Leadership for the Américas*, 5.
- Dionisio del Rio, S. (2013). *Diccionario-Glosario de Metodología de la investigación social*. Madrid: Uned Caudernos. doi:978-956-284-685-1
- Eliseo, R. (30 de junio de 2009). *Técnicas de Investigación de Campo*. Obtenido de <http://niveldostic.blogspot.com/2009/06/metodo-analitico-sintetico.html>
- Estrada, W. (2015). *Servicio y Atención al cliente*. Obtenido de <http://pmsjperu.org/wpcontent/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf>
- Fidias, F. A. (2012). *El proyecto de investigación (Introducción a la metodología científica)*. Caracas: Editorial Episteme. ISBN: 980-07-8529-9.
- Garcia, F. (2018). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: LIMUSA.
- Goleman, D. (2005). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. Buenos Aires: Editorial Vergara.
- Gosso, F. (2010). *Hiper satisfacción del cliente: Conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. Paranorana editorial.
- Graus. (14 de Septiembre de 2021). *Investigación de campo*. Obtenido de <https://www.significados.com/investigacion-de-campo/>
- Harrington, H. (1997). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Hernández, A. A., Argüelles, V., & Palacios, R. H. (2021). *Métodos empíricos de la investigación*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/huejutla/article/view/6701/7600>
- Hernández, R., Fernández, C., & Bautista, L. (2014). *Metodología de la*. México: Metodología de la.

- Hernández, R., Fernández, C., & y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de Región San Martín*. Tarapoto, Perú: Universidad Peruana Unión.
- Iranzo, E. (2017). *Análisis, descripción y valoración de puestos de trabajo en las organizaciones*. Madrid, España: Universidad Pontificia de Comillas.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Mexico: Prentice hall.
- Labrador, H. (16 de Febrero de 2011). *La satisfacción del cliente*. Obtenido de [https://galeon.com/henderlabrador/hender\\_archivos/lsc.pdf](https://galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf)
- López, L. (2019). Responsabilidad social interna: una perspectiva del talento humano. *Scielo*, 33 - 39.
- Lopez, K. (2010). *Educación, pedagogía, método, didáctica, recursos didácticos*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/kmla28/okmetodologiametododidactica12107814494334698>
- Maltez, C., & Peralta, J. (2016). *Influencia del Subsistema de Aprovisionamiento de Recursos Humanos en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Finca Hotel Esperanza Verde*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/2617/>
- Mankin, G. (2015). *Principios de Economía*. Mexico, D.F: McGraw Hill.
- Martinez, R., Tuya, L., Martinez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (Junio de 2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017#:~:text=La%20interpretaci%C3%B3n%20del%20coeficiente%20rho,de%20correlaci%C3%B3n%2C%20pero%20no%20lineal.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017#:~:text=La%20interpretaci%C3%B3n%20del%20coeficiente%20rho,de%20correlaci%C3%B3n%2C%20pero%20no%20lineal.)
- Medina, E. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la*. Lima, Peru: Universidad César Vallejo.
- Mesén, J. (2016). *Mercadotecnia (4ta ed.)*. México: Limusa.
- Mohanty, A. &. (2018). The impact of communication and group dynamics on . The impact of communication and group dynamics on. *Academy of Strategic Management Journal*.
- Moliner, B. (2003). *La formación de la satisfacción / insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes*. Valencia, España.
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vazquez, M., & Díaz, C. (14 de Junio de 2021). *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia*. Obtenido de CAPE Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística BUAP: <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>

- Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez. (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Colombia: Ediciones de la U Ltda. ISBN: 978-958-732-188-4.
- Palma, S. (2004). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Peru, Lima.
- Palmar, G. R. (2016). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. 188.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. 3-16.
- Peña, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Pizzo, M. (29 de Agosto de 2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Proaño Quezada, H. G. (2017). Mejora continua a los problemas de empresas familiares. 29-38.
- Quero, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. Telos: XII(2), 248-252.
- Quijano de Arana, S. (1997). *Sistemas de efectivos de evaluación del rendimiento: resultados y desempeño*. Barcelona: EUB: 2a, ed.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Ediciones Pearson.
- Robles, P., & Rojas, C. (14 de febrero de 2015). *La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada*. Obtenido de Revista Nebrija: <https://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguistica-aplicada.html>
- Rodriguez, B. (2019). *Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el hotel Riobamba Inm. de la ciudad de Riobamba*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5517/1/UNACH-EC-ING-GEST-TUR-2019-0021.pdf>
- Rodríguez, G. y. (2019). La competitividad en las microempresas en Manta.
- Rojas Zelaya, K. (2018). *El desempeño laboral y su influencia en la gestión administrativa de la subprefectura distrital de independencia Lima*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20046/Rojas\\_ZKE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20046/Rojas_ZKE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, R. (2016). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Mexico, D.F: Plazas y Valdes.

- Ruiz, L. (2018). *¿Qué es el diseño de investigación y cómo se realiza?* Obtenido de <https://psicologiyamente.com/miscelanea/diseno-de-investigacion>
- Salas, D. (3 de Diciembre de 2019). *Investigación bibliográfica*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- SECTUR, S. d. (Agosto de 2016). *Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano*. Obtenido de [https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2016/08/ClasificacionHotelera\\_FactorDelta\\_VersionCorta.pdf](https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2016/08/ClasificacionHotelera_FactorDelta_VersionCorta.pdf)
- Soto Sello, G. R. (Marzo de 2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.* Obtenido de [http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1509/2018\\_ADYDE\\_18-2\\_18\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1509/2018_ADYDE_18-2_18_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tamayo, C., & Silva, I. (2017). *Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos*. Obtenido de <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Tamiselvi, P. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del servicio* . Obtenido de 10. 29-31.pdf (iosrjournals.org)
- Werther, W., & Davis, K. (2006). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

## 14. ANEXOS

### Anexo 1. Datos informativos del Docente Tutor

#### DATOS PERSONALES

Nombres: Mario Fernando  
 Apellidos: Navarrete Fonseca  
 Nacionalidad: Ecuatoriano.  
 Fecha de nacimiento: 01 de agosto del 1988  
 Cédula de identidad: 1804354890  
 Teléfono/ celular: 0995672612  
 Dirección domiciliaria: La Maná, Cotopaxi  
 Cantón: La Maná  
 Correo electrónico: [navarretemario1988@gmail.com](mailto:navarretemario1988@gmail.com)



#### TÍTULOS OBTENIDOS

Universidad Técnica de Ambato título de Ingeniero de empresas en Ecuador.

Universidad Técnica de Ambato título de Licenciado en ciencias de la educación mención educación básica en Ecuador.

Universidad Técnica de Ambato título de Magister en gestión del talento humano en Ecuador.

#### EXPERIENCIAS ACADÉMICAS E INVESTIGACIÓN

Docente Investigación en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Docente de Investigación, Estadística, Emprendimiento Y Proyectos Socios Productivos.  
Instituto Tecnológico Superior “Manuel Lezaeta A.”

Docente de Investigación en la Fundación Caminos del Sol.

Docente de Matemáticas en la Unidad Educativa Mayor Ambato.

## Anexo 2. Datos informativos del estudiante

### DATOS PERSONALES

Nombres: Ángel Gabriel  
 Apellidos: Gavilanez Ugsha  
 Nacionalidad: Ecuatoriano.  
 Fecha de nacimiento: 08 de mayo del 1999  
 Cédula de identidad: 0504339094  
 Teléfono/ celular: 0989090882  
 Dirección domiciliaria: La Maná, Cotopaxi  
 Cantón: La Maná  
 Correo electrónico: [angel.gavilanez9094@utc.edu.ec](mailto:angel.gavilanez9094@utc.edu.ec)



### TÍTULOS OBTENIDOS

Bachiller en Contabilidad Y Auditoria.

### CERTIFICADOS OBTENIDOS

Seminario de Administración de Empresas Primeras Jornadas Administrativas en Creatividad, Innovación y Emprendimiento” – La Mana, organizado por Asesoría de Desarrollo Nacional ADN Consultoría y Servicios C.A. y la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresa, realizado el 16, 17 y 18 de julio, con una duración de 40 horas.

Seminario de Administración de Empresas Segundas Jornadas Administrativas por la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, realizada del 04 al 06 de diciembre del 2019, con una duración de 40 horas académicas.

### Anexo 3: Datos informativos del estudiante

#### DATOS PERSONALES

Nombres: Carlos Jesus  
 Apellidos: Iza Shiguango  
 Nacionalidad: Ecuatoriano.  
 Fecha de nacimiento: 11 de julio del 1999  
 Cédula de identidad: 150090670-4  
 Teléfono/ celular: 0994081462  
 Dirección domiciliaria: La Maná, Cotopaxi  
 Cantón: La Maná  
 Correo electrónico: [12carlosiza@gmail.com](mailto:12carlosiza@gmail.com)



#### TÍTULOS OBTENIDOS

Bachillerato General Unificado

#### CERTIFICADOS OBTENIDOS

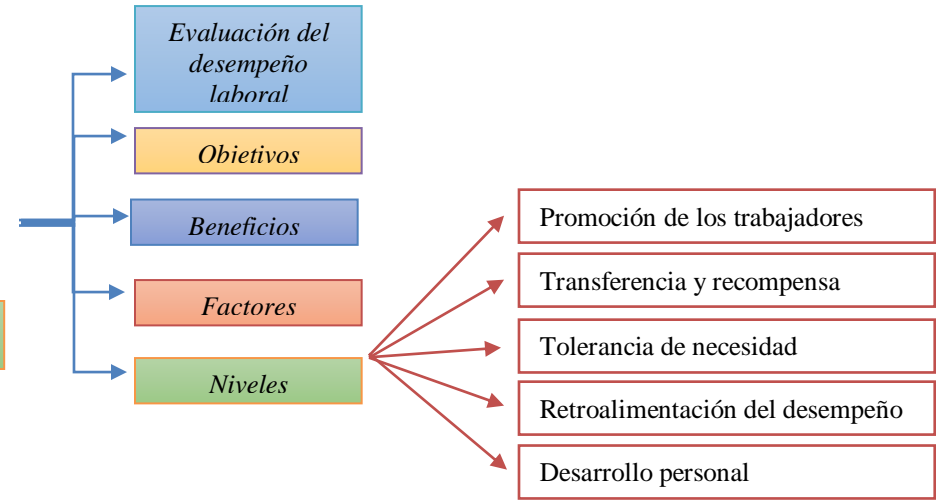
Seminario de Administración de Empresas Primeras Jornadas Administrativas en Creatividad, Innovación y Emprendimiento” – La Mana, organizado por Asesoría de Desarrollo Nacional ADN Consultoría y Servicios C.A. y la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresa, realizado el 16, 17 y 18 de julio, con una duración de 40 horas.

Seminario de Administración de Empresas Segundas Jornadas Administrativas por la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, realizada del 04 al 06 de diciembre del 2019, con una duración de 40 horas académicas.

**Anexo 4: Método de Mapeo**

Mondy & Noe, 2005, p. 273; (I, Chiavenato, 1998); Bernardo Guerrero (1996); Harris (1986) Garcés, C. M. (1999); Faria, F. (1995); Robbins, S. (2004); Werther W. Jr., Herth Davis (1982);

**Desempeño laboral**



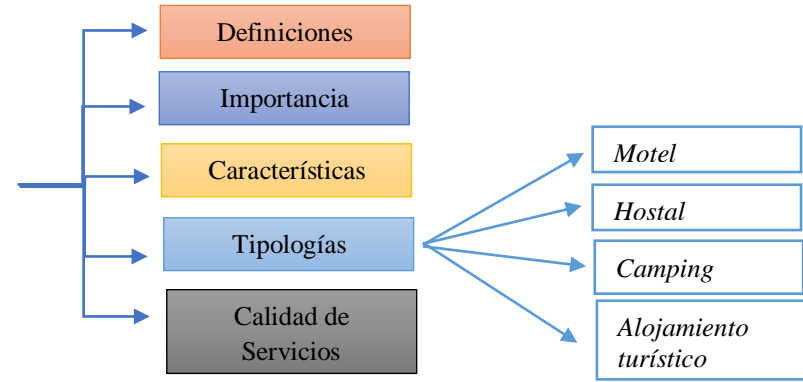
(Parraga, 2019); (Barrionuevo, 2018); . (Barrionuevo, 2018); (Mallar, 2010); (Caba, Chamorro, & Fontalvo, 2018); (Cuadrado & Maroto, 2006); (Valls, Veléz, Chica, & Salgado, 2017); (Rodríguez, 2020); (Chase, Aquilano, & Jacob, 2000); (Figueroa, Mollenhauer, Rico, Salvatierra, & Wuth, 2017); (Schwabe, Fuentes, & Vargas, 2016); (Correa, Oviedo, & Rita, 2014); (Shostack, 1984); (Gómez, 2015); (Villaroel, 2019); (Valdés, 2019); .

**Resultados del rendimiento**



(Prieto, 2018; Cegarra-Navarro & Dewhurst, 2017; Danzinger & Dumbach, 2011), Villaseca & Torres, 2005); (Garza, 2010); (Vásquez & Huamani, 2018); (Berstein, 2015); (Banegas - Ochovo, 2018); (Cabrera, 2007); (Guerrero Reyes J. C., Contabilidad 2, 2015); (Rivas & Zamora, 2019).

**Empresas hoteleras**



**Anexo 5. Presupuesto de proyecto.**

<b>Actividades</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Seminario Agosto - Septiembre</b>
<b>Recursos Humanos</b>			
Investigadores	2	120,00	240,00
<b>Subtotal</b>			<b>240,00</b>
<b>Recursos Materiales</b>			
Grapadora	1	4,20	4,20
Perforadora	1	1,40	1,40
Carpeta	2	0,75	1,50
Esferos	2	1,00	2,00
Diseño de la encuesta	5	1,50	7,50
Aplicación de la encuesta	5	0,50	2,50
Proceso de tabulado y análisis de datos	5	0,50	2,50
Impresiones	32	0,15	4,80
Copias	32	0,05	1,60
<b>Subtotal</b>			<b>28,00</b>
<b>Recursos varios</b>			
Movilización	4	1,00	4,00
Gastos de alimentación	4	2,00	8,00
<b>Subtotal</b>			<b>12,00</b>
<b>Recursos tecnológicos</b>			
Internet (horas)	50	0,80	40,00
Pendrive	1	10,00	10,00
<b>Subtotal</b>			<b>50,00</b>
Costo del proyecto			400,00
<b>Subtotal</b>			<b>730,00</b>
Imprevistos 5%			<b>36,50</b>
<b>Total, costo de la investigación</b>			<b>766,50</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Anexo 6.** Instrumento para aplicar encuesta a los colaboradores de las empresas hoteleras del Cantón La Maná Provincia de Cotopaxi.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI-EXTENSIÓN “LA MANÁ”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**“LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021”.**

**Objetivo de investigación:** Información sobre la situación actual de la evaluación del desempeño laboral en los colaboradores de las empresas hoteleras del Cantón La Maná.

**Compromiso:** Nos comprometemos a guardar absoluta reserva y confidencialidad sobre la información que usted nos proporcione. Desde ya expresamos nuestros sinceros agradecimientos por la gentil colaboración.

**Instrucción:** Seleccione con un visto o una X la alternativa que usted considere más oportuna, en cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario adjunto.

N°	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>Variable independiente:</b> Evaluación del desempeño laboral						
<b>Promoción de los trabajadores</b>						
1	La empresa brinda algún tipo de apoyo para poder promover a sus empleados					
2	La empresa toma en cuenta elementos como la eficiencia y antigüedad para poder promover a sus empleados					
<b>Transformación y recompensa</b>						
3	Considera necesario que la empresa otorgue algún incentivo no económico por su trabajo					
4	La empresa otorga algún tipo de reconocimiento para motivar el desempeño de sus trabajadores					
<b>Identificación de necesidad</b>						
5	La empresa ha socializado de manera frecuente la misión, visión y valores de la empresa					
6	La empresa realiza capacitaciones para mejorar el desempeño de sus empleados					
<b>Retroalimentación del desempeño</b>						
7	Las capacitaciones que usted recibe están de acuerdo con sus intereses					
8	Tiene dificultades para poder realizar su trabajo por falta de conocimiento					
<b>Desarrollo personal</b>						
9	Le toma demasiado tiempo en su puesto de trabajo poder realizar todas sus tareas					

10	Su puesto de trabajo le brinda oportunidades para poder desarrollar otras capacidades					
<b>Variable dependiente: Rendimiento de los trabajadores</b>						
<b>Incremento de clientes</b>						
11	La empresa aplica descuentos y promociones para incrementar su cartera de clientes					
12	La empresa posiciona sus productos y servicios a través de medios publicitarios para incrementar su cartera de clientes					
<b>Satisfacción de los clientes</b>						
14	Los clientes se sienten conformes con la atención que reciben por parte de la empresa					
15	Los descuentos y promociones que brinda la empresa supera las expectativas de los clientes					
<b>Calidad</b>						
15	Comete muchos errores en el desarrollo de sus actividades					
16	La calidad de su trabajo se ha visto afectada por la falta de capacitación					
<b>Reconocimiento</b>						
17	La empresa ha brindado algún tipo de reconocimiento por su labor realizada					
18	La empresa cuenta con una política de incentivos para reconocer el trabajo realizado					
<b>Mejora continua</b>						
19	La empresa ha implementado políticas de mejora continua en los diferentes puestos de trabajo					
20	La empresa asigna recursos para mejorar las actividades que se realizan en los diferentes puestos de trabajo					

## Anexo 7. Modelo estadístico

### Correlaciones

		Evaluación_del_dese mpaño_laboral	R_Incremento_de_cli entes	R_Satisfacción_de_los_cl ientes	R_Calid ad	R_Reconocimi ento	R_Mejora_cont inua	
Rho de	Evaluación_del_	Coefficiente de correlación	1,000	,983**	,985**	,922**	,951**	,968**
Spearm	desempeño_labor	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
an	al	N	32	32	32	32	32	32
	R_Incremento_de	Coefficiente de correlación	,983**	1,000	,962**	,883**	,939**	,960**
	-	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	32	32	32	32	32	32
	Cientes							
	R_Satisfacción_d	Coefficiente de correlación	,985**	,962**	1,000	,902**	,931**	,952**
	e_	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	32	32	32	32	32	32
	los_clientes							
	R_Calidad	Coefficiente de correlación	,922**	,883**	,902**	1,000	,883**	,865**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	32	32	32	32	32	32
	R_Reconocimien	Coefficiente de correlación	,951**	,939**	,931**	,883**	1,000	,960**
	to	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	32	32	32	32	32	32
	R_Mejora_contin	Coefficiente de correlación	,968**	,960**	,952**	,865**	,960**	1,000
	ua	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	32	32	32	32	32	32

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

## Anexo 8: Evidencias fotográficas

**Foto 1:** Recopilación de información mediante la aplicación de instrumentos en las empresas hoteleras.



**Foto 2:** Investigación de campo.



**Anexo 9. Validación de instrumento por expertos (1)**

La Maná, 26 de enero de 2022

Magister:

Segundo Adolfo Bassante Jiménez

Docente Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná

Presente. –

De mi consideración:

Yo, Angel Gabriel Gavilanez Ugsha, con C.I 050433909-4 y Carlos Jesus Iza Shiguango con 150090670-4, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de instrumento de la encuesta en el formato adjunto, las cuales serán aplicadas para la realización del proyecto de investigación con el tema: “LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021.”, previo a la obtención del Título de Licenciatura en Administración de Empresas.

Por la gentil atención que sirva dar al presente, anticipo mi agradecimiento. Atentamente,

Angel Gabriel Gavilanez Ugsha  
C.I: 050433909-4

Carlos Jesus Iza Shiguango  
C.I: 150090670-4

**Adjunto:** Cuestionarios – Matriz de validación

### **VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA**

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del Instrumento	X			
Calidad de la Redacción	X			
Relevancia del Contenido	X			
Factibilidad de Aplicación	X			

### **Observaciones**

### **Validado por:**

Mg. Sc. Segundo Adolfo Bassante Jiménez

### **FIRMA DEL DOCENTE:**



Firmado electrónicamente por:  
SEGUNDO ADOLFO  
BASSANTE JIMENEZ

**Fecha:** 26 de enero del 2022

**Anexo 10. Validación de instrumento por expertos (2)**

La Maná, 26 de enero de 2022

Ingeniero:

Mauricio Rubén Franco Coello

Docente Académico de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Extensión La Maná

Presente. –

De mi consideración:

Yo, Agel Gabriel Gavilanez Ugsha, con C.I 050433909-4 y Carlos Jesus Iza Shiguango con

150090670-4, nos dirigimos a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle, se me ayude con la validación de instrumento de la encuesta en el formato adjunto, las cuales serán aplicadas para la realización del proyecto de investigación con el tema: “LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL CANTÓN LA MANÁ, 2021.”, previo a la obtención del Título de Licenciatura en Administración de Empresas.

Por la gentil atención que sirva dar al presente, anticipo mi agradecimiento. Atentamente,

Angel Gabriel Gavilanez Ugsha  
C.I: 050433909-4

Carlos Jesus Iza Shiguango  
C.I: 150090670-4

**Adjunto:** Cuestionarios – Matriz de validación

### **VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA**

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del Instrumento	X			
Calidad de la Redacción	X			
Relevancia del Contenido	X			
Factibilidad de Aplicación	X			

### **Observaciones**

Revisar las dimensiones de las variables para que tenga mayor sustentó a través de bases teóricas.

### **Validado por:**

Ing. Mauricio Rubén Franco Coello

### **Firma del docente:**



Firmado electrónicamente por:  
**MAURICIO RUBEN  
 FRANCO COELLO**

**Fecha:** 26 de enero del 2022

**Anexo 11.** Aval de idioma ingles



**UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI**



**CENTRO  
DE IDIOMAS**

## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “**LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021**”, presentado por **Gavilanez Ugsha Angel Gabriel e Iza Shiguango Carlos Jesus**, egresados de la Carrera de **Administración de Empresas**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, agosto del 2022

Atentamente,

Mg. Wendy Núñez

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**

**CI: 0925025041**

## Anexo 12. Urkund



### Document Information

Analyzed document	WORD-GAVILANEZ ANGEL-IZA CARLOS.docx (D143301548)
Submitted	8/26/2022 11:49:00 PM
Submitted by	Marilyn
Submitter email	marilyn.albarrasin@utc.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

SA	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI / WORD-GAVILANEZ ANGEL-IZA CARLOS (1).docx</b>	1
	Document WORD-GAVILANEZ ANGEL-IZA CARLOS (1).docx (D143246420)	
	Submitted by: marilyn.albarrasin@utc.edu.ec	
	Receiver: marilyn.albarrasin.utc@analysis.orkund.com	

### Entire Document

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto

\*

La

evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores

de las empresas hoteleras

del

cantón La Maná, 2021\*.

Fecha de inicio: Abril 2022.

Fecha de finalización: Agosto 2022.

Lugar de ejecución: Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi.

Facultad que auspicia: Ciencias Administrativas.

Carrera que auspicia: Carrera de Licenciatura Administración de Empresas.

Proyecto de investigación vinculado: La presente investigación aporta al macro proyecto de la Carrera de Administración de Empresas,

la

evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores

de

las empresas hoteleras del cantón La Maná.

Equipo de trabajo: Ing. Mario Fernando Navarrete Fonseca Mg. Angel Gabriel Gavilanez Ugsha. Carlos Jesus Iza Shiguango.

Área de conocimiento: Educación Comercial y Administración.