

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Desempeño laboral: Una revisión sistemática de su desarrollo en el
sector hotelero, en Latinoamérica**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en
Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Pablo Samuel Ortiz Cuisano
Joselyn del Pilar Reyna Crespín
Gloria Villarruel Salirrosas

Asesor:

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

Lima, diciembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **DESEMPEÑO LABORAL: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE SU DESARROLLO EN EL SECTOR HOTELERO, EN LATINOAMÉRICA**, constituye la memoria que presentan los estudiantes Pablo Samuel Ortiz Cuisano, Joselyn del Pilar Reyna Crespin, Gloria Villarruel Salirrosas, para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de diciembre del año 2020.



Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 13 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 16:00 horas., se reunieron en la sala virtual, de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Alexander David De La Cruz Vargas el secretario: Lic. Felicidad Castillo Castillo y como miembro: Lic. Alcides Flores Saenz y el asesor Mg Guido Angelo Huapaya Flores con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del Trabajo de investigación titulado: “Desempeño laboral: Una revisión sistemática de su desarrollo en el sector hotelero, en Latinoamérica” de los Bachilleres:

- a) Lisseth Villarruel Salirrosas
- b) Pablo Samuel Ortiz Cuisano
- c) Joselyn Del Pilar Reyna Crespin

Conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Lisseth Villarruel Salirrosas

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|---------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 17 | B + | Muy bueno | Sobresaliente |

Candidato (b): Pablo Samuel Ortiz Cuisano

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|---------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 17 | B + | Muy bueno | Sobresaliente |

Candidato (c): Joselyn Del Pilar Reyna Crespin

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|---------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 17 | B + | Muy bueno | Sobresaliente |

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a
(a)

Candidato/a (b)

Candidato/a
(c)

Indice

| | |
|------------------------------------|----|
| DECLARACIÓN JURADA | ii |
| Resumen | 1 |
| Abstract | 1 |
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Desarrollo de la Revisión | 6 |
| 3. Conclusiones.... | 13 |
| Referencias..... | 14 |

Desempeño laboral: Una revisión sistemática de su desarrollo en el sector hotelero, en Latinoamérica.

Labor performance: A systematic review of its development in the hotel sector, in Latin America.

Pablo Samuel Ortiz Cuisano, Joselyn del Pilar Reyna Crespin, Gloria Villarruel Salirrosas

*Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales
Carretera Central Km.19.5, Ñaña, Distrito de Lurigancho-Chosica, Lima, Perú.*

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo desarrollar una revisión sistemática del desempeño laboral y su desarrollo en el sector hotelero, en Latinoamérica, al respecto el tipo de investigación es descriptivo teórico, donde se enfatizaron los distintos puntos del desempeño laboral, el cual es definido como el rendimiento de los trabajadores de una empresa que se manifiesta al cumplir actividades propias del trabajo, estas deben ser eficientes y eficaces además de cumplir con los objetivos que se les propone. Además de señalar sus dimensiones y las cuales son más resaltantes en el desempeño laboral de este sector, se analizó también a países de Latinoamérica que representan su economía como Chile, Brasil, Guatemala, Ecuador, Bolivia y Panamá, para hacer el análisis correspondiente de acuerdo al objetivo. Se concluye señalando que dentro del sector hotelero a nivel Latinoamérica los factores que influyen en el desempeño laboral son comunicación, apoyo, Cohesión, y sobre todo reconocimiento por parte de la empresa hotelera para las cuales trabajan. Así mismo resaltan una forma particular de trabajo, por cada hotel, siendo que en algunos más que otros tienen fortalecido un aspecto. Chile y Brasil enfocan más enfoque el desempeño laboral es dependiente de la remuneración, mientras que Guatemala y México señalan que es más las capacitaciones de aprendizaje que se les brinda, por otro lado, Bolivia y Perú, señalan diferentes grupos que fomentan el desempeño laboral siendo estos, la remuneración, compañerismos y también la comunicación.

Palabras Claves: Rendimiento, Desempeño, Cohesión, Comunicación, Latinoamérica, País

Abstract

The objective of this research was to develop a systematic review of job performance and its development in the hotel sector, in Latin America, in this regard the type of research is descriptive theoretical, where the different points of job performance were emphasized, which is defined as the performance of the workers of a company that manifests when carrying out work activities, these must be efficient and effective in addition to meeting the objectives that are proposed to them. In addition to indicating its dimensions and which are most outstanding in the labor performance of this sector, Latin American countries that represent its economy such as Chile, Brazil, Guatemala, Ecuador, Bolivia and Panama were also analyzed, to make the

corresponding analysis according to to the target. It concludes by noting that within the hotel sector at Latin American level the factors that influence job performance are communication, support, cohesion, and above all recognition by the hotel company for which they work. Likewise, they highlight a particular way of working, for each hotel, being that in some more than others they have strengthened an aspect. Chile and Brazil focus more focus on job performance is dependent on remuneration, while Guatemala and Mexico indicate that there is more learning training offered to them, on the other hand, Bolivia and Peru, point out different groups that promote job performance being these, the remuneration, companionship and also the communication.

Keywords: Performance, Performance, Cohesion, Communication, Latin America, Country

1. Introducción

Desempeño laboral es definido como el grado de la ejecución alcanzado por el colaborador en el logro de los objetivos trazados por la empresa. Es así que el desempeño está conformado por acciones tangibles, observables y medibles, y otras actitudes como el comportamiento con sus compañeros y la actitud con la que ejecuta su labor deducir Huaman (2017).

Durante los últimos años el sector empresarial a nivel mundial ha realizado muchos cambios considerables dentro de su forma de trabajo, además de plantearse constantes estrategias de mejora en la productividad de la empresa, otro aspecto que consideran son el abarcamiento en cumplir los objetivos que se plasmaron, es así que identificaron el punto céntrico de la empresa, llegando a definir al trabajador como la herramienta fundamental de toda empresa Huaman (2017).

Al respecto León (2017) menciona que los trabajadores son aquellos que aplican sus conocimientos en cada labor que se le encomienda y estos tienen a cargo actividades que deben de desempeñar de la manera más eficaz, para el progreso de la empresa para la cual laboran, el buen desempeño de los trabajadores traerá consigo un alto índice de progreso, además de productividad, mientras que si el desempeño laboral es bajo, la situación en la empresa no se dará de la forma correcta, puesto que se crearan cuellos de botellas.

A nivel mundial, empezando con países como china, el desempeño laboral es muy solicitado además de que los trabajadores viven en constante presión, en el sector hotelero de este país el 80% de trabajadores se ha mantenido en el mismo centro por más de 5 años y es que para este país es muy importante para un buen desempeño, conservar aquellos trabajadores que le han dado bastante tiempo a estas empresas, algunos de ellos inclusive llegan a jubilarse, siendo que estas empresas remuneran bien a aquellos que entregaron su tiempo y disposición trabajando para aquellos hoteles. Así mismo el sector hotelero en China ha disminuido el desempleo de este país (Xinping, 2020).

Por consiguiente, otro de los países con mayor movimiento de personal en el sector hotelero es Estados Unidos, un estudio reciente de Oxford economics señaló que en los últimos años tras la sistematización y digitalización un 70% de trabajadores fueron desempleados, la principal razón es que no cumplían con el objetivo plasmado y dentro de las evaluaciones su desempeño no era el correcto. Para este país y el sector hotelero un buen desempeño laboral está caracterizado un 20% en el cumplimiento de horario, 30% en mostrar responsabilidad por la infraestructura, y el 50% en la atención que se brinda al cliente, es así que por cada atención el cliente evalúa la calidad con que fue atendido (Caballero, 2020).

Mientras que en España la realidad es distinta, a pesar de que los españoles son los que más horas se encuentran dentro de una empresa, su competitividad no aumenta si no disminuye considerablemente, esto lleva a la conclusión de que existen horas improductivas, donde el trabajador no desarrolla por completo su trabajo y existen horas de ocio, es así que dentro del sector Hotel en España a los trabajadores se les designan 3 tareas, las cuales según el rubro de negocios son constantes, mientras cumplan dichas actividades eficientemente y cumplan su horario esto es aceptable, sin embargo no trae la productividad necesaria, es por ello que España se encuentra en uno de los países con más horas laborales pero poca productividad, esto según (Workmeter, 2020).

Para el sector hotelero en Latinoamérica el desempeño laboral que mantengan los trabajadores es una referencia indispensable, pues constantemente tratan con el cliente, quien es el participante primordial en el contexto de la empresa hotelera. CEPAL (2016) menciona que el sector hotelero en Latinoamérica representa el 25% de la economía conjunta, además de mencionar que según el tamaño son los que emplean mayor cantidad de personas para trabajar dentro de sus centros, sin embargo al pasar de los años este sector se ha visto obligado a contratar a personal que cumpla con los requisitos, además de conservar solo aquellas personas que desempeñan su labor firmemente, tras constantes evaluaciones del cumplimiento de sus funciones de manera eficaz.

Poquioma (2019) señala que durante los últimos años el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores dentro del sector de los hoteles ha ido en creciente mejora, esto debido a que este tipo de empresas ha invertido el 40% del efectivo que tienen para capacitar a sus trabajadores, así también que existen líneas de incentivos para aquellos trabajadores con un buen record de trabajo.

Por ejemplo, Brasil señala que en comparación al año 2016, actualmente el desempeño de los trabajadores del sector hotelero ha crecido en 4.5, mostrándolo como extraordinario, la economía de Brasil en general últimamente 16 millones de empleos, lo que distribuye, en sector turismo que es donde clasifican el sector hotelero 7 millones del crecimiento ponderando en general, en Brasil el desempeño laboral es más

libre, los trabajadores tienen la potestad de organizar su trabajo sin ser presionados y teniendo autonomía laboral (Pages, 2015).

Mariani (2019) En Chile el desempeño laboral es muy cuidado, este país comprende a que la forma de trabajo del empleado, va ir en constante mano con el tratamiento que la empresa sostenga sobre él, es así que en el 2019 según el estudio de Workmonitor, señalo que dentro del sector hotelero el 20% de los trabajadores no recibe retroalimentación, el 69% menciona que después de una evaluación de rendimiento laboral obtiene una calificación que le acerca a la forma de cómo está desarrollando su trabajo, y el 35% afirma que tener la oportunidad de retroalimentar sus capacidades, le permite desempeñarse de la mejor forma. Es así que este país, exhorta a las compañías a cuidar de su personal, a capacitarlo, velar por ellos, para desarrollarlos y de esa forma obtener mejores resultados.

Mientras países con Guatemala, México y Bolivia son los tres países de América Latina con menores tasas de desempleo, sin embargo, esto no es una buena señal ya que del 100% de los trabajadores un centro de hospedaje solo el 75% se ocupa de las funciones mientras que el 25% de los trabajadores cumplen con actividades del momento, al respecto señala (BBC News Mundo, 2018) que la implicancia para una compañía de tener mucho personal pero poco productivo incurre en gastos innecesarios, en estos países la empleabilidad de trabajo es sin duda buena, pero el desempeño no es eficaz, generando poca productividad y exceso de costos.

Mientras que en el Perú según el CAF (2020) el banco de desarrollo en América Latina, en su estudio menciona que el desempeño laboral de los trabajadores en el sector hotelero tiene un nivel bajo en 25%, esto fue comprobado ya que la productividad en el Perú solo es el 17% de la productividad de Estados Unidos, resalta que la evaluación no puede ser profunda por el grado de informalidad, y donde se concentra la mayoría de trabajadores, por ello que mencionan que en las empresas peruanas el desempeño laboral debe mirar cosas como conocimiento del trabajo, las relaciones interpersonales, claridad de los resultados, estabilidad emocional, y habilidades blandas, teniendo como referencia, que el Perú tiene que considerar e desarrollar actividades que permitan que sus trabajadores generen un mejor desempeño laboral, dentro del sector hotelero, la tendencia de crecimiento del desempeño laboral es positiva se ha visto una esencia en la calidad de servicio, trato al cliente, además de hacer que los clientes puedan tener confort y descanso.

El sector hotelero es uno de los más grandes a nivel Latinoamérica, y el desempeño laboral que demuestren sus colaboradores es crucial en su actividad económica, los clientes al buscar llegar a un hospedaje, tienen mucha expectativa de descanso además de seguridad, es así que el conocimiento del trabajo, el desarrollo de las relaciones interpersonales, el compromiso laboral, que representan al desempeño, harán que todas estas expectativas sean efectivas.

Aranda, Zaquinaula y Rivera (2019) en su investigación desempeño de los colaboradores del Hotel la vegas en la ciudad de Jaén, en el año 2018, se planteó analizar esta variable en dicho centro, al respecto menciona que esta variable tenía mucho desenlace con el tipo de clima organizacional que se lleve dentro del hotel, señalaba que si existe un medio de comunicación, compañerismos, y apoyo el desempeño de estos funcionaba mejor.

Rollano (2017) en su investigación del desempeño laboral de los trabajadores del hotel Royal Inka Pisac-I en cusco Perú, se determinó analizar este factor dentro del hotel, aplicado a los trabajadores, al respecto del tipo de investigación fue correlacional y la estuvo analizando con la calidad de servicio, se determinó que existe relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, puesto que los trabajadores detallaron que como ellos atiendan serán vistos, pero que les gustaría una mejor atención a ellos mismos por parte de la empresa hotelera.

De la cruz & Huaman (2016) en su estudio se determinó realizar como se encontraba el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Cobija 2016 en la ciudad de México, al respecto analizo un tipo de investigación descriptivo, encontrando un promedio de desempeño laboral medio, al indagar los trabajadores señalaron que el hotel no cubría sus necesidades de desarrollo profesional y tampoco los capacitaba.

Huaman (2017) menciona en su investigación desarrollada en el hotel Santa Cruz de Chile, que el desempeño laboral de estos trabajadores, era más por el tema económico, si el hotel remuneraba bien sus servicios, estos podían realizar servir bien a los clientes y realizar las actividades correspondientes en su momento preciso.

León (2017) en su investigación se planteó realizar un análisis del desempeño laboral y su influencia en la calidad de servicio de un edificio hotelero en España, al respecto señalo que las funciones que realizaban cada trabajadores era condescendiente al grado de trabajo por día, y que el desempeño era medido más en las escalas alta de atención, siendo que en su mayoría los trabajadores desempeñaban bien su trabajo, debido al respaldo que les daba su compañía.

Quispe (2015) menciona en su investigación sobre el desempeño laboral de los trabajadores del sector hotelero en Perú, que la mayoría de los trabajadores enfatizaba su atención en desempeñarse bien, siempre y cuando las compañías les den la capacitación necesaria, sean justos en el horario de trabajo y la remuneración

Espejo (2016) en su investigación desarrollo del desempeño laboral y su influencia en la productividad del hotel Iberostar de Lima, Perú en el año 2016, estudio en que media ambas variables se

relacionaban en sí, llegando a concluir que específicamente un buen desempeño laboral traerá consigo el cumplimiento de objetivos y una buena productividad dentro de la empresa.

Burga & Wiese (2018) en su investigación del desempeño laboral en los centros turísticos y hoteles de la ciudad de Madrid, España señaló que el desempeño laboral de estos trabajadores, dependerá de la exigencia de los administradores del hotel y el grado en el que este se posicione, además de la remuneración.

Es por ello que al conocer la incidencia que tiene dentro del sector hotelero el cuidado del desempeño laboral y la ejecución de este en cada actividad, también como es importante para cumplimiento de los objetivos y mantenerse en el mercado, se propone desarrollar el estudio Desempeño laboral: Una revisión sistemática de su desarrollo en el sector hotelero, en Latinoamérica.

Esta investigación justifica su importancia de estudio, porque los empresarios de este sector comprenderán como manejan a nivel Latinoamérica el resto de países el desempeño laboral y rescatar aquellas buenas prácticas que mejorar la situación dentro de su empresa, además de brindarles las realidades y la implicancia que tiene el estudio, por otro lado, esto beneficiara también a los lectores porque comprenderán las actividades que visualizan dentro de la empresa hotelera. Y también la presente investigación servirá como antecedente para otras, que analizaran el mismo rubro de investigación.

2. Desarrollo de la Revisión

Definición de desempeño laboral

Desempeño laboral es el rendimiento de los trabajadores de una empresa que se manifiesta al cumplir actividades propias del trabajo, estas deben ser eficientes y eficaces además de cumplir con los objetivos que se les propone. Huaman (2017) enfatiza que el desempeño laboral es el grado de realización alcanzado por el colaborador en el logro planificado por la empresa, conformado por actividades tangibles, que son observables y medibles, y otras que se pueden deducir al juicio del evaluador. para León (2017)

Es el rendimiento laboral y la acción que evidencia el empleado al ejecutar sus funciones y tareas primordiales que exige su cargo o área, lo cual permite demostrar su particularidad. Además Stoner (1994) citado por De la cruz & Huaman (2016) el desempeño laboral es la forma de cómo los contratados por la organización para cumplir una función, trabajan eficazmente para alcanzar metas colectivos, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Esta definición se plantea que el Desempeño Laboral se refiere a la actuación de funciones por parte de los colaboradores de una entidad de manera eficiente.

Por otro lado Quispe (2015) Es el rendimiento laboral y la actividad que manifiesta el individuo al efectuar las funciones y tareas principales que tiene cada cargo, lo cual permite demostrar su idoneidad. Pérez

(2009) El desempeño laboral, es entendido como una consecuencia de un trabajo realizado obteniendo los resultados que espera la empresa, no depende únicamente de quien realiza las labores, sino que además está condicionado a elementos externos a su persona en el cual intervienen el clima o ambiente. Espejo (2016) menciona a lo que en realidad desarrolla un trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto son elementos fundamentales tales como: (la eficiencia, eficacia, efectividad y productividad con que se ejecuta los deberes laborales asignadas), el comportamiento, (el aprovechamiento de la jornada laboral, cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo).

Torres & Quijaite (2019) se vincula directamente con los empleados que laboran en ella, ya que el desarrollo efectivo de sus labores lleva al éxito a la empresa. Es por esto que los gerentes del área encargada de recursos humanos han puesto total interés en las características de cada empleado con el fin de identificar sus competencias y cualidades para lograr brindar estabilidad laboral y así mejorar la contribución hacia la organización. Yana (2019) Es la manera en que los trabajadores realizan su trabajo. Esta acción es evaluada por parte de la persona encargada, de las cuales se tiene en cuenta la capacidad, habilidades, gestión del tiempo, productividad.

Dimensiones del desempeño laboral

Motivación

Motivación laboral según León (2017) Es el estado de ánimo que lleva a una persona a comportarse de tal forma que pueda alcanzar determinado objetivo o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales. Se refiere a las fuerzas internas que llevan a una persona a mostrar un comportamiento determinado. Toda empresa está influenciada por un grupo de experiencias, valores compartidos, una visión del futuro y recompensas esperadas, que constituyen una de las principales fuentes de motivación de sus miembros, también es lo que motiva a una empresa (Pastor 2018).

Por otro lado Quispe (2015) señala que la motivación laboral es la razón que provoca la realización y ejecución de un trabajo o de una acción. Se trata de un factor psicológico importante que orienta, mantiene y determina la conducta de un individuo al desarrollar su trabajo, o como la organización lo orienta a realizar. Siendo que según Ortega (2015) Situación emocionalmente positiva, que emerge en un individuo cuando existe un estímulo o incentivo que satisface su necesidad, lo que permite obtener de él, un actividad efectiva teniendo buenos resultados en la ejecución de sus labores. Coello (2014) La motivación es esencial para casi todos los aspectos de la vida, y haciendo referencia al ámbito laboral, se considera que el principal determinante de la conducta laboral es a parte de las capacidades y limitaciones del trabajador, la motivación laboral. Según Hellriegel et al (1998) citado por Burga & Wiese (2018) simboliza las fuerzas que operan

sobre o en el interior de un individuo y que provocan que sus acciones se comporten de una manera positiva al dirigirse a las metas de la empresa.

Responsabilidad

Responsabilidad viene a ser el cumplimiento de las obligaciones, lo cual implica pensar bien las cosas antes de realizarlas. Siendo que es un compromiso que se debe cumplir a toda costa, siendo que según Espejo (2016) Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo son puntos cruciales para demostrar su responsabilidad.

Pastor (2018) define La responsabilidad dentro de una organización como aquella que engloba una serie de funciones que deben ser asumidas sea cual fuere los resultados. Es por este hecho que las personas mal administradas tratan de evitar la responsabilidad y pasarle al otro la carga. Es la realización de sus labores u obligaciones, o bien una forma de responder, que implica el claro conocimiento de que los resultados a cumplir recaen sobre uno mismo (León 2017).

Liderazgo

Liderazgo puede ser definido como una actividad que consiste en conducir o manejar un grupo de personas, además de que refiere a un poder que permite que alguien influya y motive en otras personas.

Para Chiavenato (2009) Es, en cierto sentido, un poder personal que permite influenciar a otros por medio de las relaciones. La influencia implica una transacción interpersonal, en la que un personal actúa para incentivar, provocar o modificar comportamientos. A esto añade Ccarhuaypiña (2017) definiendo el liderazgo como aquella actividad que consiste en como conducir o manejar a otras personas en cuanto se refiere a su comportamiento y así poder alcanzar objetivos de la empresa. Pastor (2018) El liderazgo debe ser entendido como una clase de influencia mediante la que se puede lograr que los miembros de una organización colaboren voluntariamente y con entusiasmo en el logro de los objetivos organizativos.

León (2017) Influencia interpersonal ejercida en una situación mediante la comunicación humana a fin de conseguir un objetivo determinado. Es el proceso consistente en influir en el comportamiento de las personas y dirigirlo hacia determinadas metas. Moreno et al (2016) En la administración de un negocio, el liderazgo es esencial en un ejercicio de una actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficiente, tomando iniciativa, incentivando y motivando a la colectividad de la empresa.

Formación y desarrollo personal

Pastor (2018) La ejecución de los recursos humanos se ha vuelto una forma de abordar los nudos críticos dentro de las entidades, los programas de capacitación y desarrollo. Aguilar (2016) declara que las empresas desean alcanzar las diferentes metas que deben ser satisfechas, algunas veces para poder alcanzar dichas metas se encuentran en la necesidad de crear nuevos grupos; para esto debe existir un líder capaz de poseer habilidades, dentro de sus capacidades directivas se pueden mencionar, brindar a los integrantes una oportunidades para interactuar y compartir el conocimiento mutuo, cuando las personas trabajan juntos, se facilita el aprendizaje sobre las semejanzas de interés y experiencias, tales similitudes brindan una valiosa base para el desarrollo de una relación que fomenta el trabajo en equipo.

Importancia del desempeño laboral

La importancia del desempeño laboral radica en que a mejores trabajadores que cumplen su función de manera eficaz, mayores serán los resultados y por ende generará productividad, que se verá reflejada en los resultados.

Nieto (2012) citado por Rengifo (2018) señala que la importancia del desempeño laboral reside en su carácter trascendental al permitirle al nivel directivo, adquirir información que le permitirá efectuar técnicas de mejora continua, respecto a las estrategias y objetivos que planeará a la organización a niveles de desarrollo y competencia. Robbins (2004) citado por De la cruz & Huaman, (2016) la importancia radica en la fijación de metas, fomentando de esta manera un comportamiento positivo y mejora del desempeño. Debido a que hay un esfuerzo global y colectivo, afianzando los lasos.

Gallegos (2016) determina la importancia porque constituye una de las piedras angulares para lograr la efectividad y alcanzar el éxito de estas, razón por que las empresas muestran más interés por mejorar sus sistemas de gestión.

Trelles & Varas (2017) las tareas o conductas observadas en los empleados son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, si todo esto genera un positivo desempeño laboral, el resultado será óptimo para la empresa.

Factores que influyen en desempeño laboral en el sector hotelero

Cohesión

Cohesión viene a ser definida como la atracción de un grupo de trabajo de pertenecer a este todo el tiempo. Para Ros (2006) Se entiende por cohesión, como el nivel en el que miembros de un colectividad se sienten atraídos unos con otros y se motivan para permanecer en el grupo cumpliendo deberes. Lo mismo que enfatiza Gonzales (2015) diciendo que es la fuerza o los factores que hacen que los miembros de un

grupo permanezcan en el mismo.

Por otro lado Gutiérrez (2010) citado por Lucero (2017) mencionan que la cohesión, que es el grado en que los miembros están motivados a permanecer en el equipo, la misma que puede ser muy beneficioso, ya que se ha comprobado que los grupos cohesivos son más eficaces en alcanzar las metas.

Roles

Roles son aquellas funciones que se delimitan por cargos o son las actividades que se delegan en un puesto de trabajo. Gonzales (2015) enfatiza que roles son comportamientos que realizan los individuos en una posición que ocupan dentro de una organización. Apoyado por Aritzeta & Ayestarán (2003) diciendo que son funciones asignadas a la persona que ocupa dicha posición y a la valoración de estas funciones, estos roles ayudan a establecer las responsabilidades y obligaciones de cada una de las personas en un equipo.

Adaptabilidad

Adaptabilidad viene a ser el grado en que el trabajador puede acoplarse a nuevos retos, actividades, compañeros o centro de trabajo, es aquel que muestra si puede ser proactivo a diversas situaciones. Guzman (2018) define que adaptabilidad es el proceso en el cual el ser humano debe modificar el comportamiento para acoplarse a nuevos procesos para desarrollar la capacidad para acomodarse de forma eficiente y realizar las funciones sin que afecte las actividades.

Según Frías & Veliz (2013) citado por Foronda (2018) es la capacidad de efectuar el proceso de adaptación y llevarlo a cabo en el menor tiempo posible que exijan las circunstancias. Y

Para Vallejo (2011) es la Acción y efecto de adaptar o adaptarse, Acomodarse, avenirse a diversas circunstancias, condiciones. Lopez (2013) Propiedad por la que un sistema aprende y cambia un proceso, un estado o una característica, según las transformaciones acaecidas en el entorno.

Permeabilidad

Permeabilidad puede ser definida como la capacidad del trabajador o personas del equipo de tolerarse así mismo, permitir que nada más que lo que afecte al objetivo sea quien altere sus emociones más no el comportamiento de sus compañeros de equipo.

López (2013) menciona que la permeabilidad mide el grado de interacción o relación del sistema con el medio Por otro lado Guitierrez (2012) difiere señalando que la empresa permeable será aquella que sepa escuchar y hacer partícipe al cliente, promoviendo la innovación y la creatividad. Y por último Bushman et al (2003)

citado por Ramirez et al (2018) acopla la idea de que la permeabilidad es la disposición que tienen las empresas en revelar su información en relación a sus actividades comerciales, mediante documentos estandarizados y de común entendimiento, los cuales también consideran informes sociales, financieros y de sostenibilidad, que son relevantes para sus grupos de interés.

Comunicación

La dimensión comunicación puede ser definida como la actividad, fenómeno inherente, transparencia de la información que se tiene entre dos o más personas.

Quispe (2015) señala que es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.

Por otro lado Galtes (2006) lo define como la transferencia de información de una persona a otra. La comunicación es un aspecto esencial para la cooperación y observable en la coordinación. Donde Hernandez et al (2011) determina que la comunicación es una transmisión de ideas donde se intercambia información puede ser de forma verbal, grafica, escrita o conductual, donde abarca de una simple conversación hasta sistemas de transmisión de información más complejos. a la par León (2017) resalta que es intercambio de informaciones entre individuos. Significa hacer común un mensaje. En el fenómeno mediante el cual un emisor envía un mensaje.

Armonía

Armonía es la compatibilidad que se tiene dentro de los grupos de trabajo, por la forma en realizar las actividades, por el modo en el que se comunican, por la información que comparten y al establecer sus estrategias. López (2013) Mide el nivel de compatibilidad del sistema con su medio. Se dice que es altamente armónico cuando sus características se modifican por su exigencia del contexto.

Velez (2009) La armonía significa equilibrio en las proporciones entre las distintas partes de un todo. Para que exista la buena vibra y la energía positiva es meritorio propiciar la armonía en los entornos donde nos desenvolvemos día a día.

Modelos teóricos del desempeño laboral

El Desempeño laboral: en el sector hotelero, en Latinoamérica.

El comportamiento en Latinoamérica respecto al desempeño laboral a traído consigo a que muchos países formulen sus estrategias y aún más en el sector hotelero siendo así que CEPAL (2016) menciona que

el sector hotelero en Latinoamérica representa el 25% de la economía conjunta, además de mencionar que según el tamaño son los que emplean mayor cantidad de personas para trabajar dentro de sus centros.

Mariani (2019) En Chile el desempeño laboral es muy cuidado, este país comprende a que la forma de trabajo del empleado, va ir en constante mano con el tratamiento que la empresa sostenga sobre él, es así que en el 2019 según el estudio de Workmonitor, señaló que dentro del sector hotelero el 20% de los trabajadores no recibe retroalimentación, el 69% menciona que después de una evaluación de rendimiento laboral obtiene una calificación que le acerca a la forma de cómo está desarrollando su trabajo, y el 35% afirma que tener la oportunidad de retroalimentar sus capacidades, le permite desempeñarse de la mejor forma. Es así que este país, exhorta a las compañías a cuidar de su personal, a capacitarlo, velar por ellos, para desarrollarlos y de esa forma obtener mejores resultados.

Por ejemplo, Brasil señala que en comparación al año 2016, actualmente el desempeño de los trabajadores del sector hotelero ha crecido en 4.5, mostrándolo como extraordinario, la economía de Brasil a general últimamente 16 millones de empleos, lo que distribuye, en sector turismo que es donde clasifican el sector hotelero 7 millones del crecimiento ponderando en general, en Brasil el desempeño laboral es más libre, los trabajadores tienen la potestad de organizar su trabajo sin ser presionados y teniendo autonomía laboral (Pages, 2015).

Mientras países con Guatemala, México y Bolivia son los tres países de América Latina con menores tasas de desempleo, sin embargo, esto no es una buena señal ya que del 100% de los trabajadores un centro de hospedaje solo el 75% se ocupa de las funciones mientras que el 25% de los trabajadores cumplen con actividades del momento, al respecto señala (BBC News Mundo, 2018) que la implicancia para una compañía de tener mucho personal pero poco productivo incurre en gastos innecesarios, en estos países la empleabilidad de trabajo es sin duda buena, pero el desempeño no es eficaz, generando poca productividad y exceso de costos.

Mientras que en el Perú según el CAF (2020) el banco de desarrollo en América Latina, en su estudio menciona que el desempeño laboral de los trabajadores en el sector hotelero tiene un nivel bajo en 25%, esto fue comprobado ya que la productividad en el Perú solo es el 17% de la productividad de Estados Unidos, resalta que la evaluación no puede ser profunda por el grado de informalidad, y donde se concentra la mayoría de trabajadores, por ello que mencionan que en las empresas peruanas el desempeño laboral debe mirar cosas como conocimiento del trabajo, las relaciones interpersonales, claridad de los resultados, estabilidad emocional, y habilidades blandas, teniendo como referencia.

Siendo ello el desarrollo en Latinoamérica teniendo como opinión común que el desempeño laboral, es un indicador muy importante, por ello que estas empresas hoteleras, en relación con la legislación del país, incentivan a un buen desarrollo de la capacidad y desempeño del trabajador, para con sus labores.

3. Conclusiones

Al respecto se puede concluir mencionando que dentro del sector hotelero los factores que influyen en el desempeño laboral son comunicación, apoyo, Cohesión, y sobre todo reconocimiento por parte de la empresa hotelera para las cuales trabajan. Así mismo resaltan una forma particular de trabajo, por cada hotel, siendo que en algunos más que otros tienen fortalecido un aspecto.

Enfatizando que en Latinoamérica el trato sobre el desempeño laboral es de acuerdo a sus reglamentos y leyes, como se pudo distinguir, varía desde una compensación económica, emocional y de aprendizaje, los distintos países de acuerdo a su cultura velan por su trabajador porque conocen en cierta forma la manera de trabajar y comportarse.

Chile y Brasil enfocan más enfoque el desempeño laboral es dependiente de la remuneración, mientras que Guatemala y México señalan que es más las capacitaciones de aprendizaje que se les brinda, por otro lado, Bolivia y Perú, señalan diferentes grupos que fomentan el desempeño laboral siendo estos, la remuneración, compañerismos y también la comunicación.

Referencias

- Aguilar Enríquez, H. H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional (Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)*. 71.
- Alejandro Ramirez, Cesar Marapi; Elton Carhuas, M. S. (2018). *transparencia corporativa en el sector de consumo masico de alimentos y bebidas*.
- Anton, J., & Guasch, R. (2006). analisis de roles de trabajo en equipo un enfoque centrado en comportamientos. *Chemical Engineering*, 120(7), 24.
- Aranda Chuquihuanga, B., Bach Zaquinaula Loyaga, S., Asesor, U., & Rivera Tantachuco, M. (2019). *Facultad De Ciencias Empresariales Escuela Académica Profesional De Administración Tesis Clima Laboral Y Desempeño De Los Colaboradores Del Hotel Las Vegas, Jaén 2018 Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración*. Retrieved from [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5898/Aranda Chuquihuanga %26 Zaquinaula Loyaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5898/Aranda%20Chuquihuanga%20Zaquinaula%20Loyaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aritzeta, A., & Ayestarán, S. (2003). Aplicabilidad Teoria Roles Belbin: Estudio Longitudinal. *Revista de Psicologia General y Aplicada*, Vol. 56, pp. 61–75.
- Caballero. (2020). *Los hoteles de EEUU pierden el 70% de los puestos de trabajo*. Retrieved from https://www.hosteltur.com/lat/136127_los-hoteles-de-eeuu-pierden-el-70-de-los-puestos-de-trabajo.html
- CAF. (2020). *CAF: Productividad laboral del Perú es cinco veces menos de la de EEUU*. Retrieved from <https://semanaeconomica.com/que-esta-pasando/articulos/319798-caf-productividad-laboral-del-peru-es-cinco-veces-menos-de-la-de-eeuu>
- Calle, O. V. (2011). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. *Cultura Educación y Sociedad*, 2(1), 171–175.
- CEPAL. (2016). *Indicadores laborales de América Latina y el Caribe continúan deteriorándose en medio de contracción económica regional*. Retrieved from <https://www.cepal.org/es/comunicados/indicadores-laborales-america-latina-caribe-continuan-deteriorandose-medio-contraccion>
- Ch, E. P. (2019). *Desempeño Del Mercado Laboral En El Perú*. Retrieved from http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FF2323044FE7786A05257D97007865C

Chiavenato, I. (2009). *comportamiento organizacional*.

Coello Almeida, V. del R. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes , empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*.

De la cruz, E., & Huaman, A. (2016). “ Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En El Personal Del Programa Nacional Cuna Más En. *Universidad Nacional De Huancavelica Escuela Profesional De Administracion*, (CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN LA PROVINCIA DE HUANCAVELICA – 2015), x.

Espejo, M. (2016). *influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de personal de la direccion regional*.

Gabriela, C. S. (2017). *UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Escuela Profesional de Administración y Sistemas*.

Gallegos, F. (2016). *clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral de los servidores de ministerio publico gerencia administrativa*.

Galtes, R. (2006). *condicionantes y oportunidades para el trabajo en equipo*.

Gonzales, K. (2015). *Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral*. 75–87.

GUISELA BURGA VÁSQUEZ; SANDRA JULIANA WIESSE ESLAVA, 2018. (2018). *motivacion y desempeño laboral del personal administrativo*.

Gutierrez, A. (2012). *La organización permeable*.

Guzman, A. (2018). adaptabilidad y proceso de cambio organizacional. □□□□□□□□ □□□□□ □□□□□ □□□□□□□, □□□□□ □□□□□(1), 43. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Huaman, E. (2017). *trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerias el viajero en el departamento de huanuco*.

León, G. (2017). *La motivacion y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay- Huari, año 2017*. 72.

- López; María. (2013). *La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiple en empresas murcianas*. 1118.
- Lopez, M. (2013). la cultura organizativa como herramienta de gestion interna y de adaptacion al entorno. *SA Pharmaceutical Journal*, 85(5), 61.
- Lucero Alegre, S. (2017). Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Mariani. (2019). *Chile: 20% de trabajadores no recibe feedback sobre desempeño*. Retrieved from <https://www.diarioconcepcion.cl/economia-y-negocios/2019/04/05/chile-20-de-trabajadores-no-recibe-feedback-sobre-desempeno.html>
- Mendoza, Garcia, M. (2011). fundamentos de administracion. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Moreno. (2016). el desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del fondecyt. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Mundo, B. news. (2018). *Guatemala, México y Bolivia. Esos son los tres países de América Latina con las menores tasas de desempleo*. Retrieved from <https://www.bbc.com/mundo/noticias-44662399>
- Ortega, C. (2015). Las competencias laborales y el clima organizacional del personal Administrativo en las Universiades Tecnológicas Privadas del Lima. *Cybertesis*, 259.
- Pages. (2015). *Brasil, un motor de empleo a lo grande*. Retrieved from <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/brasil-un-motor-de-empleo-a-lo-grande/>
- Pastor, A. (2018). *clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles*. 111.
- Pérez Montejó, A. (2009). *Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera*. 114.
- Quijaite, J. T. P. (2019). *motivacion y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte*.
- Quispe Vargas, E. (2015). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas, 2015. *Universidad Nacional José María Arguedas*, 118. Retrieved from

<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>

- Rengifo Maco, R. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Rollano, G. (2017). Calidad de los servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac-I semestre Cusco 2016. *Universidad Andina Del Cusco*, 36. Retrieved from http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1234/3/Gabriela_Tesis_bachiller_2017.pdf
- Trelles, J. A. V. (2017). *relacion entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones*. 1–60.
- Velez, V. (2009). *clima laboral: que fluya la armonia*.
- Workmeter. (2020). *Así está la productividad en España, Europa y Estados Unidos*. Retrieved from <https://es.workmeter.com/blog/bid/295126/As-est-la-productividad-en-Espa-a-Europa-y-Estados-Unidos>
- Xinping. (2020). *China logra un desempeño laboral sobresaliente durante el 13º Plan Quinquenal*. Retrieved from <http://spanish.peopledaily.com.cn/n3/2020/1010/c31621-9767793.html>
- Yana, M. (2019). *Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018*. 1–59.