



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Capacitación y Motivación en los Colaboradores del Hotel Esencia Suites del
Distrito de Ate, año 2016**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería

AUTORA:

Maffer Yuleinsi Vásquez Valencia

ASESOR

MG. Luz Irene Asencio Reyes

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA-PERÚ

Año 2016

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

Dr. Mauro Granados Maguiño

SECRETARIO

Mg. María Vigo Gálvez

VOCAL

Mg. Luz Asencio Reyes

DEDICATORIA

A mi madre, por ser en todo momento mi apoyo incondicional, por su confianza y amor; a mi hermano, por estar siempre a mi lado estimulando mi aprendizaje; a mis amigos y compañeros por compartir sus conocimientos y alegrías. Asimismo, dedicar también esta investigación a todos aquellos que estuvieron a mi lado durante estos cinco años de esfuerzo y dedicación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la fuerza, voluntad y perseverancia de seguir adelante. Agradezco a mis asesores por el esfuerzo y dedicación brindada; por impartirme conocimientos, orientar mi aprendizaje y contribuir a hacer de esta investigación un informe óptimo y veraz. También, agradecer al Hotel Esencia Suites por su participación en la elaboración de la tesis. Por último, un sincero agradecimiento a mi casa de estudios La Universidad Cesar Vallejo por su cálida acogida y su sólida formación profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Maffer Yuleinsi Vásquez Valencia con DNI N° 75475410, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 7 de diciembre del 2016

.....
MAFFER YULEINSI VÁSQUEZ VALENCIA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

El cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL ESENCIA SUITES, DISTRITO DE ATE, AÑO 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora

INDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstrac	xi

I. INTRODUCCIÓN **12**

1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del Problema	25
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis	26
1.7 Objetivos	27

II. MÉTODO **28**

2.1 Diseño de investigación	28
2.2 Variables, Operacionalización	28
2.3 Población y Muestra	31
2.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validez Y Confiabilidad	32
2.5 Método de Análisis de Datos	34
2.6 Aspectos Éticos	35

III.RESULTADOS	36
3.1 Parámetros estadísticos por variable	36
3.2 Parámetros estadísticos por dimensión	38
3.3 Correlación: Prueba de hipótesis	43
IV. DISCUSION	47
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIA	53
ANEXOS	56
Anexo N°1: Instrumento	57
Anexo N°2: Matriz de Consistencia	61
Anexo N°3: Fichas de Validación	63
Anexo N°4: Marco Conceptual	68
Anexo N°5: Constancia de cantidad de colaboradores	70
Anexo N°6: Base de Datos SPSS	71
Anexo N°7: Tablas de referencia de ítems	73
Anexo n°8: fotografías del establecimiento	99

ÍNDICE DE TABLAS	Pág.
Tabla 1 Operacionalizacion de la variable capacitación	29
Tabla 2 Operacionalizacion de la variable motivación	30
Tabla 3 Distribución de colaboradores	31
Tabla 4 Juicio de expertos 1	33
Tabla 5 Juicio de expertos 2	33
Tabla 6 Alfa de Cronbach	34
Tabla 7 Parámetros estadísticos de capacitación	36
Tabla 8 Parámetros estadísticos de motivación	37
Tabla 9 Parámetros estadísticos de la detención de necesidades	38
Tabla 10 Parámetros estadísticos de programa de capacitación	38
Tabla 11 Parámetros estadísticos de implementación del programa	39
Tabla 12 Parámetros estadísticos de evaluación de resultados	40
Tabla 13 Parámetros estadísticos de objetivos personales	40
Tabla 14 Parámetros estadísticos del logro de los objetivos y la alta productividad	41
Tabla 15 Parámetros estadísticos de la percepción de su influencia en su productividad	42
Tabla 16 Prueba de la hipótesis general	43
Tabla 17 Prueba de la hipótesis especifica 1	44
Tabla 18 Prueba de la hipótesis especifica 2	45
Tabla 19 Prueba de la hipótesis especifica 3	46

RESUMEN

La presente investigación tiene como título “Capacitación y Motivación en los Colaboradores del Hotel Esencia Suites del Distrito de Ate, año 2016” cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la capacitación y motivación en los colaboradores del Hotel Esencia Suites, Distrito de Ate, año 2016. La pesquisa tuvo como población diez colaboradores, se consideró una muestra censal, puesto que se tomó a la totalidad de elementos que conforma la población. La investigación fue de diseño no experimental, con un alcance correlacional de nivel básico. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por sesenta ítems, con treinta interrogantes por cada variable, tal instrumento, fue aprobado por cinco expertos quienes determinaron la validez del contenido, así mismo, fue evaluado por la prueba estadística Alpha de Cronbach, cuyo resultado garantizo la confiabilidad del cuestionario. El procesamiento de datos fue realizado en el programa estadístico SPSS versión 22, el cual arrojó resultados que permitieron concluir que si existe relación entre la Capacitación y Motivación en los Colaboradores del Hotel Esencia Suites, Distrito de Ate, año 2016; este resultado da respuesta al objetivo y acepta la hipótesis propuesta.

Palabras claves: Capacitación, Motivación, Hotel.

ABSTRAC

The present research is entitled "Training and Motivation in the Employees of the Hotel Esencia Suites of the District of Ate, year 2016" whose general objective was to determine the relationship between training and motivation in the employees of Hotel Esencia Suites, District of Ate, year 2016. The research population had ten collaborators, was considered a sample census, since it was taken to the totality of elements that conform the population. The research was of non-experimental design, with a correlational scope of basic level. The instrument used was the questionnaire, which was made up of sixty items, with thirty questions for each variable, such instrument, was approved by five experts who determined the validity of the content, and was evaluated by the Cronbach Alpha statistical test, Whose result guaranteed the reliability of the questionnaire. The data processing was performed in the statistical program SPSS version 22, which yielded results that allowed to conclude that if there is a relationship between Training and Motivation in the Employees of Hotel Esencia Suites, District of Ate, year 2016; This result responds to the objective and accepts the proposed hypothesis.

Key words: Training, motivation, hotel.