



Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Estrategias de motivación para el mejoramiento en la productividad del personal en el sector hotelero tres estrellas del municipio de Quetzaltenango**  
(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Claudia Karina Pac López

Guatemala, octubre 2020

**Estrategias de motivación para el mejoramiento en la productividad del personal en el sector hotelero tres estrellas del municipio de Quetzaltenango**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Claudia Karina Pac López

Lic. Mario Javier Rivera Polanco (**Asesor**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisora**)

Guatemala, octubre 2020

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lcda. Mayra Jeanneth Cobar Arreola**

Coordinadora

Guatemala, mayo 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

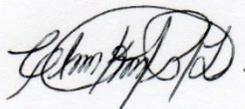
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Estrategias de motivación para el mejoramiento en la productividad del personal en el sector hotelero tres estrellas del municipio de Quetzaltenango”**

Y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente.



Claudia Karina Pac López

Nombre del estudiante

Licenciatura de Administración de Empresas

Carné No.: 201402132



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.: CCEE. LAE. 013-2020  
SEDE QUETZALTENANGO

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 22 DE OCTUBRE DEL 2020  
ORDEN DE IMPRESIÓN

**Tutor:** Lic. Mario Javier Rivera Polanco  
**Revisora:** Licda. Elsy Maricruz Barillas Divas  
**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

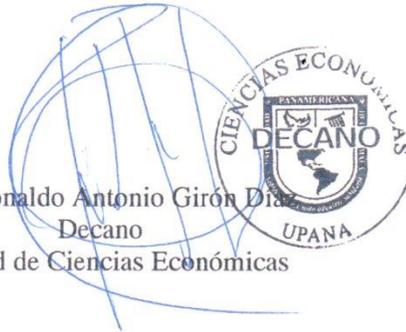
**Artículo científico titulado:** "Estrategias de motivación para el mejoramiento en la productividad del personal en el sector hotelero tres estrellas del municipio de Quetzaltenango"

**Presentada por:** Claudia Karina Pac López

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

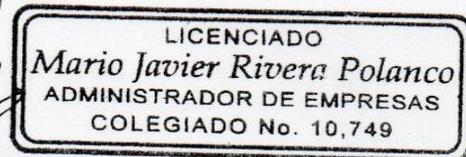
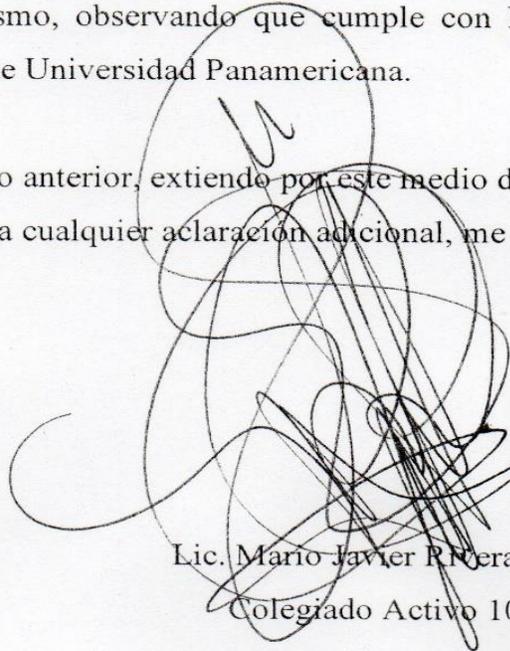
Guatemala, 1 de junio 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: **“Estrategias de motivación para el mejoramiento en la productividad del personal en el sector hotelero tres estrellas del municipio de Quetzaltenango”**, realizado por Claudia Karina Pac López, carné 201402132, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.  
Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Lic. Mario Javier Rivera Polanco  
Colegiado Activo 10,749

Guatemala, 24 de mayo de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico, titulado: **“Estrategias de motivación para el mejoramiento en la productividad del personal en el sector hotelero tres estrellas del municipio de Quetzaltenango”**, realizado por Claudia Karina Pac López, carné No. 201402132, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,

  
Lda. Elsy Maricruz-Barrías Divas  
Colegiado No. 059

*Elsy Maricruz Barrías Divas*  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
COLEGIADO No. 059

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por haberme dado la sabiduría para culminar con éxito mi carrera profesional.

### **A mis padres**

Por su apoyo incondicional en todos los proyectos que emprendo y porque han sido pilar fundamental de mi caminar, hacia un triunfo que hoy alcanzo.

### **A mi hija**

María José, quien ha sido la inspiración, para luchar y conseguir el triunfo que con mucho esfuerzo y empeño, hoy obtengo.

### **A mis hermanos**

Por su cariño y apoyo incondicional.

### **A mis sobrinos**

Por formar parte de mi vida.

### **A cada Catedrático**

Porque con su enseñanza y empeño me supieron guiar para lograr ser una profesional.

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>1. Metodología</b>	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	3
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
<b>2. Resultados</b>	
2.1 Presentación de resultados	5

<b>3. Discusión y conclusiones</b>	
3.1 Extrapolación	32
3.2 Hallazgos y análisis general	26
3.3 Conclusiones	37
<b>Referencias</b>	38
<b>Anexos</b>	

## **Abstract**

El turismo en Guatemala es uno de los generadores que contribuye a la economía del país. Por tal motivo ha originado una fuerte inversión para crear, establecimientos que satisfagan las necesidades y la confianza de los visitantes, es por eso que Quetzaltenango cuenta con 2,640 hoteles clasificados según su categoría.

El presente estudio se realizó en cinco hoteles de la categoría de tres estrellas, ubicados en el departamento de Quetzaltenango, estos están clasificados por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) según los servicios que ofrecen.

Se realiza la presente investigación porque es importante que los trabajadores de los hoteles estén altamente motivados para que puedan ser eficientes y eficaces en el trabajo que realizan dentro de la industria hotelera.

Los resultados obtenidos en la investigación realizada permitieron comprobar la motivación que hay dentro de este tipo de negocios y la productividad de su personal, con lo que se logró establecer las eficiencias que permiten o limitan la identificación de la motivación en los colaboradores de los hoteles.

## **Introducción**

A través del proceso de investigación, se logran establecer los elementos motivacionales que influyen en los empleados de los hoteles tres estrellas del municipio de Quetzaltenango.

El elemento humano es uno de los principales recursos con los que cuenta el sector hotelero por lo que mantener al personal motivado es importante, de esta manera los trabajadores son más productivos y realizan sus actividades con mejor ánimo, lo cual es evidente en el momento de prestar el servicio directo al cliente. Al efectuar más estrategias de reconocimiento dentro de los trabajadores se logra mejorar la productividad del personal.

Según el boletín estadístico del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), el sector de turismo en el país ha tenido un incremento significativo de más de cincuenta mil visitantes extranjeros del 2015 al 2018, lo que representa mayores oportunidades de empleo para la población guatemalteca. El sector hotelero es uno de los más beneficiados con el turismo, ya que la mayoría de visitantes extranjeros suele hospedarse en hoteles, lo mismo pasa con los turistas nacionales.

En este artículo científico se presentan los instrumentos de entrevista y encuesta que fueron utilizados para realizar la observación de la motivación en los empleados de los hoteles de tres estrellas del municipio de Quetzaltenango. Se establece el planteamiento del problema y delimitación del problema asimismo con los alcances y limitaciones de la investigación y se detalla el procedimiento realizado durante la investigación.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

Organizacion mundial de turismo , 8 de agosto de 2018. El turismo es una fuente importante para el desarrollo de un país, porque genera beneficios económicos y activos a las empresas, que se dedican a prestar servicios, como los hoteles, restaurantes, y agencias de viajes.

En Guatemala, se cuenta con grandes hoteles, desde la capital hasta los lugares lejanos en el interior del país, según su categoría desde una hasta cinco estrellas están clasificados por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) según los servicios que ofrecen, (Vallen y Vallen, 2009) nos refiere que un hotel de tres estrellas, tiene condiciones confortables y cómodas al visitante, tales como amplios espacios en cada habitación, mobiliario completo con sillas mesas armarios, televisor, teléfono privado y baños, algunos incluso poseen un pequeño servibar que ya viene con bebidas que se pagan al final de su hospedaje en caso que las consuman.

La organización mundial de turismo refiere que es importante que los trabajadores estén altamente motivados para que puedan ser eficientes y eficaces en el trabajo que realizan dentro del hotel y con ello mejorar la competitividad de la empresa, conocer qué nivel de estrategias utilizan estas organizaciones para prestar un buen servicio al cliente. Dentro de las principales se encuentra la motivación al personal que incluye: reconocimientos, premios, prestaciones adicionales a las de ley y condiciones laborales adecuadas.

Por lo anteriormente indicado se decidió realizar el siguiente análisis con el fin de poder contribuir a desarrollar la motivación para mejorar la productividad en los hoteles tres estrellas en el departamento de Quetzaltenango.

## **1.2. Pregunta de investigación**

Por lo que se plantea la siguiente interrogante

¿Están los hoteles tres estrellas aplicando estrategias de motivación para mejorar la productividad del personal?

## **1.3 Objetivo de investigación**

### 1.3.1 Objetivo General

- Identificar cuáles son las estrategias de motivación que aplican los hoteles de tres estrellas para determinar la productividad del personal dentro de los hoteles.

### 1.3.2 Objetivo específico

- Describir que estrategias utilizan los hoteles de tres estrellas para mejorar la productividad del personal.
- Identificar qué tipo de motivación le ofrecen al personal de los hoteles, para que sean eficientes en sus labores.

## **1.4 Definición del tipo de investigación**

### 1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación es de tipo descriptiva, de acuerdo al contenido que se va a evaluar.

Achaerandio (2012) define que la investigación de tipo descriptivo es aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, la investigación descriptiva analiza y describe la conducta humana, personal y social en condiciones naturales, este trabaja sobre realidades con procesos numéricos. (p.23)

## **1.5 Sujeto de investigación**

La presente investigación se realiza en los cinco hoteles de tres estrellas en el municipio de Quetzaltenango, las personas que formaron parte de la investigación fueron el gerente y personal operativo, quienes son encargados de administrar y atender a los clientes de los hoteles en el municipio de Quetzaltenango.

## **1.6 Alcance de la investigación**

### **1.6.1 Temporal**

Realizado el 25 de agosto al 13 de abril del 2019

### **1.6.2 Geográfico**

La investigación se realizó en el sector hotelero ubicados en distintas zonas del departamento de Quetzaltenango, se realizó en cinco hoteles de la categoría de tres estrellas entre ellos: Hotel Las Américas (Avenida Las Américas 5-96 A zona 9, Quetzaltenango), B&B Villa de Don Andrés (13 av. 6-16 zona 1, Quetzaltenango), Hotel Modelo (14 avenida A 2-31 zona 1, Quetzaltenango) Hotel Kasa Kamelot (9A Avenida 6-22, Zona 1), Hotel Ana Inn (Km. 3.5 carretera a Olintepeque, 9N, Quetzaltenango).

## **1.7 Definición de la muestra**

### **1.7.1 Empleo muestra finita**

Para establecer el tipo de muestra finita se debe tener una población, menor de 30,000 personas.

## **1.8 Definir instrumento de investigación.**

Para la investigación de campo, se utilizó encuestas, la principal ventaja de las encuestas es que son fáciles de aplicar y analizar estadísticamente.

Fórmula

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 p * q}$$

N= 60

Z= 1.96 (2)

P= 0.5

q= 0.5

e (2)= 0.05

$\frac{1.96(2)(0.5)(0.5)(60)}{(0.05)(2)(40-1)+(1.96)(2)(0.5)(0.5)}$	$\frac{57.624}{1.1079} = 52$	Encuestas
---	------------------------------	-----------

## 1.9 Recolección de Datos

A continuación, se presenta los pasos que se llevaron a cabo para la realización de esta investigación:

- Se pidió una entrevista con los gerentes de los hoteles de tres estrellas del municipio de Quetzaltenango
- Se utilizó el método de observación para poder tener datos a simple vista
- Y finalmente se utilizó una encuesta en donde participaron los gerentes y los empleados de los hoteles de tres estrellas del municipio de Quetzaltenango.

## **1.10 Procesamiento y análisis de datos**

- Se selecciona la muestra en la cual se utiliza el 100 % de los trabajadores de los cinco hoteles de tres estrellas del municipio de Quetzaltenango.
- Se realizaron encuestas para los trabajadores y gerentes de los hoteles tres estrellas
- Tabulación de datos: se dividió la cantidad de respuestas dentro del total de sujetos multiplicados por 100, así mismo se presenta a través de gráficas estadísticas los diferentes resultados que se obtuvieron de los trabajadores que se encuestaron
- Para el análisis de los datos que se recolectaron en la investigación de la motivación y productividad dentro de la empresa se aplicó la estadística descriptiva
- Interpretación de resultados, se presentan los datos estadísticos midiendo el grado de motivación que tienen los empleados del sector hotelero de tres estrellas en el municipio de Quetzaltenango.

## **Capítulo 2**

### **Resultados**

#### **2.1. Presentación de resultados**

El presente capítulo muestra los resultados que se obtuvieron en el trabajo de campo, los cuales fueron recolectados el mes de noviembre de 2018, se aplicó en la investigación de campo la encuesta y entrevista a los gerentes con preguntas que fueron elaboradas para este artículo y que permitieron obtener la información que se presenta a continuación.

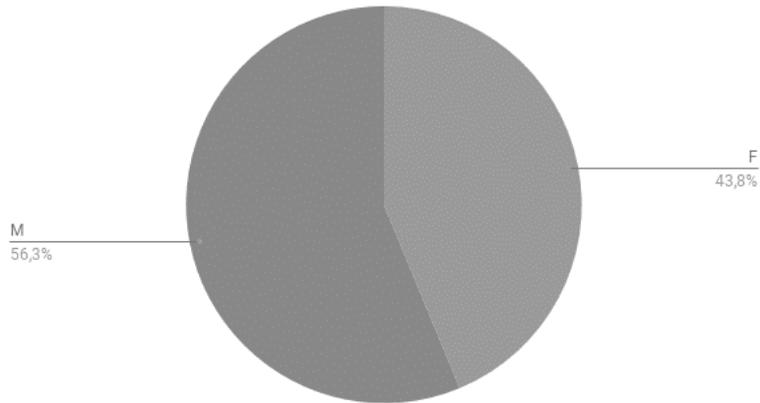
Para la lectura de las gráficas se deben considerar los siguientes aspectos:

- Los resultados se exponen en porcentajes del total de respuestas para cada pregunta.
- Se realizó muestreo con 52 encuestas a personal administrativo y a gerentes de los 5 hoteles que se encuentran en el municipio de Quetzaltenango.

## Gráfica No. 1

### Género

Mujeres	23	43.80%	
Hombres	29	56.20%	
total	52	100.00%	

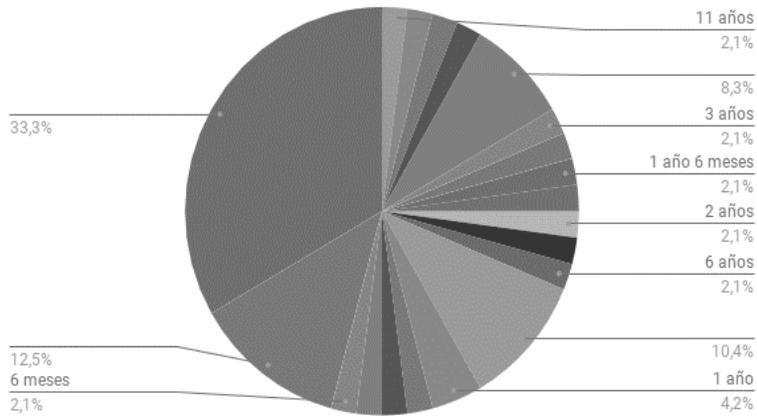


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

## Gráfica No. 2

### Cuánto tiempo lleva laborando dentro de la empresa

	Numero de encuestados	Tiempo de labores en la empresa
	6	2 años
	7	1 año
	6	6 meses
	4	11 años
	4	15 años
	4	4 años
	2	3 años
	2	1 año y 3 meses
	1	4 meses
	4	1 año y 6 meses
	5	6 años
	7	1 mes
Total	52	

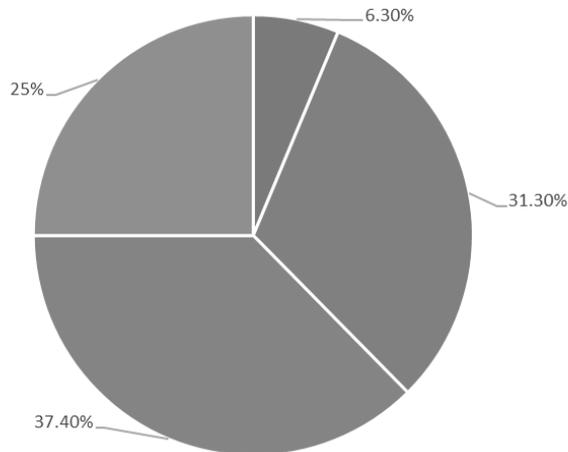


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No. 3

¿Cuánto disfruta usted realizar su trabajo?

	Personas encuestadas		
	4 Muy poco	6.30%	
	16 Poco	31.30%	
	19 Regular	37.40%	
	13 Bastante	25%	
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>	

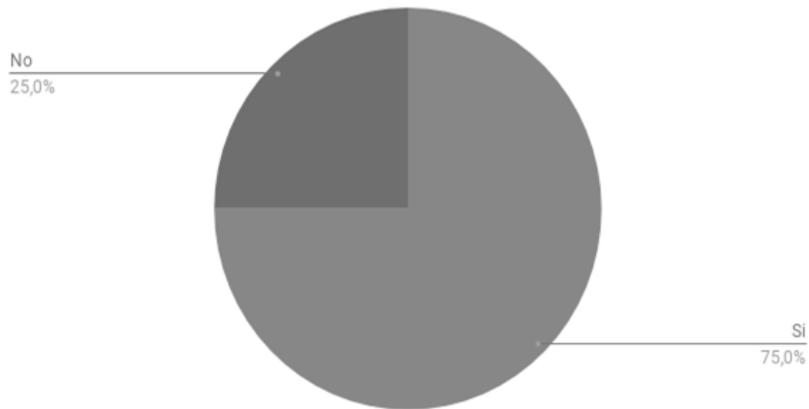


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No. 4

¿Se encuentra usted motivado para alcanzar las metas de productividad del hotel?

Personas Encuestadas			
	39	Si	75%
	13	No	25%
<b>Total</b>	<b>52</b>		<b>100%</b>

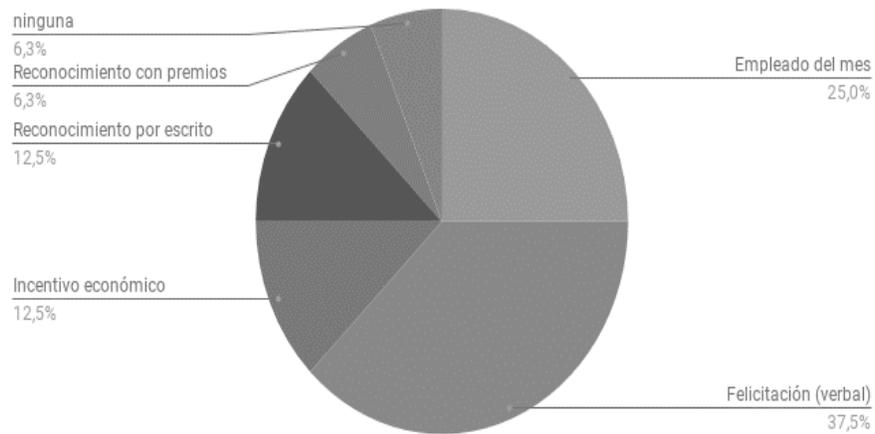


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No.5

¿Qué tipo de reconocimiento otorga la empresa aparte de su salario?

Personas encuestadas			
	13	Empleado del mes	25%
	20	Felicitación (verbal)	37.50%
	7	Reconocimiento por escrito	12.50%
	7	Incentivo económico	12.50%
	3	Reconocimiento con premios	6.30%
	2	ninguna	6.30%
<b>total</b>	<b>52</b>		<b>100%</b>

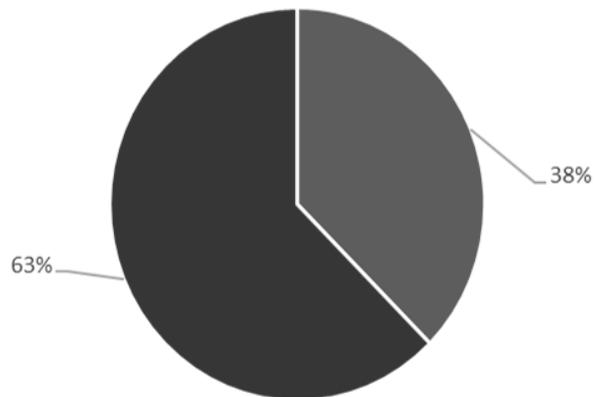


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

Gráfica No. 6

¿Dentro de la empresa se maneja incentivos económicos?

Personas Encuestadas			
19	Si	38%	
33	No	63%	
Total	52		100%

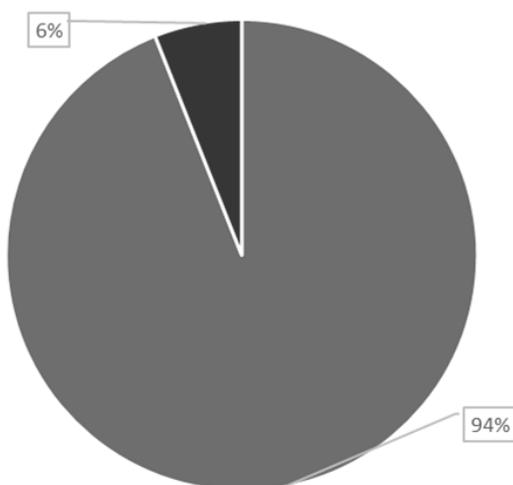


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

Gráfica No. 7

¿Se encuentra usted identificado con la misión, visión y objetivos de la empresa?

Personas Encuestadas			
	48	Si	94%
	4	No	6%
Total	52		100%

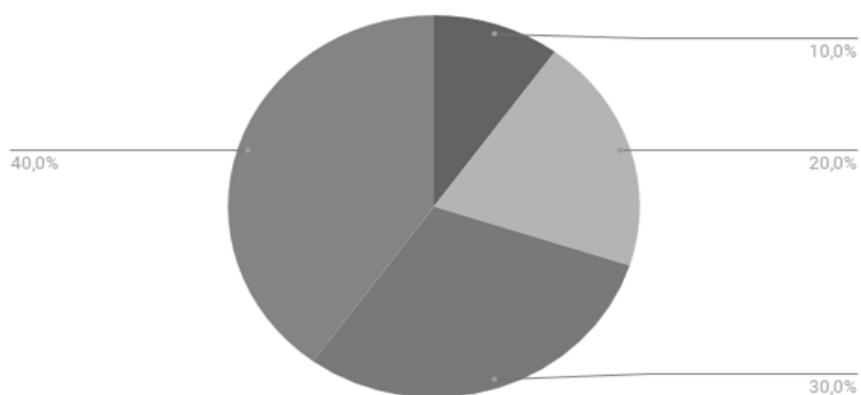


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No. 8

¿Qué estabilidad laboral considera que otorga la empresa?

Personas Encuestadas				
	21	Bastante	40%	
	16	Regular	30%	
	10	Poco	20%	
	5	Nada	10%	
<b>Total</b>	<b>52</b>		<b>100%</b>	

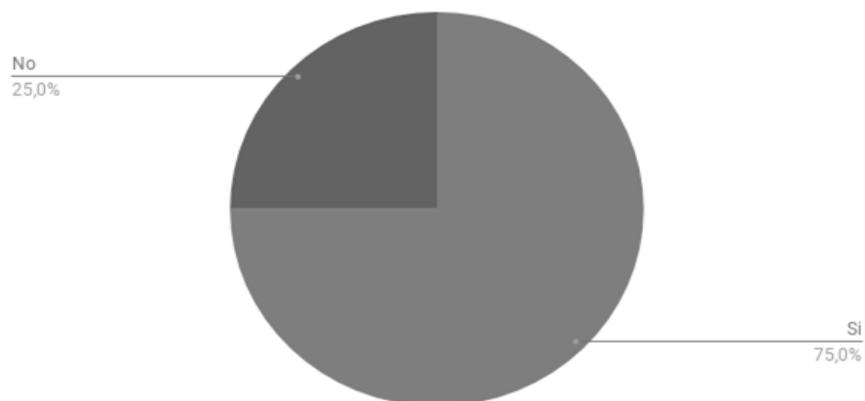


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

Gráfica No. 9

¿Las condiciones ambientales son apropiadas para el desempeño de sus actividades?

Personas Encuestadas				
	39 Si		75%	
	13 No		25%	
Total	52		100%	

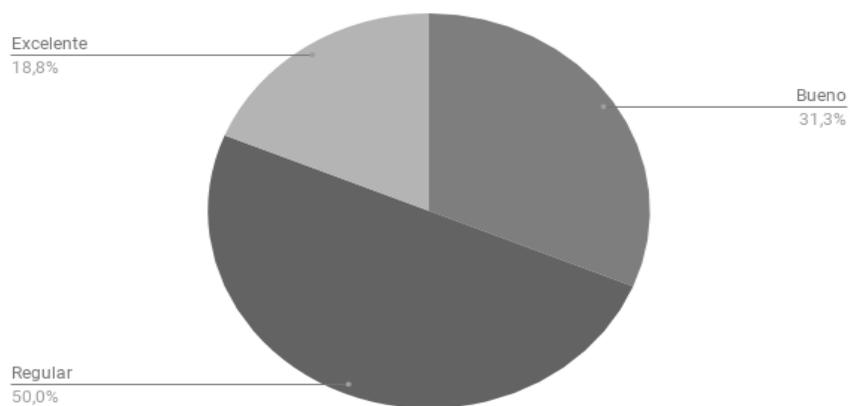


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

## Gráfica No. 10

¿Cómo es la relación laboral con sus compañeros?

Personas Ecnuestadas			
	10	Excelente	18.80%
	16	Bueno	31.20%
	26	Regular	50%
<b>Total</b>	<b>52</b>		<b>100.00%</b>

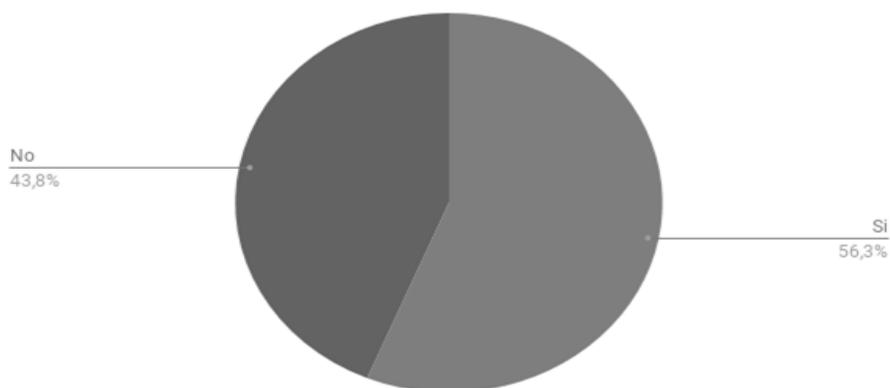


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No. 11

¿Dentro de la empresa existen metas para motivar al personal?

Personas Encuestadas				
	29	Si	56.30%	
	23	No	43.70%	
Total	52		100.00%	

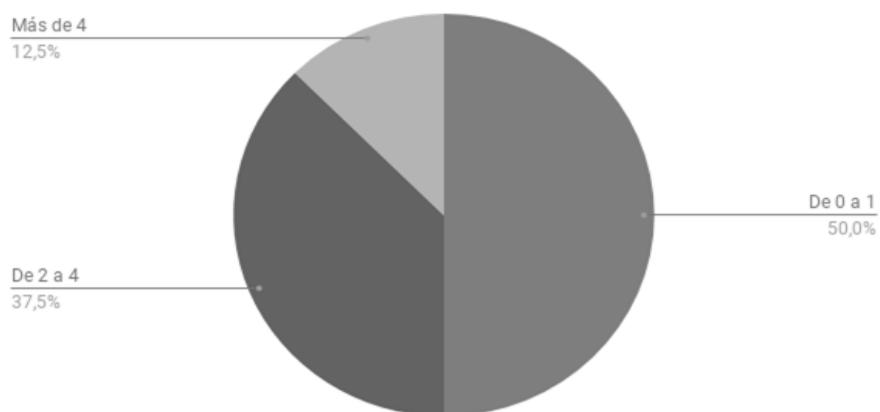


Fuente: Elaboración propia, noviembre 2018

## Gráfica No. 12

¿Cuántas capacitaciones ha recibido en los dos últimos años?

Personas Encuestadas			
	7 Mas de 4	12.50%	
	19 de 2 a 4	37.50%	
	26 0 a 1	50%	
Total	52	100.00%	

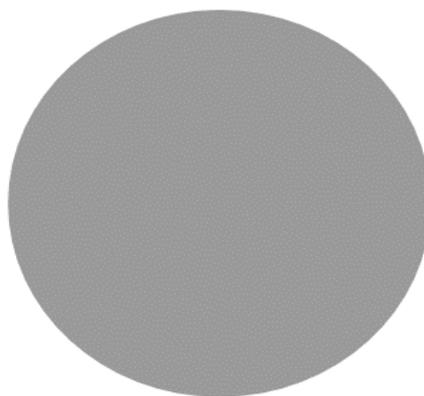


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No. 13

¿Cumple con sus horarios laborales?

Personas Encuestadas				
	52	Si	100%	
		No	0%	
Total	52	0	100%	

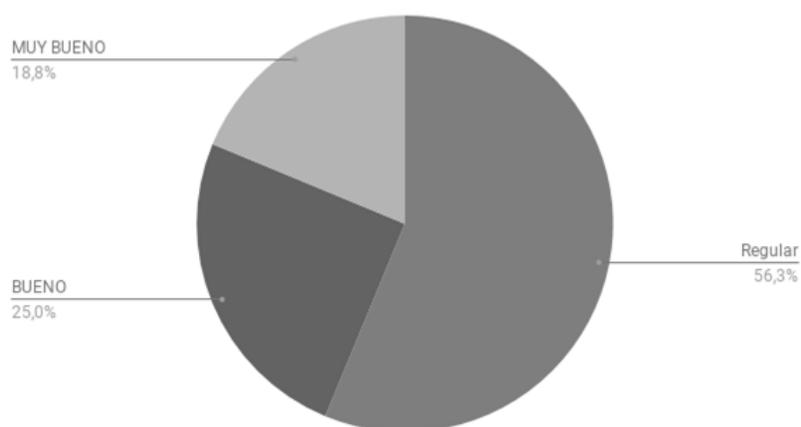


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

## Gráfica No. 14

¿Considera que el horario en el que usted labora es?

Personas Encuestadas			
	10	Muy bueno	19.00%
	13	Bueno	25%
	29	Regular	56%
<b>Total</b>	<b>52</b>		<b>100.00%</b>

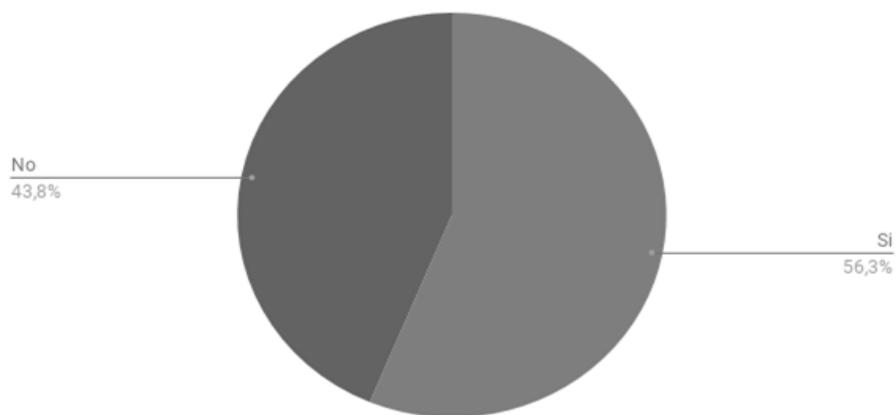


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No. 15

¿La relación con sus demás compañeros le motiva a mejorar su desempeño en el trabajo?

Personas Encuestadas			
	29	Si	56.30%
	23	No	43.70%
Total	52		100.00%

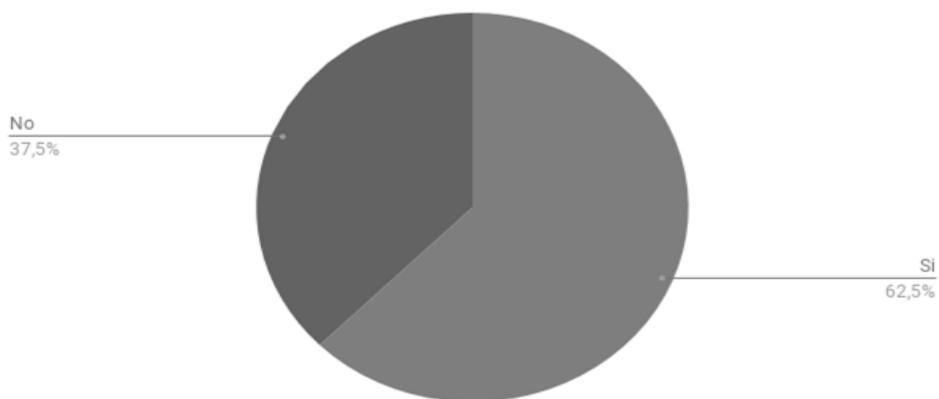


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No. 16

¿El gerente de la empresa le incita y dirige para hacer bien su trabajo?

Personas Encuestadas				
	29	Si	56.30%	
	23	No	43.70%	
Total	52		100.00%	



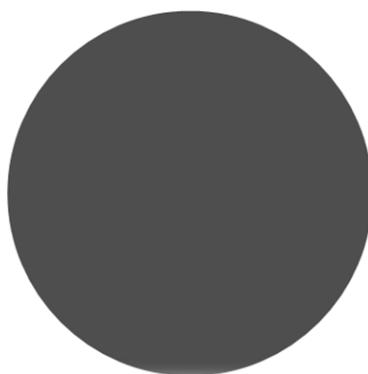
Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No. 17

¿Conoce las estrategias para mejorar la empresa?

Personas Encuestadas				
		Si	0	
	52	No	100%	
Total	52	0	100%	

**No**



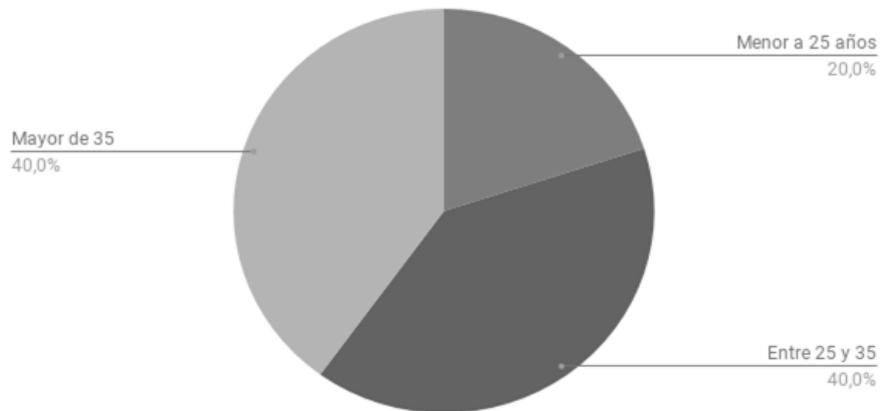
Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

## Gerentes

Gráfica No. 1

¿Cuál es el promedio de edad de las personas que la empresa contrata?

2	Mayor a 35	40%	
1	Menor 25	20%	
2	Entre 25 y 35	40%	
5		100%	

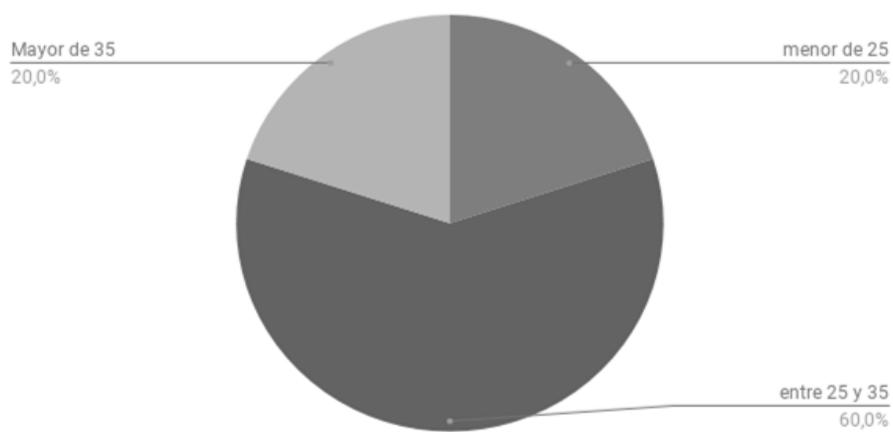


Fuente: Elaboración propia, noviembre 2018

## Gráfica No. 2

¿Según su observación que edad es más eficiente el personal?

1	Mayor a 35	20%	
1	Menor 25	20%	
3	Entre 25 y 35	60%	
5		100%	

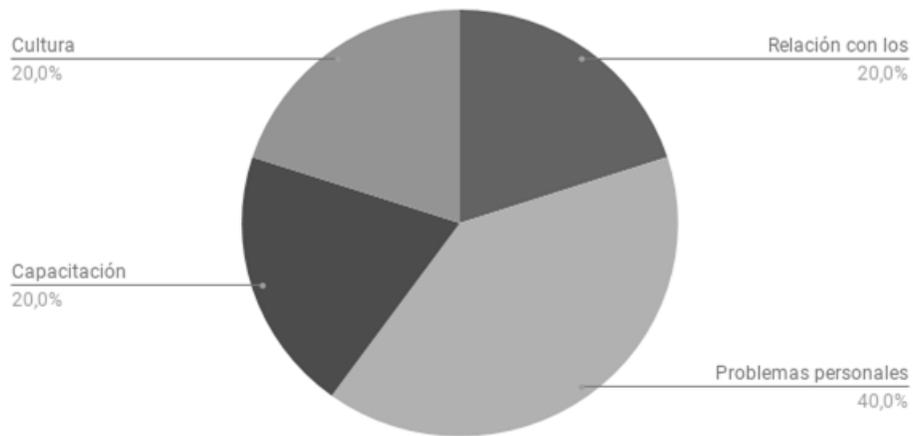


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

Gráfica No. 3

¿Cuál cree que es el factor que más problemas presenta con respecto a productividad dentro del hotel?

	1	Cultura	20%	
	1	Relacion con compañeros	20%	
	1	Capacitacion	20%	
	2	Problemas personales	40%	
Total	5		100%	

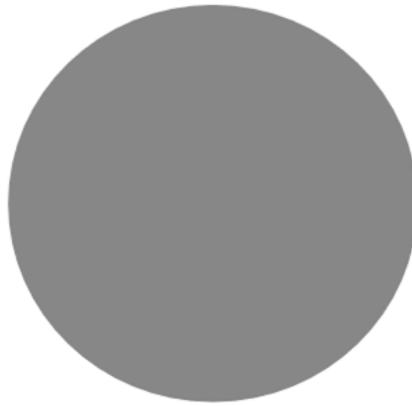


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No. 4

¿Existe eficiencia del personal en cuanto a la productividad?

Gerentes Encuestados				
	5	Si	100%	
	0	No	0	
Total	5	0	100%	

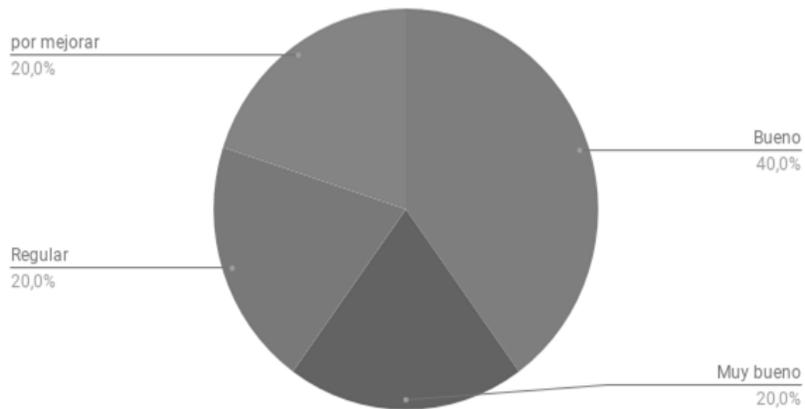


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

Gráfica No. 5

¿Cómo está la eficiencia de los empleados en cuanto el cumplimiento de trabajo dentro del hotel?

	1	Por mejorar		20%	
	2	Bueno		40%	
	1	Muy bueno		20%	
	1	Regular		20%	
total	5			100%	

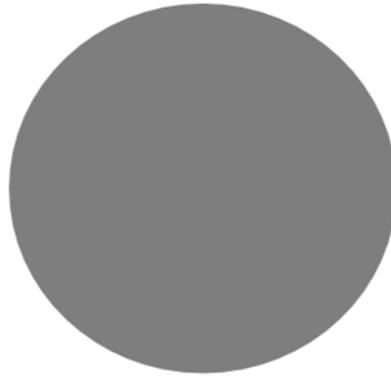


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No. 6

¿Existen lineamientos para la selección de personal?

Gerentes Encuestados				
	5	Si	100%	
	0	No	0	
Total	5	0	100%	

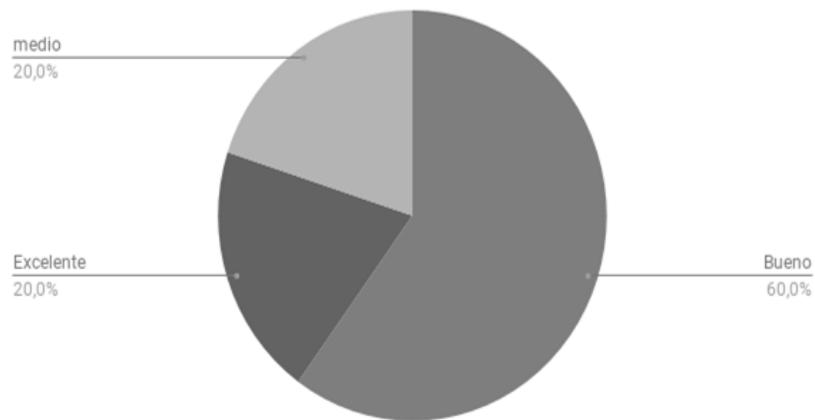


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

Gráfica No. 7

¿Cómo considera el grado de desempeño de liderazgo dentro de la organización?

	1 Medio	20%	
	1 Excelente	20%	
	3 Bueno	60%	
Total	5	100%	

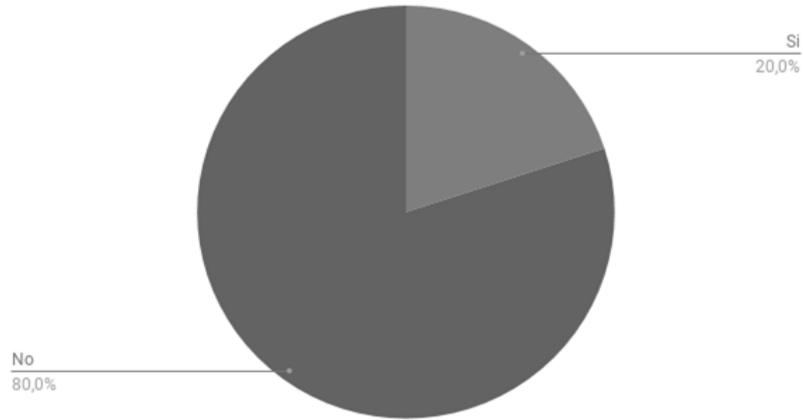


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

Gráfica No. 8

¿Desempeña usted actividades acordes a sus intereses?

		si	No
	5	20%	80%
Total	5		

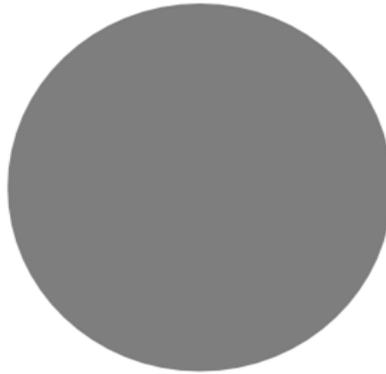


Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No. 9

¿Los trabajadores cumplen con los horarios establecidos por el hotel?

Gerentes Encuestados				
	5	Si	100%	
	0	No	0	
Total	5	0	100%	

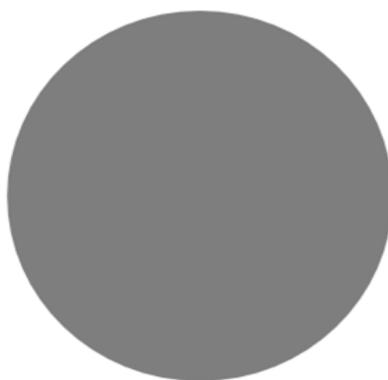


Fuente: Elaboración propia, noviembre 2018

### Gráfica No. 10

¿Cree que si los colaboradores están felices y motivados realizan mejor su trabajo?

Gerentes Encuestados				
	5	Si	100%	
	0	No	0	
Total	5	0	100%	



Fuente: elaboración propia, noviembre 2018

## **Capítulo 3**

### **Discusión y Conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación**

De acuerdo a los resultados y análisis de las encuestas sobre la motivación y Producción del personal de los hoteles tres estrellas del municipio de Quetzaltenango se realiza la siguiente discusión.

Chiavenato (2009) Define la motivación es un punto en donde el ser humano se siente motivado para poder realizar sus actividades dentro de la empresa. (p.236)

Con respecto a las preguntas de motivación esta teoría coincide con el personal a nivel gerencial, que respondieron a la encuesta en el que indican que la motivación, ayuda a los empleados a que desarrollen su trabajo y ver la productividad del personal dentro del hotel.

Palma (2000), indica que la motivación juega un papel importante en el desempeño laboral, no importando la empresa, ni la actividad que realice. Se señala que la motivación puede ser tomada como el estímulo que necesitan los trabajadores. (p.7)

A continuación, en base a las encuestas que se desarrollaron con las variables de la motivación y productividad dentro de la empresa

Pregunta 1. 2 y 3. El 75% de los encuestados confirmaron que disfrutan de realizar su trabajo, el 50% de los encuestados confirmaron que se sienten realizados en su trabajo, esto quiere decir que la realización es el esfuerzo que efectúe cada persona dentro de la empresa, para alcanzar su productividad dentro de la organización.

El personal de los hoteles de tres estrellas necesita nuevas estrategias de motivación hacia el trabajador y con ello buscar mejorar la productividad dentro de la empresa, necesita reconocimiento y así seguir elevando la motivación del trabajador, con ello se buscará su rendimiento dentro del hotel.

Kousez Posner (2005) refiere que el mandar un escrito personal, este ayuda en la motivación de los empleados. (p. 255)

En la pregunta 4 y 5 indicaron que el reconocimiento que más reciben es felicitación verbal con un 37.5% de los encuestados, el cual indicaban que este reconocimiento lo dan en las reuniones que el gerente sostiene con el personal.

Benavides, R. (2004) indica que el dinero es una fuerza en la motivación, siempre que esté relacionado, con los logros y productividad. (p.349)

Con un 62.5% los encuestados indicaron que no reciben un incentivo económico esto se toma como base, que los empleados esperan un trabajo difícil y obtener logros que conduzcan un aumento en el salario, las empresas que cumplen con las políticas que se benefician con un ambiente de productividad, el valor económico este es un medio de satisfacción en las necesidades básicas del trabajador.

Mora, C. (2006) indica que, para mantener el compromiso y esfuerzo del trabajador, las empresas tienen que valorar al personal teniéndolo motivado para su desempeño eficiente y eficaz para que se cumpla con los objetivos y metas establecidas. (p.35)

En la pregunta 6 los encuestados refirieron un 93.80% se encuentran identificados con la misión, visión y objetivos de la empresa en la cual laboran,

Sánchez et.al. (2007) los trabajadores de los hoteles se caracterizan por su inestabilidad laboral. (p.226).

En la pregunta 7 dentro de la empresa hay estabilidad laboral, el 40% de los encuestados mencionan que la empresa proporciona muy poca estabilidad laboral, el promedio de años laborados es de 15 años según indicaron los encuestados, el 30% indica que ha trabajado de 1 a 2 años el 10% indica que tiene 6 meses laborando y el 20% indica que tiene más de 5 años de laborar para la empresa.

En la pregunta 8. Las condiciones ambientales son apropiadas para el desempeño de sus actividades el 75% de los encuestados dijeron que sí cuentan con el ambiente apropiado para realizar sus actividades laborales.

Correa, F. (2009). Considera que las condiciones son los factores de higiene, características del ambiente de trabajo ajenas a un puesto específico, mantienen un nivel razonable de motivación laboral, dentro del hotel. (p.22)

En la pregunta 9, 10, 14 y 15 como es la relación laboral con sus compañeros jefe inmediato y si los compañeros lo motivan a hacer mejor su trabajo, uno de los factores importantes de la motivación es cuando el personal administrativo y colaboradores tienen una buena relación con los demás, esto es importante ya que se estimula a mejorar la productividad dentro de los hoteles de tres estrellas del municipio de Quetzaltenango.

Nelson (2005) el autor indica que todo gerente o líder debe tener una buena relación con sus empleados. (p.9).

El 50% de los encuestados mencionan tener una relación adecuada con los compañeros de labores. En cualquier empresa es necesario que se cuente con motivación y que tengan buenas relaciones entre compañeros, aquí también se evalúa si los hoteles utilizan metas establecidas para que cumpla el personal.

Othón (2014). indican que los incentivos, son necesarios ya que enfoca el esfuerzo del trabajador para su desempeño, las organizaciones necesitan un nivel de pago que les permita atraer, motivar y conservar al personal calificado que requieren para obtener los resultados negocio. (p.12)

el 56.3% de los encuestados que laboran en el hotel establece metas mientras el 43.8% dijo que no se utilizaban.

Roberto Pinto Villatoro (2004), la capacitación es parte de la educación y formación de las personas, involucra un aprendizaje, y motivación hacia el empleado, con esto se confirma lo que indicaron los gerentes de los hoteles. (p.215).

En la pregunta 11 los encuestados refirieron que el 50% han recibido capacitación de 0 a 1 vez el 37.5% a recibido de 2 a 4 veces y el 12.5% más de 4 veces el personal de los hoteles ha recibido capacitaciones ya que es importante para los hoteles tener buenos elemento trabajando, para desarrollar mejor la productividad y la calidad de relación con el cliente que visita la empresa.

En la pregunta 12 y 13 Se cumple con los horarios laborales el 100% de los encuestados dijeron que sí se cumple con los horarios que los hoteles establecen, ya que es importante cumplir para el mejoramiento de todas las actividades que hay dentro del hotel.

El 56.3% dijeron que es regular el horario ya que trabajan de noche, y que es muy cansado, pero que, si cumplen el 18.8% que es muy bueno ya que ellos solo laboran durante el día y el 25% de los trabajadores dijeron que es bueno ya que ellos laboran en la mañana y parte de la tarde.

Koontz y Weihrich (2003) mencionan que las estrategias son los principales cursos de acción que se ejecutan, es una de las herramientas más importantes que una empresa debe tener ya que le permite cumplir con metas para conseguir uno o más objetivos. (p.130).

Los encuestados refieren que el 50% desconocen la planeación estratégica de la empresa, con los resultados que se obtuvieron en esta investigación se puede concluir que la motivación es de suma importancia para obtener resultados con el personal que labora dentro de los hoteles, satisfacción que influyen en la motivación de los empleados. Es necesario mejorar las estrategias para poder motivar y mejor la productividad en el sector hotelero de tres estrellas del municipio de Quetzaltenango.

### **3.2 Hallazgos y análisis general**

En esta fase de la investigación se determina como analizar los datos y que herramientas de análisis estadístico son adecuadas para este propósito que se busca analizar. Para ello se efectuó una serie de pasos que a continuación se describen:

Primer paso consiste en el proceso de clasificación, registro y codificación de datos obtenidos de los resultados que se obtengan del instrumento que es la encuesta, los cuales fueron codificados en el Excel y tabulados.

Luego de realizar la codificación de datos, los resultados se analizaron con la estadística descriptiva. Debido a que la muestra es de 52 encuestados, ello arrojó el estadístico a utilizar en la prueba, lo cual permitió elegir el tipo de estadístico de acuerdo a los datos obtenidos por los encuestados.

### **3.3 Conclusiones**

- Se pudo verificar que los hoteles de tres estrellas del departamento de Quetzaltenango emplean muy pocas estrategias de motivación, por la cual necesita establecer nuevos métodos estratégicos, para motivar al trabajador y con ello buscar mejorar la calidad de productividad.
- Es de suma importancia analizar el nivel de estrategias que deben utilizar los hoteles de tres estrellas, para prestar un mejor servicio al cliente; dentro de las principales se encuentra la motivación al personal, reconocimientos, premios, prestaciones adicionales y condiciones laborales adecuadas.
- Se pudo analizar que uno de los métodos que más utilizan los hoteles para motivar a su personal es el reconocimiento verbal, y éste se da durante las reuniones que el gerente tiene con el personal.

## Referencia

### Bibliográficas

- Asociación de Pequeños Hoteles de Guatemala (2016). *Trifoliar informativo Asociación de Pequeños Hoteles de Guatemala Gestión 2016-2017*. Guatemala. Después
- Chiavenato, I (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª edi.). México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Colina, J. M. D. L. (2009). *¿cómo motivar a los empleados?* Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Correa, F. (2009). *Administración*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Espada, G. M. (2002). *Nuestro motor emocional: la motivación*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- González, L. L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial (14a. ed.)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- López, P. J. (2009). *Relación del clima motivacional percibido con la orientación de meta, la motivación intrínseca y las opiniones y conductas de fair play*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Marketing, P. (1996). *Gestión y motivación del personal*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Othón, J. H. J. (2014). Administración de la compensación, sueldos, salarios incentivos y prestaciones. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Palma, A. (2000) *La motivation al logro como factor influyente en el desempeño labral*. Testis inedita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Pinto Villatoro Roberto. *Planeación estratégica de capacitación empresarial*. 1ª. Edición. México, D.F., Grupo Capinte,2008.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2006). *Comportamiento organizacional (13a. ed.)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Werther, W. B., Davis, K., & Guzmán, B. M. P. (2014). *Administración de recursos humanos: gestión del capital humano* (7a. ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

## **Anexos**



5. ¿Dentro de la empresa se maneja incentivos económicos?
  - Si
  - No
6. ¿Se encuentra usted identificado con la misión, visión y objetivos de la empresa?
  - Si
  - No
7. ¿Qué estabilidad laboral considera que otorga la empresa?
  - Bastante
  - Regular
  - Poco
  - Nada
8. ¿Las condiciones ambientales son apropiadas para el desempeño de sus actividades?
  - Si
  - No
9. ¿Cómo es la relación laboral con sus compañeros?
  - Excelente
  - Bueno
  - Regular
10. ¿Dentro de la empresa existen metas para motivar al personal?
  - Si
  - No
11. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido en los dos últimos años?
  - Mas de 4
  - De 2 a 4
  - De 0 a 1
12. ¿Cumple con sus horarios laborales?
  - Si
  - No
13. ¿Considera que el horario en el que usted labora es?
  - Muy bueno
  - Bueno
  - Regular
14. ¿La relación con sus demás compañeros le motiva a mejorar su desempeño en el trabajo?
  - Si
  - No
15. ¿El gerente de la empresa le incita y dirige para hacer bien su trabajo?
  - Si
  - No
16. ¿Conoce las estrategias para mejorar la empresa?  
Si                      No



A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo con su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca conocer las Estrategias de motivación para el mejoramiento en la productividad del personal en el sector hotelero tres estrellas del municipio de Quetzaltenango.

Marque las opciones, con una X para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero al contestar.

### Gerente

1. ¿Cuál es el promedio de edad de las personas que la empresa contrata?
  - Mayor a 35
  - Menor de 25
  - Entre 25 y 35
2. ¿Según su observación que edad es más eficiente el personal?
  - Mayor a 35
  - Menor de 25
  - Entre 25 y 35
3. ¿Cuál cree que es el factor que más problemas presenta con respecto a productividad dentro del hotel?
  - Cultura
  - Relación con compañeros
  - Capacitación
  - Problemas personales
4. ¿Existe eficiencia del personal en cuanto a la productividad?
  - Si
  - No
5. ¿Cómo está la eficiencia de los empleados en cuanto el cumplimiento de trabajo dentro del hotel?
  - Por mejorar
  - Bueno
  - Muy bueno
  - Regular
6. ¿Existen lineamientos para la selección de personal?
  - Si
  - No
  -

7. ¿Cómo considera el grado de desempeño de liderazgo dentro de la organización?
  - Medio
  - Excelente
  - Medio
8. ¿Desempeña usted actividades acordes a sus intereses?
  - Si
  - No
9. ¿Los trabajadores cumplen con los horarios establecidos por el hotel?
  - Si
  - No
10. ¿Cree que si los colaboradores están felices y motivados realizan mejor su trabajo?
  - Si
  - No



