



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

## FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

### ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



## TESIS

---

# CALIDAD DE SERVICIOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL HOTEL ROYAL INKA PISAC – I SEMESTRE CUSCO 2016

---

Presentado por:

**Bach. GABRIELA ELIANA ROLLANO MÁLAGA**

Tesis para optar al Título Profesional de:

**LICENCIADA EN TURISMO**

Asesora:

**Mg. HERMINIA CALLO SÁNCHEZ**

CUSCO – PERÚ

2017



## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Andina del Cusco por permitirme ser parte de su cuerpo estudiantil.

A los docentes de la Escuela Profesional de Turismo por su valioso apoyo.

A la Magister Herminia Callo Sánchez por su asesoramiento.

A la Srta. Viviana Elisa Aragón Guillén, Gerente de Inversiones Royal Inka, por haberme concedido el permiso para realizar mi investigación en esta prestigiosa empresa.

*Gabriela Eliana Rollano Málaga*



## DEDICATORIA

*La presente tesis la quiero dedicar a Dios por siempre guiar mi camino y darme las fuerzas necesarias para poder continuar con esmero y disciplina.*

*A mis abuelos, José Luis Málaga Paiva y Elizabeth Loayza Vásquez, por todo el apoyo incondicional brindado hacia mi persona para el logro de mis metas y objetivos.*

*A mis tíos, Luis Marcos Málaga Loayza y Rosa María Segovia Medina, por la confianza depositada en mí.*

*Gabriela Eliana Rollano Málaga*



## MIEMBROS DEL JURADO EXAMINADOR

Primer dictaminante:	Mg. Hernán Zamalloa Huambo
Segundo dictaminante:	Lic. Leónidas Enríquez Oblitas Acurio
Primer replicante:	Mg. Frine Valderrama Vizcarra
Segundo replicante:	Mg. Marco Fernando Carpio Sánchez



## ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
ÍNDICE .....	v
RELACIÓN DE TABLAS .....	vii
RELACIÓN DE GRÁFICOS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix

### CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas específicos .....	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1. Objetivo general .....	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	6

### CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1.1. Antecedentes a nivel nacional.....	7
2.2. BASES TEÓRICAS.....	8
2.2.1. Teoría de la calidad .....	8
2.2.2. Teoría del desempeño laboral .....	9
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	9
2.3.1. Atención personalizada .....	9
2.3.2. Necesidades .....	10
2.3.3. Satisfacción .....	10
2.3.4. Accesibilidad.....	10
2.3.5. Seguridad.....	11
2.3.6. Limpieza.....	11
2.3.7. Mantenimiento .....	12
2.3.8. Presentación del personal .....	12
2.3.9. Equipamiento .....	13
2.3.10. Salubridad y seguridad laboral.....	13



- 2.3.11. Satisfacción laboral ..... 14
- 2.3.12. Compromiso ..... 14
- 2.3.13. Confianza y buena comunicación con gerencia ..... 15
- 2.3.14. Relaciones interpersonales ..... 15
- 2.3.15. Trabajo en equipo ..... 15
- 2.3.16. Estabilidad laboral ..... 16
- 2.3.17. Remuneración ..... 16
- 2.3.18. Beneficios sociales ..... 17
- 2.3.19. Reconocimiento ..... 17
- 2.3.20. Competitividad ..... 18
- 2.3.21. Capacitación ..... 18
- 2.3.22. Experiencia ..... 19
- 2.4. HIPÓTESIS ..... 19
  - 2.4.1. Hipótesis general ..... 19
  - 2.4.2. Hipótesis específicas ..... 19
- 2.5. SISTEMA DE VARIABLES ..... 20
  - 2.5.1. Variable dependiente ..... 20
  - 2.5.2. Variable independiente ..... 20
- 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ..... 21

**CAPÍTULO III  
METODOLOGÍA**

- 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN ..... 22
- 3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN ..... 22
- 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN ..... 23
- 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA ..... 23
  - 3.4.1. Población ..... 23
  - 3.4.2. Muestra ..... 23
- 3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ..... 24
  - 3.5.1. Técnicas ..... 24
  - 3.5.2. Instrumentos ..... 24
- 3.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS ..... 25

**CAPÍTULO IV  
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

- 4.1. RESULTADOS ..... 26

**CAPÍTULO V  
DISCUSIÓN Y PROPUESTAS**

- 5.1. DISCUSIÓN ..... 37



5.2. PROPUESTAS..... 38  
5.2.1. Nombre de la propuesta..... 38  
5.2.2. Localización ..... 39  
5.2.3. Objetivos ..... 39  
5.2.4. Beneficiarios..... 41  
  
CONCLUSIONES..... 42  
RECOMENDACIONES ..... 43  
BIBLIOGRAFÍA ..... 44

**RELACIÓN DE TABLAS**

Tabla N° 1: Trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac según sexo ..... 26  
Tabla N° 2: Trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac según nivel de educación ..... 27  
Tabla N° 3: Enfoque hacia el cliente en el Hotel Royal Inka Pisac ..... 28  
Tabla N° 4: Infraestructura del Hotel Royal Inka Pisac ..... 29  
Tabla N° 5: Elementos tangibles del Hotel Royal Inka Pisac ..... 29  
Tabla N° 6: Comparación de las dimensiones de la Calidad de Servicios en el Hotel  
Royal Inka Pisac ..... 30  
Tabla N° 7: Calidad de Servicios en el Hotel Royal Inka Pisac..... 31  
Tabla N° 8: Clima Laboral en el Hotel Royal Inka Pisac..... 31  
Tabla N° 9: Motivación en el Hotel Royal Inka Pisac ..... 32  
Tabla N° 10: Capacitación en el Hotel Royal Inka Pisac ..... 33  
Tabla N° 11: Comparación de las dimensiones del Desempeño Laboral en el Hotel  
Royal Inka Pisac ..... 33  
Tabla N° 12: Desempeño Laboral en el Hotel Royal Inka Pisac ..... 34  
Tabla N° 13: Correlación de la calidad de servicios y el desempeño laboral de los  
trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año  
2016 ..... 35

**RELACIÓN DE GRÁFICOS**

Gráfico N° 1: Trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac según sexo..... 27  
Gráfico N° 2: Trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac según nivel de educación ..... 28  
Gráfico N° 3: Comparación de las dimensiones de la Calidad de Servicios en el Hotel  
Royal Inka Pisac ..... 30  
Gráfico N° 4: Calidad de servicios en el Hotel Royal Inka Pisac ..... 31  
Gráfico N° 5: Comparación de las dimensiones del Desempeño Laboral en el Hotel  
Royal Inka Pisac ..... 34  
Gráfico N° 6: Desempeño Laboral en el Hotel Royal Inka Pisac ..... 35  
Gráfico N° 7: Correlación de la calidad de servicios y el desempeño laboral de los  
trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año  
2016 ..... 36



## RESUMEN

El Hotel Royal Inka Pisac es un hotel de tres estrellas, ubicado en el Valle Sagrado de los Inkas, lugar muy concurrido por visitantes de todas partes. La afluencia de turistas durante el primer semestre del año 2016 fue de 2886, entre nacionales y extranjeros, según el Sistema Hotelero Infhotel.

La presente tesis, tuvo como propósito evaluar cuál fue la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016.

El objetivo de la investigación fue correlacionar la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac; llegando así a la hipótesis de que ambas variables están relacionadas directamente. Para el marco teórico, se tomó como referencia a autores como Edwards Deming y a Juan Elorduy.

En cuanto a la metodología, la presente tesis fue con enfoque cuantitativo, ya que es secuencial y probatorio; correlacional, porque tiene como finalidad conocer la relación entre las dos variables ya mencionadas y no experimental – transversal, ya que los datos se recolectaron en un solo momento.

Se llegó a la conclusión de que la calidad de servicios estuvo directamente relacionada al desempeño laboral y para obtener los resultados se encuestó a 33 trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac; teniendo así, la correlación existente entre ambas variables, ya que la calidad de servicios estuvo relacionada al 51.5% significativamente al desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año en mención.

**Palabras claves:** calidad de servicios, desempeño laboral, encuesta, correlación.





## ABSTRACT

The Royal Inka Pisac Hotel is a three-star hotel, located in the Sacred Valley of the Inkas, a place very popular between visitors from all over around. The influx of tourists during the first half of 2016 was 2886, between nationals and foreigners, according to the Inhotel System.

The purpose of the present thesis was to evaluate the quality of services and job performance of Royal Inka Pisac Hotel's workers during the first half of 2016.

The objective of the research was to correlate the quality of services and job performance of Royal Inka Pisac Hotel's workers; thus arriving at the hypothesis that both variables are directly related. For the theoretical framework, authors such as Edwards Deming and Juan Elorduy were taken as reference.

Regarding the methodology, the present thesis was with a quantitative approach, since it is sequential and probatory; correlational, since its purpose is to know the relationship between the two variables already mentioned and not experimental - transversal, since the data was collected in a single moment.

It was concluded that the quality of services was directly related to job performance and to obtain the results, 33 Royal Inka Pisac Hotel's workers were surveyed; thus, the correlation between both variables, since the quality of services was 51.5% related to the job performance of Royal Inka Pisac Hotel's workers, during the first semester of 2016.

**Keywords:** quality of services, job performance, survey, correlation.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Pedro Blas Jiménez: “La calidad es una nueva forma de administrar en las empresas. Administrar por calidad; es decir, la calidad es la principal responsabilidad de los directivos y de todos los empleados de la organización, desde el nivel más alto hasta el nivel más bajo” (Blas Jimenez, 2014, pág. 166).

Esto requiere que todos los colaboradores de la organización deben estar implicados, quienes deberán alinearse hacia el objetivo del logro de la calidad. Esto es especialmente relevante para la presente investigación ya que se indagó si todos los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac sienten la responsabilidad de brindar calidad y se evaluó cuál fue la calidad de servicios brindados durante la primera mitad del año 2016.

Según James Stoner: “El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (Stoner, 1996, pág. 510).

Aplicando la cita de James Stoner, el Hotel Royal Inka Pisac como organización debe tener trabajadores que pretendan alcanzar metas y respeten las reglas establecidas por el hotel; así como también trabajen eficazmente, por ello se evaluó cuál fue el desempeño laboral de los trabajadores durante el primer semestre del año 2016.



## 1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según María José Olmo: “Actualmente no cabe la menor duda de que el turismo es una de las actividades con un crecimiento económico de los más importantes a nivel mundial, y que será uno de los sectores con mayor demanda de nuevos profesionales” (Olmo, 2014, pág. 11).

Efectivamente, el turismo es una actividad que está en constante crecimiento económico y es el más importante a nivel mundial, nacional y regional.

Según Dennis L. Foster: “La hospitalidad y el turismo crecieron hasta convertirse en las dos industrias más grandes de todo el mundo” (Foster, 1994, pág. 2).

Es así que la actividad turística se ha convertido en la industria más importante del mundo al igual que la hotelería.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo sostiene que:

*El turismo es considerado un fenómeno propio de la sociedad actual. Por ejemplo, posee carácter social, dado que está dirigido a satisfacer las necesidades de las personas. También tiene naturaleza económica, ya que es capaz de generar divisas al país receptor de los flujos turísticos; política, porque responde a los lineamientos y planes de desarrollo de los sistemas de gobierno; cultural, porque permite conocer la vida e idiosincrasia de personas de diferentes realidades geográficas y educativa, en tanto que puede ser un medio de formación personal e intelectual (MINCETUR, 2003).*

En Perú, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo sostiene que el turismo va dirigido a satisfacer las necesidades de las personas y genera movimiento económico en base a los flujos turísticos, lo cual conduce a un desarrollo económico cultural y regional.



María José Olmo explica que: “La sociedad y el mercado turístico nos exigen un esfuerzo continuado y creciente para la mejora de la calidad y la competitividad de los servicios” (Olmo, 2014, pág. 12).

Actualmente las empresas turísticas mejoran sus servicios para entrar en la competitividad y lograr su desarrollo empresarial.

Según José Antonio Dorado: “Las empresas que pretendan continuar en el futuro en este mercado en continuo cambio, deben dar cada día más peso a los aspectos cualitativos que a los cuantitativos” (Dorado, 1999, pág. 241).

Solamente las empresas que están en constante actualización en servicios pueden garantizar su permanencia como empresa, quiere decir que el cambio garantiza su sobrevivencia.

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado en el Hotel Royal Inka Pisac, que está ubicado en la provincia de Calca, a 30 kilómetros de la ciudad de Cusco, cuenta con 86 habitaciones, una zona de esparcimiento con piscina; áreas verdes para acampar y hacer parrilla, áreas deportivas, así como también cuenta con bungalows para pernoctar.

Durante la primera mitad del año 2016, según los registros del sistema hotelero Inhotel, arribaron 2886 turistas, se observó que las actividades de los trabajadores eran rutinarias, sin ninguna dirección u orientación, por ello se evaluó cuál fue la calidad de servicios brindados por parte de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac.

El Hotel Royal Inka Pisac cuenta con 50 trabajadores, entre recepcionistas, camareras, botones, bartenders, mozos, cocineros, contadores, gerentes, personal de sistemas y mantenimiento, jardineros y conductores; se observó que muchos de ellos realizan sus actividades sin motivación, lo cual genera en el cliente desorientación para visitar los diferentes espacios de recreación, por lo que fue necesario evaluar cuál fue el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores del hotel durante el primer semestre del año 2016.



También se buscó demostrar si existe relación entre el desempeño laboral del trabajador y la calidad de servicios que se brindó dentro del Hotel Royal Inka Pisac, es importante saber cómo es el desempeño dentro del hotel, si existen incentivos hacia los trabajadores, hay motivación o desinterés por parte de los mismos al brindar calidad.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Problema general**

¿La calidad de servicios está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la calidad de servicios brindados en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016?
- ¿Cuál es el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016?

### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Correlacionar la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar la calidad de servicios en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016.



- Determinar el desempeño laboral en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016.

### **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

La presente tesis se realizó para conocer cuál fue la calidad de servicios brindados en el Hotel Royal Inka Pisac y cuál fue el desempeño laboral de sus trabajadores durante el primer semestre del año 2016, así mismo, evaluar si existe correlación entre las variables dependiente, calidad de servicios e independiente, desempeño laboral.

Se buscó correlacionar ambas variables porque es importante saber si los colaboradores del Hotel Royal Inka Pisac tienen interés por brindar calidad y se preocupan por mejorarla, así como también es importante evaluar si el desempeño laboral tiene una relación directa o de alguna u otra forma influye la calidad de servicios brindados en esta empresa hotelera.

María José Olmo, en su libro Departamento de Gobernanta de Hotel, Sistemas y Procesos, menciona que: “La sociedad y el mercado turístico nos exigen un esfuerzo continuado y creciente para la mejora de la calidad y la competitividad de los servicios” (Olmo, 2014, pág. 12), lo cual es relevante para la presente investigación ya que tanto turismo como hotelería, requieren de trabajadores que no solo brinden servicios sino también brinden calidad.

### **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

No existió limitación para realizar el presente trabajo de investigación, ya que se tuvo todo lo necesario para poder ser desarrollado, se contó con permiso para acceder al Hotel Royal Inka Pisac que queda ubicado a 10 minutos del poblado de Pisac, a una hora aproximadamente de la ciudad de Cusco, existe transporte adecuado para llegar al lugar, por ende fue factible realizar las encuestas correspondientes e ir las veces necesarias para concluir con la investigación.



### 1.7. ASPECTOS ÉTICOS

El presente proyecto de investigación no tuvo repercusiones negativas, ya que se hizo una investigación sustentable, se respetó el reglamento interno del hotel así como también al recurso humano de éste. Se contó con el consentimiento del hotel para realizar la investigación y usar su nombre explícitamente.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes a nivel nacional

**TÍTULO** : Nivel de calidad de servicio y la satisfacción que se brinda al turista en Taypikala Hotel Cusco.

**AUTOR(ES)** : Bach. Luz Katherine Rosas Bravo.

**AÑO** : 2013

**UNIVERSIDAD:** Universidad Andina del Cusco

**Conclusión:** Se ha demostrado que el nivel de calidad de servicio; si influye en la satisfacción que se brinda al turista en Taypikala Hotel Cusco para lo cual se debe de dar un buen servicio no sólo ofreciendo una adecuada infraestructura sino también contar con trabajadores que disfruten al momento de atender al turista.

**TÍTULO** : Desempeño laboral y calidad de servicio en el Hotel Mabey Palacio Imperial del Cusco.

**AUTOR(ES)** : Bach. Deyvis Yhonatan Mendoza Vargas.

**AÑO** : 2013

**UNIVERSIDAD:** Universidad Andina del Cusco

**Conclusión:** Se ha demostrado que del análisis realizado, los resultados que se dan de la relación entre el desempeño laboral con la calidad del servicio que brindan los trabajadores del Hotel Mabey Palacio Imperial de tres estrellas de la ciudad del Cusco es deficiente en un porcentaje de 53%.





**TÍTULO** : Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay.

**AUTOR(ES)** : Bach. Susan Camila Ballón Cervantes.

**AÑO** : 2016

**UNIVERSIDAD:** Universidad Esan

**Conclusión:** La variable de empatía fue la que mayor influencia tuvo en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay, después le siguió la capacidad de respuesta y finalmente elementos tangibles.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. Teoría de la calidad

Edwards Deming indica que:

*En América la calidad y la productividad son compatibles y se puede tener ambas.*

- *Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.*
- *Adoptar la nueva filosofía.*
- *Dejar de depender de la inspección en masa.*
- *Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio.*
- *Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio.*
- *Implantar la formación.*
- *Adoptar e implantar el liderazgo.*
- *Desechar el miedo.*
- *Derribar las barreras entre las áreas de staff.*
- *Eliminar los slogans, exhortaciones y metas para la mano de obra.*
- *Eliminar las cuotas para la mano de obra y directivos.*



- *Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo.*
- *Estimular la educación y la automejora de todo el mundo.*
- *Actuar para lograr la transformación (Edwards, 1989).*

Teniendo en cuenta que Edwards Deming basa su teoría de acuerdo al producto brindado a consumidores, considero que es sumamente relevante para este trabajo, ya que, dentro de sus catorce puntos, Deming toma en cuenta tanto al producto como al servicio. El Hotel Royal Inka Pisac como empresa busca posicionarse y ser competitiva al igual que otros hoteles y dentro de los catorce puntos de Deming, él hace hincapié en lo que es productividad, competitividad, crecimiento, calidad y servicio, factores que deben de ser considerados por cualquier empresa hoy en día.

### **2.2.2. Teoría del desempeño laboral**

“Esencialmente, el servicio es un desempeño. Por lo cual gerenciar el desempeño consiste en especificar los comportamientos y resultados aplicables a la administración de personal” (Elorduy, 1993).

Esto implica que es deber del área de gerencia del Hotel Royal Inka Pisac administrar de forma correcta el personal, estableciendo reglas y verificando los resultados del desempeño de cada uno de los trabajadores.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Atención personalizada**

“El/la cliente/a es su publicidad gratuita, si es atendido de forma cordial; este dirá a todos/as lo bien que fue recibido en un negocio y es más probable no solo que regrese sino que traiga a más clientes” (CEPAM, 2013, pág. 29).



Es sumamente relevante para la presente investigación, ya que se verificó si los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac brindaron atención personalizada y cordial; así como también se verificó si se adaptaron a las preferencias de cada huésped que arribó al hotel durante la primera mitad del año 2016.

### **2.3.2. Necesidades**

“Las necesidades inferiores son más potentes y tienen prioridades superiores. Una vez satisfechas, aparecen las necesidades superiores y la persona se motiva para satisfacerlas” (Maslow, 1985).

Es importante saber que los trabajadores le presten interés a la más mínima necesidad de cada huésped. En el Hotel Royal Inka Pisac se evaluó si los colaboradores de éste realmente sintieron preocupación por conocer las necesidades de sus huéspedes y las priorizaron.

### **2.3.3. Satisfacción**

“Percepción originada en el cliente al comparar su expectativa con el grado de cumplimiento proporcionado por un producto o servicio” (CALTUR, 2013, pág. 75).

En el caso de hotelería, los huéspedes evalúan el interés que tienen los colaboradores por satisfacer sus necesidades; y muchas veces la recompensa al cumplimiento de expectativas de éstos se llega a convertir en recomendación, en el Hotel Royal Inka Pisac se verificó si los trabajadores se preocuparon por satisfacer las necesidades de los huéspedes.

### **2.3.4. Accesibilidad**

“Garantizar la accesibilidad global de un hotel, significa garantizar que cualquier persona pueda disfrutar de los diferentes servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad, sexo, origen cultural o grado de capacidad” (Occhiuzzi, 2012, pág. 174).



Sin excluir a un huésped o trabajador por ser anciano o muy joven, use muletas o silla de ruedas, no debe importar el origen de una persona, religión u orientación sexual, como hotel se debe brindar accesibilidad a cada tipo de persona, en el Hotel Royal Inka Pisac se indagó si realmente todas las personas pueden disfrutar y acceder a sus instalaciones y servicios.

### **2.3.5. Seguridad**

“La seguridad es una necesidad que después de las fisiológicas o básicas las personas precisan para estar satisfechas. El ser humano busca, necesita estar seguro y sentirse libre” (Dorado, 1999, pág. 225).

Los huéspedes al buscar seguridad como una necesidad básica, en hotelería debe ser indispensable contar con lugares seguros en casos de sismos, vías de evacuación y brindar seguridad en casos de accidentes o robos, en el Hotel Royal Inka Pisac se evaluó si éste cuenta con lo necesario para hacer que sus huéspedes y trabajadores se sientan seguros.

### **2.3.6. Limpieza**

“La limpieza dentro del hotel va más allá de la simple eliminación de la suciedad, pues tiene como objetivo final la higiene, que se consigue al crear un conjunto de normas y sistemas de trabajo dirigidos a mejorar la salud y a prevenir las enfermedades” (Olmo, 2014, pág. 214).

Es importante que en hotelería tanto áreas como mobiliario se encuentren limpios por un tema de higiene, para prevenir enfermedades o algún tipo de contagio, en el Hotel Royal Inka Pisac se encuestó a los trabajadores sobre este tema ya que es de suma importancia la limpieza en cualquier lugar al cual uno como huésped o trabajador concurre.



### 2.3.7. Mantenimiento

“El objetivo es que, tanto las instalaciones como el equipamiento, estén en perfecto estado de conservación y funcionamiento. Se efectúan revisiones continuas y se comprueba que se hacen las reparaciones necesarias” (Olmo, 2014, pág. 17).

Esto requiere que todos los trabajadores cuiden y preserven el equipamiento, instalaciones y mobiliario, en cada empresa u organización debe existir un personal de mantenimiento, el que se encargue de que todo funcione correctamente y si hubiera fallas, hacer las reparaciones necesarias, en el Hotel Royal Inka Pisac, se evaluó si todas éstas se encuentran en perfecto estado de mantenimiento y conservación.

### 2.3.8. Presentación del personal

María José Olmo sostiene que:

*En el hotel como empresa de servicios, la imagen es muy importante porque configura el recuerdo que tendrá el cliente del establecimiento. De la actitud y apariencia de cada uno de ellos depende la imagen del hotel, es por ello que todos los aspectos que la componen, como la visión corporal, el uniforme, el lenguaje y las actitudes, deben ser cuidados minuciosamente (Olmo, 2014, pág. 111).*

Esto implica que cada uno de los trabajadores debe estar bien uniformado y aseado en su respectiva área de trabajo, ya que representan al hotel y como imagen de éste deben lograr que el huésped se lleve una buena impresión del lugar en el que se hospedaron, por ello en el Hotel Royal Inka Pisac se evaluó si los trabajadores cumplen con este aspecto.



### 2.3.9. Equipamiento

“En un hotel es muy importante fomentar entre el personal la actitud de respeto hacia el material con el que se trabaja y el cuidado de las instalaciones en general, como una demostración de la cultura en la que se entienden éstas como algo propio” (Olmo, 2014, pág. 143).

Cada uno de los trabajadores debe entender como algo propio al equipamiento del hotel, ya que forma parte del material con el que se trabaja y es indispensable cuidarlo, mantener en buen estado las instalaciones hace que los huéspedes tengan en cuenta la labor de los trabajadores por preservarlas, es por ello que en el Hotel Royal Inka Pisac se evaluó si éste se encuentra bien equipado y tiene las instalaciones necesarias para satisfacer las necesidades de los huéspedes.

### 2.3.10. Salubridad y seguridad laboral

María José Olmo indica que:

*La seguridad y la salud de los trabajadores son derechos constitucionales cuya responsabilidad recae de forma compartida sobre el trabajador, el empresario y la administración. La mejor forma de evitar los riesgos es detectarlos y crear una cultura de prevención en cada una de las actividades que se desarrollan en el hotel. Este objetivo es responsabilidad de todos los que componen el equipo: directivos, mandos intermedio y demás empleados. Asimismo, la calidad de los servicios de un hotel está relacionada con la seguridad laboral de sus trabajadores, lo que convierte la gestión de la prevención en uno de los objetivos prioritarios de la dirección (Olmo, 2014, pág. 66).*

Esto requiere la implicación de todos los colaboradores de la organización, quienes deberán detectar los riesgos y plantear formas de prevenirlos. Esto es especialmente relevante para la presente investigación ya que se indagó si en



el Hotel Royal Inka Pisac existe satisfacción por parte de sus trabajadores con respecto a la higiene y seguridad laboral.

### **2.3.11. Satisfacción laboral**

“Vigilar constantemente, a través de mediciones tipo encuestas, la eficacia de las prácticas de recursos humanos, midiendo a su vez la satisfacción de los empleados como medio para lograr la mejora continua, la que redundara en beneficio del cliente final” (CALTUR, 2013, pág. 27).

Esto implica que debe haber calidad entre los colaboradores del hotel, refiriéndose a crear un ambiente laboral agradable para todos, en el que exista motivación y reconocimiento por los logros alcanzados, ambos deben ser considerados de suma importancia dentro del establecimiento hotelero; así mismo, esto debe ser corroborado mediante encuestas periódicamente, ya que permitirá el beneficio de los huéspedes y la mejora continua de la empresa, es por ello que se pretende saber si en el Hotel Royal Inka Pisac los trabajadores se encuentran satisfechos tanto en su área de trabajo como con la empresa.

### **2.3.12. Compromiso**

“El compromiso genera una energía que permite que el sueño se transforme en una meta; y la meta, en realidad” (Blas Jimenez, 2014, pág. 42).

Refiriéndose a metas dentro de una organización, éstas deben ser trazadas por cada uno de los colaboradores y crear igualmente metas en común por el área de gerencia, para lograrlas debe existir compromiso por parte de los colaboradores, hacer que lo trazado con anterioridad no quede en sólo un sueño, es por ello que en el Hotel Royal Inka Pisac se indagó si los trabajadores se encuentran comprometidos con su trabajo y crecimiento del hotel.



### 2.3.13. Confianza y buena comunicación con gerencia

Pedro Blas Jiménez indica lo siguiente:

*Para lograr que los trabajadores ofrezcan su máxima dedicación, motivación y productividad y puedan explotar todo su talento, resulta indispensable que exista confianza y buena comunicación entre la dirección y el personal. Sólo así se podrá dominar las técnicas empresariales esenciales para extraer el máximo rendimiento de los trabajadores (Blas Jimenez, 2014, pág. 134).*

Es importante la buena comunicación y confianza entre trabajadores y gerentes de una organización, no sólo para llegar a lograr el máximo rendimiento de éstos, sino también para poder comunicar problemas existentes dentro del trabajo, es importante que un colaborador se sienta en confianza y sea escuchado por su jefe, en el Hotel Royal Inka Pisac se entiende como algo relevante evaluar si los trabajadores piensan que existe buena comunicación con sus superiores.

### 2.3.14. Relaciones interpersonales

Según el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú se sostiene que:

*Para que un equipo funcione, se debe saber qué es lo que se busca a través de él, y cómo funcionan los mecanismos de coordinación, tanto entre los miembros del equipo como con el líder. Es por ello que la comunicación debe ser siempre, clara, abierta y debe fomentarse siempre, ya que es la mejor manera no solo de saber si el equipo está bien encaminado, sino también de detectar posibles problemas y corregirlos a tiempo (CALTUR, 2013, pág. 40).*

Esto requiere la colaboración de todos los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac, ya que es de suma importancia la buena relación entre compañeros de trabajo, para permitir que éstos estén bien informados sobre los sucesos





dentro del hotel y contribuir de esa forma con un buen desempeño laboral, es por ello que se indagó si existe buena relación entre los colaboradores.

#### **2.3.15. Trabajo en equipo**

“El trabajo en equipo crea una atmósfera psicológica segura que hace que los miembros del grupo tengan una tendencia innovadora. Trabajar en equipo brinda satisfacción en la vida profesional” (Blas Jimenez, 2014, pág. 111).

Es importante la ayuda mutua entre los trabajadores de una organización ya que crea un clima laboral adecuado y de ese modo es más fácil compartir información e ideas para realizar el trabajo y solucionar problemas, es por ello que en el Hotel Royal Inka Pisac se indagó si existe apoyo entre los compañeros de trabajo.

#### **2.3.16. Estabilidad laboral**

“El período de prueba es de tres meses, a cuyo término el trabajador alcanza derecho a la protección contra el despido arbitrario” (Decreto Legislativo N° 728, 1997).

Es obligación del empleador brindar estabilidad laboral a sus colaboradores, ya que es un derecho adquirido después de haber laborado durante un periodo de tiempo requerido por la ley. en el Hotel Royal Inka Pisac se evaluó si sus trabajadores son permanentes, tienen contrato fijo o son nombrados, la estabilidad es parte de la motivación de un empleado

#### **2.3.17. Remuneración**

Con respecto a la remuneración, Chiavenato indica que: “como socio de la organización, cada empleado se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada” (Chiavenato, 2002, pág. 99).



Es uno de los factores que más influye en un trabajo, un colaborador siempre prevé sus condiciones salariales, si éstas son buenas, el colaborador sentirá las ganas de trabajar mejor, dedicarse y esforzarse para mejorar y siga manteniendo su puesto de trabajo. En el Hotel Royal Inka Pisac, se indagó si las condiciones salariales de los trabajadores son buenas.

### **2.3.18. Beneficios sociales**

En cuanto a beneficios, Chiavenato sostiene que: “son ciertas regalías y ventajas que las organizaciones conceden a la totalidad o parte de los empleados como pagos adicionales de los salarios. En general, constituyen un paquete de beneficios y servicios que es parte integral de la remuneración del personal” (Chiavenato, 2002, pág. 111).

Como su nombre lo indica, son beneficios que el empleador ve por conveniente otorgar a sus empleados como pago adicional a sus salarios, los trabajadores al tener estos beneficios sienten la gratificación otorgada por la empresa a raíz de su trabajo, por ello se genera también un mayor esmero, en el Hotel Royal Inka Pisac se indagó si sus trabajadores tienen beneficios sociales.

### **2.3.19. Reconocimiento**

Pedro Blas Jiménez sostiene lo siguiente:

*La mayoría de empleados consideran que el reconocimiento es la mejor motivación para el buen desempeño de sus funciones. El dinero es importante, pero lo que realmente tiende a motivar su buen desempeño y a mejorar aún más es aquel reconocimiento de tipo personal directo, que expresa el verdadero aprecio por el trabajo bien hecho (Blas Jimenez, 2014, pág. 136).*



Esto implica la participación del área de gerencia al reconocer el esfuerzo de cada trabajador, en muchas organizaciones existe el famoso empleado del mes, esto crea la motivación en los trabajadores, el ser reconocido, es muestra del aprecio a un buen trabajador por parte de la empresa, por ello en el Hotel Royal Inka Pisac se indagó si existen programas de reconocimiento o recompensas por el buen trabajo.

### **2.3.20. Competitividad**

“La competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar. Las empresas logran ventaja frente a los mejores competidores del mundo a causa de las presiones y los retos” (Porter, 1996, pág. 163).

La competencia entre empresas se da a menudo, por ello se requiere de trabajadores que estén a la altura de los requerimientos por parte de las organizaciones, un trabajador competitivo colabora con la mejora de la empresa, esto es relevante para la presente tesis, ya que se evaluó si en el Hotel Royal Inka Pisac los trabajadores son competitivos al momento de innovar y mejorar día a día.

### **2.3.21. Capacitación**

“El entrenamiento para ofrecer servicios de calidad debe incluir temas como conciencia de la calidad, el liderazgo, el trabajo en equipo, la solución de problemas, saber usar e interpretar información, la mejora de procesos, la eficiencia en uso de recursos” (CALTUR, 2013, pág. 30).

Es imprescindible que el área de gerencia de una organización, tenga programas de capacitación, para así lograr que sus colaboradores obtengan nuevas habilidades y conozcan mejor su área de trabajo, tengan mejor desenvolvimiento y rendimiento, así como también sepan atender a un huésped, por ello en el Hotel Royal Inka Pisac se evaluó si los trabajadores reciben capacitaciones.



### 2.3.22. Experiencia

“La experiencia es el comienzo del conocimiento, no algo previo a él, de tal manera que el conocimiento empieza con la experiencia, puesto que la experiencia es conocimiento, el primer conocimiento” (Universidad Católica de Santa Fé, 2007, pág. 8).

La experiencia se logra con la práctica, es importante que en hotelería desde el recepcionista hasta el jardinero tengan experiencia en su área de trabajo y en atender a un huésped, ésta se entiende por todas las capacidades, habilidades y destrezas aplicadas en el campo turístico; por ello se evaluó si los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac cumplen con este requerimiento.

## 2.4. HIPÓTESIS

### 2.4.1. Hipótesis general

La calidad de servicios está relacionada directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016.

### 2.4.2. Hipótesis específicas

- La calidad de servicios brindados en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016 es regular.
- El desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016 es regular.



## **2.5. SISTEMA DE VARIABLES**

### **2.5.1. Variable dependiente**

- Calidad de Servicios

### **2.5.2. Variable independiente**

- Desempeño Laboral



**2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicadores
<b>Calidad de Servicios</b>	<p>“Es la percepción de la confianza que inspira el servicio, tanto por experiencias anteriores que hayan tenido los clientes como por el desarrollo eficiente de la prestación actual del servicio.” (CALTUR, 2013, pág. 20).</p>	Enfoque hacia el cliente	“Resulta relevante conocer aquello que más valora y le produce satisfacción para focalizar esfuerzos”. (CALTUR, 2013, pág. 15).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Conocimiento de las necesidades de los clientes</li> <li>- Satisfacción de las necesidades de los clientes</li> </ul>
		Infraestructura	Constituye la parte física existente en un hotel, los cuales son medidos por parámetros de accesibilidad y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Seguridad</li> </ul>
		Elementos tangibles	“Como las instalaciones y los equipos de la empresa, la presentación del personal, los materiales de comunicación y la exhibición de los productos” (CEPAM, 2013, pág. 12).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza y mantenimiento</li> <li>- Presentación del personal</li> <li>- Equipamiento</li> </ul>
<b>Desempeño Laboral</b>	<p>“Esencialmente, el servicio es un desempeño. Por lo cual gerenciar el desempeño consiste en especificar los comportamientos y resultados aplicables a la administración de personal” (Elorduy, 1993).</p>	Clima laboral	“Se refiere a que los empleadores deben estar conscientes que un ambiente cálido, bien iluminado, con las comodidades e implementos necesarios para un buen desenvolvimiento del trabajo, hacen que los empleados se sientan más a gusto y puedan aumentar su productividad” (CALTUR, 2013, pág. 32).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salubridad y seguridad laboral</li> <li>- Satisfacción laboral</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Confianza y buena comunicación con gerencia</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>
		Motivación	“La clave para obtener el éxito en un establecimiento hotelero es su personal; por esta razón la motivación es un factor muy importante. La motivación hace ver el sentido al trabajo y produce satisfacción personal” (Olmo, 2014, pág. 63).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabilidad laboral</li> <li>- Remuneración</li> <li>- Beneficios sociales</li> <li>- Reconocimiento</li> </ul>
		Capacidad de los trabajadores	Corresponde la formación en las competencias para el desenvolvimiento en el campo turístico previa capacitación y así poder desempeñar determinadas tareas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competitividad</li> <li>- Capacitación</li> <li>- Experiencia</li> </ul>



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo corresponde al tipo de investigación con enfoque cuantitativo. Roberto Hernández Sampieri sostiene que:

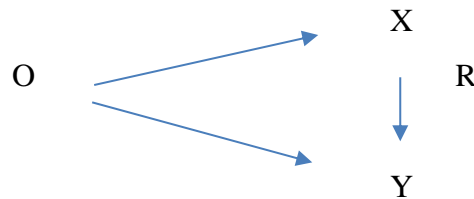
*El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis (Hernández Sampieri, 2014, pág. 4).*

#### 3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es correlacional. “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (Hernández Sampieri, 2014, pág. 93)

### 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental – transversal. “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández Sampieri, 2014, pág. 154).



O: Objeto de estudio

X: Desempeño laboral

Y: Calidad de servicio

R: Relación

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1. Población

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández Sampieri, 2014, pág. 174).

La población de estudio son los trabajadores que laboraron en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, en total 50 trabajadores.

#### 3.4.2. Muestra

“La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (Hernández Sampieri, 2014, pág. 173).





Se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2(p)(q)(N)}{(N - 1)(E)^2 + (Z)^2(p)(q)}$$

Para los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016:

N = 50 tamaño poblacional

$(Z)^2 = 1.96$  Nivel de confiabilidad al 95%

p = 0.5 probabilidad de éxito

q = 0.5 probabilidad de fracaso

E = 0.10 error de estimación

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(50)}{(50 - 1)(0.10)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

N = 33

La muestra está conformada por 33 trabajadores y el tipo de muestreo adecuado es el muestreo aleativo simple.

### 3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.5.1. Técnicas

La técnica utilizada es la encuesta, formada por un conjunto de preguntas de acuerdo a las variables dependiente, calidad de servicios e independiente, desempeño laboral, que fueron redactadas de forma coherente y organizadas, secuenciales y estructuradas de acuerdo a una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas ofrezcan toda la información necesaria.

#### 3.5.2. Instrumentos

Se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas con escalamiento de Likert.



El escalamiento de Likert “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (Hernández Sampieri, 2014, pág. 238).

### **3.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS**

El análisis estadístico de esta investigación, se realizó con la utilización de la estadística descriptiva mediante tablas de frecuencias y porcentajes, con sus respectivas gráficas de barras y sectores.

En el análisis estadístico inferencial, se utilizó la prueba Chi Cuadrado para probar las hipótesis de estudio, al 95% de confiabilidad y el coeficiente de Spearman para correlacionar las variables calidad de servicios y desempeño laboral.

Para el procesamiento de datos se utilizó como apoyo el software y programa Microsoft Excel 2010 y el IBM SPSS versión 22.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

En las tablas y figuras que a continuación presentamos podemos observar los resultados que responden a los objetivos planteados en esta investigación, fueron extraídas a través del cuestionario para medir el nivel de calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016; para luego ser vaciados en una matriz de datos, la cual sirvió para realizar las pruebas estadísticas y las pruebas de hipótesis; las mismas que se aplicó a ambas variables y sus dimensiones.

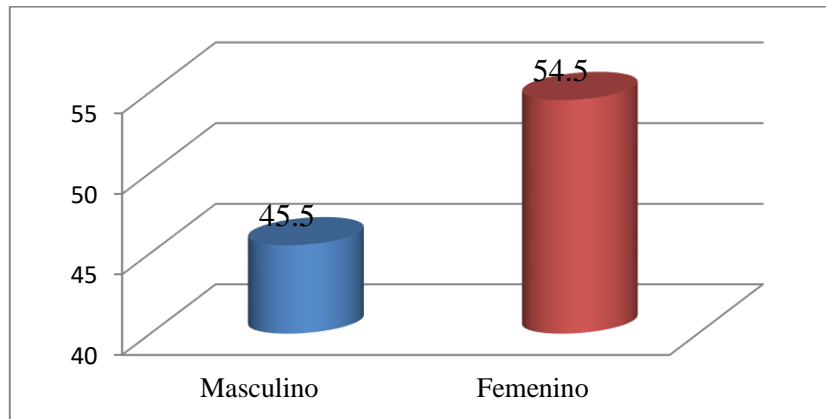
**Tabla N° 1: Trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac según sexo**

	f	%
Masculino	15	45.5
Femenino	18	54.5
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

#### Interpretación

En la tabla N° 1 se observa que la mayoría de los trabajadores del Hotel Royal Inka son mujeres en el 54.5% y el 45.5% son varones, lo que nos indica que existe una población mayoritaria femenina.

**Gráfico N° 1: Trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac según sexo**

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Tabla N° 2: Trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac según nivel de educación**

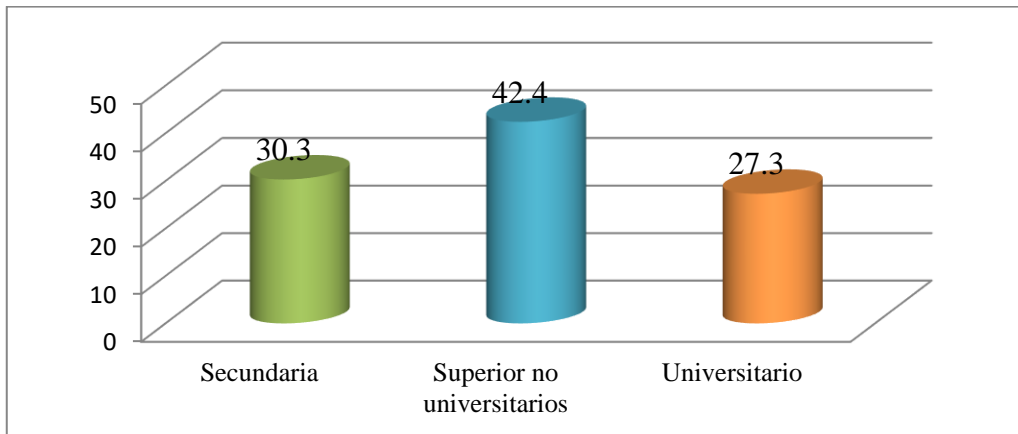
	F	Porcentaje
Secundaria	10	30.3
Superior no universitarios	14	42.4
Universitario	9	27.3
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

### Interpretación

En la tabla N° 2 se observa que la mayoría de los trabajadores del Hotel Royal Inka tienen un nivel de educación superior no universitaria con un 42.4 %, secundaria con un 30.3 % y universitaria con un 27.3 %, lo cual demuestra que gran parte de los trabajadores del hotel no tienen una formación profesional universitaria y la experiencia adquirida fue de acuerdo a los años de servicio que han trabajado en el hotel.

**Gráfico N° 2: Trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac según nivel de educación**



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Tabla N° 3: Enfoque hacia el cliente en el Hotel Royal Inka Pisac**

Enfoque hacia el cliente	Siempre		A veces		Nunca		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Usted brinda una atención personalizada a los huéspedes?	19	57.6	14	42.4	0	0	33	100
2. ¿Usted se preocupa por conocer los intereses y necesidades de los huéspedes?	21	63.6	10	30.3	2	6.1	33	100
3. ¿Usted se preocupa por satisfacer las necesidades de los huéspedes?	21	63.6	10	30.3	2	6.1	33	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Interpretación**

En la tabla N° 3 se observa que un 63.3% manifiesta que se preocupan por conocer y satisfacer los intereses y necesidades del huésped y un 57.6% de los trabajadores manifiesta que siempre brinda una atención personalizada, lo que nos indica que hay un adecuado enfoque hacia el cliente, teniendo en cuenta lo que afirma el CEPAM sobre atención personalizada, se debe tratar de forma cordial al huésped; en cuanto a necesidades y satisfacción de éstas, en el marco conceptual se tiene citas de Maslow y CEPAM, llegando a la conclusión que es importante satisfacer las necesidades de los huéspedes por más pequeñas que sean y éstos al estar satisfechos recomendarán al hotel a otros posibles clientes.

**Tabla N° 4: Infraestructura del Hotel Royal Inka Pisac**

Infraestructura	Siempre		A veces		Nunca		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
4. ¿El hotel tiene buena ubicación y/o tiene zonas de fácil acceso, sin importar condición física, orientación sexual, raza, religión?	22	66.7	11	33.3	0	0	33	100
5. ¿El hotel brinda la seguridad necesaria contra accidentes, robos, sismos?	7	21.2	18	54.5	8	24.2	33	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Interpretación**

En la tabla N° 4 se observa que un 66.7% de los trabajadores opina que el hotel tiene buena ubicación y/o tiene zonas de fácil acceso, sin importar condición física, orientación sexual, raza, religión; al respecto, Adriana Occhiuzzi indica que brindar accesibilidad global en un hotel implica garantizar que cualquier persona pueda disfrutar de los servicios en el Hotel Royal Inka Pisac y un 21.2% opina que el hotel brinda la seguridad necesaria contra accidentes, robos y sismos, lo cual indica que no se cumple con este requerimiento por parte del hotel, José Antonio Dorado sostiene que es una necesidad básica y en el Hotel Royal Inka Pisac no se brinda esta necesidad a sus huéspedes.

**Tabla N° 5: Elementos tangibles del Hotel Royal Inka Pisac**

Elementos tangibles	Siempre		A veces		Nunca		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ¿Todas las áreas del hotel, equipamiento y mobiliario se encuentran limpios y en buen estado de mantenimiento y/o conservación?	11	33.3	20	60.6	2	6.1	33	100
7. ¿En todas las áreas del hotel, usted está debidamente uniformado y aseado?	31	93.9	2	6.1	0	0	33	100
8. ¿El hotel se encuentra bien equipado y cuenta con instalaciones para satisfacer las necesidades de los huéspedes?	8	24.2	22	66.7	3	9.1	33	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Interpretación**

En la tabla N° 5 se observa que un 93.9% de los trabajadores opina que se encuentran debidamente uniformados y aseados en todas las áreas del hotel, un 33.3% opina que las áreas del hotel, equipamiento y mobiliario se encuentran limpios y en buen estado de mantenimiento y/o conservación, al respecto María José Olmo sostiene que la limpieza y el mantenimiento de mobiliario, equipamiento y áreas es importante y

deben estar en perfecto estado de conservación y limpios ya que es un tema de higiene y un 24.2 % opina que el hotel se encuentra bien equipado y cuenta con instalaciones para satisfacer las necesidades de los huéspedes, María José Olmo afirma que es importante tener el respeto hacia el material con el que se trabaja y cuidar las instalaciones.

**Tabla N° 6: Comparación de las dimensiones de la Calidad de Servicios en el Hotel Royal Inka Pisac**

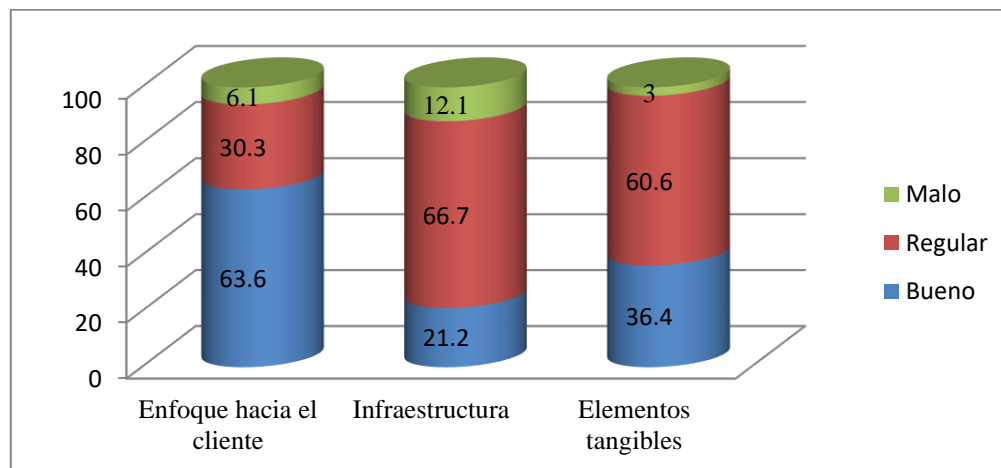
	Enfoque hacia el cliente		Infraestructura		Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%
Bueno	21	63.6	7	21.2	12	36.4
Regular	10	30.3	22	66.7	20	60.6
Malo	2	6.1	4	12.1	1	3.0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Interpretación**

En la tabla N° 6 se observa que el enfoque hacia el cliente (63.6%) es una de las prioridades observables con mayor relevancia en el Hotel Royal Inka Pisac, seguido por los elementos tangibles (36.4%) y con menor prioridad estaría considerada la infraestructura (21.2%), el enfoque hacia el cliente es importante, pero no se debe descuidar aspectos importantes como la infraestructura y los elementos tangibles, los cuales son muy importante en el campo hotelero.

**Gráfico N° 3: Comparación de las dimensiones de la Calidad de Servicios en el Hotel Royal Inka Pisac**



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Tabla N° 7: Calidad de Servicios en el Hotel Royal Inka Pisac**

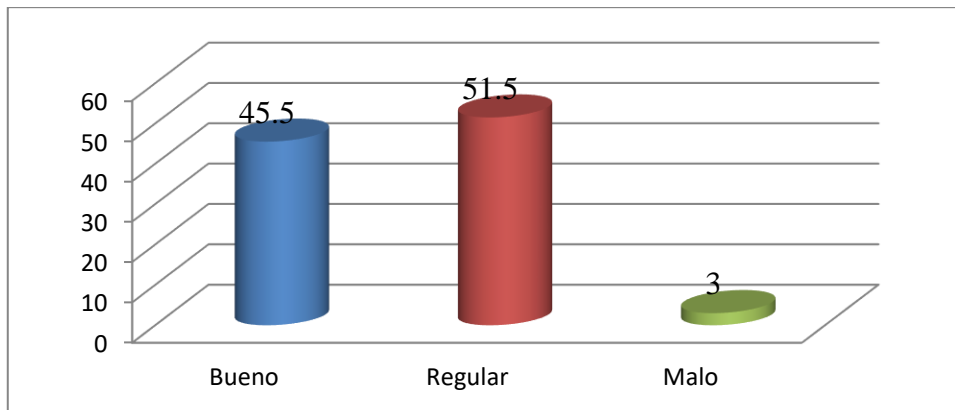
	f	%
Bueno	15	45.5
Regular	17	51.5
Malo	1	3.0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Interpretación**

En la tabla N° 7 referente a la calidad de servicios en el Hotel Royal Inka Pisac se observa que un 51.5% de los trabajadores opina que es regular, un 45.5% opina que es buena y solo para un 3% es mala, lo que nos indica que se debe crear constancia en buscar la calidad según lo planteado por Edwards Deming.

**Gráfico N° 4: Calidad de servicios en el Hotel Royal Inka Pisac**



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Tabla N° 8: Clima Laboral en el Hotel Royal Inka Pisac**

Clima Laboral	Siempre		A veces		Nunca		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Usted se encuentra satisfecho en relación a la higiene y seguridad existente para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo?	17	51.5	14	42.4	2	6.1	33	100
2. ¿Usted se encuentra satisfecho en su área de trabajo y con el hotel?	17	51.5	13	39.4	3	9.1	33	100
3. ¿Usted se encuentra comprometido con su trabajo y crecimiento del hotel?	21	63.6	10	30.3	2	6.1	33	100
4. ¿La comunicación interna entre usted y gerencia funciona correctamente?	16	48.5	14	42.4	3	9.1	33	100
5. ¿Existe buena relación entre usted y sus compañeros de trabajo?	7	21.2	17	51.5	9	27.3	33	100
6. ¿En la empresa existe apoyo entre los compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar los trabajos y solucionar problemas?	5	15.2	17	51.5	11	33.3	33	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.



### Interpretación

En la tabla N° 8 se observa que un 63.6% opina que se encuentra comprometido con su trabajo y crecimiento del hotel, un 51.5% se encuentra satisfecho en cuanto a la higiene y seguridad existente para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo y con su área de trabajo, un 48.5% opina que la comunicación con gerencia funciona correctamente, un 21.2% opina que existe buena relación entre compañeros de trabajo y un 15.2% opina que existe apoyo entre los compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar los trabajo y solucionar problemas, lo cual nos indica que deben de fortalecer el trabajo corporativo del hotel. En cuanto a comunicación, relaciones interpersonales y trabajo en equipo no se dieron buenos resultados, los tres son factores de suma importancia ya que, sin comunicación y trabajo en equipo, no existe un buen clima laboral en el hotel, Pedro Blas Jiménez sostiene que estos puntos son parte de la satisfacción laboral y profesional, sin éstos hay un desbalance en esta dimensión.

**Tabla N° 9: Motivación en el Hotel Royal Inka Pisac**

Motivación	Siempre		A veces		Nunca		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
7. ¿Usted es trabajador permanente (con contrato fijo o nombramiento)?	31	93.9	2	6.1	0	0	33	100
8. ¿Sus condiciones salariales son buenas?	8	24.2	8	24.2	17	51.5	33	100
9. ¿Usted está afiliado a la seguridad social y tiene un seguro de vida?	27	81.8	4	12.1	2	6.1	33	100
10. ¿En la empresa existe programas de reconocimiento y/o recompensas por el buen trabajo?	10	30.3	15	45.5	8	24.2	33	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

### Interpretación

En la tabla N° 9 se observa que un 93.9% de los trabajadores indica que son permanentes, un 81.8% indica que está afiliado a un seguro social y tiene un seguro de vida, un 30.3% opina que en la empresa existen programas de reconocimiento y/o recompensas por el buen trabajo y un 24.2% opina que las condiciones salariales son buenas, lo que nos indica que se debe mejorar las condiciones económicas laborales, según Idalberto Chiavenato, un trabajador se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimiento y habilidades, si recibe la retribución adecuada y de acuerdo a Pedro Blas Jiménez la mayor parte de empleados consideran que el

reconocimiento es la mejor motivación por el buen desempeño de sus funciones y éste puede ser más importante que el dinero.

**Tabla N° 10: Capacidad de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac**

Capacidad de los trabajadores	Siempre		A veces		Nunca		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿Usted se siente competitivo a la hora de innovar y mejorar día a día, cuenta con lo necesario para cumplir su trabajo y brindar un buen servicio a los huéspedes?	20	60.6	13	39.4	0	0	33	100
12. ¿Usted recibe capacitación en atención al huésped?	6	18.2	19	57.6	8	24.2	33	100
13. ¿Usted cuenta con experiencia para atender a los huéspedes?	23	69.7	7	21.2	3	9.1	33	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

### Interpretación

En la tabla N° 10 se observa que un 69.7% de los trabajadores opina que cuenta con experiencia para atender a los huéspedes, un 60.6% se siente competitivo a la hora de innovar y mejorar día a día, cuenta con lo necesario para cumplir su trabajo y brindar un buen servicio a los huéspedes y un 18.2% opina que recibe capacitación en atención al huésped, en cuanto a competitividad y experiencia se tienen buenos resultados, en conclusión, ambos son esenciales para el desarrollo de una empresa y un profesional. En cuanto a capacitación, se requiere una programación e implementación, según lo dicho por Idalberto Chiavenato la capacitación a los trabajadores es importante ya que aprenden no solo conocimientos sino también actitudes y habilidades, en función a objetivos trazados.

**Tabla N° 11: Comparación de las dimensiones del Desempeño Laboral en el Hotel Royal Inka Pisac**

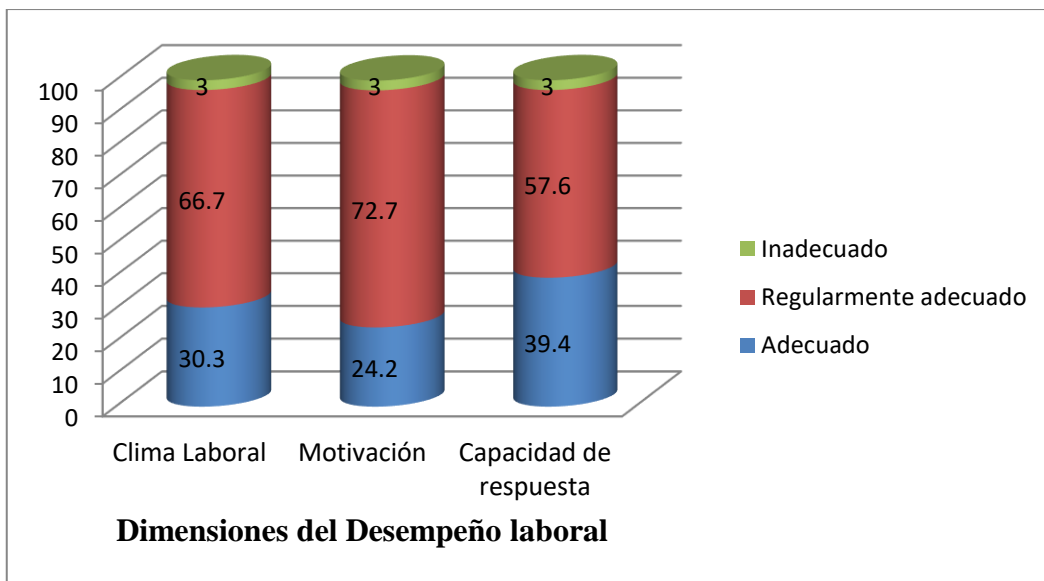
	Clima Laboral		Motivación		Capacidad de los trabajadores	
	F	%	f	%	f	%
Adecuado	10	30.3	8	24.2	13	39.4
Regularmente adecuado	22	66.7	24	72.7	19	57.6
Inadecuado	1	3.0	1	3.0	1	3.0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Interpretación**

En la tabla N° 11 se observa que la motivación (72.7%) es regularmente adecuada, seguida por el clima laboral (66.7%) y al último se considera la capacidad de respuesta (57.6%). Lo cual indica que en las tres dimensiones el resultado es regular, según lo dicho por Pedro Blas Jiménez y María José Olmo los tres son la clave para obtener el éxito en un establecimiento hotelero y producen satisfacción personal.

**Gráfico N° 5: Comparación de las dimensiones del Desempeño Laboral en el Hotel Royal Inka Pisac**



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Tabla N° 12: Desempeño Laboral en el Hotel Royal Inka Pisac**

	f	%
Adecuado	11	33.3
Regularmente adecuado	22	66.7
Inadecuado	0	0.0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.0</b>

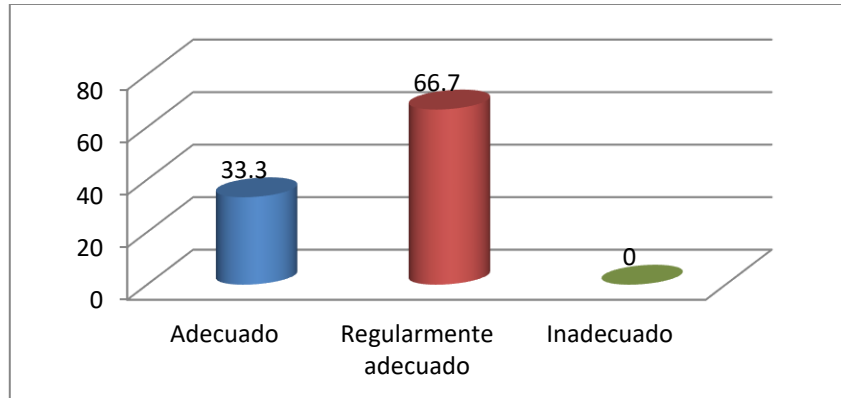
Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Interpretación**

En la tabla N° 12 referente al desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac, se observa que un 66.7% opina que es regularmente adecuado mientras que sólo un 33.3% opina que el desempeño laboral es adecuado, lo que nos muestra que el

desempeño debe mejorar para ser adecuado, según lo dicho por Pedro Blas Jiménez el desempeño laboral es la productividad que un trabajador puede aportar.

**Gráfico N° 6: Desempeño Laboral en el Hotel Royal Inka Pisac**



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

**Tabla N° 13: Correlación de la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016**

DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO						Total	
	Bueno		Regular		Malo		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Adecuado	9	27%	2	6%	0	0%	11	33%
Regularmente adecuado	6	18%	15	45%	1	3%	22	67%
Total	15	45%	17	52%	1	3%	33	100%
<i>Correlación de spearman =0.515</i>					<i>p =0.002</i>			

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.

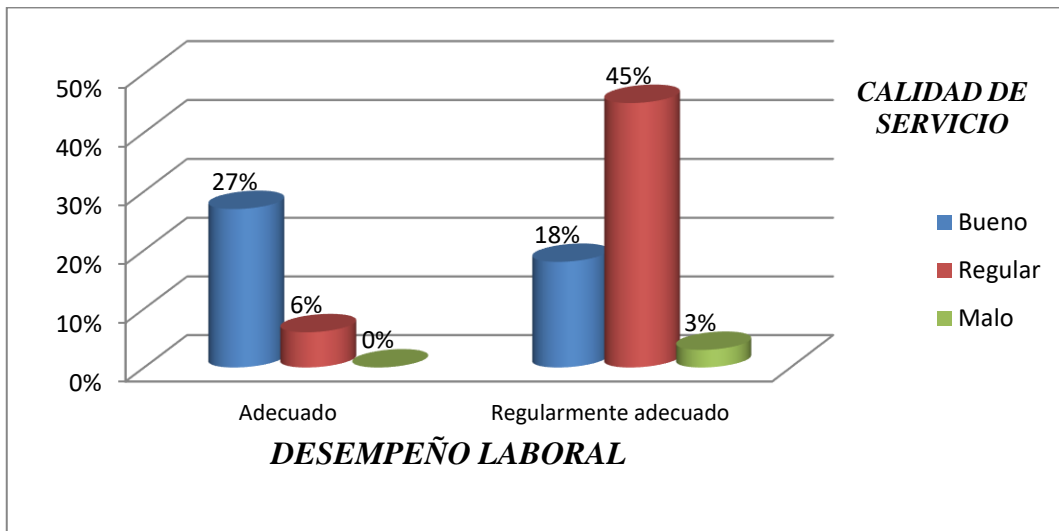
**Interpretación**

En la tabla N° 13 se observa que en el primer semestre del año 2016 el desempeño laboral es adecuado en el 27% de los casos cuando la calidad de servicio es percibida como buena; sin embargo, cuando el desempeño laboral es regularmente adecuado en el 45% de los casos, la calidad de servicios es regular.

Al 95% de confiabilidad mediante la correlación de Spearman se afirma que la calidad de servicios está relacionada al 51.5% significativamente al desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka durante el primer semestre del año 2016,  $p < 0.002 < 0.05$ .

Esta correlación demuestra que existe una relación directa entre la calidad de servicios y el desempeño laboral.

**Gráfico N° 7: Correlación de la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016**



Fuente: Elaboración propia. Cuestionario aplicado.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN Y PROPUESTAS

#### 5.1. DISCUSIÓN

Los resultados del presente trabajo de investigación van de acuerdo con los objetivos planteados; por lo tanto, se ha demostrado que existe una correlación entre la calidad de servicio y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016. La hipótesis general planteada va de acuerdo a los resultados obtenidos, ya que se planteó que la calidad de servicios está relacionada directamente al desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac.

Para afirmar que existe correlación entre la calidad de servicios y el desempeño laboral, se encuestó a los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac, sobre calidad de servicios y desempeño laboral, ambas variables se dividieron en tres dimensiones y se realizaron tablas comparativas entre ellas.

En la tabla N° 13 se correlacionó ambas variables, calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, en la cual se demostró que cuando el desempeño laboral es adecuado en el 27% de los casos, la calidad de servicio es percibida como buena; sin embargo cuando el desempeño laboral es regularmente adecuado en el 45% de los casos, la calidad de servicios es regular, lo cual indica que si existe relación directa entre ambas variables.

Se planteó evaluar cuál es la calidad de servicios brindados en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, llegando a la hipótesis que la calidad de servicios en este periodo de tiempo fue regular. Al obtener la comparación de las dimensiones de calidad de servicios, en la tabla N° 6 se observó que el enfoque hacia



el cliente es una de las prioridades con mayor relevancia en el Hotel Royal Inka Pisac, seguido por los elementos tangibles y con menor prioridad estaría considerada la infraestructura. Cumpliendo con las expectativas sobre la calidad, según los resultados en la tabla N° 7, se tiene que la calidad de servicios para más del 50% de trabajadores es percibida como regular.

Se planteó evaluar cuál es el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, llegando a la hipótesis que el desempeño laboral de los trabajadores durante la primera mitad del año 2016 fue regular. Al obtener la comparación de las dimensiones del desempeño laboral, en la tabla N° 11 se observó que la motivación es regularmente adecuada en un mayor porcentaje, seguido por el clima laboral y al último se considera la capacidad de respuesta, lo cual indica que en las tres dimensiones el resultado es regular. Cumpliendo con las expectativas sobre desempeño laboral, según la tabla N° 12 más del 50 % de trabajadores opina que el desempeño es regularmente adecuado.

Concluyendo con las tablas de mayor relevancia, existen varios factores en los que se obtuvo un bajo porcentaje al encuestar a los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac, tales son los casos de infraestructura del hotel y motivación de los trabajadores, los resultados en las tablas N°4 y N° 9, respectivamente, no fueron favorables.

## 5.2. PROPUESTAS

### 5.2.1. Nombre de la propuesta

- Implementar zonas relacionadas al turismo accesible para todos los huéspedes y trabajadores.
- Mejoramiento del sistema de seguridad del hotel.
- Realizar programas de reconocimiento y recompensas por el buen trabajo y desempeño para motivar al personal.
- Realizar reuniones y dinámicas de trabajo con la presencia de todos los trabajadores del hotel y gerentes.
- Programar capacitaciones periódicamente.



**5.2.2. Localización**

Las presentes propuestas se llevarán a cabo en el Hotel Royal Inka de Pisac, ubicado en el Departamento de Cusco, provincia de Calca.

**5.2.3. Objetivos**

- Brindar acceso a todas las personas sin importar su condición física y permitirles seguridad y comodidad en este aspecto.
- Brindar seguridad a los huéspedes que arriban al Hotel Royal Inka Pisac.
- Lograr que el personal que labora en el Hotel Royal Inka Pisac se sienta motivado al realizar su trabajo.
- Lograr que exista comunicación adecuada y confianza entre compañeros de trabajo y gerencia, así como también incrementar la productividad de los trabajadores.
- Lograr que el trabajador brinde una atención adecuada al huésped.

<b>PROPUESTA</b>	<b>DESCRIPCION</b>
Implementar zonas de fácil acceso para todos los huéspedes y trabajadores	El área de administración debe preocuparse por la accesibilidad al hotel tanto para huéspedes como para trabajadores, es importante que existan rampas para discapacitados y ascensores para gente de avanzada edad y así brindar la posibilidad de recorrer el hotel de manera segura y cómoda.





Mejoramiento de infraestructura	Mejorar la infraestructura del hotel, proporcionando seguridad necesaria a sus huéspedes, señalar las zonas seguras en casos de sismos y colocar una vía de evacuación para poder dar la seguridad al huésped, tener personal de seguridad y cámaras para tener mayor control tanto del hotel como de las áreas recreativas.
Programas de reconocimiento y recompensas por el buen trabajo y desempeño	<p>El área de administración debe reconocer y recompensar el buen desempeño del trabajador para así lograr la motivación en cada uno de ellos.</p> <p>Esto debe realizarse cada mes y debe ser permanente.</p> <p>Para ver si los trabajadores están motivados se debe realizar encuestas internas para corroborar los resultados.</p>
Reuniones y dinámicas de trabajo	El área de administración debe programar reuniones y dinámicas de trabajo en equipo con la finalidad de que los trabajadores se conozcan más y se cree un ambiente agradable, generar la confianza entre ellos, conjuntamente con los gerentes, es importante a la hora de desenvolverse en el trabajo ya sea al momento de comunicar problemas u ocurrencias que puedan generarse o apoyarse los unos a los otros. Estas dinámicas deben generarse una vez al mes con la finalidad de incrementar la productividad del grupo de trabajo.
Programar capacitaciones periódicamente	El área de administración debe programar capacitaciones para todo el personal, es adecuado realizar la capacitación por área de trabajo, para así lograr que cada uno sepa mejor sobre su trabajo y se logren identificar con él y con la empresa. Esto se debe realizar una vez al mes, ya que es importante que el personal mejore sus aptitudes y capacidades, así como también la actitud frente a su trabajo.



#### **5.2.4. Beneficiarios**

Se verán beneficiados tanto turistas como huéspedes, así como también la misma empresa.

#### **5.2.5. Responsables**

Área administrativa del Hotel Royal Inka Pisac.



## CONCLUSIONES

**Primero**, se logró demostrar la correlación existente entre la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, ya que cuando el desempeño laboral es adecuado, la calidad de servicios es percibida como buena; sin embargo cuando el desempeño laboral es regularmente adecuado, la calidad de servicios es regular.

**Segundo**, se demostró que la calidad de servicios en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, para un 51.5 % de trabajadores fue percibida como regular.

**Tercero**, con referencia al desempeño laboral se ha demostrado que un 66.7% de trabajadores opina que es regularmente adecuado.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda que los futuros bachilleres en turismo, al realizar trabajos de investigación, indaguen sobre este tema en diferentes rubros, ya que una investigación no concluye, siempre es el inicio de algo, la relación entre dos variables se puede aplicar en agencias de viajes, hoteles, empresas dedicadas al turismo o no necesariamente, con la finalidad de evaluar el nivel de concordancia entre ambos valores.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Blas Jimenez, P. (2014). *El liderazgo y el éxito empresarial*. Lima: San Marcos.
- CALTUR. (2013). *Manual de Buenas Prácticas de Gestión para Establecimientos de Hospedaje*. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/MBP\\_PARA\\_ESTABLECIMIENTOS\\_DE\\_HOSPEDAJE.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/MBP_PARA_ESTABLECIMIENTOS_DE_HOSPEDAJE.pdf)
- CALTUR. (2013). *Manual de Buenas Prácticas para la Atención de Cientes; dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios*. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/07\\_mbp\\_aclientes/MBP\\_AC\\_Mandos\\_Medios.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/07_mbp_aclientes/MBP_AC_Mandos_Medios.pdf)
- CEPAM. (2013). *Manual de Atención al Cliente*.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill.
- Decreto Legislativo N° 728. (27 de Marzo de 1997). Ley de Productividad y Competitividad Laboral. Perú.
- Dorado, J. A. (1999). *Organización y control de empresas en hostelería y turismo*. Madrid: Síntesis.
- Edwards, D. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad, la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Elorduy, J. (1993). *Estrategia de empresas y recursos humanos, una visión dinámica de la empresa*. Barcelona: Mc Graw Hill.
- Foster, D. L. (1994). *Introducción a la industria de la hospitalidad*. Ciudad de México: McGrawHill.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw - Hill.
- Maslow, A. (1985). *El hombre autorrealizado: hacia una psicología del ser*. Buenos Aires: Troquel.
- MINCETUR. (2003). *Conceptos fundamentales del turismo*. Obtenido de [http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto\\_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf)
- Occhiuzzi, A. (2012). *Housekeeping, Gerenciamiento y Planificación*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Olmo, M. J. (2014). *Departamento de Gobernanta de Hotel, Sistemas y Procesos*. Madrid: Síntesis.
- Porter, M. (1996). *Ser competitivos, nuevas aportaciones y conclusiones*. Ciudad de México: Deusto S.A.
- Stoner, J. (1996). *Administración*. Ciudad de México: Pearson Education.



Universidad Católica de Santa Fé. (2007). El Concepto de Experiencia: de Kant a Hegel. *Tópicos*, 8.



# Anexos



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO



ENCUESTA
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL TURISMO

Encuesta a los trabajadores

Buenos días, soy alumna de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco y estoy haciendo un trabajo de investigación cuyo tema titula: "Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac". Considero que su opinión es sumamente valiosa como trabajador y quisiera hacerle algunas preguntas al respecto. Quiero aclararle que la información brindada por Ud. es estrictamente confidencial.

Aspectos Generales

Edad: \_\_\_\_\_

Género:

Masculino ( ) Femenino ( )

Nivel Educativo:

Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior no universitaria ( ) Universitaria ( )

Calidad de servicio

Table with 4 columns: PREGUNTAS, SIEMPRE, A VECES, NUNCA. Rows include sections: Enfoque hacia el cliente (3 questions), Infraestructura (2 questions), and Elementos tangibles (3 questions).





**Desempeño laboral**

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>Clima laboral</b>			
1. ¿Usted se encuentra satisfecho en relación a la higiene y seguridad existente para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo?			
2. ¿Usted se encuentra satisfecho en su área de trabajo y con el hotel?			
3. ¿Usted se encuentra comprometido con su trabajo y crecimiento del hotel?			
4. ¿La comunicación interna entre usted y gerencia funciona correctamente?			
5. ¿Existe buena relación usted y sus compañeros de trabajo?			
6. ¿En la empresa existe apoyo entre los compañeros de trabajo al compartir información e ideas para realizar los trabajos y solucionar problemas?			
<b>Motivación</b>			
7. ¿Usted es trabajador permanente (con contrato fijo o nombramiento)?			
8. ¿Sus condiciones salariales son buenas?			
9. ¿Usted está afiliado a la seguridad social y tiene un seguro de vida?			
10. ¿En la empresa existe programas de reconocimiento y/o recompensas por el buen trabajo?			
<b>Capacidad de los trabajadores</b>			
11. ¿Usted se siente competitivo a la hora de innovar y mejorar día a día, cuenta con lo necesario para brindar un buen servicio a los huéspedes?			
12. ¿Usted recibe capacitación en atención al huésped?			
13. ¿Usted cuenta con experiencia para atender a los huéspedes?			

Agradezco su gentil colaboración.



**Matriz de Consistencia**

<b>Planteamiento Del Problema</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>	<b>Hipótesis de la Investigación</b>	<b>Variables de Estudio</b>	<b>Indicadores</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿La calidad de servicios está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Correlacionar la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La calidad de servicios está relacionada directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka durante el primer semestre del año 2016.</p>	<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Calidad de servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención personalizada</li> <li>▪ Conocimiento de las necesidades de los clientes</li> <li>▪ Satisfacción de las necesidades de los clientes</li> <li>▪ Accesibilidad</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Limpieza y mantenimiento</li> <li>▪ Presentación del personal</li> <li>▪ Equipamiento</li> </ul>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>PE1: ¿Cuál es la calidad de servicios brindados en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>OE1: Determinar la calidad de servicios en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016.</p> <p>OE2: Determinar el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>HE1: La calidad de servicios brindados en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016 es regular.</p> <p>HE2: El desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016 es regular.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Salubridad y seguridad laboral</li> <li>▪ Satisfacción laboral</li> <li>▪ Compromiso</li> <li>▪ Confianza y buena comunicación con gerencia</li> <li>▪ Relaciones interpersonales</li> <li>▪ Trabajo en equipo</li> <li>▪ Estabilidad laboral</li> <li>▪ Remuneración</li> <li>▪ Beneficios sociales</li> <li>▪ Reconocimiento</li> <li>▪ Competitividad</li> <li>▪ Capacitación</li> <li>▪ Experiencia</li> </ul>