



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SU
INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCION AL
CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR HOTELERO
DEL DISTRITO DE PUQUIO- AYACUCHO, 2021**

**PRESENTADA POR
MARIETA CRISTHEL CASTILLO SANCA**

**ASESOR
MARTÍN IVÁN SOTO COTITO**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN
LA CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL
SECTOR HOTELERO DEL DISTRITO DE PUQUIO- AYACUCHO,
2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

MARIETA CRISTHEL CASTILLO SANCA

ASESOR:

MG. MARTÍN IVÁN SOTO COTITO

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestro señor celestial por mantenerme con Salud, a mi Mamá que desde el cielo guía mi camino y sé que estaría orgullosa de este logro, a mi Papá que siempre está apoyándome y motivándome a crecer profesionalmente así mismo a mis hermanos y familiares que me brindaron su apoyo en el desarrollo de esta investigación y por último a mi persona favorita que siempre está motivándome a cumplir mis objetivos.

Agradecimiento

Estoy convencida que con esfuerzo y dedicación se alcanza muchas metas, es por ello que agradezco a cada una de las personas que tuvieron un papel importante en esta investigación:

A mi papá; por brindarme su apoyo sin desfallecer, desde el inicio de la carrera hasta el final de esta investigación.

A mi asesor; por tener mucha paciencia, el cual lo caracteriza por ser una gran persona y profesional, apoyándome de inicio a fin en esta investigación y a la Universidad de San Martín en su totalidad.

A mi persona favorita; por su apoyo incondicional y por no dejarme desvanecer en el desarrollo de esta investigación

A las Mypes hoteleras de Puquio; sin su apoyo no hubiera podido desarrollar esta investigación.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	ix
Resumen.....	xi
Abstract	xii
Introducción	1
Capítulo I: Marco teórico	7
1.1 Antecedentes de la Investigación	7
1.1.2 Antecedentes Nacionales.....	7
1.1.1 Antecedentes Internacionales	8
1.2 Bases Teóricas	10
1.2.1. Desempeño laboral	10
1.2.2. Calidad de atención al cliente	15
1.2.3. Sector hotelero.....	20
1.3 Definición de Términos Básicos.....	21
Capítulo II: Hipótesis y variables	23
2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas	23
2.2 Variables y Definición Operacional	23
Capítulo III: Metodología de la investigación	25
3.1 Diseño Metodológico	25
3.2 Diseño Muestral	26
3.2.2. Criterios de inclusión y exclusión	29
3.3 Técnicas de Recolección de Datos.....	30
3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información.....	31
3.5 Aspectos Éticos.....	31
Capítulo IV: Resultados	33
4.1. Resultados de la investigación	33
4.1.1. Análisis descriptivo.....	33
4.1.2. Confiabilidad y validez del constructo del instrumento.....	80
4.1.3. Análisis inferencial.....	86
Capítulo V: Discusión.....	100

Conclusiones	104
Recomendaciones	105
Fuentes de información	107
Anexos	113
Anexo I: Matriz de consistencia	114
Anexo II: Matriz de operacionalización de variables.....	117
Anexo III: Instrumento de Recopilación de Datos.....	123
Anexo IV: Formato de Validación de Expertos.....	130
Anexo V: Evidencia del Trabajo de Campo.....	151

Índice de tablas

Tabla 1.	Clase y categoría de los establecimientos de un hospedaje	20
Tabla 2.	Variable Independiente/Dimensiones /Indicadores	23
Tabla 3.	Variable Dependiente/Dimensiones /Indicadores.....	24
Tabla 4.	Lista de 15 Mypes hoteleras.....	26
Tabla 5.	Colaboradores	27
Tabla 6.	Clientes.....	28
Tabla 7.	Principios éticos y morales.....	31
Tabla 8.	Frecuencias de la pregunta 1 del cuestionario para clientes.....	33
Tabla 9.	Frecuencias de la pregunta 2 del cuestionario para clientes.....	34
Tabla 10.	Frecuencias de la pregunta 3 del cuestionario para clientes.....	35
Tabla 11.	Frecuencias de la pregunta 4 del cuestionario para clientes.....	36
Tabla 12.	Frecuencias de la pregunta 5 del cuestionario para clientes.....	38
Tabla 13.	Frecuencias de la pregunta 6 del cuestionario para clientes.....	39
Tabla 14.	Frecuencias de la pregunta 7 del cuestionario para clientes.....	40
Tabla 15.	Frecuencias de la pregunta 8 del cuestionario para clientes.....	41
Tabla 16.	Frecuencias de la pregunta 9 del cuestionario para clientes.....	42
Tabla 17.	Frecuencias de la pregunta 10 del cuestionario para clientes.....	44
Tabla 18.	Frecuencias de la pregunta 11 del cuestionario para clientes.....	45
Tabla 19.	Frecuencias de la pregunta 12 del cuestionario para clientes.....	46
Tabla 20.	Frecuencias de la pregunta 13 del cuestionario para clientes.....	47
Tabla 21.	Frecuencias de la pregunta 14 del cuestionario para clientes.....	48
Tabla 22.	Frecuencias de la pregunta 15 del cuestionario para clientes.....	49
Tabla 23.	Frecuencias de la pregunta 1 del cuestionario para colaboradores	50
Tabla 24.	Frecuencias de la pregunta 2 del cuestionario para colaboradores	51
Tabla 25.	Frecuencias de la pregunta 3 del cuestionario para colaboradores	53
Tabla 26.	Frecuencias de la pregunta 4 del cuestionario para colaboradores	54
Tabla 27.	Frecuencias de la pregunta 5 del cuestionario para colaboradores	55
Tabla 28.	Frecuencias de la pregunta 6 del cuestionario para colaboradores	56
Tabla 29.	Frecuencias de la pregunta 7 del cuestionario para colaboradores	57
Tabla 30.	Frecuencias de la pregunta 8 del cuestionario para colaboradores	58
Tabla 31.	Frecuencias de la pregunta 9 del cuestionario para colaboradores	59
Tabla 32.	Frecuencias de la pregunta 10 del cuestionario para colaboradores	60
Tabla 33.	Frecuencias de la pregunta 11 del cuestionario para colaboradores	61
Tabla 34.	Frecuencias de la pregunta 12 del cuestionario para colaboradores	62

Tabla 35.	Frecuencias de la pregunta 13 del cuestionario para colaboradores	63
Tabla 36.	Frecuencias de la pregunta 14 del cuestionario para colaboradores	64
Tabla 37.	Frecuencias de la pregunta 15 del cuestionario para colaboradores	65
Tabla 38.	Frecuencias de la pregunta 16 del cuestionario para colaboradores	66
Tabla 39.	Frecuencias de la pregunta 17 del cuestionario para colaboradores	67
Tabla 40.	Frecuencias de la pregunta 18 del cuestionario para colaboradores	68
Tabla 41.	Frecuencias de la pregunta 19 del cuestionario para colaboradores	69
Tabla 42.	Frecuencias de la pregunta 20 del cuestionario para colaboradores	69
Tabla 43.	Frecuencias de la pregunta 21 del cuestionario para colaboradores	70
Tabla 44.	Frecuencias de la pregunta 22 del cuestionario para colaboradores	71
Tabla 45.	Frecuencias de la pregunta 1 del cuestionario para el empleador	72
Tabla 46.	Frecuencias de la pregunta 2 del cuestionario para el empleador	73
Tabla 47.	Frecuencias de la pregunta 3 del cuestionario para el empleador	74
Tabla 48.	Frecuencias de la pregunta 4 del cuestionario para el empleador	75
Tabla 49.	Frecuencias de la pregunta 5 del cuestionario para el empleador	76
Tabla 50.	Frecuencias de la pregunta 6 del cuestionario para el empleador	77
Tabla 51.	Frecuencias de la pregunta 7 del cuestionario para el empleador	78
Tabla 52.	Frecuencias de la pregunta 8 del cuestionario para el empleador	79
Tabla 53.	Escala de Likert.....	80
Tabla 54.	Alfa de Cronbach	80
Tabla 55.	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento – Variable independiente	81
Tabla 56.	Escala de Likert.....	83
Tabla 57.	Alfa de Cronbach	83
Tabla 58.	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento – Variable dependiente	84
Tabla 59.	Alfa de Cronbach	85
Tabla 60.	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento – Variable dependiente	86
Tabla 61.	Resumen de procesamiento para las variables.....	87
Tabla 62.	Descriptivos de las variables	88
Tabla 63.	Prueba de normalidad.....	89
Tabla 64.	Correlación de las variables.....	92
Tabla 65.	Correlaciones de VD - VI / Dimensiones.....	94
Tabla 66.	Discusión de resultados hipótesis general	100
Tabla 67.	Discusión de resultados hipótesis específica 1	101
Tabla 68.	Discusión de resultados hipótesis específica 2	102
Tabla 69.	Discusión de resultados hipótesis específica 3	103
Tabla 70.	Matriz de consistencia.....	114

Tabla 71.	Operacionalización de la variable 1.....	117
Tabla 72.	Operacionalización de la variable 2.....	120
Tabla 73.	Instrumento de recopilación de datos para los colaboradores	123
Tabla 74.	Instrumento de recopilación de datos para los clientes	126
Tabla 75.	Instrumento de recopilación de datos para los empleadores	128

Índice de figuras

Figura 1.	Pregunta 1 del cuestionario para clientes.....	34
Figura 2.	Pregunta 2 del cuestionario para clientes.....	35
Figura 3.	Pregunta 3 del cuestionario para clientes.....	36
Figura 4.	Pregunta 4 del cuestionario para clientes.....	37
Figura 5.	Pregunta 5 del cuestionario para clientes.....	38
Figura 6.	Pregunta 6 del cuestionario para clientes.....	40
Figura 7.	Pregunta 7 del cuestionario para clientes.....	41
Figura 8.	Pregunta 8 del cuestionario para clientes.....	42
Figura 9.	Pregunta 9 del cuestionario para clientes.....	43
Figura 10.	Pregunta 10 del cuestionario para clientes.....	44
Figura 11.	Pregunta 11 del cuestionario para clientes.....	45
Figura 12.	Pregunta 12 del cuestionario para clientes.....	46
Figura 13.	Pregunta 13 del cuestionario para clientes.....	47
Figura 14.	Pregunta 14 del cuestionario para clientes.....	48
Figura 15.	Pregunta 15 del cuestionario para clientes.....	50
Figura 16.	Pregunta 1 del cuestionario para colaboradores	51
Figura 17.	Pregunta 2 del cuestionario para colaboradores	52
Figura 18.	Pregunta 3 del cuestionario para colaboradores	53
Figura 19.	Pregunta 4 del cuestionario para colaboradores	54
Figura 20.	Pregunta 5 del cuestionario para colaboradores	55
Figura 21.	Pregunta 6 del cuestionario para colaboradores	56
Figura 22.	Pregunta 7 del cuestionario para colaboradores	57
Figura 23.	Pregunta 8 del cuestionario para colaboradores	58
Figura 24.	Pregunta 9 del cuestionario para colaboradores	59
Figura 25.	Pregunta 10 del cuestionario para colaboradores	60
Figura 26.	Pregunta 11 del cuestionario para colaboradores	61
Figura 27.	Pregunta 12 del cuestionario para colaboradores	62
Figura 28.	Pregunta 13 del cuestionario para colaboradores	63
Figura 29.	Pregunta 14 del cuestionario para colaboradores	64
Figura 30.	Pregunta 15 del cuestionario para colaboradores	65
Figura 31.	Pregunta 16 del cuestionario para colaboradores	66
Figura 32.	Pregunta 17 del cuestionario para colaboradores	67
Figura 33.	Pregunta 10 del cuestionario para colaboradores	68
Figura 34.	Pregunta 19 del cuestionario para colaboradores	69
Figura 35.	Pregunta 20 del cuestionario para colaboradores	70

Figura 36.	Pregunta 21 del cuestionario para colaboradores.....	71
Figura 37.	Pregunta 22 del cuestionario para colaboradores.....	72
Figura 38.	Pregunta 1 del cuestionario para el empleador.....	73
Figura 39.	Pregunta 2 del cuestionario para el empleador.....	74
Figura 40.	Pregunta 3 del cuestionario para el empleador.....	74
Figura 41.	Pregunta 4 del cuestionario para el empleador.....	75
Figura 42.	Pregunta 5 del cuestionario para el empleador.....	76
Figura 43.	Pregunta 6 del cuestionario para el empleador.....	77
Figura 44.	Pregunta 7 del cuestionario para el empleador.....	78
Figura 45.	Pregunta 8 del cuestionario para el empleador.....	79
Figura 46.	Histograma / Variable Dependiente: Calidad del Servicio al Cliente	90
Figura 47.	Gráfico de Q-Q / Variable dependiente	90
Figura 48.	Histograma / Variable Independiente: Desempeño Laboral	91
Figura 49.	Gráfico de Q-Q / Variable independiente	91
Figura 50.	Diagrama de dispersión para ambas variables.....	97
Figura 51.	Diagrama de dispersión de variable dependiente y dimensión 1 - VI.....	97
Figura 52.	Diagrama de dispersión de variable dependiente y dimensión 2 - VI.....	98
Figura 53.	Diagrama de dispersión de variable dependiente y dimensión 3 - VI.....	98

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad, determinar si el desempeño laboral del personal influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021. A partir de este contexto se analizó de manera detallada como benefició a las empresas del sector hotelero y/o público en general, a lograr la satisfacción, motivación y desempeño de los colaboradores, manteniendo una buena comunicación y trabajo en equipo para el éxito de la empresa.

En cuanto al desarrollo de la investigación, se ha obtenido un enfoque cuantitativo, tipo aplicativo, alcance explicativo, diseño no experimental y corte transversal, se trabajó con una muestra de 15 Mypes hoteleras (15 empleadores, 51 colaboradores y 75 clientes) existentes en el sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, siendo así que en la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado en escala de Likert.

Asimismo, el resultado de la aplicación del alfa de Cronbach fue de valor 0.894 para la confiabilidad del instrumento para la muestra de los 75 clientes; además se obtuvo el alfa de Cronbach de valor 0.918 para la confiabilidad del instrumento para la muestra de los 51 colaboradores y 0.746 para la confiabilidad del instrumento para la muestra de los 15 empleadores. En conclusión, los colaboradores del sector hotelero siempre deben estar aptos para el desarrollo de sus labores, del cual se ve reflejado en la adecuada atención de calidad que se les brinda a los clientes para que la empresa sea competitiva.

Palabras claves: Desempeño laboral, Calidad de atención, servicio al cliente, satisfacción laboral, capacitaciones, sector hotelero, Mypes.

Abstract

The purpose of this research work was to determine if the work performance of the staff influences the quality of customer service in the MSEs of the hotel sector of the district of Puquio-Ayacucho, 2021. From this context, it was analyzed in detail how benefited companies in the hotel sector and / or the general public, to achieve the satisfaction, motivation and performance of employees, maintaining good communication and teamwork for the success of the company.

Regarding the development of the research, a quantitative approach, applicative type, explanatory scope, non-experimental design and cross-section have been obtained, we worked with a sample of 15 employers, 51 collaborators and 75 clients existing in the hotel sector of the district of Puquio-Ayacucho, thus, in the data collection a structured questionnaire on a Likert scale was used.

Likewise, the result of the application of Cronbach's alpha was of 0.894 for the reliability of the instrument for the sample of 75 clients; In addition, Cronbach's alpha of 0.918 was obtained for the reliability of the instrument for the sample of 51 employees and 0.746 for the reliability of the instrument for the sample of 15 employers. In conclusion, employees in the hotel sector must always be suitable for the development of their work, which is reflected in the adequate quality care provided to customers so that the company is competitive.

Keywords: Job performance, Quality of care, customer service, job satisfaction, training, hotel sector, Mypes.

Introducción

En los últimos años el turismo ha cobrado gran importancia dentro del crecimiento y desarrollo de la economía de los países, constituyéndose uno de los factores trascendentales en la lucha contra la pobreza, puesto que está conformado por diversas actividades económicas que producen y proveen diversos bienes y servicios a los visitantes. (Mincetur, 2016)

El turismo en el Perú representa un 3.9% del PBI total (S/ 23,5 miles de millones) y el consumo turístico interior representa el 6.9% del gasto total de la economía; dentro de estas actividades económicas el sector de hospedaje y/o alojamiento para visitantes se encuentra en el tercer lugar con un 14%, informa (Mincetur, 2016), siendo este crecimiento del sector turístico que permite crea puestos de trabajo y oportunidades para la iniciación empresarial, tenemos el sector hotelero y/o hospedajes.

Por consiguiente, el turismo fue uno de los sectores más golpeados con la pandemia del Covid -19, visualizándose con la perspectiva a ser el último en recuperarse. Siendo así que el impacto en este rubro durante la primera ola en el sur, genero perdidas en más de 154,000 empleos, expresa (Ipe, 2021)

Sin embargo, hoy en día, en todas las empresas turísticas se van estableciendo poco a poco, enfocándose principalmente en la calidad de servicio que se les va a brindar a los clientes, después de un largo tiempo, es por ello que se debe contar con personal calificado y capacitado para cumplir con las expectativas de los huéspedes. En función a lo planteado, es muy indispensable que toda empresa maneje un buen desempeño y comunicación con sus colaboradores, debido a que, va a depender del incremento o la disminución de la eficiencia en el trabajo, que conlleva al crecimiento o deterioro de la empresa.

La causa principal del deficiente servicio que expresan la mayoría de las empresas son la gestión de la calidad y competitividad, del cual no son adecuados en muchas empresas, siendo los mismos propietarios, representantes y trabajadores que no se encuentran capacitados y motivados para brindar una buena atención, generando malestares e incomodidades a los clientes.

Por último, es conveniente acotar, en la investigación es dar a conocer cuál es el desempeño laboral del personal y su influencia en la calidad de atención al cliente en las

Mypes del sector hotelero, ya que, al no contar con una buena gestión y competitividad, muchos de los clientes no cuentan con la respectiva calidad de atención, debido a que los mismos colaboradores no se encuentran totalmente capacitados y motivados para un buen desempeño laboral. Lo que se busca es obtener estrategias de ventas, comercialización y capacitaciones para la reapertura nuevas Mypes hoteleras que brinden una mejor atención de calidad a sus clientes. Y al final de la investigación se podría recomendar diferentes soluciones como capacitaciones comerciales, estrategias de ventas, actividades promocionales, ferias, entre otros, para generar más negocios y comercialización hotelera en el incremento del turismo que se viene dando poco a poco, del cual se requiere obtener fidelización y satisfacción al cliente mediante la calidad de atención que se les brinde.

Por ello se plantea la presente investigación en las Micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector hotelero de la provincia de Puquio - Lucanas - Ayacucho, teniendo como objetivo determinar de qué manera el desempeño laboral del personal influye en la calidad de atención al cliente; por lo que la problemática en el sector hotelero del distrito de Puquio, se debe a que los dueños operan empíricamente a consecuencia de ello, hay una nulo control y planificación en las funciones del personal y por ende un mal desempeño, esto se debe a que no existe un cronograma de actividades a realizar en el día a día, a ello se suma la falta de un reglamento interno y la falta de un manual o guía de Servicio al cliente ; pues dicha información se pudo recabar al conversar con los administradores (dueños) de los hoteles más representativos de la ciudad.

Asimismo, el interés de la investigación nace a consecuencia de que, en la provincia de Lucanas, distrito de puquio se ha incrementado la cantidad de turismo, así como lo indica el MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo) en su evaluación anual del 2018, así mismo los hospedajes han incrementado y esto a causa de estar ubicado dentro de la Carretera Interoceánica Sur (PE – 30A).

La Carretera Interoceánica pasa por Nazca, Abancay, Cusco, Madre de Dios y Brasil. La cual hace a la ciudad de Puquio un punto central donde los turistas tanto extranjeros como nacionales pernoctan para luego seguir con su camino tanto por la carretera interoceánica como también por la carretera hacia la zona de Ayacucho, a ello también se suma que Puquio es el punto de partida para mucho distritos que están a su alrededores y que en la actualidad es una parada casi obligatoria para los viajeros puesto

que los buses los dejan en Puquio y en temporada de fiesta costumbrista la afluencia de personas se incrementa en un 80 %.

Puquio, ciudad capital de la provincia de Lucanas, Ayacucho ubicado a más de 3000 m.s.n.m.; En los últimos años se ha incrementado la actividad comercial en un 75% ya que Puquio abastece de productos a los demás pueblos que están más alejados, esto por un tema de distancia u articulación de las vías de acceso. Puquio tiene cuatro barrios o ayllus y son: Chaupi, Pichccachuri, Ccayao, Ccollana. Entre sus festividades más importantes esta la fiesta patronal en adoración a su patrón de la ciudad donde se celebra con corrida de toro y diversas actividades, otra de las grandes celebraciones es la fiesta del agua, un largo ceremonial y sirve para reeditar la ancestral expresión de cariño, respeto e identificación del hombre, a todo lo que es naturaleza, vida, reproducción secuencia de destino. Se lleva a cabo en los meses de agosto o septiembre.

Formulación del problema

Problema general:

- ¿De qué manera el desempeño laboral del personal influye en la calidad del servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio - Ayacucho, 2021?

Problemas específicos:

- ¿De qué manera la Guía de atención al cliente influye en la calidad de servicio al cliente en las MYPES del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021?
- ¿De qué manera la satisfacción laboral influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021?
- ¿De qué manera la capacitación influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021?

Objetivos

Objetivo general

- Determinar si el desempeño laboral del personal influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021.

Objetivos específicos

- Determinar si la Guía de atención al cliente influye en la calidad de servicio al cliente en las MYPES del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021.
- Determinar si la satisfacción laboral influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021.
- Determinar si la capacitación influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021.

Justificación de la investigación

Por ende, se tiene como Justificación Teórica, ya que será una contribución al tema elegido para la investigación y para posteriores estudios. Asimismo, Justificación Práctica, por lo que, permitirá aplicar propuestas de mejoras en cuando al problema en si de la presente investigación. Además, Justificación Metodológica, dado que, al momento de aplicar el trabajo de campo se visualizará si es válido y/o confiable el uso adecuado de las técnicas de datos.

Importancia de la investigación

Con relación a lo antes mencionado, se destaca la importancia de la investigación en donde se investiga sobre el desempeño laboral del personal y su influencia en la calidad de atención al cliente en las Mypes del sector hotelero, ya que, al no contar con una buena gestión y competitividad, muchos de los clientes no cuentan con la respectiva calidad de atención, debido a que los mismos colaboradores no se encuentran totalmente capacitados y motivados para un buen desempeño laboral. Se quiere llegar con la investigación, generar mayor calidad, competitividad, estrategias de mejora y conocimientos para que las empresas del sector hotelero logren obtener un lazo fuerte y más atractivo con sus colaboradores y clientes. La cual beneficia a las empresas del sector hotelero y/o público en general, a lograr la satisfacción, motivación y desempeño

de los colaboradores, manteniendo una buena comunicación y trabajo en equipo para el éxito de la empresa.

Viabilidad de la investigación

La presente investigación es viable porque se cuenta, con los Recursos técnicos, por lo que se obtendrá información relevante como artículos científicos, revistas científicas, repositorios y libros relacionados al tema de investigación. Además, con los Recursos económicos, por lo que se mantiene de un presupuesto con el que se cuenta para la realización de la presente investigación mediante gastos de electricidad e internet. También, con los Recursos tecnológicos, por lo que en la investigación se hará uso de una laptop, plasmando toda la información recolectada.

Limitaciones de la investigación

Por consiguiente, la investigación cuenta con limitaciones que puedan incurrir en el perjuicio de la investigación siendo la limitación de acceso a centro aglomerados, empresas, negocios y bibliotecas, en donde no se podrá recolectar información actualizada, por lo que se deben mantener los reglamentos para evitar la propagación del virus y limitación de libre tránsito, se desarrolló los cuestionarios de manera presencial con los protocolos de seguridad.

Asimismo, la presente investigación contiene capítulos importantes del desarrollo que se detallan a continuación:

En el Capítulo I: Marco Teórico, se podrá encontrar teorías y modelos mediante antecedentes relacionados al tema de la investigación, junto con bases teóricas de libros y palabras claves que nos ayudan a entender de lo que se va a tratar el tema.

En el Capítulo II: Hipótesis y Variables, se podrá encontrar las 3 dimensiones por cada variable de la investigación y la definición operacional de cada una de las variables planteadas.

En el Capítulo III: Diseño Metodológico, se podrá encontrar el diseño muestral, la población, criterios de inclusión y exclusión, la muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas estadísticas y aspectos éticos.

En el Capítulo IV: Resultados, se podrá encontrar el análisis estadístico, inferenciales e interpretación de cada respuesta.

En el Capítulo V: Discusión de Resultados, se podrá encontrar el análisis, la comparación e interpretación de los resultados de otros autores relacionados al tema.

Finalmente, se mencionan las conclusiones y recomendaciones para que la empresa tome en cuenta dichas mejoras de superación.

Capítulo I: Marco teórico

1.1 Antecedentes de la Investigación

Según (Arias, 2012), comenta que:

“Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (pag.106).

A continuación, se presentarán los antecedentes de la investigación, donde se mostrarán trabajos de investigación a nivel internacional y nacional.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Según (Bayro, 2018) en tu tesis denominada: “Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inka del Cusco, área de Service Express”, publicada en la Universidad Andina del Cusco, en la ciudad de Cusco - Perú; la cual tuvo como objetivo analizar el desempeño laboral del recurso humano en el área de Service Express en el hotel Palacio del Inka del Cusco y determinar cómo influye en la calidad de servicio dado al cliente; así mismo contó con una metodología de tipo descriptiva y correlacional, nivel cualitativa, diseño no experimental, teniendo como muestra a 100 huéspedes y 4 colaboradores.

Los principales resultados fueron que el 86% de los huéspedes mencionan que se sienten satisfechos al recibir una buena calidad de servicio por parte del hotel que adquieren sus servicios. En conclusión, el autor menciona que el hotel brinda capacitaciones que son requeridas por los mismos trabajadores y así brindar un mejor servicio a los clientes.

Dicho con las palabras de (Lazo, 2018) en su tesis denominada: “La calidad de los servicios al huésped en el ámbito hotelero en la región de Puerto Pizarro – Tumbes para su desarrollo turístico en 2018” publicada en la Universidad San Martín de Porres, en la ciudad de Lima - Perú; la cual tuvo como objetivo demostrar la falta de calidad de servicios al huésped en ámbito hotelero en la zona de Puerto Pizarro en Tumbes para así mejorar la influencia de huéspedes; por otro lado tuvo como hipótesis la implementación de un sistema de la calidad de los servicios al huésped en el ámbito hotelero en la región de Puerto Pizarro en Tumbes mejorará la influencia de huéspedes

nacionales e internacionales; asimismo contó con una metodología de enfoque mixto y nivel descriptivo, con una muestra de 200 personas entre clientes de la empresa y colaboradores de misma empresa.

Los principales resultados fueron que se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad del instrumento cuantitativo (cuestionario); cuyo valor fue de 84.1%; lo que demuestra la fiabilidad del mismo; asimismo el 45% de los clientes mencionan que el hotel mantiene un pésimo servicio en cuanto a la calidad que brinda. En conclusión, se debe mejorar la calidad de los servicios que ofrece el hotel en la zona de Puerto Pizarro en Tumbes, para generar mayor satisfacción y desarrollando de la empresa hacia los clientes.

Citando a (Chavarria , 2017) en su tesis denominada: “Evaluación del Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa, distrito Lince, 2017”, publicada en la Universidad César Vallejo, en la ciudad de Lima - Perú; la cual tuvo como objetivo el conocer el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa; así mismo contó con una metodología de diseño no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo, tipo descriptiva y explicativa, con una muestra de 29 colaboradores del hotel la princesa.

Los principales resultados fueron que el 9% de los colaboradores alcanzan los objetivos de la empresa, mientras que el 13% mantiene un bajo desempeño laboral. En conclusión, la empresa no mantiene herramientas necesarias para un buen desempeño laboral tanto de los colaboradores como de los jefes, siendo así que no se genera una constante satisfacción en el área de trabajo.

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Citando a (Rodríguez, 2019) en su tesis denominada: “Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el hotel Riobamba Inn”, publicada en la Universidad Nacional de Chimborazo, en la ciudad Riobamba – Ecuador, la cual tuvo como objetivo determinar la influencia de estrategias de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn; por otro lado, la hipótesis fue la gestión de calidad de los servicios influyen en el desempeño laboral del Hotel Riobamba Inn; asimismo contó con una metodología de tipo exploratoria, documental y correlacional, con una muestra de 9 trabajadores y 220 clientes.

Los principales resultados fueron que el 88.9% de los encuestados cree que es muy importante la existencia de un buen ambiente laboral por la comodidad que sienten al realizar sus actividades. En conclusión, la empresa no cuenta con estrategias de comercialización y calidad de servicio enfocada en los servicios que presta un establecimiento hotelero y la carencia de este produce problemas dentro del establecimiento afectando el desempeño laboral.

Según (Clark, 2018) en su tesis denominada: “Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de sonora”, publicada en la Universidad Autónoma de Nueva León, en la ciudad de Nueva León – México, la cual tuvo como objetivo analizar la probabilidad de influencia que tienen los factores como la satisfacción laboral, la estabilidad económica, la relación con los superiores, las condiciones y medio ambiente en el trabajo; por otro lado, la hipótesis fue Los factores que influyen el desempeño laboral de los empleados de servicio en las empresas hoteleras en sur de Sonora son la satisfacción laboral, la estabilidad económica, la relación con los superiores, las condiciones y medio ambiente del trabajo y los problemas con los compañeros; asimismo contó con una metodología de tipo cuantitativo, correlacional y explicativa, de corte transversal.

Los principales resultados fueron que se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad cuyo valor fue de 0,845 lo que contribuye de forma significativa a la investigación. En conclusión, en la empresa existe un alto desempeño laboral siempre y cuando el trabajador siente cómodo con el salario o se le otorgan mejores prestaciones y promociones de puesto.

Tal como menciona (Paredes, 2017) en su tesis denominada: “Competencias del personal operativo y el desempeño laboral en el sector hotelero”, publicada en la Universidad Técnica de Ambato, en la ciudad de Ambato - Ecuador; la cual tuvo como objetivo determinar la incidencia de las competencias del personal operativo en el desempeño laboral del sector hotelero en el cantón Ambato con el fin de brindar servicios de calidad; por otro lado tuvo como hipótesis las competencias del personal operativo inciden significativamente en el desempeño laboral del sector hotelero del cantón Ambato; asimismo contó con una metodología de enfoque mixto, tipo exploratorio, descriptiva y explicativa.

Los principales resultados fueron que se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad del instrumento cuantitativo cuyo valor fue de 0,85 lo que contribuye de forma significativa a la investigación, asimismo, el 100% de los encuestados mencionan que se mantiene un lugar adecuado para desempeñar su trabajo en el sector hotelero del cantón Ambato. En conclusión, la empresa mantiene los recursos e implementos necesarios para el uso adecuado y desempeño de los trabajadores.

1.2 Bases Teóricas

Según (Arias, 2012) expresa que

“Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (pág. 107)

A continuación, se presentarán las bases teóricas de la investigación, donde se mostrarán definiciones o teorías de ambas variables.

1.2.1. Desempeño laboral

Palmar et.al (2014) define el desempeño laboral se define como “el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización”

(Chiavenato, 2000) define el desempeño laboral como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”.

(Robbins & Coulter, 2014) define el desempeño laboral como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Entonces, de acuerdo a lo antes mencionado, el desempeño laboral es consecuencia de la labor que cumple las personas en sus puestos de trabajos y a través de esto se ve las aptitudes u cualidades de cada trabajador, siendo así el rendimiento que tiene el trabajador para realizar sus funciones cotidianas por lo cual estas deben ir supervisadas y evaluadas constantemente.

(Ruiz, 2005) describe que la evaluación del personal es un procedimiento de carácter interno que concede a la organización desarrollar una serie de técnicas y actividades buscando establecer parámetros que permitan medir el grado de desempeño de los colaboradores (eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades cotidianas), y del comportamiento personal durante un tiempo determinado.

Entonces, lo que determina el desempeño no solo es la capacidad de hacer el trabajo sino también la motivación del individuo hacia éste.

Por lo tanto, (Araujo & Leal, 2007) señalan que el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles.

Modelo de Campbell

Campbell et.al (1990) expresa que este modelo surge en la necesidad de medir el desempeño laboral de manera integral, es considerado uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, tiene por finalidad contar con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos y desarrollo en todos los trabajos.

A continuación, se presentarán las dimensiones e indicadores de la variable independiente:

Estandarización de procesos: Guía de atención al cliente

Según (Martinez & Cegarra, 2014) sostiene que:

“La estandarización o normalización es el proceso de elaborar, emplear y optimizar las reglas que se aplican a distintas actividades tanto de carácter científico, como industrial o económico con la finalidad de concretarlas y mejorarlas (...) facilita las comunicaciones sobre cómo opera el negocio, permite transmisiones en los límites de los procesos y posibilita indicadores para comparar el desempeño, fomenta el aprendizaje cruzado y facilita un profundo conocimiento de la empresa.” (pág.222).

La estandarización es la uniformidad que debe tener un sistema para obtener productos estándares basados en lo que una empresa busca lograr como resultado.

A lo que (Rodriguez & Larios, 2006) afirma:

Los beneficios de contar con la estandarización de procesos son por las razones de representar facilidad, flexibilidad y seguridad de realizar una correcta actividad, logrando perdurar el conocimiento y enmarcar el aprendizaje a través de la experiencia; esto incluye que se formulen indicadores de medición para su evaluación del desempeño y resultado; para posterior analizar la causa y efecto del resultado durante todo el proceso, los cuales pueden ser mejorados de forma continua, estableciendo metas y objetivos que deben ser rendidos en el tiempo establecido.

De acuerdo con los autores mencionados una organización no es una máquina sino un organismo que es direccionado por personas que poseen múltiples habilidades y destrezas. La organización inteligente persigue metas en un contexto que cambia constantemente por factores externos e internos en el cual se desarrolla individuo.

Satisfacción laboral

(González, 2006) define que es el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Esas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor.

Existe una serie de factores que influyen en la satisfacción laboral:

- **Satisfacción en el trabajo:** Que los empleados mantienen mediante en la organización exista una adecuada retroalimentación sobre su rendimiento laboral.
- **Satisfacción con el salario y sistema de promociones:** Es lo que se recibe mediante una asignación económica favorable a cambio del desarrollo del trabajo, proporcionando la satisfacción de los empleados.
- **Buenas condiciones laborales:** Es cuando el trabajador realice sus labores dentro de un ambiente de trabajo favorable e integrado que mantenga una adecuada organización
- **Satisfacción con el estilo de liderazgo aplicado en la organización:** Los jefes deben prevalecer conductas flexibles que van ejerciendo la influencia positiva en el trabajador, encaminando a este a lograr su satisfacción laboral.
- **Adaptación adecuada entre el trabajador y puesto de trabajo:** Los trabajadores mantienen una adecuada actitud en sus labores diarias si los jefes los felicitan por la realización de sus tareas bien hechas.

Asimismo, (Aguado, 1998)quien señala, que:

“La satisfacción laboral, es aquella percepción que tiene un trabajador, respecto a su bienestar dentro su centro laboral; la misma que se da o depende de distintos factores de carácter laboral y motivacional, como pueden ser: reconocimientos, premiaciones, ascensos, estabilidad, etc. Asimismo, la satisfacción laboral, está ligada a factores intrínsecos y extrínsecos. Dentro de los factores intrínsecos, encontramos aspectos, como dificultad de las tareas a realizar, la variedad de las tareas a realizar, la capacidad, destreza e interés para aprender. En los factores extrínsecos, está relacionado al lugar o espacio en donde realiza sus actividades el trabajador, el grado de interrelación con los demás compañeros de trabajo, la remuneración, la jornada de trabajo, es decir el número de horas que labora, así también, como las condiciones de seguridad para el desarrollo de sus funciones o actividades, entre otros.”
(pág.98)

Asimismo, (Chiavenato, 2000)señala que: “El grado de satisfacción de un trabajador en su centro de trabajo; está vinculada a la aptitud que tenga y compromiso que tenga para con si trabajo.” (pág.28)

Doctrinarios como (Kootz & Weihrich, 1998)definen: Como el grado de satisfacción que tiene un trabajador en su centro de labores; asimismo estos autores, señalan que está relacionada con la estimulación al trabajo por parte del individuo. (pág.39)

Con base, en lo antes mencionado, podemos mencionar que la satisfacción laboral es la actitud o el nivel de bienestar del colaborador dentro de su centro laboral. La Satisfacción laboral, está sujeta a varios factores a considerar: ambiente de trabajo, el monto del salario percibido, la seguridad y estabilidad como trabajador, las relaciones respecto a su entorno laboral, etc.

Capacitación

La clave para la sobrevivencia y desarrollo de las empresas es la capacitación, porque cada vez más se requiere de personal que amplíe sus conocimientos en los aspectos relacionados con sus actividades diarias.

A lo que (Chiavenato, 2000)sostiene:

“Capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades.”

Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos. Refiere el autor que la capacitación es una enseñanza que se le brinda al personal para que se pueda desempeñar correctamente en el campo asignado.

(Pérez, 2012)define “capacitación como un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma

cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud.”

De acuerdo con el autor la capacitación está sujeta para aquellas personas que su desempeño laboral sea óptimo y sin defectos.

1.2.2. Calidad de atención al cliente

Citando, (Robbins & Coulter, 2014) definen que:

“La calidad de un producto o servicio para realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y, así, satisfacer las expectativas del cliente”. (pág.320)

E por ello que mediante la calidad se puede brindar servicios o productos que cumplan o superen las expectativas de los clientes.

Dicho con palabras de (Nava, 2006):

La calidad constituye el conjunto de cualidades que representan a una persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán de perfeccionamiento como constantes a través de la historia. (p.15)

Es decir, que lo que se busca es brindar valor al cliente para cumplir sus expectativas de la forma correcta generando su satisfacción.

Desde la posición de (Alcalde, 2009):

“El concepto de calidad ha ido evolucionando desde sus orígenes, aumentando objetivos y cambiando su orientación hacia la satisfacción plena del cliente. Comenzó como una necesidad de controlar e inspeccionar hasta convertirse en un elemento fundamental para la supervivencia de las empresas.” (p.5)

Asimismo(Álvarez, 2006) menciona que Edward Deming, es considerado el *padre de la calidad*; por lo que, consideró la calidad como mejora continua y poder ajustar el concepto a la necesidad del mercado; por esta razón, la calidad representa:

“Un proceso de mejora continua, en el cuál las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos de prestación de servicios.” (pág.5)

Las empresas deben brindar un nivel de confianza y satisfacción a cada uno de los clientes con el cumplimiento correcto del producto o servicio.

Siendo así que cada autor tiene una definición similar, donde lo sustancial es ejecutar la satisfacción de cada uno de sus clientes a fin de obtener la fidelización en el mercado.

Calidad de atención al cliente:

(Brown, 1992) define que “La atención del cliente debe estar enraizada en la cultura y en el credo de la empresa. Asimismo, se refiere a personas, no a cosas, consistiendo en hacer que encajen dos grupos de personas: los empleados y los clientes. Una vez logrado eso, la empresa obtendrá una ventaja competitiva.” (pág.5)

Calidad de Servicio

La calidad de servicio tiene como base a la calidad; es decir, tiene relación en la satisfacción de los clientes, siendo así, que esto se ve reflejado en la atención que se les brinda mediante un servicio o producto, tanto en empresas como negocios.

A lo que (Tschohl, 1994)

“Dado que la calidad del servicio es una herramienta de ventas, es también una ventaja competitiva a largo plazo. De hecho, con mucha frecuencia, es la única ventaja competitiva que puede lograr una organización que opera en una economía de servicios en la que muchas organizaciones suministran (fundamentalmente) el mismo servicio.” (pág.4)

Sin duda, la calidad del servicio es un pilar fundamental en toda empresa, que se ha venido desarrollando a lo largo de los años, con la oportunidad de mejorar el servicio de

calidad con cada uno de los clientes, cumpliendo y satisfaciendo las necesidades que se requieran.

(Patricio, 2018) comenta que Zeithaml, considera que el servicio de calidad se puede ver reflejado en diversos cambios, ya que no siempre las necesidades de los clientes van a ser la mismas todos los días; además, hay que tomar en cuenta que la calidad y la satisfacción al cliente se basan en las percepciones de los clientes sobre el servicio y no de criterios.

Finalmente, luego de todas las definiciones mencionadas por los autores, la calidad de servicio es todo aquello que complace las necesidades y expectativas del cliente

Importancia del servicio al cliente

(Bush, 2009) menciona que brindar un servicio excelente al cliente se refiere a implementar una visita efectiva e inolvidable, en cuanto al desenvolvimiento de los trabajadores, los clientes prefieren a los representantes con las siguientes características:

- Que conozca los productos que ofrece la empresa.
- Habilidad para detectar los gustos de los clientes.
- Empatía.
- Capacidad para resolver las dificultades que se presenten en la empresa
- Los mismos autores señalan también como importantes los siguientes aspectos para otorgar un servicio al cliente:
 - Puntualidad: Terminado en el tiempo adecuado y prometido.
 - Educación: Conforme la cortesía, además con alegría y entrega.
 - Perseverancia: Otorgar a las clientes prácticas parecidas en todo momento.
 - Comodidad: Disposición del lugar para los clientes.
 - Servicio terminado: Ejecutado de acuerdo lo que se necesita.
 - Transparencia: Atender correctamente con veracidad en cada ocasión.

A lo que (Kotler & Armstrong , 2009) afirma que:

“El cliente o usuario es como la persona que trae sus necesidades para que sean satisfechas, la labor es conocerlas y satisfacerlas para satisfacción de él y de la empresa, por tanto: El usuario es el individuo más importante para la institución. El usuario no depende de la institución, sino la institución depende de él. No es una interrupción al trabajo, es el propósito del trabajo. No se está haciendo un favor al atenderle, él está haciendo un favor al dar la oportunidad de servirle.” (p. 584)

Es por ello que, la importancia de la calidad se centra en base de la mejora continua de sus productos o servicios que ofrecen, a su vez brindando rentabilidad y motivación de los mismos trabajadores, del cual son lo que contribuyen a que la atención se brinde mediante confianza y sea mejorada, aumentando la satisfacción y fidelización con cada uno de los clientes.

Administración de la calidad del servicio

(Mauleón , 2008) expresa que

“Porter manifiesta que básicamente hay tres áreas que controlar en las organizaciones de servicios; productividad, calidad, costo”

Aplicando este concepto en las empresas hoteleras; la productividad debe ser la eficiencia de los recursos humanos, financieros, económicos y materiales, en relación a la cantidad utilizada al producir el servicio hotelero; el costo que se genera en su proceso y la calidad como la capacidad del servicio de alojamiento que cumple expectativas y, satisface las necesidades de los usuarios al hacer uso del mismo.

Si bien la administración de la calidad en los servicios hoteleros debe de minimizar sus costos con la utilización al cien por ciento de los recursos, un buen servicio empieza internamente en la empresa, es decir, el compromiso de todos los miembros de la organización, en un ambiente organizacional estable siendo la pauta principal para ofrecer un buen servicio.

Las empresas hoteleras deben de evitar que las quejas y reclamos de los clientes por un mal servicio, ya que esto provoca que el prestigio que tiene la empresa se pierda, es mejor tratar de cumplir y mantener la calidad en la organización, buscando los medios

necesarios que permita superar los intereses del usuario, asegurando el servicio y en la satisfacción de los clientes.

- Elementos del servicio al cliente
- Contacto cara a cara
- Relación con el Cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

Satisfacción al cliente

Según (Kotler & Armstrong , 2012) mencionan que la satisfacción del cliente es el “grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor”.

(Paines, 2004) afirma que la satisfacción del cliente es el “resultado de una experiencia de consumo, las cuales incluyen la respuesta emocional a las experiencias, basada en la compra con un bien o servicio durante el tiempo” en otras palabras es la apreciación que el cliente tiene sobre el grado que se ha cumplido sus necesidades.

Es por ello que, el desempeño del producto o servicio no alcanza las expectativas, el comprador queda insatisfecho o viceversa. Si el desempeño del producto o servicio rebasa las expectativas del cliente quedara fascinado.

Las 5 dimensiones de la calidad en el Servicio

Zeithalm et.al(1993) a través de sus extensos estudios sobre la calidad en el servicio, han identificado cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar a una compañía de servicios.

Estas dimensiones son:

- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa

- Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes, y para proveerlos de un servicio rápido.
- Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- Empatía: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

1.2.3. Sector hotelero

(Mincetur, 2014) Expresa que mediante decreto supremo N° 001-2015-MINCETUR, se aprueba el Reglamento de Establecimientos de Hospedajes, en el cual brindan los parámetros para definir el tipo de establecimiento con el que se denominara de acuerdo a su categoría.

En el que expresa claramente en el artículo 3 denominado: “Clase y Categorías de Hospedaje”

“Los establecimientos de hospedaje solicitaran al Órgano Competente, su clasificación y/o categorización, cumpliendo para tal efecto con los requisitos de infraestructura, equipamiento, servicio y personal” (pág.3)

Es por ello que los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en las siguientes formas:

Tabla 1. Clase y categoría de los establecimientos de un hospedaje

CLASE	CATEGORÍA
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart-Hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a cinco estrellas
Albergue	-.-

Nota: La información fue proporcionada de “Reglamento de establecimientos de hospedajes” por Mincetur.

Citando a (Mincetur, 2014) comenta en el Artículo 4 denominado: “Definiciones y Siglas del Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR”, se define:

- a. **Albergue:** Se refiere a los establecimientos de hospedaje que se presta servicio de alojamiento a un determinado grupo de huéspedes.
- b. **Apart-Hotel:** Se refiere a los establecimientos de hospedaje en donde integran una unidad de explotación y administración, siendo categorizados de tres a cinco estrellas.
- c. **Hotel:** Se refiere a los establecimientos de hospedaje ocupando su totalidad, siendo categorizados de cinco estrellas.
- d. **Hostal:** Se refiere a los establecimientos de hospedaje, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.

1.3 Definición de Términos Básicos

Según (Real Academia Española, 2021) expresa las siguientes definiciones:

Satisfacción

Cumplimiento del deseo o necesidad del cliente

Desempeño laboral

Acción y efecto en la que una persona se desenvuelve en el trabajo.

Calidad

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Atención

Acción de atender cordialmente.

Hospedaje

Alojamiento y asistencia que se da a alguien.

Capacitación

Acción y efecto de capacitar.

Motivación

Es un impulso que empuja a una persona a realizar determinadas actividades.

Confianza:

Seguridad que alguien tiene en sí mismo.

Reconocimiento

Acción y efecto de reconocer o reconocerse.

Servicio

Mérito que se adquiere sirviendo a otra entidad o persona.

Productividad:

Desempeño que genera el trabajador en la empresa.

Capítulo II: Hipótesis y variables

2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

2.1.1. Hipótesis general

- El desempeño laboral del personal influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021.

2.1.2. Hipótesis específicas

- La Guía de atención al cliente influye en la calidad de servicio al cliente en las MYPES del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021
- La satisfacción laboral influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021
- La capacitación influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021

2.2 Variables y Definición Operacional

Variable Independiente: Desempeño Laboral

(Chiavenato, 2000) define el desempeño laboral como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”.

Tabla 2. Variable Independiente/Dimensiones /Indicadores

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	Guía de atención al cliente	Control de actividades Eficiencia de la atención.
	Satisfacción laboral	Motivación Reconocimiento Compromiso con la empresa

	Capacitación	Capacitación del empleador Actitud hacia la capacitación del empleador Capacitación del colaborador Actitud hacia la capacitación colaborador
--	--------------	--

Fuente: Elaboración Propia

Variable Dependiente: Calidad de atención al cliente

(Brown, 1992) define que “La atención del cliente debe estar enraizada en la cultura y en el credo de la empresa. Asimismo, se refiere a personas, no a cosas, consistiendo en hacer que encajen dos grupos de personas: los empleados y los clientes. Una vez logrado eso, a la empresa obtendrá una ventaja competitiva.” (pág.5)

Tabla 3. Variable Dependiente/Dimensiones /Indicadores

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
Calidad de atención al cliente	Empatía	Grado de cortesía Comodidad y confort Servicio del personal
	Capacidad de respuesta (profesional)	Conocimiento de sus funciones Nivel de profesionalismo
	Elementos Tangibles	Orden y limpieza Material informativo

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo III: Metodología de la investigación

3.1 Diseño Metodológico

Citando a (Hernández et.al, 2014) expresa que:

“El investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de contestar las preguntas de investigación, además de cumplir con los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio.”

A continuación, se describirá a detalle el enfoque, tipo, alcance, diseño, corte y unidad de análisis que respaldan los autores (Hernández et.al, 2014):

Por ende, se contará con un enfoque Cuantitativo; dado que el instrumento que se aplicará será un cuestionario, con el fin de medir de manera confiable esta investigación.

Asimismo, es de tipo Aplicada, por lo que se va a determinar los conocimientos adquiridos en la investigación a realizar, dándole la solución más adecuada al problema planteado.

Además, el alcance de la investigación será Explicativa, ya que busca investigar porque los problemas y voy a ver como uno me trae consecuencia y la otra el efecto.

Por consiguiente, Diseño No experimental; ya que no habrá manipulación de variables, solo se observarán los fenómenos tal y como sucederán en la realidad para después analizarlos.

Por último, Corte Transversal, dado que la recolección de los datos se hará en un solo momento.

Finalmente, la Unidad de análisis serán los empleadores, colaboradores y clientes del sector hotelero del distrito de Puquio – Ayacucho, 2021.

3.2 Diseño Muestral

3.2.1. Población

De acuerdo con Hernández et al. (2014), expresa que: “La población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Para el presente estudio se tuvo en cuenta con 3 poblaciones de las cuales se recolectó los datos que ayudará al desarrollo de la misma, Cabe resaltar que en la ciudad de Puquio hay actualmente cuenta con 15 Mypes hoteleras.

Tabla 4. Lista de 15 Mypes hoteleras

N°	Razón Social	RUC	Ubicación		
			Dirección	Distrito	Departamento
1	Sarita	10705036310	Av. Mariscal Castillo S/N	Puquio	Ayacucho
2	El Edén	10283425342	Jr. Cristóbal Colon 123	Puquio	Ayacucho
3	Los Andes	10287037762	Jr. 9 de diciembre 284	Puquio	Ayacucho
4	Villa Rica	10282442898	Av. Mariscal Castillo 123	Puquio	Ayacucho
5	Galeras	20602088597	Jr Sancos 285	Puquio	Ayacucho
6	Jousef	10282642901	Jr Ayacucho S/N	Puquio	Ayacucho
7	Acuario	20507590919	Av. Mariscal Castillo 254	Puquio	Ayacucho
8	Pariona	10282984984	Av. Augusto Beleguilla N° 300	Puquio	Ayacucho
9	Castillo	10286025221	Jr. Sancos 262	Puquio	Ayacucho
10	Coralia	20601179726	Jr. Tacna 128	Puquio	Ayacucho
11	Maverick	10282837337	Jr. Tacna 316	Puquio	Ayacucho
12	Dorado	20534238925	Jr. Tacna 394	Puquio	Ayacucho
13	Kaipu	10079169043	Jr. Sarumilla 311	Puquio	Ayacucho

14	Real	10235608893	Av. Mariscal Castillo S/N	Puquio	Ayacucho
15	Noche Buena	20495162584	Psje. Querobamba 280	Puquio	Ayacucho

Fuente: Elaboración Propia

Población 1

La primera población inmersa en la investigación está conformada por 51 colaboradores del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, lo cual es identificado como muestra población objetivo, y debido a su tamaño reducido no es necesario calcular una muestra, por lo que se aplicará un censo.

Tabla 5. Colaboradores

Mypes hoteleras	Colaboradores	Total de colaboradores
1	Recepcionista(1), operario de limpieza(2)	3
2	Recepcionista(2), operario de limpieza(2)	4
3	Recepcionista(1), operario de limpieza(2)	3
4	Recepcionista(1), operario de limpieza(1)	2
5	Recepcionista(2), operario de limpieza(2)	4
6	Recepcionista(1), operario de limpieza(2)	3
7	Recepcionista(1), operario de limpieza(2)	3
8	Recepcionista(1), operario de limpieza(2)	3
9	Recepcionista (2), operario de limpieza(2)	4
10	Recepcionista (1), operario de limpieza(2)	3
11	Recepcionista (2), operario de limpieza(1)	3
12	Recepcionista (2), operario de limpieza(2)	4

13	Recepcionista(2), operario de limpieza(2)	4
14	Recepcionista (1), operario de limpieza(2)	3
15	Recepcionista (2), operario de limpieza(3)	5
TOTAL		51

Fuente: Elaboración Propia

Población 2

La segunda población se tomó como referencia a los clientes de las Mypes hoteleras, quienes son los que perciben directamente el servicio que brindan estas Mypes.

La muestra se realizará por conveniencia debido que los clientes no están siempre hospedados en el hotel y se elegirá al azar. Cabe señalar que las personas encuestadas fueron por interés y accesibilidad.

Tabla 6. Clientes

Mypes hoteleras	Clientes	Total de colaboradores
1	Clientes	5
2	Clientes	5
3	Clientes	5
4	Clientes	5
5	Clientes	5
6	Clientes	5
7	Clientes	5
8	Clientes	5
9	Clientes	5

10	Cientes	5
11	Cientes	5
12	Cientes	5
13	Cientes	5
14	Cientes	5
15	Cientes	5
TOTAL		75

Fuente: Elaboración Propia

Se tiene como muestra total de 75 clientes que se elegirá de manera conveniente para la investigación.

Población 3

La tercera población se tomó como referencia a los empleadores de las Mypes hoteleras, quienes son los responsables de llevar la administración de las Mypes. Siendo un total de 15 los dueños, por lo cual es pertinente realizar un CENSO los propietarios Mypes hoteleras, debido a que la población objetivo es pequeño.

3.2.2. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Empresas hoteleras que decidan participar voluntariamente del cuestionario
- Clientes que decidan participar voluntariamente del cuestionario

Criterios de exclusión

- Empresas hoteleras que den negativa a participar como elemento de muestra.
- Clientes que den negativa a participar como elemento de muestra
- Empresas y/o clientes que tengan Covid-19.

3.2.3. Muestra:

Según Hernández et al. (2014), define que

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población” (p. 175).

Dicho de otro modo, se puede mencionar que, en la investigación, la población será igual a la muestra, ya que se contará con un total 3 poblaciones conformada, por 75 clientes, 15 empleadores (Mypes) y 51 colaboradores del sector hotelero. Siendo así que la muestra será no probabilística, porque la elección de la muestra no se usará fórmulas estadísticas, sino dependerá del juicio personal del investigador. (Hernández et al., 2014)

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Mediante la presente investigación se tiene como respaldo a (Hernández et al., 2014) en donde se emplearán técnicas de recolección de datos, en donde se realizará el instrumento del trabajo de campo.

Instrumento:

- **Cuestionario:** “Es considerado el instrumento más usado para recopilar datos, en el que se formulan diversas preguntas de la variable independiente y dependiente”, dando a conocer la valoración de la población elegida.

Escala:

- **Escala de Likert:** “Es una herramienta de medición de valores, en los cuales estos están ubicados en un orden específico”, en donde las preguntas tendrán opciones de respuesta, siendo 1 siempre a 5 nunca.

Técnica:

- **Encuesta:** “Es un método que recolecta datos en un momento determinado con el fin de describir su influencia de las variables de estudio a investigar”, para obtener información real, confiable y de forma sistemática, del cual se llevará a cabo de manera presencial.

3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información

En la presente investigación se utilizarán distintas técnicas estadísticas, del cual se tiene respaldo de los siguientes autores:

- **Excel:**(Microsoft, 2021) “Excel es una tabla de datos es un rango de celdas en el que puede cambiar los valores de algunas de las celdas y obtener respuestas diferentes a un problema”.
- **Spss_{v25}:**(IBM, 2012) “El Spss permite llevar a cabo el proceso analítico completo que trabaja de manera rápida y sencilla, validando la funcionalidad estadística adecuada en el momento apropiado”.

3.5 Aspectos Éticos

En la presente investigación, se cuenta con citas correspondiente, respetando la originalidad y consentimiento de los autores incorporados en la investigación.

Asimismo, como todo profesional y docente, se debe tener en cuenta los siguientes principios éticos y morales de la (Universidad de San Martín de Porres, 2008) como son:

Tabla 7. Principios éticos y morales

Valores éticos	Definición
La responsabilidad	Es un deber de todos los que integran la comunidad universitaria, realizar su labor con responsabilidad, dedicación, cumplimiento y un alto sentido de compromiso con los objetivos institucionales, entre otros.
Honestidad	Para ello se trabajará con transparencia y subjetivismo al momento de mostrar los resultados del cuestionario presentado.
Respeto	El desarrollo del cuestionario se realizará de manera formal, presentando los documentos que validen la seriedad de la

	investigación y de esta manera se mostrará respeto a las personas entrevistadas.
Confidencialidad	Ya que la información obtenida de este instrumento será de uso sólo para el desarrollo de la investigación.

Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, se encuentra debidamente sustentada por diferentes autores los cuales se encuentran citados al estilo APA séptima edición.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Resultados de la investigación

En el presente capítulo se detallará la información obtenida de la recolección de datos realizadas a los clientes y colaboradores del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho. Mediante la técnica de recolección encuestas y usando el instrumento de medición de cuestionarios, se analizó la base de datos en el sistema estadístico SPSS.

Los cuestionarios fueron divididos en 3 secciones según relevancia de la siguiente manera:

- Parte 1: 51 colaboradores
- Parte 2: 75 clientes
- Parte 3: 15 empleadores (Mypes)

Por ello, el cuestionario consiste en 15 preguntas para los clientes, 22 preguntas para los colaboradores y 8 preguntas para los empleadores, del cual son una agrupación entre preguntas cerradas en escala de Likert.

4.1.1. Análisis descriptivo

Análisis descriptivo de Clientes

Tablas de Frecuencias y gráficas respectivas por cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario, asimismo se trata de cuantificar el resultado obtenido a partir de ello comprender a los 75 clientes que fueron hospedados en los hoteles del distrito Puquio - Ayacucho.

Tabla 8. Frecuencias de la pregunta 1 del cuestionario para clientes

1 ¿El personal de recepción lo atendió con profesionalismo y de manera inmediata?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	5,3	5,3	5,3
	Casi Siempre	8	10,7	10,7	16,0
	A veces	47	62,7	62,7	78,7

Casi nunca	15	20,0	20,0	98,7
Nunca	1	1,3	1,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 62,7% de los clientes encuestados afirman que a veces el personal de recepción lo atendió con profesionalismo y de manera inmediata, mientras el 20% de los clientes encuestados mencionan que casi nunca el personal de recepción lo atendió con profesionalismo y de manera inmediata. Por otro lado, el 10,7% y 5,3% de los encuestados hace mención que casi siempre y siempre el personal de recepción lo atendió con profesionalismo y de manera inmediata respectivamente. Finalmente, el 1,3% de los clientes encuestados señalan que nunca el personal de recepción lo atendió con profesionalismo y de manera inmediata.

Figura 1. Pregunta 1 del cuestionario para clientes



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 9. Frecuencias de la pregunta 2 del cuestionario para clientes

2 ¿El personal muestra disposición en la atención solicitada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	1	1,3	1,3	1,3
Válido Casi Siempre	3	4,0	4,0	5,3

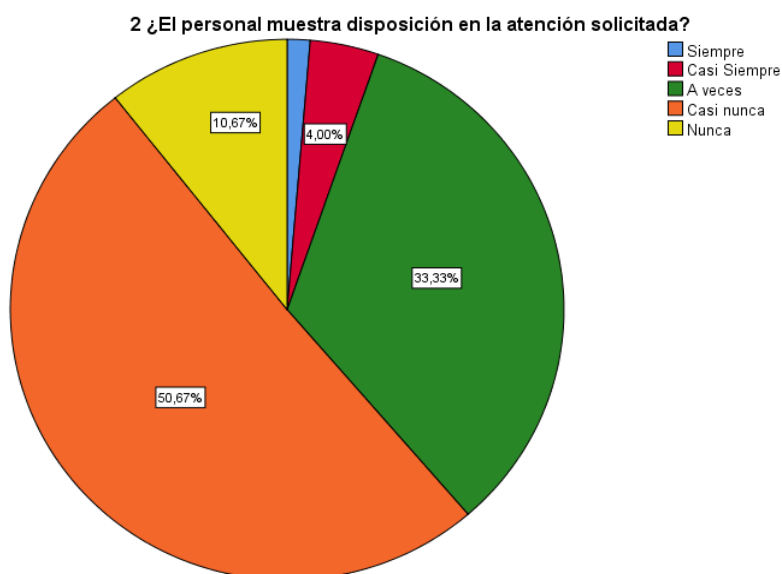
A veces	25	33,3	33,3	38,7
Casi nunca	38	50,7	50,7	89,3
Nunca	8	10,7	10,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 50.7% de los clientes encuestados menciona que casi nunca el personal muestra disposición en la atención solicitada, el 33.3% los clientes encuestados señalan que a veces el personal muestra disposición en la atención solicitada, por otro lado, el 10.7% de los clientes encuestados afirman que nunca el personal muestra disposición en la atención solicitada. Finalmente, el 4 % y el 1.3% de los clientes encuestados señalan que casi siempre y siempre el personal muestra disposición en la atención solicitada respectivamente.

Figura 2. Pregunta 2 del cuestionario para clientes



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 10. Frecuencias de la pregunta 3 del cuestionario para clientes

3 ¿El personal se presenta ante Ud. con la vestimenta o uniforme del establecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	4	5,3	5,3	5,3

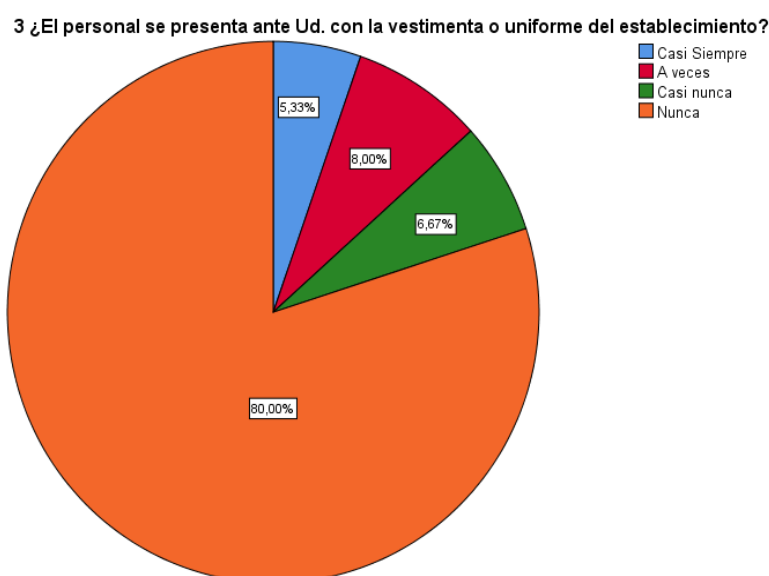
A veces	6	8,0	8,0	13,3
Casi nunca	5	6,7	6,7	20,0
Nunca	60	80,0	80,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 80% de los clientes encuestados afirman que nunca el personal se presenta con la vestimenta o uniforme del establecimiento, por otro lado, el 8% de los clientes encuestados menciona que a veces el personal se presenta con la vestimenta o uniforme del establecimiento. Así mismo el 6.7% de los clientes señalan que casi nunca el personal se presenta con la vestimenta o uniforme del establecimiento. Finalmente, el 5.3% de los clientes indican que casi siempre el personal se presenta con la vestimenta o uniforme del establecimiento.

Figura 3. Pregunta 3 del cuestionario para clientes



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 11. Frecuencias de la pregunta 4 del cuestionario para clientes

4 ¿Se ha sentido cómodo con la atención brindada por el personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,3	1,3	1,3
	Casi Siempre	8	10,7	10,7	12,0
	A veces	36	48,0	48,0	60,0
	Casi nunca	18	24,0	24,0	84,0
	Nunca	12	16,0	16,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 48% de los clientes encuestados indican que le a veces se sienten cómodos con la atención brindada por el personal, el 24% y 16% aluden que casi nunca y nunca se han sentido cómodos con la atención brindada por el personal respectivamente. Finalmente, el 10.7% y el 1.3% de los clientes encuestados señalan que se sienten cómodos con la atención brindada por el personal respectivamente.

Figura 4. Pregunta 4 del cuestionario para clientes



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 12. Frecuencias de la pregunta 5 del cuestionario para clientes

5 ¿El grado de Confort brindado por el personal y el hostel es de su agrado?

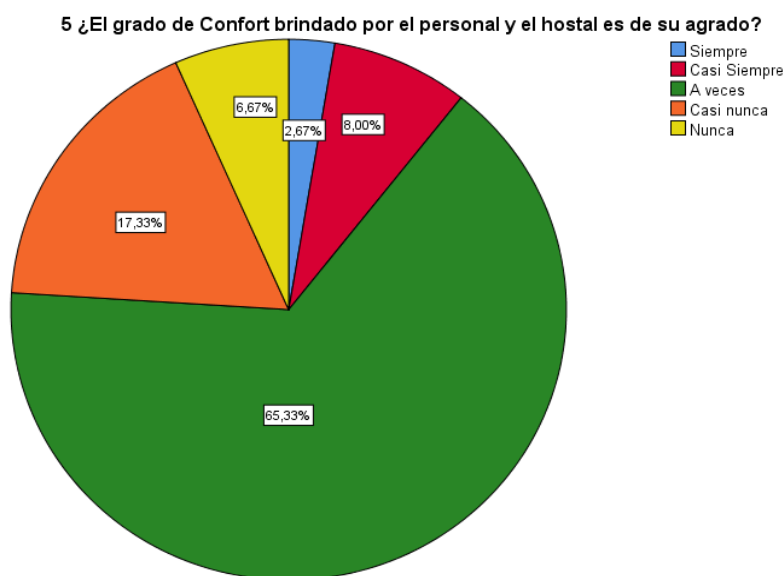
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	6	8,0	8,0	10,7
A veces	49	65,3	65,3	76,0
Casi nunca	13	17,3	17,3	93,3
Nunca	5	6,7	6,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 65.3 % de los clientes encuestados señalan que a veces el grado de confort brindado por el personal y el hostel es de su agrado, el 17.3% y el 6.7% de los clientes encuestados indican que casi nunca el grado de confort brindado por el personal y el hostel es de su agrado respectivamente. Por otro lado, el 8% y el 2.7% de los clientes encuestados mencionan que casi siempre y siempre el grado de confort brindado por el personal y el hostel es de su agrado respectivamente.

Figura 5. Pregunta 5 del cuestionario para clientes



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 13. Frecuencias de la pregunta 6 del cuestionario para clientes

6 ¿Demostró el personal de recepción un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,7	2,7	2,7
	Casi Siempre	16	21,3	21,3	24,0
	A veces	25	33,3	33,3	57,3
	Casi nunca	17	22,7	22,7	80,0
	Nunca	15	20,0	20,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

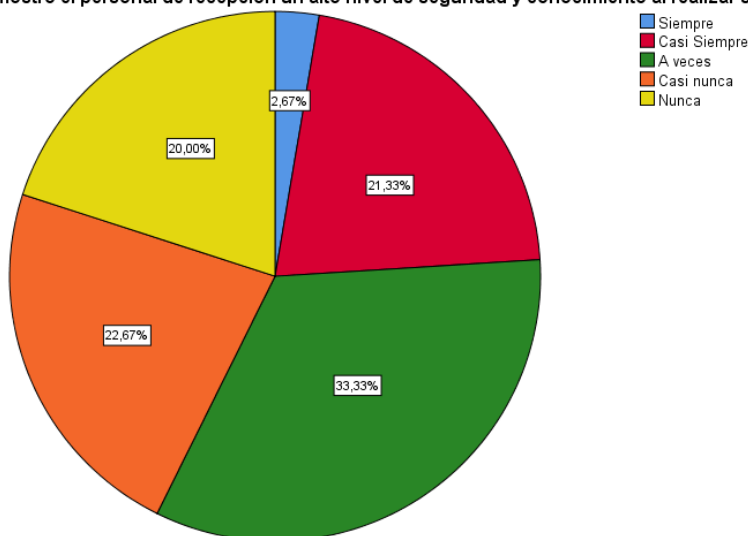
Fuente: Elaboración Propia y Spps₂₅

Interpretación:

El 33.3% de los clientes encuestados señalan que a veces el personal de recepción demuestra un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas, el 22% de los clientes encuestados indican que casi nunca el personal de recepción demuestra un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas, por otro lado el 21.3% de los clientes encuestados mencionan que casi siempre el personal de recepción demuestra un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas. Sin embargo el 20% de los clientes señalan que nunca el personal de recepción demuestra un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas, y finalmente una pequeña parte de los clientes encuestados es decir el 2.7% manifiestan que siempre el personal de recepción demuestra un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas.

Figura 6. Pregunta 6 del cuestionario para clientes

6 ¿Demostró el personal de recepción un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 14. Frecuencias de la pregunta 7 del cuestionario para clientes

7 ¿El personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le presentase?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	15	20,0	20,0	22,7
A veces	28	37,3	37,3	60,0
Casi nunca	19	25,3	25,3	85,3
Nunca	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

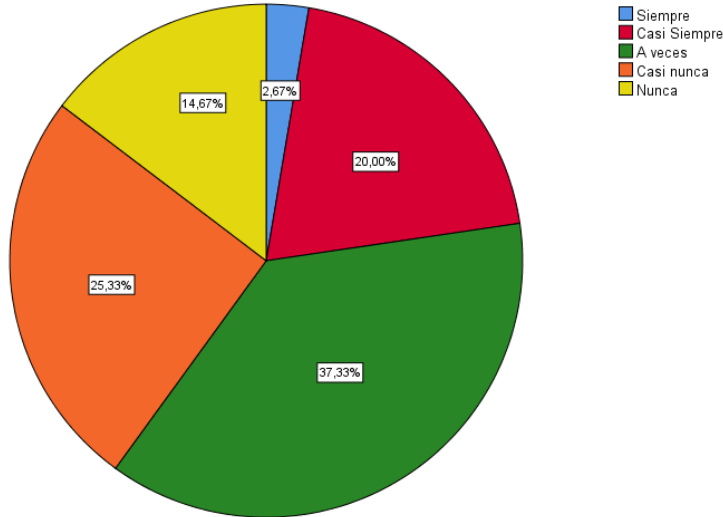
Interpretación:

El 37.3% de los clientes encuestados manifiestan que a veces el personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le presentase, el 25.3% de los clientes encuestados señala que casi nunca el personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le presentase, por otro lado, el 20% de los clientes señala que casi siempre el personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le

presentase. Distinto a ello el 14.7% de los clientes encuestados menciona que nunca el personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le presentase y finalmente el 2.7% de los encuestados señala que siempre el personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le presentase.

Figura 7. Pregunta 7 del cuestionario para clientes

7 ¿El personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le presentase?



Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Tabla 15. Frecuencias de la pregunta 8 del cuestionario para clientes

8 ¿Siente que el personal demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	1,3	1,3	1,3
	Casi Siempre	16	21,3	21,3	22,7
	A veces	25	33,3	33,3	56,0
	Casi nunca	17	22,7	22,7	78,7
	Nunca	16	21,3	21,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

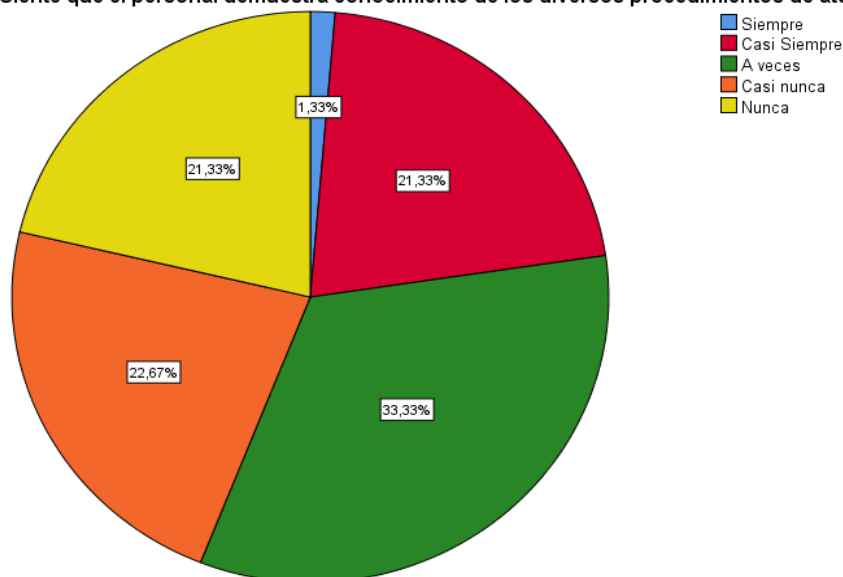
Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Interpretación:

El 33.3% de los clientes encuestados menciona que a veces sienten que el personal demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de atención, el 22.7% de los encuestados señalan que casi nunca sienten que el personal demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de atención. Por otro lado, hubo un empate donde el 21.3% de los clientes encuestados señalan que casi siempre y nunca han sentido o percibido que el personal demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de atención. Finalmente, el 1.3% de los clientes encuestados indica que siempre sienten que el personal demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de atención.

Figura 8. Pregunta 8 del cuestionario para clientes

8 ¿Siente que el personal demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de atención?



Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Tabla 16. Frecuencias de la pregunta 9 del cuestionario para clientes

9 ¿El personal demuestra destreza en sus labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	1	1,3	1,3	1,3
Casi Siempre	9	12,0	12,0	13,3
A veces	30	40,0	40,0	53,3

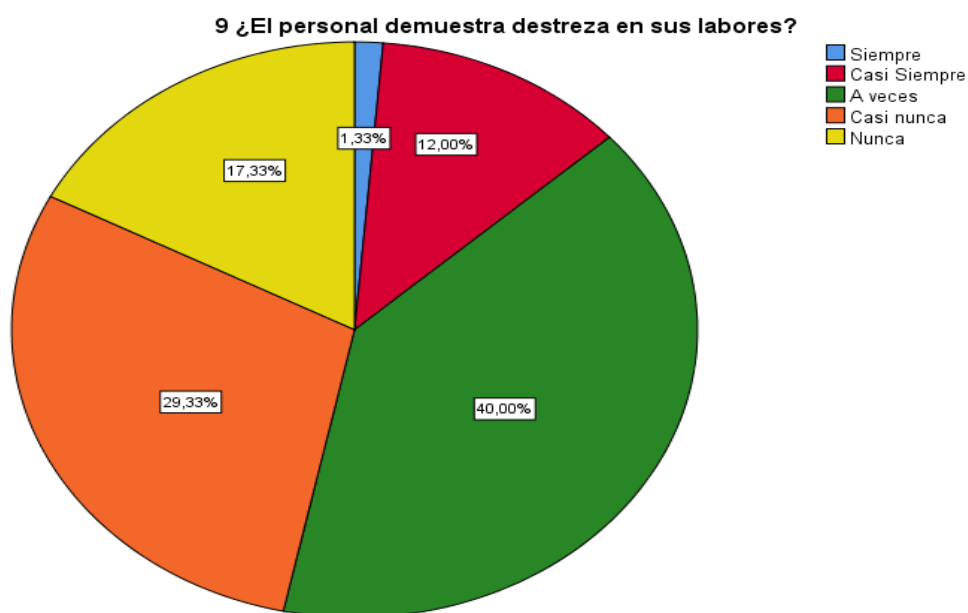
Casi nunca	22	29,3	29,3	82,7
Nunca	13	17,3	17,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 40% de los clientes encuestados indican que a veces el personal demuestra destreza en sus labores, el 29.3% de los encuestados señala que casi nunca el personal demuestra destreza en sus labores, así mismo el 17.3% de los encuestados señala que nunca el personal demuestra destreza en sus labores. Por otro lado, el 12% y el 1.3% de los clientes encuestados manifiestan que casi siempre y siempre respectivamente el personal demuestra destreza en sus labores.

Figura 9. Pregunta 9 del cuestionario para clientes



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 17. Frecuencias de la pregunta 10 del cuestionario para clientes

10 ¿El personal muestra profesionalismo en su labor?

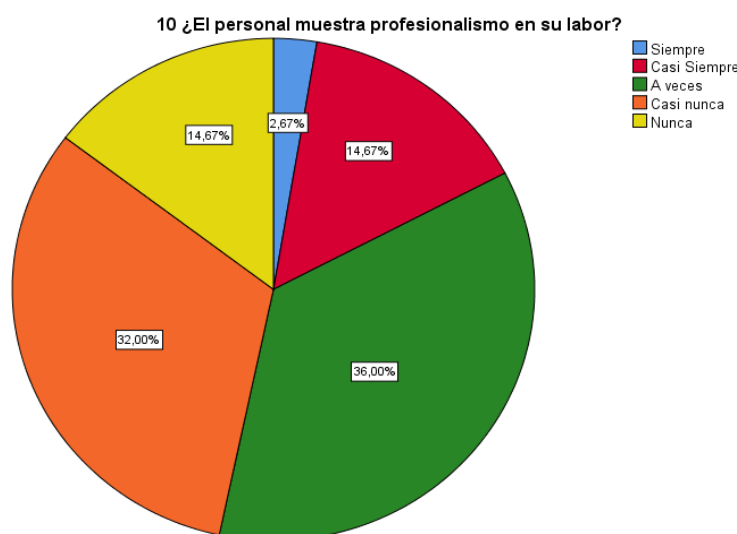
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,7	2,7	2,7
	Casi Siempre	11	14,7	14,7	17,3
	A veces	27	36,0	36,0	53,3
	Casi nunca	24	32,0	32,0	85,3
	Nunca	11	14,7	14,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 36% de los clientes encuestados señala que a veces el personal muestra profesionalismo en su labor, así mismo el 32% de los clientes encuestados señala que casi nunca el personal muestra profesionalismo en su labor. Por otro lado, hubo un empate donde el 14% de los clientes encuestados señala que casi siempre el personal muestra profesionalismo en su labor y por otro lado nunca el personal muestra profesionalismo en su labor. Finalmente, el 2.7% de los clientes encuestados menciona que siempre el personal muestra profesionalismo en su labor.

Figura 10. Pregunta 10 del cuestionario para clientes



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 18. Frecuencias de la pregunta 11 del cuestionario para clientes

11 ¿Considera Ud. que el personal necesita capacitación constante?

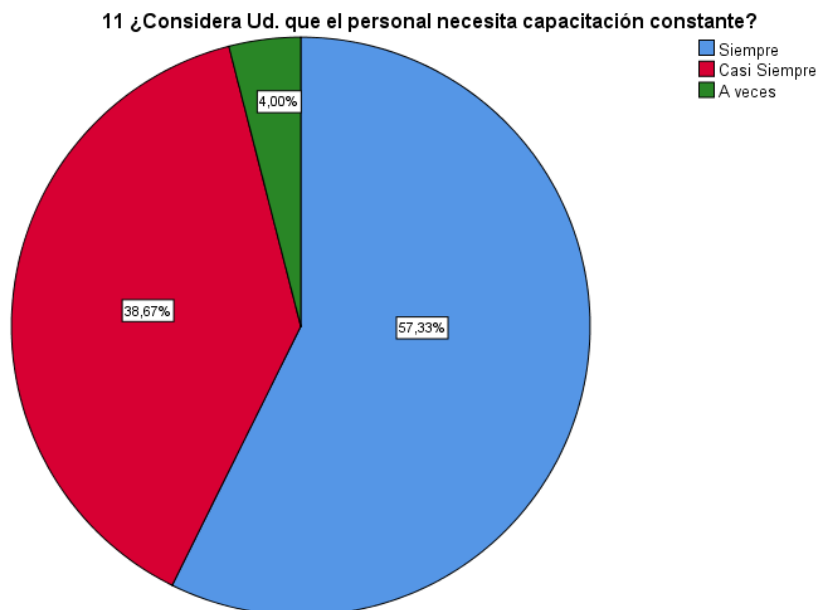
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	43	57,3	57,3	57,3
Casi Siempre	29	38,7	38,7	96,0
A veces	3	4,0	4,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 57.3% de los clientes encuestado señala que siempre el personal necesita capacitación constante, y el 38.7% indican que casi siempre el personal necesita capacitación constante y sólo el 4% señala que a veces el personal necesitaría capacitación constante.

Figura 11. Pregunta 11 del cuestionario para clientes



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 19. Frecuencias de la pregunta 12 del cuestionario para clientes

12 ¿La limpieza y condiciones de la habitación y baños eran constante y de su agrado?

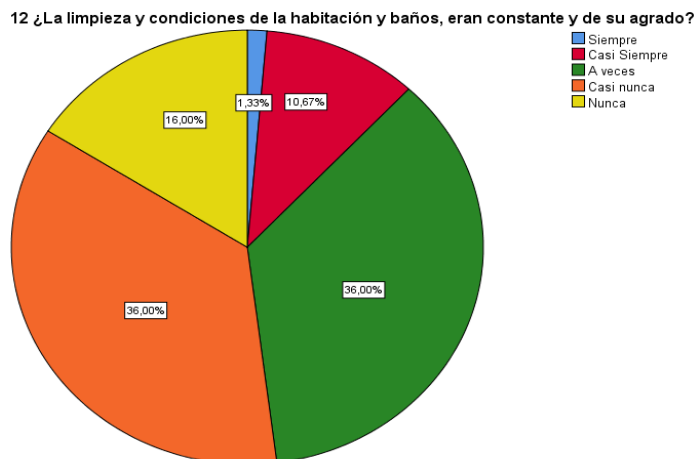
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	1	1,3	1,3	1,3
Casi Siempre	8	10,7	10,7	12,0
A veces	27	36,0	36,0	48,0
Casi nunca	27	36,0	36,0	84,0
Nunca	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 36% de los clientes encuestados tanto del indicador a veces y casi nunca mencionan que la limpieza y condiciones de la habitación y baños eran constantes y de su agrado, así mismo el 16% de los encuestados hace referencia que nunca la limpieza y condiciones de la habitación y baños han sido constantes y de su agrado. A lo contrario el 10.7% y el 1.3% de los encuestados señala que casi siempre y siempre respectivamente la limpieza y condiciones de la habitación y baños eran constantes y de su agrado.

Figura 12. Pregunta 12 del cuestionario para clientes



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 20. Frecuencias de la pregunta 13 del cuestionario para clientes

13 ¿Las instalaciones de áreas comunes están siempre limpias?

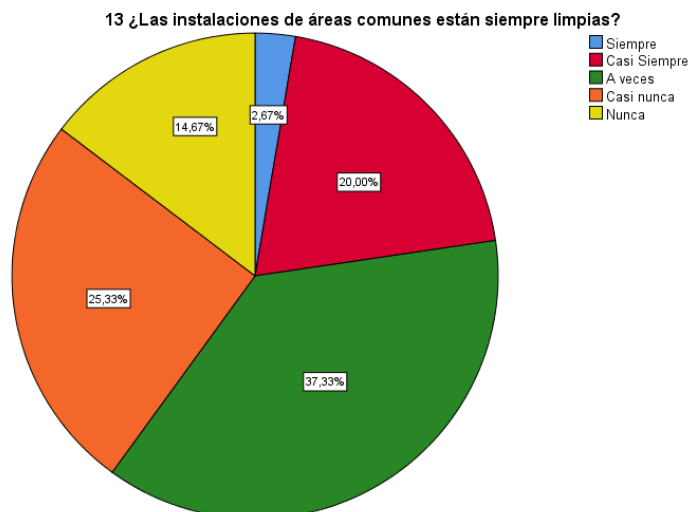
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	15	20,0	20,0	22,7
A veces	28	37,3	37,3	60,0
Casi nunca	19	25,3	25,3	85,3
Nunca	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Interpretación:

El 37% de los clientes encuestados mencionan que a veces las instalaciones de áreas comunes están siempre limpias, el 25.3% indica que casi nunca las instalaciones de áreas comunes están siempre limpia, contrario a esto el 20% de encuestados señala que casi siempre las instalaciones de áreas comunes están siempre limpias. Por otro lado 14.7% de los clientes señala que nunca las instalaciones de áreas comunes están siempre limpias y finalmente contrario a esto el 2.7% indica que siempre las instalaciones de áreas comunes están siempre limpias.

Figura 13. Pregunta 13 del cuestionario para clientes



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 21. Frecuencias de la pregunta 14 del cuestionario para clientes

14 ¿El personal le ha brindado la información sobre los servicios adicionales que brinda la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	1	1,3	1,3	1,3
Casi Siempre	9	12,0	12,0	13,3
A veces	24	32,0	32,0	45,3
Casi nunca	24	32,0	32,0	77,3
Nunca	17	22,7	22,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

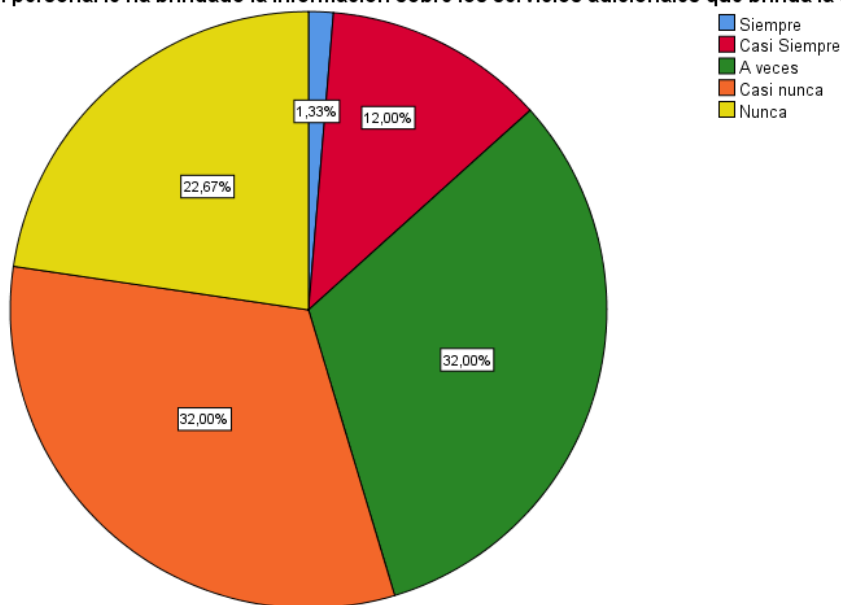
Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 32% de los clientes encuestados tanto para el indicador a veces y casi nunca señalan que el personal le ha brindado la información sobre los servicios adicionales que brinda la empresa, el 22.7% indican que nunca el personal le ha brindado la información sobre los servicios adicionales que brinda la empresa. Por otro lado, el 12% y 1.3% de los clientes encuestados afirman que casi siempre y siempre respectivamente el personal les ha brindado la información sobre los servicios adicionales que brinda la empresa.

Figura 14. Pregunta 14 del cuestionario para clientes

14 ¿El personal le ha brindado la información sobre los servicios adicionales que brinda la empresa?



Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Tabla 22. Frecuencias de la pregunta 15 del cuestionario para clientes

15 ¿El personal de recepción le ha brindado el reglamento interno del establecimiento para el cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	2,7	2,7	2,7
Casi Siempre	15	20,0	20,0	22,7
A veces	28	37,3	37,3	60,0
Casi nunca	19	25,3	25,3	85,3
Nunca	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

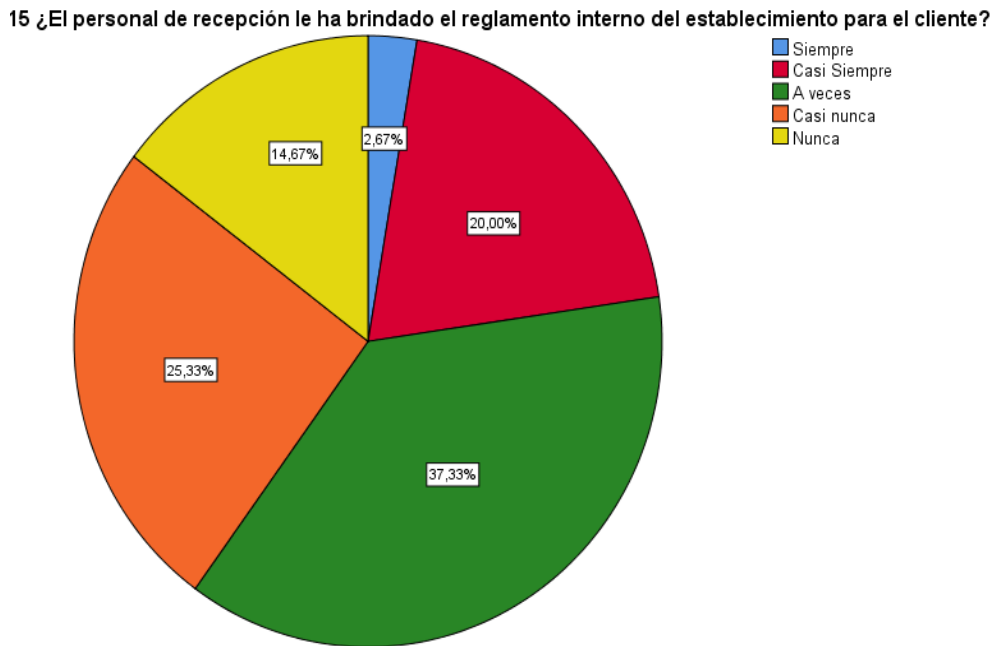
Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Interpretación:

El 37.3% de los clientes encuestados indican que a veces el personal les ha brindado el reglamento interno del establecimiento para el cliente, y el 25.3% de los encuestados y el otro 14% afirman que casi nunca y nunca respectivamente el personal

les ha brindado el reglamento interno del establecimiento para el cliente. Contrario a ello el 20% y el 2.7% de los clientes encuestados mencionan que casi siempre y siempre respectivamente el personal les ha brindado el reglamento interno del establecimiento para el cliente.

Figura 15. Pregunta 15 del cuestionario para clientes



Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Análisis descriptivo de Colaboradores

Tablas de Frecuencias y gráficas respectivas por cada una de las preguntas realizadas en el cuestionario, asimismo se trata de cuantificar el resultado obtenido a partir de ello comprendiendo los 51 colaboradores que fueron evaluados en los hoteles del distrito Puquio - Ayacucho.

Tabla 23. Frecuencias de la pregunta 1 del cuestionario para colaboradores

1 ¿Se realiza un control de sus actividades?

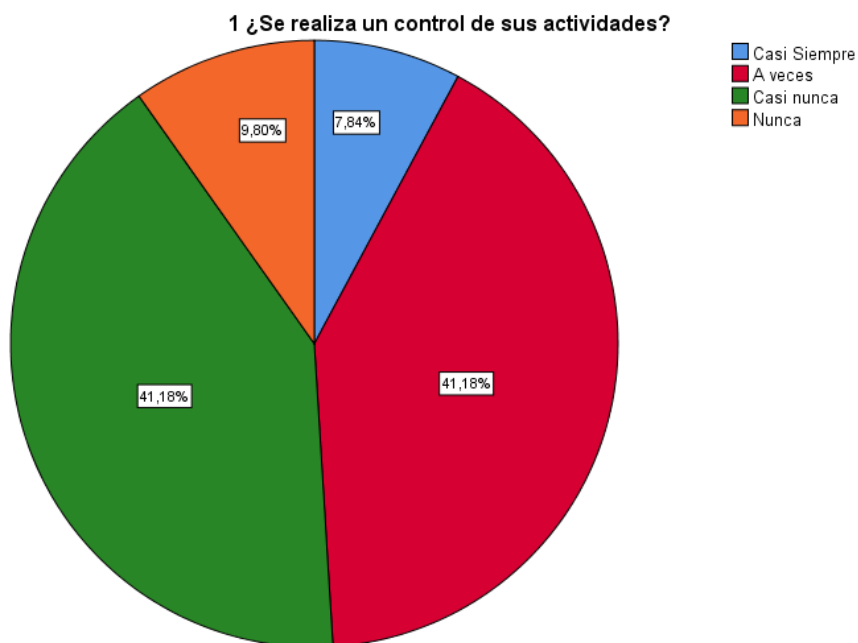
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	4	7,8	7,8	7,8
A veces	21	41,2	41,2	49,0
Casi nunca	21	41,2	41,2	90,2
Nunca	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 41% de los colaboradores encuestado tanto para el indicador a veces y casi nunca señalan que no se realiza un control de sus actividades y el 9.8% de los colaboradores mencionan que nunca se ha realizado un control de sus actividades y por lo contrario un 7.8% de los encuestados señalan que casi siempre se ha realizado un control de sus actividades.

Figura 16. Pregunta 1 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 24. Frecuencias de la pregunta 2 del cuestionario para colaboradores

2 ¿El control de actividades en el hostel es necesario desde su punto de vista?

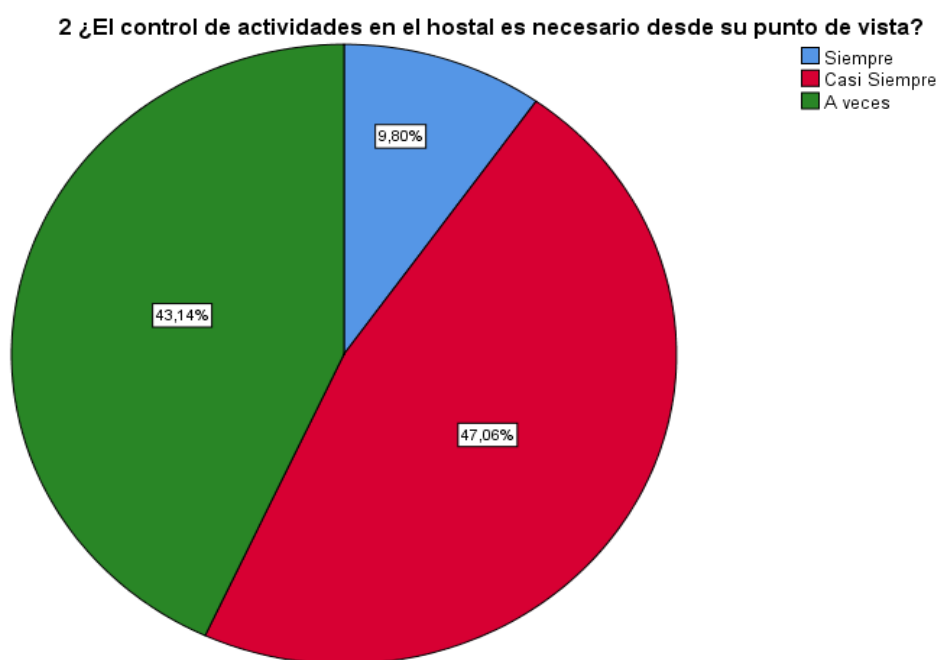
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	9,8	9,8	9,8
	Casi Siempre	24	47,1	47,1	56,9
	A veces	22	43,1	43,1	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 47.1% de los colaboradores encuestados mencionan que casi siempre el control de actividades en el hostel es necesario desde su punto de vista, así mismo el 43.1% de los encuestados mencionan que a veces el control de actividades en el hostel es necesario desde su punto de vista, por otro lado contrario a los demás el 9.8% de los colaboradores encuestados indican que siempre el control de actividades en el hostel es necesario desde su punto de vista.

Figura 17. Pregunta 2 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 25. Frecuencias de la pregunta 3 del cuestionario para colaboradores

3 ¿El hostel entrega una Guía de atención al cliente a sus trabajadores?

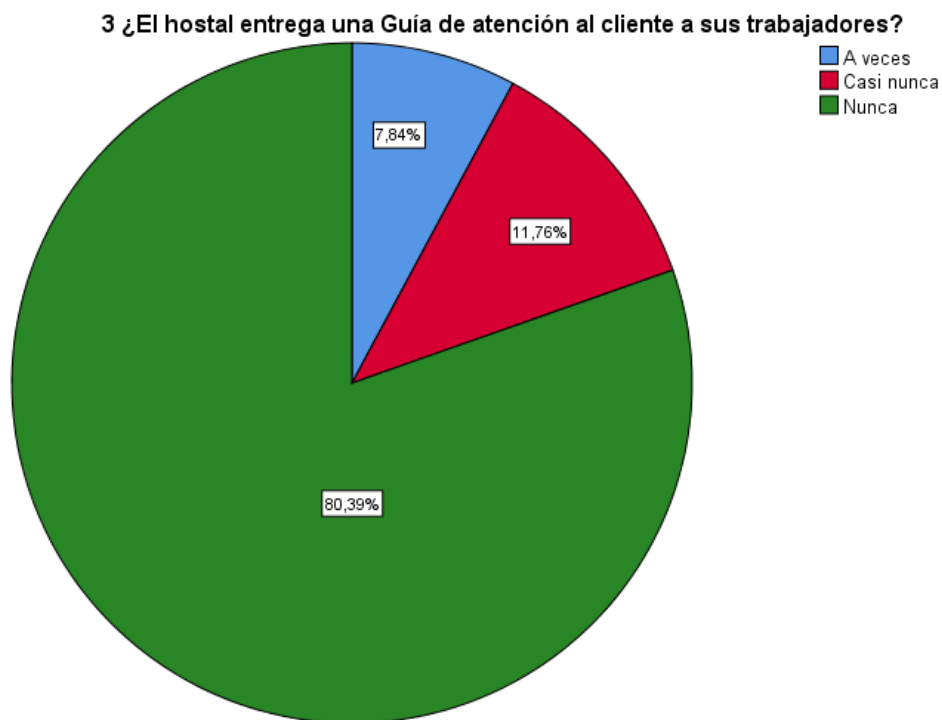
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	7,8	7,8	7,8
	Casi nunca	6	11,8	11,8	19,6
	Nunca	41	80,4	80,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 80.4% de los colaboradores encuestados indican que nunca el hostel entrega una guía de atención al cliente a sus trabajadores, y el 11.8% de los encuestados mencionan que casi nunca el hostel entrega una guía de atención al cliente a sus trabajadores. Con un bajo 7.8% indican que a veces el hostel entrega una guía de atención al cliente a sus trabajadores.

Figura 18. Pregunta 3 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 26. Frecuencias de la pregunta 4 del cuestionario para colaboradores

4 ¿Consideras necesario que el hostel cuente con una Guía interno de procedimiento de atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	21,6	21,6	21,6
	Casi Siempre	29	56,9	56,9	78,4
	A veces	11	21,6	21,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

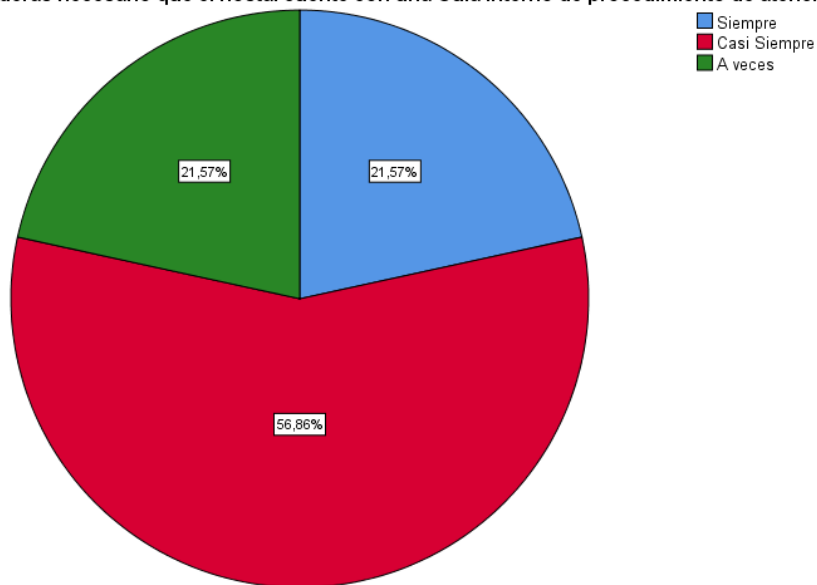
Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 56.9% de los colaboradores encuestados consideran que casi siempre es necesario que el hostel cuente con una guía interno de procedimiento de atención al cliente, así mismo hubo un empate con un 21.6% donde los colaboradores señalan que a veces y siempre es necesario que el hostel cuente con una guía interno de procedimiento de atención al cliente.

Figura 19. Pregunta 4 del cuestionario para colaboradores

4 ¿Consideras necesario que el hostel cuente con una Guía interno de procedimiento de atención al cliente?



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 27. Frecuencias de la pregunta 5 del cuestionario para colaboradores

5 Si en caso el hostel cuenta con una guía de atención al cliente, ¿esta se cumple?

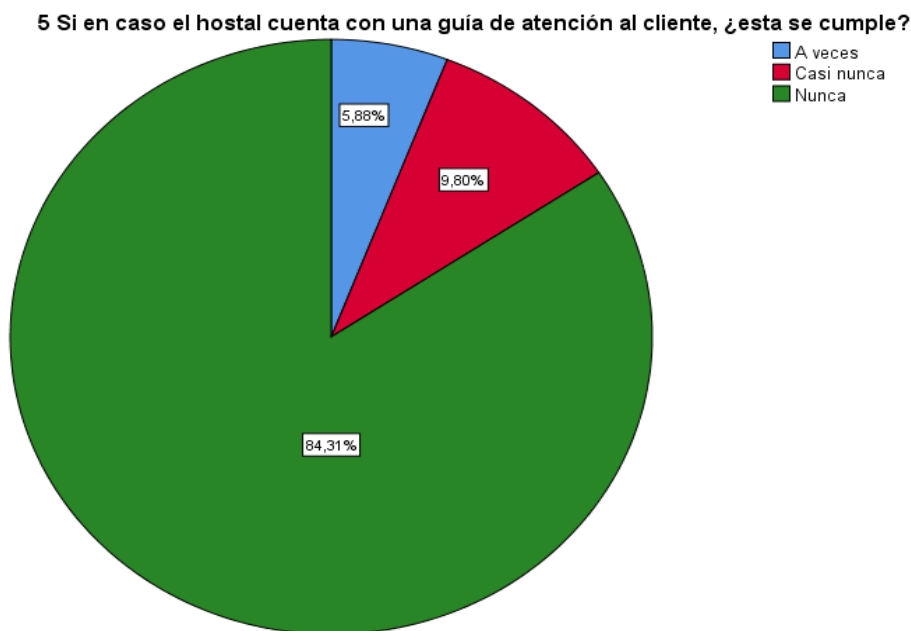
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	3	5,9	5,9	5,9
Casi nunca	5	9,8	9,8	15,7
Nunca	43	84,3	84,3	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

Con un 84.3% de los colaboradores encuestados señalan que si el hostel cuenta con una guía de atención al cliente esta nunca se cumple, por otro lado el 9.8% indican que si el hostel cuenta con una guía de atención al cliente ésta casi nunca se cumple y finalmente el 5.9% de los colaboradores encuestados mencionan que si el hostel cuenta con una guía de atención al cliente esta a veces se cumple.

Figura 20. Pregunta 5 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 28. Frecuencias de la pregunta 6 del cuestionario para colaboradores

6 ¿La Guía de atención al cliente establece de forma clara y concisa los procedimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	9,8	9,8	9,8
	Nunca	46	90,2	90,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 90.2% de los colaboradores encuestados señalan que nunca la guía de atención al cliente establece de forma clara y concisa los procedimientos y finalmente con un bajo 9.8% de los encuestados indican que casi nunca la guía de atención al cliente establece de forma clara y concisa los procedimientos.

Figura 21. Pregunta 6 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 29. Frecuencias de la pregunta 7 del cuestionario para colaboradores

7 ¿Usted como trabajador cree que se da un buen servicio al cliente?

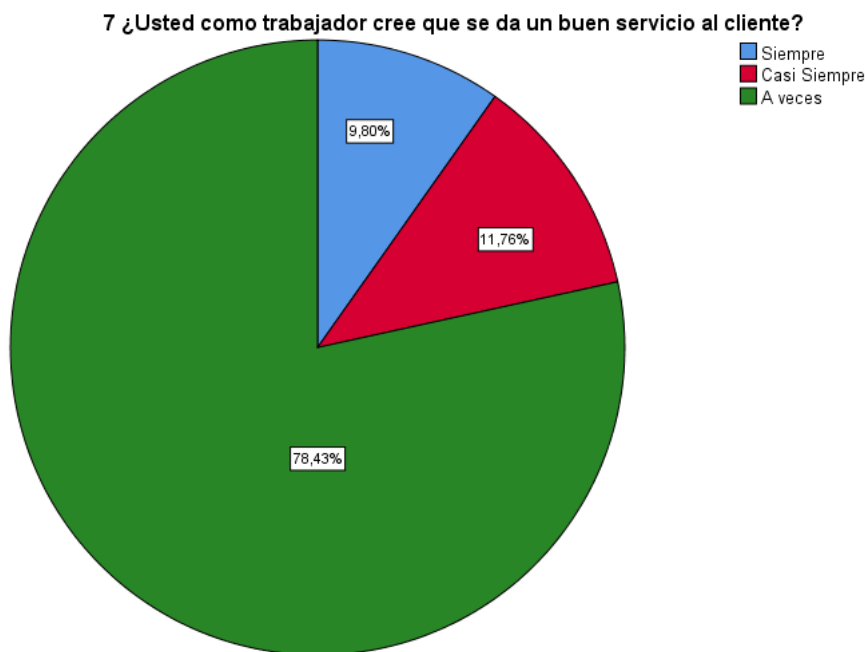
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	5	9,8	9,8	9,8
Casi Siempre	6	11,8	11,8	21,6
A veces	40	78,4	78,4	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 78.4% de los colaboradores encuestados señalan que a veces sienten que dan un buen servicio al cliente, el 11.8% de los encuestados consideran que casi siempre sienten que dan un buen servicio al cliente y finalmente el 9.8% de los colaboradores siempre sienten que dan un buen servicio al cliente.

Figura 22. Pregunta 7 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 30. Frecuencias de la pregunta 8 del cuestionario para colaboradores

8 ¿Recibe quejas de los clientes sobre la atención?

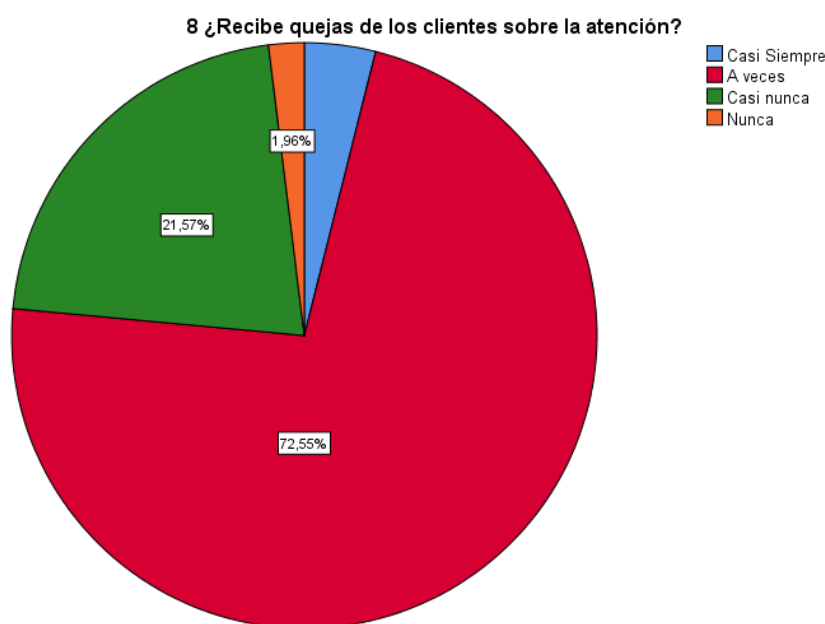
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	2	3,9	3,9	3,9
A veces	37	72,5	72,5	76,5
Casi nunca	11	21,6	21,6	98,0
Nunca	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 72.5% de los colaboradores encuestados indican que a veces reciben quejas de los clientes sobre la atención, el 21.6% de los colaboradores señalan que casi nunca reciben quejas de los clientes sobre la atención, contrario a ello el 3.9% indican que casi siempre reciben quejas de los clientes sobre la atención. Finalmente, el 2% señala que nunca reciben quejas de los clientes sobre la atención.

Figura 23. Pregunta 8 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 31. Frecuencias de la pregunta 9 del cuestionario para colaboradores

9 ¿Es supervisado Ud. en su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	3,9	3,9	3,9
	Casi Siempre	3	5,9	5,9	9,8
	A veces	27	52,9	52,9	62,7
	Casi nunca	13	25,5	25,5	88,2
	Nunca	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 52.9% de los colaboradores encuestados señalan que a veces son supervisados en sus puestos de trabajo, tanto el 25.5% y 11.8% señala que casi nunca y nunca respectivamente son supervisados en sus puestos de trabajos, contrario a ello con un 5.9% señalan que casi siempre son supervisados en sus puestos de trabajos. Y finalmente el 3.9% de los colaboradores indican que siempre son supervisados en sus puestos de trabajos.

Figura 24. Pregunta 9 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 32. Frecuencias de la pregunta 10 del cuestionario para colaboradores

10 ¿Cree Ud. que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuye en su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	4	7,8	7,8	7,8
Casi Siempre	1	2,0	2,0	9,8
A veces	32	62,7	62,7	72,5
Casi nunca	9	17,6	17,6	90,2
Nunca	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

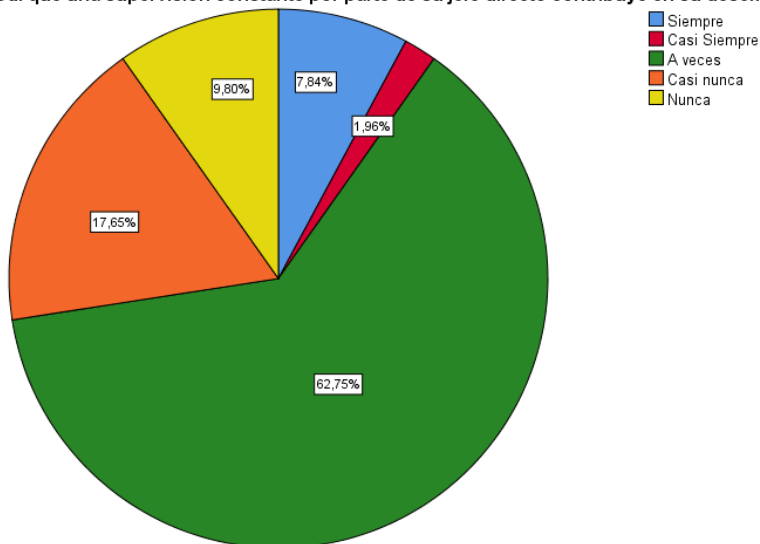
Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 62.7% de los colaboradores manifiestan que a veces una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuye en su desempeño laboral, seguido a ello el 17.6% y el 9.8% señalan que casi nunca y nunca respectivamente una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuye en su desempeño laboral. Contrario a ello el 7.8% y 2% manifiestan que siempre y casi siempre respectivamente una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuye en su desempeño laboral.

Figura 25. Pregunta 10 del cuestionario para colaboradores

10 ¿Cree Ud. que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuye en su desempeño laboral?



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 33. Frecuencias de la pregunta 11 del cuestionario para colaboradores

11 ¿Se siente motivado al realizar las actividades diarias en el hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	2	3,9	3,9	3,9
	A veces	45	88,2	88,2	92,2
	Casi nunca	4	7,8	7,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 88.2% de los colaboradores indican que a veces se sienten motivados al realizar las actividades diarias en el hotel, el 7.8% indican que casi nunca se sienten motivados al realizar las actividades diarias en el hotel y finalmente el 3.9% alucen a que casi siempre se sienten motivados al realizar las actividades diarias en el hotel.

Figura 26. Pregunta 11 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 34. Frecuencias de la pregunta 12 del cuestionario para colaboradores

12 ¿El ambiente laboral le motiva a mejorar en sus labores diarias?

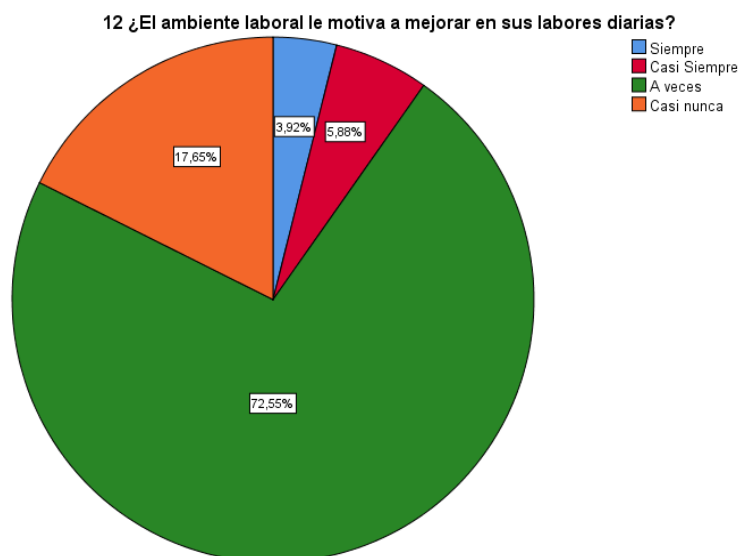
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	3,9	3,9	3,9
	Casi Siempre	3	5,9	5,9	9,8
	A veces	37	72,5	72,5	82,4
	Casi nunca	9	17,6	17,6	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 72.6% señalan que a veces el ambiente laboral le motiva a mejorar en sus labores diarias, el 17.6% de los encuestados manifiestan que casi nunca el ambiente laboral le motiva a mejorar en sus labores diarias. Sin embargo, por otro lado, el 5.9% y el 3.9% de los colaboradores indican que casi siempre y siempre respectivamente que el ambiente laboral le motiva a mejorar en sus labores diarias.

Figura 27. Pregunta 12 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 35. Frecuencias de la pregunta 13 del cuestionario para colaboradores

13 ¿Se siente satisfecho laborando en el hostel?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	3,9	3,9	3,9
Casi Siempre	5	9,8	9,8	13,7
A veces	43	84,3	84,3	98,0
Casi nunca	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 84.3% de los encuestados afirman que a veces se sienten satisfechos laborando en el hostel, el 9.8% y el 3.9% de los colaboradores señalan que casi siempre y siempre se sienten satisfechos laborando en el hostel. Y finalmente, el 2% indican que casi nunca los colaboradores se sienten satisfechos laborando en el hostel.

Figura 28. Pregunta 13 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 36. Frecuencias de la pregunta 14 del cuestionario para colaboradores

14 ¿Recibe algún incentivo o reconocimiento por su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	2	3,9	3,9	3,9
Casi nunca	8	15,7	15,7	19,6
Nunca	41	80,4	80,4	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 80.4% de los colaboradores encuestados señalan que nunca han recibido algún incentivo o reconocimiento por su desempeño laboral, el 15.7% indican que casi nunca han recibido algún incentivo o reconocimiento por su desempeño laboral y por otro lado el 3.9% de los colaboradores señalan que a veces han recibido algún incentivo o reconocimiento por su desempeño laboral.

Figura 29. Pregunta 14 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 37. Frecuencias de la pregunta 15 del cuestionario para colaboradores

15 ¿Considera que los huéspedes reconocen y se muestran satisfechos con el trato que Ud. brinda?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	4	7,8	7,8	7,8
Casi Siempre	2	3,9	3,9	11,8
A veces	45	88,2	88,2	100,0
Total	51	100,0	100,0	

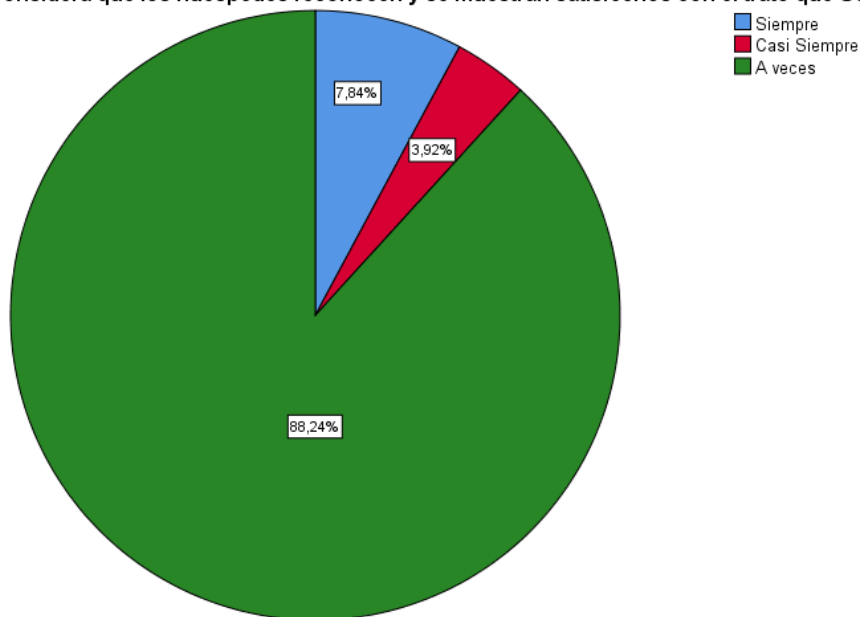
Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 88.2% de los colaboradores manifiestan que a veces consideran que los huéspedes reconocen y se muestran satisfechos con el trato que les brindan, por tanto, el 3.9% y el 7.8% de los colaboradores señalan que casi siempre y siempre respectivamente consideran que los huéspedes reconocen y se muestran satisfechos con el trato que les brindan.

Figura 30. Pregunta 15 del cuestionario para colaboradores

15 ¿Considera que los huéspedes reconocen y se muestran satisfechos con el trato que Ud. brinda?



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 38. Frecuencias de la pregunta 16 del cuestionario para colaboradores

16 ¿Se siente identificado y comprometido con el hotel?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	4	7,8	7,8	7,8
Casi Siempre	14	27,5	27,5	35,3
A veces	32	62,7	62,7	98,0
Casi nunca	1	2,0	2,0	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 62.7% de los colaboradores señalan que a veces se sienten identificados y comprometidos con el hotel, el 27.5 y el 7.8% de los colaboradores manifiestan que casi siempre y siempre se han sentido identificados y comprometidos con el hotel. Finalmente, con un bajo 2% indican que casi nunca se han sentido identificados y comprometidos con el hotel

Figura 31. Pregunta 16 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 39. Frecuencias de la pregunta 17 del cuestionario para colaboradores

17 ¿Aporta ideas de mejora en la atención del cliente?

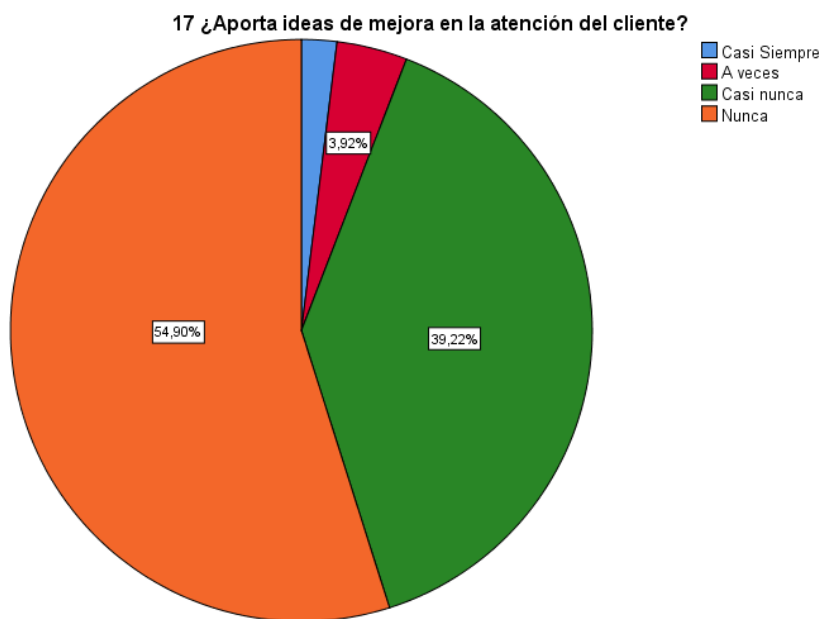
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	1	2,0	2,0	2,0
A veces	2	3,9	3,9	5,9
Casi nunca	20	39,2	39,2	45,1
Nunca	28	54,9	54,9	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 54.9% de los colaboradores encuestados mencionan que nunca aportan ideas de mejora en la atención del cliente, el 39.2% de los encuestados indican que casi nunca aportan ideas de mejora en la atención del cliente. Y un pequeño porcentaje de 3.9% 2% señalan que a veces y casi siempre respectivamente manifiestan que aportan ideas de mejora en la atención del cliente.

Figura 32. Pregunta 17 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 40. Frecuencias de la pregunta 18 del cuestionario para colaboradores

18 ¿Con que frecuencia habla con el dueño sobre los problemas que suscitan en el hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	3,9	3,9	3,9
	Casi Siempre	3	5,9	5,9	9,8
	A veces	20	39,2	39,2	49,0
	Casi nunca	13	25,5	25,5	74,5
	Nunca	13	25,5	25,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

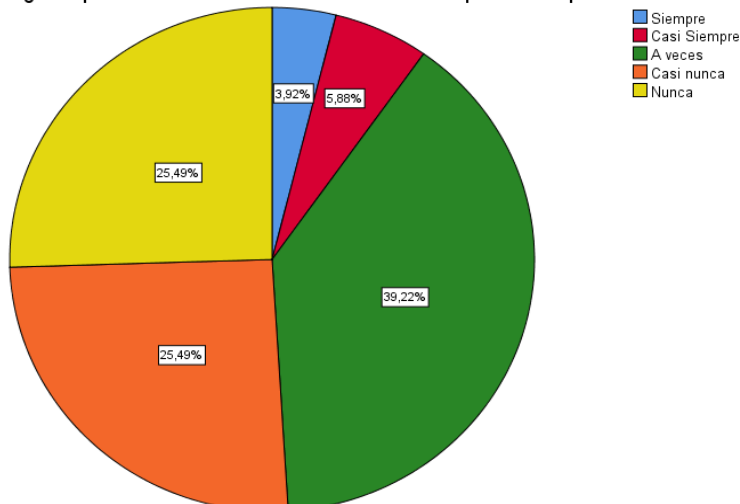
Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 39.2% de los encuestados señalan que a veces hablan con el dueño sobre problemas que suscitan en el hotel, mientras un empate del 25.5% indican casi nunca y nunca señalan que hablan con el dueño sobre problemas que suscitan en el hotel. Todo lo contrario el 5.9% y el 3.9% de los encuestados hace referencia a que casi siempre y siempre respectivamente que hablan con el dueño sobre problemas que suscitan en el hotel

Figura 33. Pregunta 10 del cuestionario para colaboradores

18 ¿Con que frecuencia habla con el dueño sobre los problemas que suscitan en el hotel?



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 41. Frecuencias de la pregunta 19 del cuestionario para colaboradores

19 ¿Recibe usted capacitación enfocada al servicio de atención al cliente?

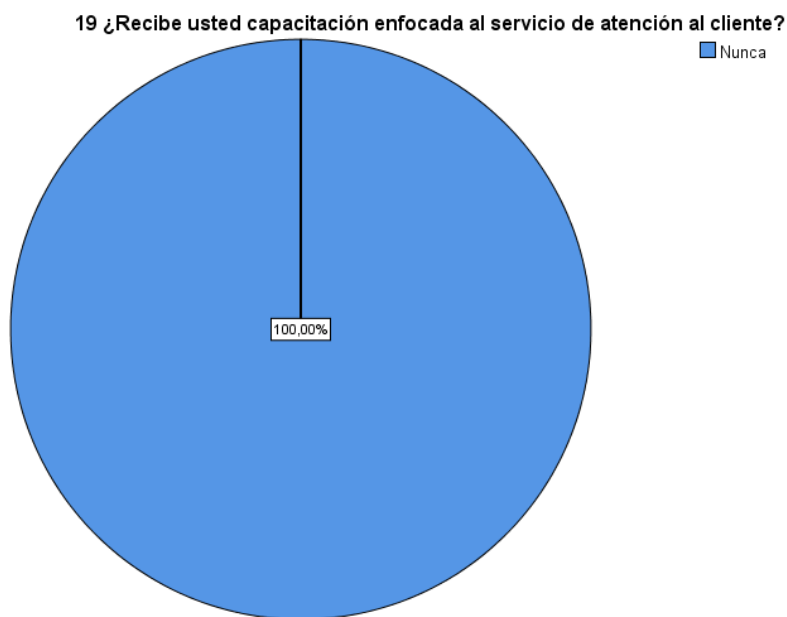
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	51	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 100% de los colaboradores encuestados afirma que nunca han recibido capacitación enfocada al servicio de atención al cliente.

Figura 34. Pregunta 19 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 42. Frecuencias de la pregunta 20 del cuestionario para colaboradores

20 ¿Se le capacita con frecuencia en las actividades que desempeña en el hotel?

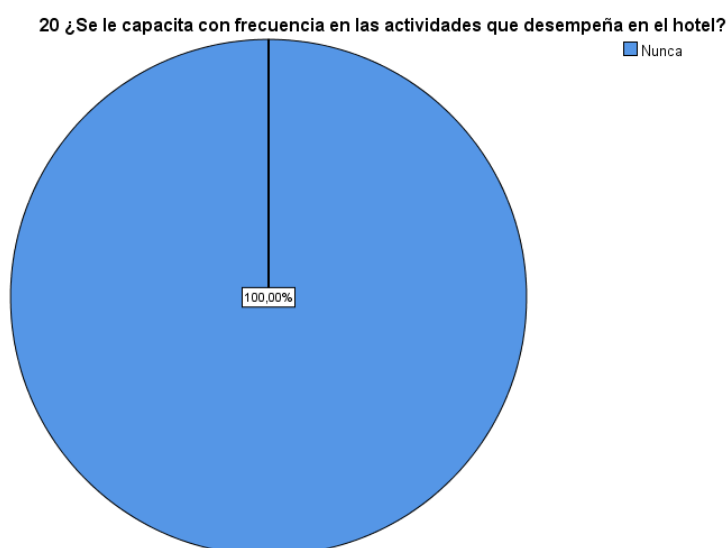
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	51	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 100% de los colaboradores encuestados señalan que nunca se les capacita con frecuencia en las actividades que desempeña en el hotel.

Figura 35. Pregunta 20 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 43. Frecuencias de la pregunta 21 del cuestionario para colaboradores

21 ¿Tiene interés especial por participar en acciones de capacitaciones?

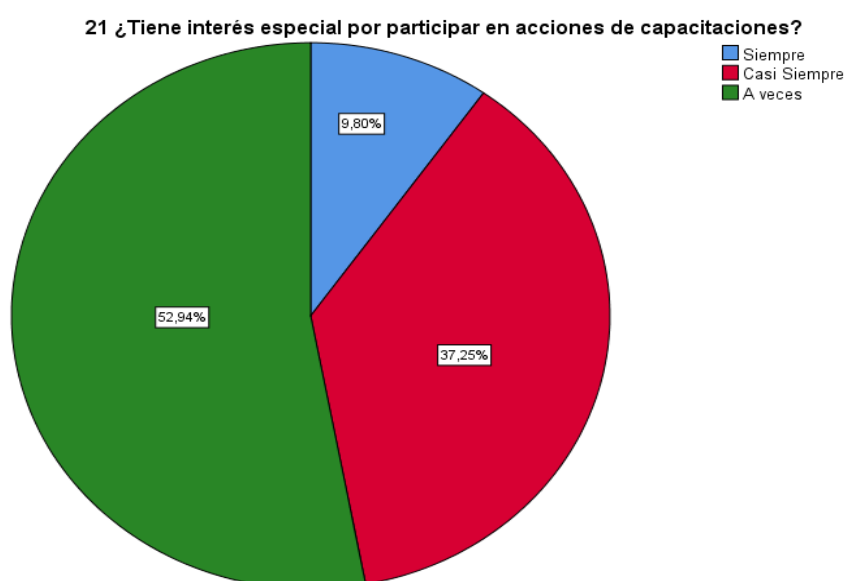
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	5	9,8	9,8	9,8
Casi Siempre	19	37,3	37,3	47,1
A veces	27	52,9	52,9	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 52.9% de los colaboradores encuestados señalan que a veces tienen interés especial por participar en acciones de capacitación, el 37.3% de los colaboradores indica que casi siempre tienen interés especial por participar en acciones de capacitación y un 9.8% de los encuestados afirman que siempre tienen interés especial por participar en acciones de capacitación.

Figura 36. Pregunta 21 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 44. Frecuencias de la pregunta 22 del cuestionario para colaboradores

22 ¿Considera Ud. que la capacitación mejoraría su desempeño laboral?

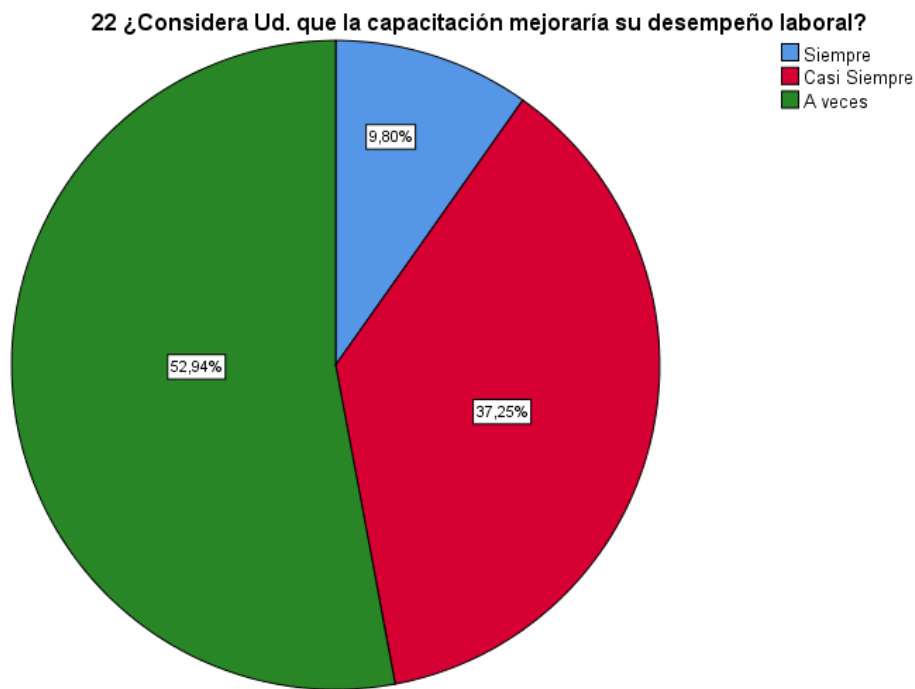
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	5	9,8	9,8	9,8
Casi Siempre	19	37,3	37,3	47,1
A veces	27	52,9	52,9	100,0
Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 52.9% de los colaboradores consideran que a veces que la capacitación mejoraría su desempeño laboral. Mientras que el 37.3% consideran que casi siempre la que la capacitación mejoraría su desempeño laboral. Finalmente le 9.8% de los encuestados consideran que la capacitación mejoraría su desempeño laboral.

Pregunta 22 del cuestionario para colaboradores



Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Análisis descriptivo del empleador

Tabla 45. Frecuencias de la pregunta 1 del cuestionario para el empleador

¿Ha recibido capacitación para administrar un servicio hotelero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Interpretación:

El 100% de empleadores encuestado señalan que nunca ha recibió capacitación para la administrar un servicio hotelero.

Figura 37. Pregunta 1 del cuestionario para el empleador



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 46. Frecuencias de la pregunta 2 del cuestionario para el empleador

¿Con qué frecuencia se capacita en temas de servicio al cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 100% de empleadores encuestado señalan que nunca se capacita en temas de servicios al cliente.

Figura 38. Pregunta 2 del cuestionario para el empleador



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 47. Frecuencias de la pregunta 3 del cuestionario para el empleador

¿Brinda usted capacitaciones a sus colaboradores?

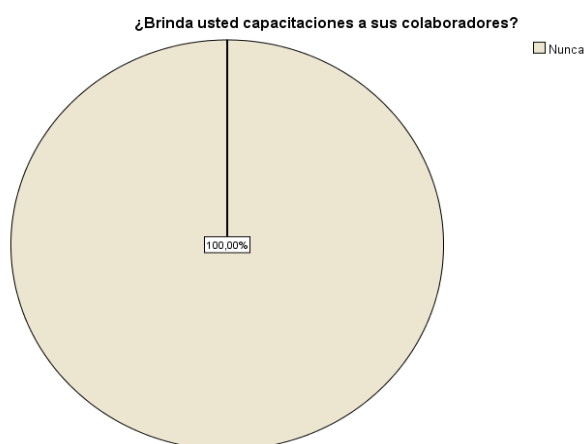
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 100% de empleadores encuestado señalan que nunca brinda capacitaciones a sus colaboradores.

Figura 39. Pregunta 3 del cuestionario para el empleador



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 48. Frecuencias de la pregunta 4 del cuestionario para el empleador

¿Cree usted que sus colaboradores se encuentran capacitados para desempeñar las labores que realizan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	6	40,0	40,0	40,0
	A veces	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

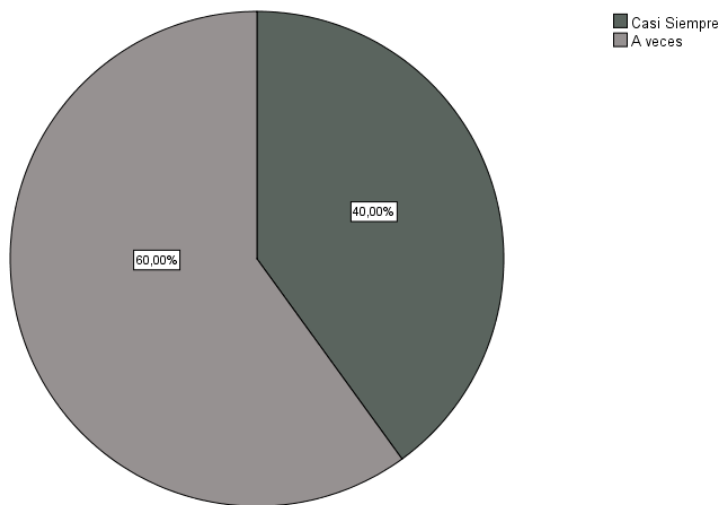
Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 60% de empleadores encuestados señalan que a veces consideran que su personal si se encuentra capacitado para desempeñar las labores que realiza y el 40% indica que casi siempre consideran que su personal si se encuentra capacitado para desempeñar las labores que realiza.

Figura 40. Pregunta 4 del cuestionario para el empleador

¿Cree usted que sus colaboradores se encuentran capacitados para desempeñar las labores que realizan?



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 49. Frecuencias de la pregunta 5 del cuestionario para el empleador

¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de su personal?

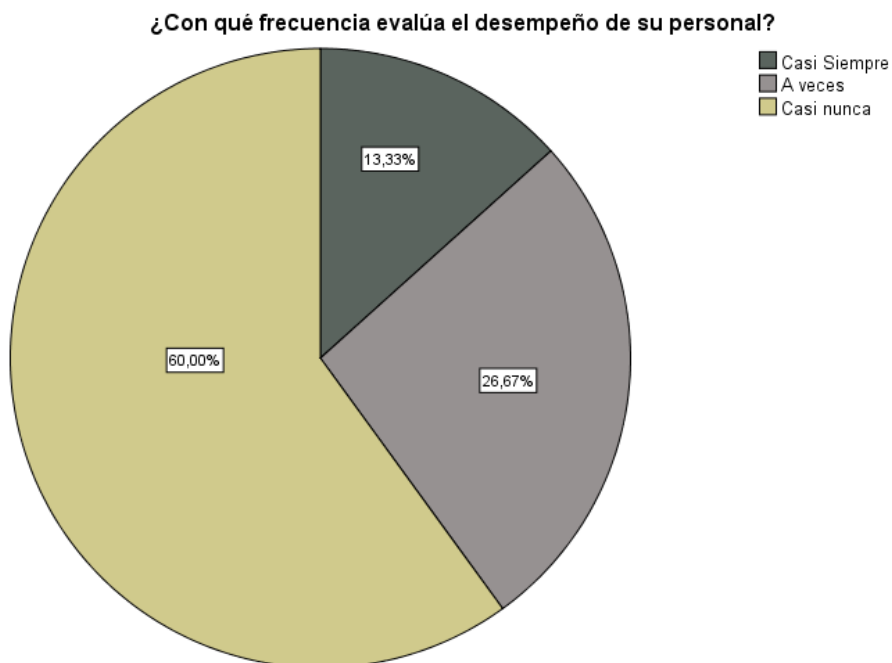
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	2	13,3	13,3	13,3
A veces	4	26,7	26,7	40,0
Casi nunca	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 60% de los empleadores encuestados mencionan que casi nunca evalúan el desempeño de su personal, el 26.7% de los empleadores indican que a veces evalúan el desempeño de su personal y finalmente el 13.3% de los encuestados señalan que casi siempre evalúan el desempeño de su personal.

Figura 41. Pregunta 5 del cuestionario para el empleador



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Actitud hacia la capacitación al Empleador

Tabla 50. Frecuencias de la pregunta 6 del cuestionario para el empleador

¿Estaría dispuesto(a) a realizar capacitaciones a sus colaboradores?

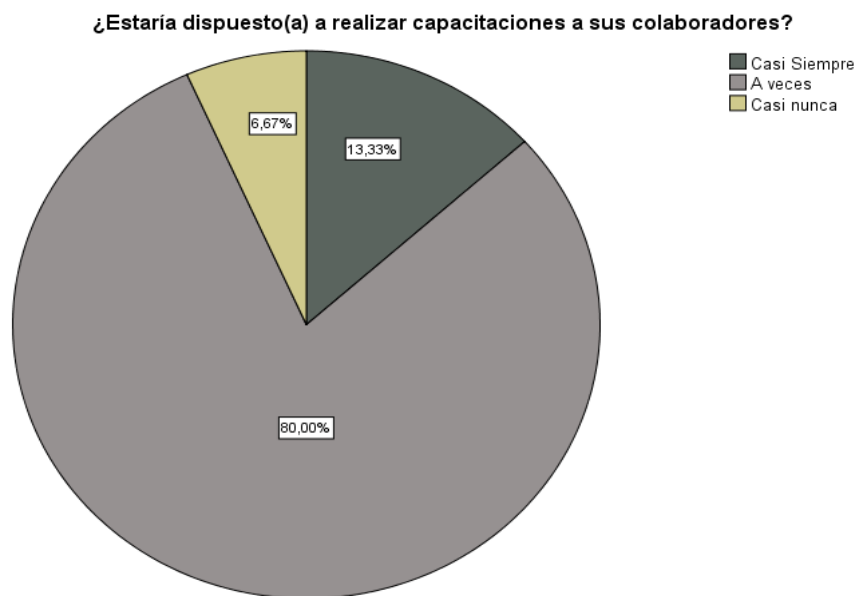
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	2	13,3	13,3	13,3
A veces	12	80,0	80,0	93,3
Casi nunca	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 80% de los encuestados hace referencia a que a veces es decir que estaría dispuesto para poder realizar capacitaciones a sus colaboradores, el 13.3% de los encuestados mencionan que casi siempre están dispuestos a realizar capacitaciones a sus colaboradores y finalmente el 6.7% semana que casi nunca es decir no estaría dispuesto a realizar capacitaciones a sus colaboradores.

Figura 42. Pregunta 6 del cuestionario para el empleador



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 51. Frecuencias de la pregunta 7 del cuestionario para el empleador

¿Invertiría en capacitaciones para mejorar el desempeño de sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	1	6,7	6,7	6,7
A veces	14	93,3	93,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 93.3% de los empleadores encuestados indican que a veces invertirían en capacitaciones para mejorar el desempeño a sus colaboradores y con un solo 6.7% señalan que casi siempre invertirían en capacitaciones para mejorar el desempeño a sus colaboradores.

Figura 43. Pregunta 7 del cuestionario para el empleador



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Tabla 52. Frecuencias de la pregunta 8 del cuestionario para el empleador

¿Cree usted, que es beneficioso realizar capacitaciones en temas de atención y servicio al cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	2	13,3	13,3	13,3
Casi Siempre	6	40,0	40,0	53,3
A veces	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

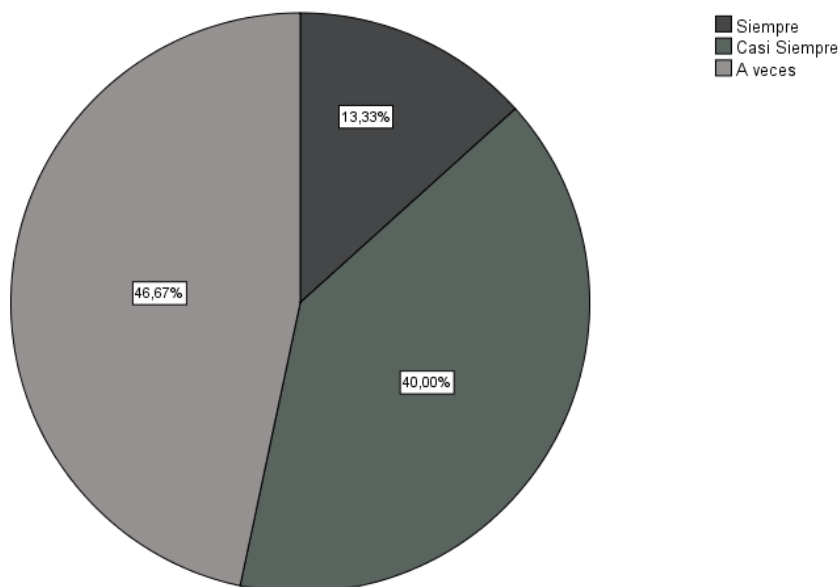
Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Interpretación:

El 46.7% de los empleadores encuestados señalan es beneficioso realizar capacitaciones en temas de atención y servicio al cliente, el 40% de los encuestados señala que casi siempre es beneficioso realizar capacitaciones en temas de atención y servicio al cliente y finalmente con 13.3% indican que siempre es beneficioso realizar capacitaciones en temas de atención y servicio al cliente.

Figura 44. Pregunta 8 del cuestionario para el empleador

¿Cree usted que es beneficioso realizar capacitaciones en temas de atención y servicio al cliente?



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

4.1.2. Confiabilidad y validez del constructo del instrumento

Análisis de confiabilidad para el Cuestionario: Calidad de Servicio al Cliente

El análisis realizado fue mediante el software SPSS con fines de optimizar el proceso de confiabilidad en las preguntas formuladas mediante un sistema de calificación en el presente cuestionario que se realizó a una muestra de 15 Mypes hoteleras, los cuales están conformados 75 clientes, hospedados en el sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho.

El sistema de calificación elaborado tiene por objetivo principal medir la Calidad de Servicio al Cliente mediante a las dimensiones de Empatía, Capacidad de respuesta (Profesional) y Elementos Tangible.

Tabla 53. Escala de Likert

Valor de la calificación	Etiquetas de la categoría
1	“Siempre”
2	“Casi Siempre”
3	“A veces”
4	“Casi nunca”
5	“Nunca”

Fuente: Elaboración Propia

Al calcular el índice de confiabilidad tenemos:

Tabla 54. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.894	15

Fuente: Elaboración Propia y Spps₂₅

Se puede observar que el valor de alfa es de 0.894, de lo cual podemos concluir que, para el cuestionario elaborado para medir el instrumento de investigación, se contrasta que tiene una alta confiabilidad, asimismo de acuerdo a (Arévalo & Padilla, 2016) expresa que una investigación con buena confiabilidad es aquella que es estable, segura, congruente, igual a sí misma en diferentes tiempos y previsible para el futuro, por lo cual en la investigación realizada se estaría encontrando con una buena confiabilidad.

Cabe destacar que la validez de instrumento medido es considerada como consistente y coherente.

A continuación, se calcula el Alfa de Cronbach si se elimina una sub pregunta, y tenemos el siguiente resultado:

Tabla 55. Alfa de Cronbach si se elimina el elemento – Variable independiente

Medir la calificación que el cliente de la Mype del sector hotelero distrito de Puquio – Ayacucho, 2021 obtiene a partir de la variable de Calidad del Servicio...	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VI. CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	
VID1. EMPATÍA	
V1P1. ¿El personal de recepción lo atendió con profesionalismo y de manera inmediata?	0.893
V1P2. ¿El personal muestra disposición en la atención solicitada?	0.906
V1P3. ¿El personal se presenta ante Ud. con la vestimenta o uniforme del establecimiento?	0.892
V1P4. ¿Se ha sentido cómodo con la atención brindada por el personal?	0.898
V1P5. ¿El grado de Confort brindado por el personal y el hostal es de su agrado?	0.894
V1P6. ¿Demostró el personal de recepción un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?	0.875
V1P7. ¿El personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le presentase?	0.871
VID2. CAPACIDAD DE RESPUESTA (PROFESIONAL)	

V1P8. ¿Siente que el personal demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de atención?	0.876
V1P9. ¿El personal demuestra destreza en sus labores?	0.880
V1P10. ¿El personal muestra profesionalismo en su labor?	0.875
V1P11. ¿Considera Ud. que el personal necesita capacitación constante?	0.908
VID3. ELEMENTOS TANGIBLE	
V1P12. ¿La limpieza y condiciones de la habitación y baños eran constante y de su agrado?	0.878
V1P13. ¿Las instalaciones de áreas comunes están siempre limpias?	0.871
V1P14. ¿El personal le ha brindado la información sobre los servicios adicionales que brinda la empresa?	0.905
V1P15. ¿El personal de recepción le ha brindado el reglamento interno del establecimiento para el cliente?	0.871

Fuente: Elaboración Propia y Spps₂₅

Si eliminamos cada sub pregunta, tenemos 15 posibles alternativas de aumento/disminución del alfa de Cronbach.

En nuestro caso en cada una de las preguntas o ítems formulados se puede apreciar que el Alfa de Cronbach aumenta en centésimas en el mejor de los casos y disminuye en caso contrario, pero se sigue manteniendo una alta confiabilidad que oscila entre el coeficiente de Alfa de Cronbach global de todo el instrumento. En relación a lo anterior podemos constatar que los resultados alcanzados, demuestran una consistencia interna de los ítems analizados en nuestro cuestionario, por lo que podemos decir que es consistente, coherente debido a que presentaría una excelente confiabilidad.

Análisis de confiabilidad para el Cuestionario: Desempeño Laboral

El análisis realizado fue mediante el software SPSS con fines de optimizar el proceso de confiabilidad en las preguntas formuladas mediante un sistema de calificación en el presente cuestionario que se realizó a una muestra de 15 Mypes hoteleras, los cuales están conformados 51 colaboradores y 15 empleadores, del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho.

El sistema de calificación elaborado tiene por objetivo principal medir el Desempeño Laboral mediante a las dimensiones de Guía de atención al cliente, Satisfacción Laboral, Capacitación (Colaboradores).

Tabla 56. Escala de Likert

Valor de la calificación	Etiquetas de la categoría
1	“Siempre”
2	“Casi Siempre”
3	“A veces”
4	“Casi nunca”
5	“Nunca”

Fuente: Elaboración Propia

Al calcular el índice de confiabilidad tenemos:

Tabla 57. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.918	22

Fuente: Elaboración Propia y Spps₂₅

Se puede observar que el valor de alfa es de 0.918, de lo cual podemos concluir que, para el cuestionario elaborado para medir el instrumento de investigación, se contrasta que tiene una alta confiabilidad, asimismo de acuerdo a (Arévalo & Padilla, 2016) una investigación con buena confiabilidad es aquella que es estable, segura, congruente, igual a sí misma en diferentes tiempos y previsible para el futuro, por lo cual en la investigación realizada se estaría encontrando con una buena confiabilidad.

Cabe destacar que la validez de instrumento medido es considerada como consistente y coherente.

A continuación, se calcula el Alfa de Cronbach si se elimina una sub pregunta, y tenemos el siguiente resultado:

Tabla 58. Alfa de Cronbach si se elimina el elemento – Variable dependiente

Medir la calificación que el colaborador de la Mype del sector hotelero distrito de Puquio – Ayacucho, 2021, obtiene en base a la variable de Desempeño Laboral...	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VI. DESEMPEÑO LABORAL	
V1D1. GUÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
V1P1. ¿Se realiza un control de sus actividades?	0.914
V1P2. ¿El control de actividades en el hostel es necesario desde su punto de vista?	0.914
V1P3. ¿El hostel entrega una Guía de atención al cliente a sus trabajadores?	0.910
V1P4. ¿Consideras necesario que el hostel cuente con una Guía interno de procedimiento de atención al cliente?	0.918
V1P5. Si en caso el hostel cuenta con una guía de atención al cliente, ¿esta se cumple?	0.911
V1P6. ¿La Guía de atención al cliente establece de forma clara y concisa los procedimientos?	0.913
V1P7. ¿Usted como trabajador cree que se da un buen servicio al cliente?	0.911
V1P8. ¿Recibe quejas de los clientes sobre la atención?	0.929
V1P9. ¿Considera que los precios que usted paga por su tela le permiten ser competitivos?	0.914
V1P10. ¿Cree Ud. que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuye en su desempeño laboral?	0.913
VID2. SATISFACCIÓN LABORAL	
V1P11. ¿Se siente motivado al realizar las actividades diarias en el hotel?	0.920
V1P12. ¿El ambiente laboral le motiva a mejorar en sus labores diarias?	0.911
V1P13. ¿Se siente satisfecho laborando en el hostel?	0.911
V1P14. ¿Recibe algún incentivo o reconocimiento por su desempeño laboral?	0.914
V1P15. ¿Considera que los huéspedes reconocen y se muestran satisfechos	0.913

con el trato que Ud. brinda?	
V1P16. ¿Se siente identificado y comprometido con el hotel?	0.913
V1P17. ¿Aporta ideas de mejora en la atención del cliente?	0.914
V1P18. ¿Con qué frecuencia habla con el dueño sobre los problemas que suscitan en el hotel?	0.913
VID3. CAPACITACIÓN (COLABORADORES)	
V2P27. ¿Recibe usted capacitación enfocada al servicio de atención al cliente?	0.921
V2P28. ¿Se le capacita con frecuencia en las actividades que desempeña en el hotel?	0.921
V2P29. ¿Tiene interés especial por participar en acciones de capacitaciones?	0.912
V2P30. ¿Considera Ud. que la capacitación mejoraría su desempeño laboral?	0.912

Fuente: Elaboración Propia y Spps₂₅

Si eliminamos cada sub pregunta, tenemos 22 posibles alternativas de aumento/disminución del alfa de Cronbach.

En nuestro caso en cada una de las preguntas o ítems formulados se puede apreciar que el Alfa de Cronbach aumenta en centésimas en el mejor de los casos y disminuye en caso contrario, pero se sigue manteniendo una alta confiabilidad que oscila entre el coeficiente de Alfa de Cronbach global de todo el instrumento. En relación a lo anterior podemos constatar que los resultados alcanzados, demuestran una consistencia interna de los ítems analizados en nuestro cuestionario, por lo que podemos decir que es consistente, coherente debido a que presentaría una excelente confiabilidad.

Finalmente analizaremos el alfa de Cronbach para las 8 preguntas que corresponden al instrumento de medida para la dimensión capacitación (15 empleadores).

Tabla 59. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.746	8

Fuente: Elaboración Propia y Spps₂₅

Tabla 60. Alfa de Cronbach si se elimina el elemento – Variable dependiente

Medir la calificación que el empleador de la Mype del sector hotelero distrito de Puquio – Ayacucho, 2021, obtiene en base a la variable de Desempeño Laboral...	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VID3. CAPACITACIÓN (EMPLEADORES)	
V1P19. ¿Ha recibido capacitación para administrar un servicio hotelero?	0.762
V1P20. ¿Con qué frecuencia se capacita en temas de servicio al cliente?	0.762
V1P21. ¿Brinda Ud. capacitaciones a sus colaboradores?	0.762
V1P22. ¿Cree Ud. que sus colaboradores se encuentran capacitados para desempeñar las labores que realizan?	0.719
V1P23. ¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de su personal?	0.634
V2P24. ¿Estaría dispuesto(a) a realizar capacitaciones a sus colaboradores?	0.639
V2P25. ¿Invertiría en capacitaciones para mejorar el desempeño de sus colaboradores?	0.711
V2P26. ¿Cree Ud., que es beneficioso realizar capacitaciones en temas de atención y servicio al cliente?	0.687

Fuente: Elaboración Propia y Spps²⁵

Si eliminamos cada sub pregunta, tenemos 8 posibles alternativas de aumento/disminución del alfa de Cronbach.

En nuestro caso en cada una de las preguntas o ítems formulados se puede apreciar que el Alfa de Cronbach aumenta en centésimas en el mejor de los casos y disminuye en caso contrario, pero se sigue manteniendo una confiabilidad aceptable que oscila entre el coeficiente de Alfa de Cronbach global de todo el instrumento de medida analizado. En relación a lo anterior podemos constatar que los resultados alcanzados, demuestran una consistencia interna de los ítems analizados en nuestro cuestionario, por lo que podemos decir que es consistente, coherente debido a que presentaría una confiabilidad aceptable.

4.1.3. Análisis inferencial

Pruebas de Normalidad

Para comprobar el cumplimiento del supuesto de normalidad univariante, llevaremos a cabo dos procedimientos para contrastar la normalidad (tanto las gráficas como en estadísticas).

Tabla 61. Resumen de procesamiento para las variables

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VD Calidad del Servicio al Cliente	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%
VI Desempeño Laboral	15	100,0%	0	0,0%	15	100,0%

Fuente: Elaboración Propia y Spss₂₅

Esta tabla nos muestra el resumen de los casos, vemos que en las dos variables hay 0 valores perdidos, por lo que se trabajará con el total de la muestra de 15 casos válidos. Por otro lado, se realiza un análisis estadístico descriptivo que para la totalidad de las preguntas que se elaboraron en el cuestionario.

Asimismo, su desarrollo, se emplearon como datos la suma de las respuestas obtenidas por cada pregunta. Su posterior análisis, desde luego, se presenta acorde a la variable independiente y dependiente respectivamente.

En ese sentido se muestra en la siguiente tabla, los estadísticos descriptivos más importantes como la media, la mediana, la varianza, desviación estándar, el mínimo y máximo que nos permiten representar y describir nuestras variables de forma clara y resumida de manera cuantitativa.

Tabla 62. Descriptivos de las variables

			Estadístico	Desv. Error
VD Calidad del Servicio al Cliente	Media		50,080	1,7953
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	46,229	
		Límite superior	53,931	
	Media recortada al 5%		50,711	
	Mediana		51,600	
	Varianza		48,347	
	Desv. Desviación		6,9532	
	Mínimo		30,6	
	Máximo		58,2	
	Rango		27,6	
	Rango intercuartil		6,8	
	Asimetría		-1,566	,580
	Curtosis		3,635	1,121
	VI Desempeño Laboral	Media		105,1133
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	98,8354	
		Límite superior	111,3913	
Media recortada al 5%			106,3204	
Mediana			109,0000	
Varianza			128,515	
Desv. Desviación			11,33647	
Mínimo			75,00	
Máximo			113,50	
Rango			38,50	
Rango intercuartil			5,33	
Asimetría			-2,165	,580
Curtosis			3,875	1,121

Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Tabla 63. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VD Calidad del Servicio al Cliente	0,174	15	0,200*	0,870	15	0,033
VI Desempeño Laboral	0,319	15	0,000	0,661	15	0,000

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

En esta tabla que arroja SPSS es la de los tests de normalidad, en específico la de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk. Como ya hemos visto, para que esta prueba arroje existencia de normalidad en la variable, el estadístico debe tener una significación mayor a 0.05.

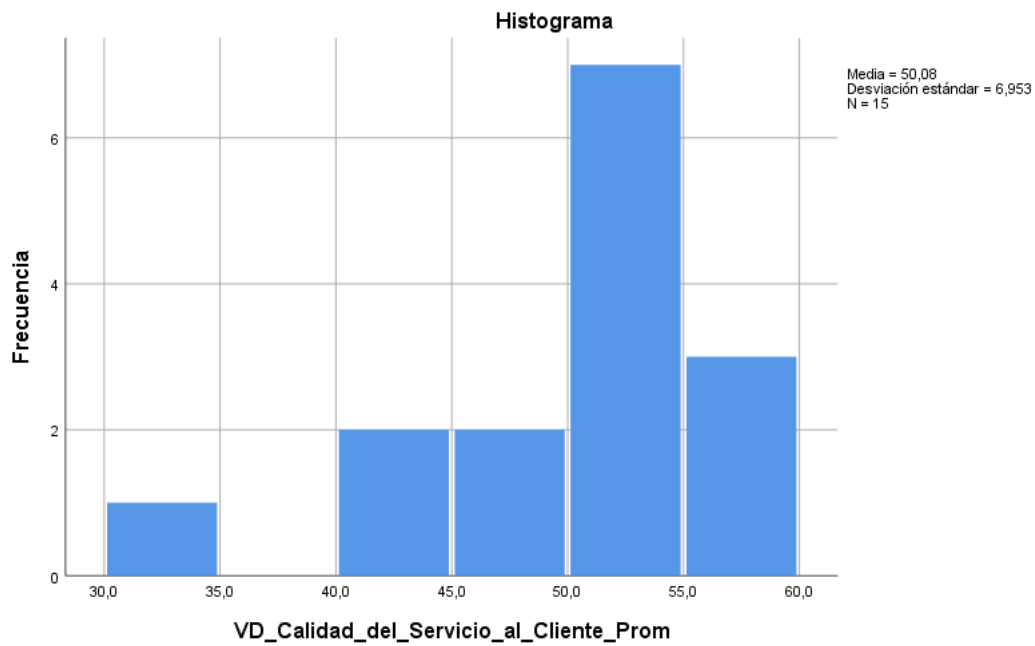
Como podemos observar, para cada una de las variables analizadas tienen un valor p que es inferior a 0.05, por lo que no sería normal según esta prueba, sin embargo, habría que demostrar ello con otras pruebas.

Nota: Hay que recordar que el test K-S sólo es válido para muestras de entre 50 y 1000 casos, y el test S-W será válido si el tamaño es igual o inferior a 50.

Por otro lado, están los histogramas respectivos de las variables. Se ve claramente que no hay una distribución normal debido a que hay valores extremos con muy pocos casos, en ese sentido el análisis estadístico nos diría que ambas variables no seguirían una distribución normal.

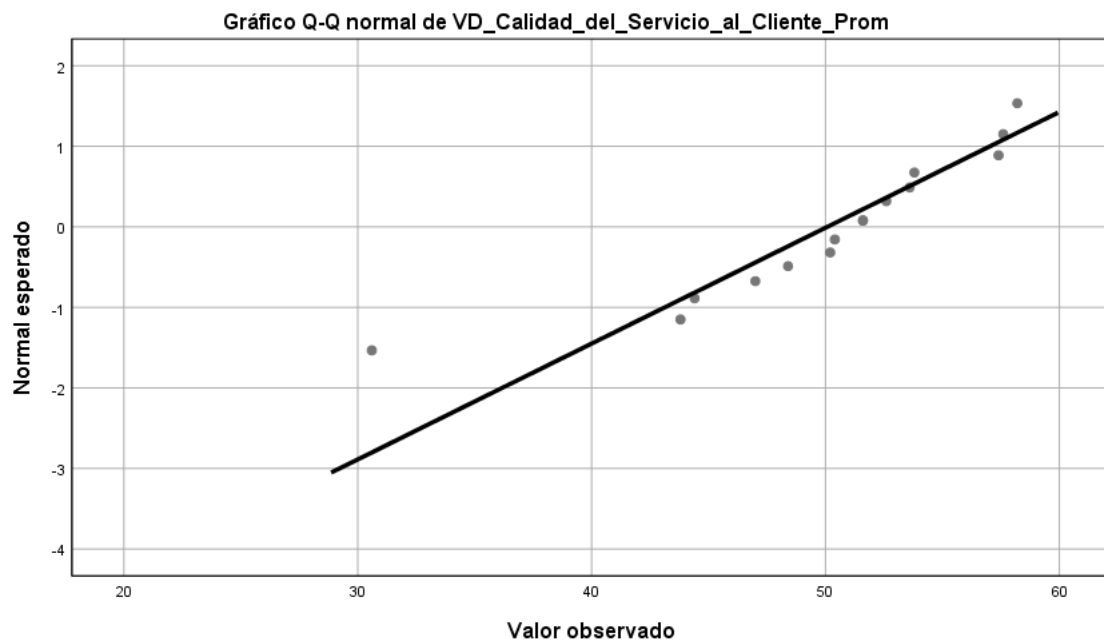
Variable Dependiente: Calidad del Servicio al Cliente

Figura 45. Histograma / Variable Dependiente: Calidad del Servicio al Cliente



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

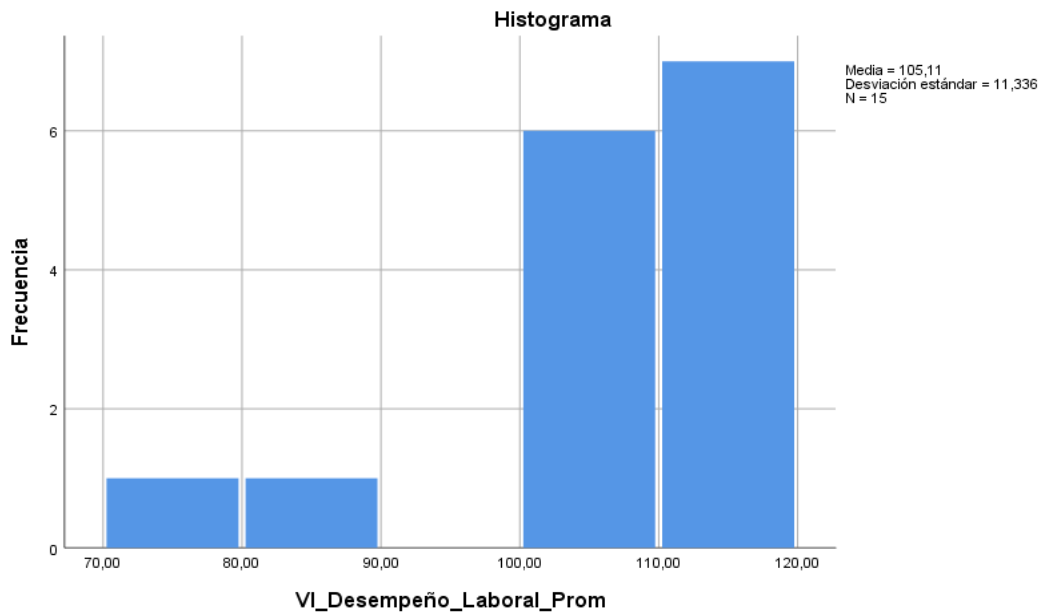
Figura 46. Gráfico de Q-Q / Variable dependiente



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

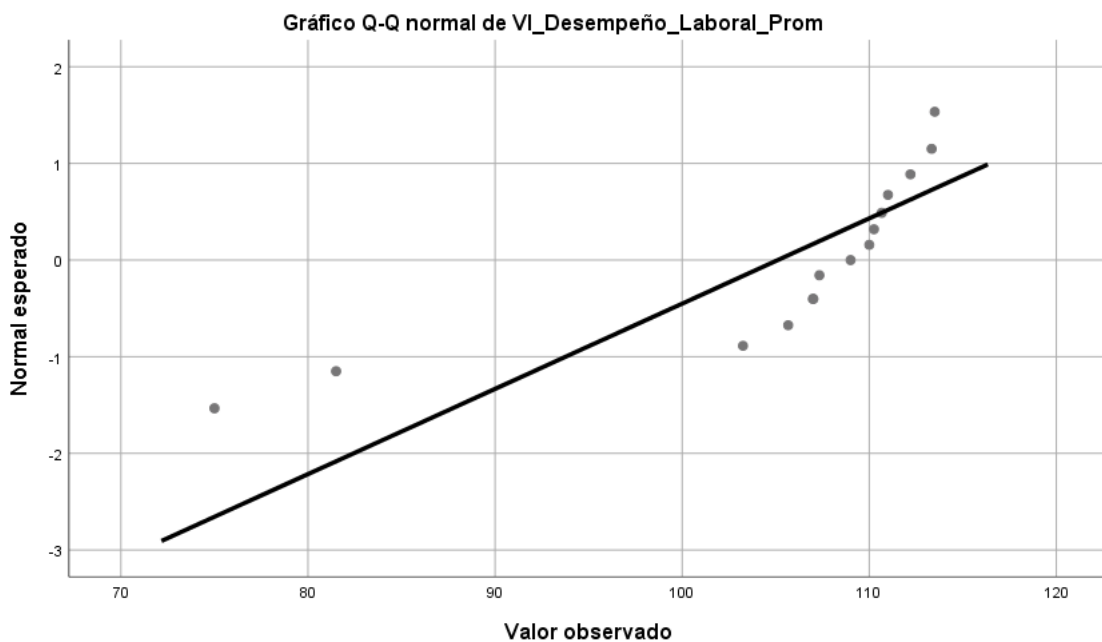
Variable Independiente: Desempeño Laboral

Figura 47. Histograma / Variable Independiente: Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Figura 48. Gráfico de Q-Q / Variable independiente



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Finalmente, el gráfico Q-Q normal o Normal ProbabilityPlot, se construye con parejas de valores, donde a cada valor observado se le empareja con su valor esperado, procedente éste último de una distribución normal. Si la muestra es extraída de una población normal ambos valores se encontrarán en la misma línea recta.

Como podemos observar en ambos gráficos respectivamente en cada uno de ellos, prácticamente no todos los puntos están representados y no coinciden sobre la línea recta y, en consecuencia, podemos afirmar que la variable dependiente Calidad del Servicio al Cliente y la variable independiente Desempeño Laboral no seguirían una distribución normal, pese a que los puntos estén cercanos a la recta, sus valores extremos y valores atípicos hacen que no siga una distribución normal.

Correlación lineal simple – coeficientes de asociación.

Los coeficientes de asociación son valores numéricos que permiten cuantificar el grado de ajuste y de relación lineal entre dos variables.

Ahora bien, en base a lo analizado anteriormente respecto a la prueba de normalidad, vamos a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman pues la distribución muestral no se ajusta a una distribución conocida, por lo que los estimadores muestrales no son representativos de los parámetros poblacionales. Cabe mencionar por otro lado, si nuestras variables cuantitativas no cumplen con el supuesto de normalidad (no se distribuyen de acuerdo a la curva normal), o son variables de tipo cualitativo (ordinal), sólo queda usar nuevamente el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 64. Correlación de las variables

			VD Calidad del Servicio al Cliente	VI Desempeño Laboral
Rho de Spearman	VD Calidad del Servicio al Cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,528*
		Sig. (bilateral)	.	,043

VI Desempeño Laboral	N	15	15
	Coeficiente de correlación	,528*	1,000
	Sig. (bilateral)	,043	.
	N	15	15

Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Al analizar la tabla que nos entrega el SPSS vemos que se establece un nivel de correlación moderadamente fuerte (0.528), siendo que su intervalo se encuentra entre 0.5 a 1. Por otro lado, se establece que es una correlación positiva, es decir, hay suficiente evidencia para decir que hay una relación moderada fuerte directa, dicho de otra manera, a mayor Desempeño Laboral, necesariamente será mayor la Calidad del Servicio al Cliente para nuestra muestra analizada, y viceversa, por lo tanto, se cumple lo que se planteó al escoger las variables. Al analizar la significación, vemos que es de 0.043, por lo que podemos decir que es significativa, lo que indica que la correlación que se ha establecido (moderada fuerte) es cierta por lo que se infiere dictaminar una relación lineal relativamente fuerte y directa entre la variable independiente Desempeño Laboral y la variable dependiente Calidad del Servicio al Cliente.

Análisis de Correlación de Spearman

El objetivo de esta prueba es contrastar la hipótesis de que, si existe una relación lineal o un grado de influencia entre dos variables mediante el nivel de significancia, por lo que si el valor de la significancia es mayor o igual que el alfa (0.05), se rechaza la hipótesis nula; pero si es menor, no se rechaza. Asimismo, para la realización de esta prueba se requiere el planteamiento de una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alterna (H_1), donde ésta última es la que la investigación busca demostrar.

A continuación, se presentan las hipótesis elaboradas para el análisis de las variables:

Hipótesis (H1.1)

- La guía de atención al cliente influye a mejorar la calidad del servicio en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho.

Hipótesis (H2.2)

- La satisfacción laboral de los colaboradores influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho.

Hipótesis (H3.3)

- La capacitación influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021.

Después de realizar el análisis, en la tabla siguiente se muestran los valores obtenidos y su significancia

Tabla 65. Correlaciones de VD - VI / Dimensiones

			VD Calidad del Servicio al Cliente	VI_D1 Guía de atención al cliente	VI_D2 Satisfac ción Laboral	VI_D3 Capacita ción
Rho de Spear man	VD Calidad del Servicio al Cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,524*	,461	,349
		Sig. (bilateral)	.	,045	,084	,202
		N	15	15	15	15
	VI D1 Guía de atención al cliente	Coeficiente de correlación	,524*	1,000	,432	,410
		Sig. (bilateral)	,045	.	,108	,129
		N	15	15	15	15
	VI_D2 Satisfacción	Coeficiente de correlación	,461	,432	1,000	,427
		Sig. (bilateral)				
		N				

Laboral	Sig. (bilateral)	,084	,108	.	,112
	N	15	15	15	15
VI_D3 Capacitación	Coefficiente de correlación	,349	,410	,427	1,000
	Sig. (bilateral)	,202	,129	,112	.
	N	15	15	15	15

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia y Spss25

Para el primer caso se obtuvo que el coeficiente de correlación de Spearman (0.524*), además tiene una significancia bilateral de 0.045. En ese sentido debido a que la significancia es menor a 0.05, nos indica que no se rechaza la $H_{1.1}$ y por tanto se aprueba. Asimismo, este valor prueba que, si existe una relación o influencia significativa entre la variable de la Guía de atención al cliente y la Calidad del Servicio al Cliente, tal y como sugiere la hipótesis $H_{1.1}$. En definitiva, se estaría presentando una correlación moderada fuerte y directa entre las variables mencionadas.

Para el segundo caso se obtuvo que el coeficiente de correlación de Spearman (0.461), además tiene una significancia bilateral de 0.084. En ese sentido debido a que la significancia no es menor a 0.05, no podríamos afirmar si se aprueba la $H_{2.2}$. Pero por otro lado el valor del estadístico prueba que, si existe una relación o influencia posiblemente significativa más no confirmatoria entre la variable de la Satisfacción Laboral de los Colaboradores y la Calidad de Servicio al Cliente, tal y como sugiere la hipótesis $H_{2.2}$. Finalmente se estaría presentando una correlación moderada solamente y directa entre las variables mencionadas.

Para el tercer caso se obtuvo que el coeficiente de correlación de Spearman (0.349), además tiene una significancia bilateral de 0.202. En ese sentido debido a que la significancia es no menor a 0.05, nos indica que se rechazaría la $H_{3.3}$. Asimismo, si bien es cierto este valor del estadístico prueba que, si existe una relación o influencia pero que no es tan significativa entre la variable de Capacitación y la Calidad de Servicio al

Cliente, tal y como sugiere la hipótesis H_{3.3}. En definitiva, solamente se estaría presentando una correlación débil y directa entre las variables mencionadas.

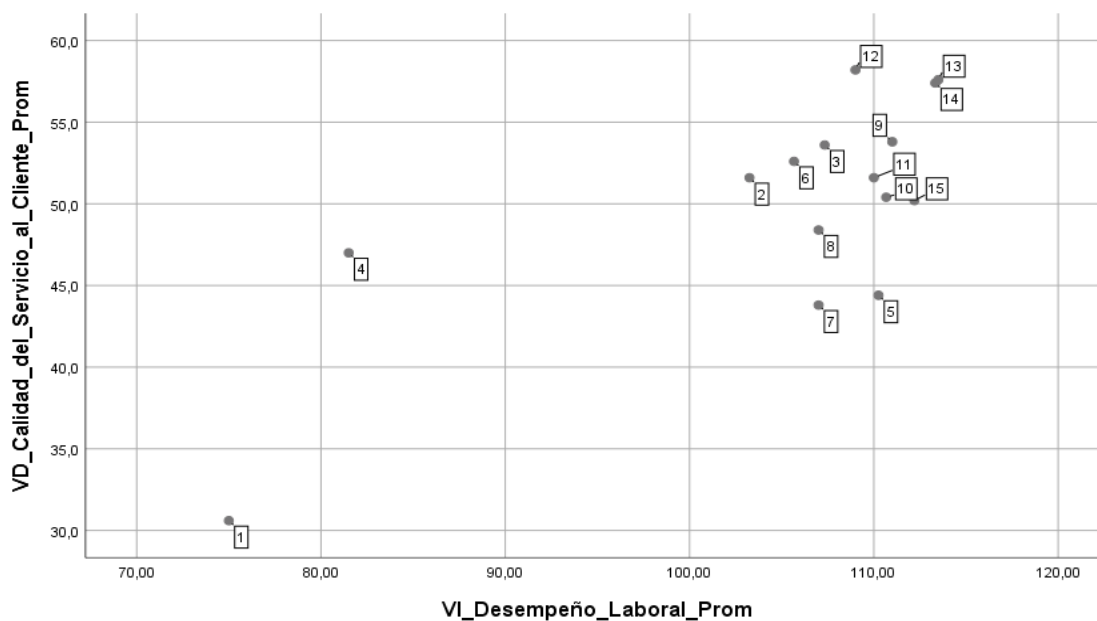
Finalmente, para los niveles de significancia en el caso de que fueran valores inferiores a 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea rechazada y 5% de probabilidad de error). Mientras que si es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea rechazada y 1% de probabilidad de error). Por ende, después de la realización del análisis de correlación de Spearman en cada caso se puede concluir que no se rechazan tanto la hipótesis principal y algunas de las hipótesis derivadas planteadas en un inicio en el tema de investigación, teniendo en cuenta claro está ciertas consideraciones, por último, tal como se muestra de manera general en todas las variables se evidencia que si hay una relación de influencia directa entre las variables analizadas.

Diagramas de Dispersión

La representación gráfica que permite comprobar la existencia de relación lineal entre dos variables es el diagrama de dispersión y la medida analítica adecuada es el coeficiente de correlación lineal.

En primera instancia como se observa en el gráfico ambas variables estarían presentando una relación lineal; es decir, que el valor de la variable Calidad del Servicio al Cliente se verá influenciada por la variable Desempeño Laboral, por tanto, existe una correlación lineal directa moderada fuerte.

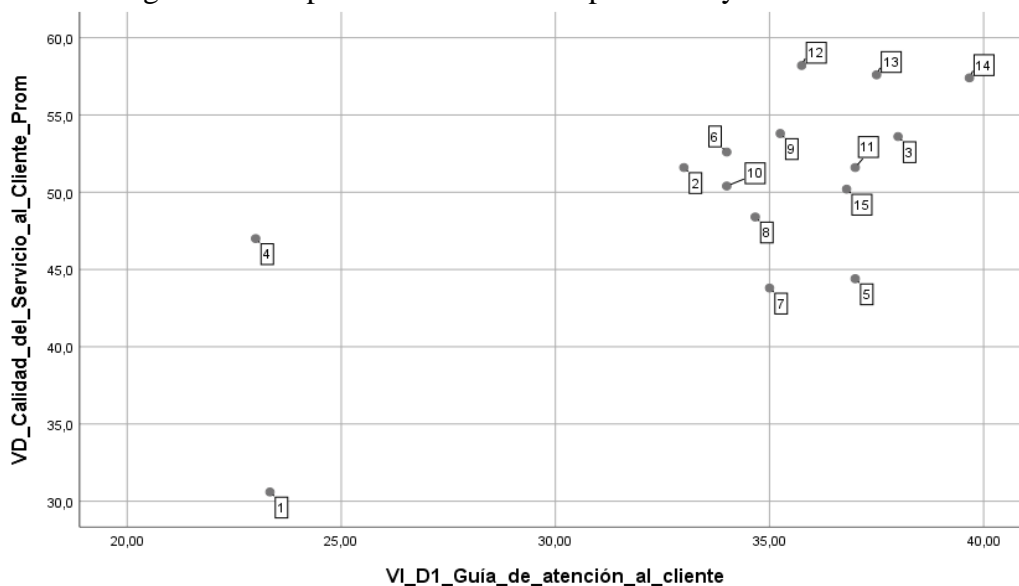
Figura 49. Diagrama de dispersión para ambas variables



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

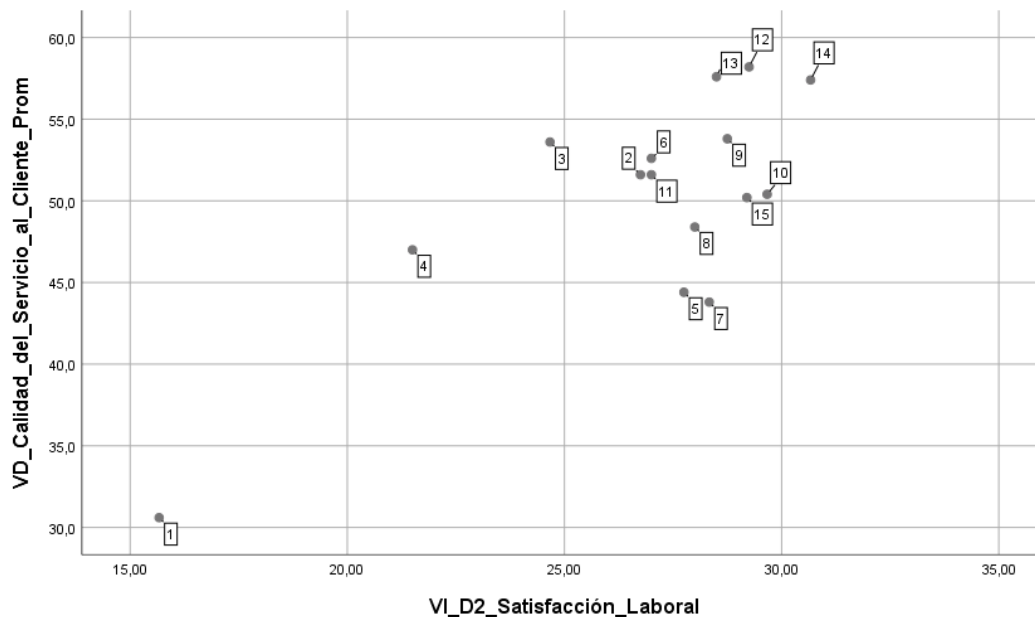
Análogamente en segunda instancia los gráficos respectivos para cada una de las variables Guía de atención al Cliente, Satisfacción Laboral y Capacitación con la variable Calidad del Servicio al Cliente, estarían presentando una relación lineal; es decir, que el valor de la variable objetivo se verá influenciado por cada una de las variables mencionadas anteriormente.

Figura 50. Diagrama de dispersión de variable dependiente y dimensión 1 - VI



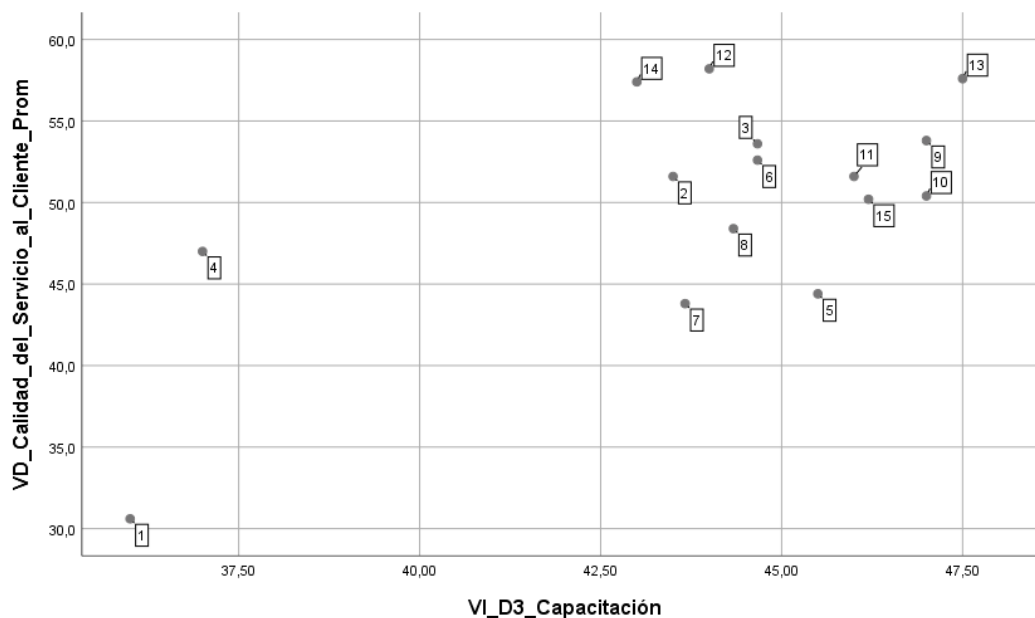
Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Figura 51. Diagrama de dispersión de variable dependiente y dimensión 2 - VI



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Figura 52. Diagrama de dispersión de variable dependiente y dimensión 3 - VI



Fuente: Elaboración Propia y Spps25

Por ende, después de la realización del análisis de correlación de manera gráfica se puede inferir que tal como se muestra hay evidencia para afirmar una notoria presencia de una relación moderada y fuerte de influencia entre las variables analizadas.

Capítulo V: Discusión

5.1. Discusión de resultados

En este capítulo se muestra la discusión de resultados al estudiar el desempeño laboral del personal y su influencia en la calidad de atención al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio- Ayacucho.

Este estudio se llevó a cabo en una muestra de 15empleadores de Mypes hoteleras, 75 clientes y 51 colaboradores del sector hotelero del distrito de Puquio- Ayacucho.

Hipótesis General:

El desempeño laboral del personal influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021.

Tabla 66. Discusión de resultados hipótesis general

Sustento teórico	Apreciación crítica
(Hurtado, 2019)menciona que un buen desempeño laboral se traducirá en metas alcanzadas para la organización y por ende en el cumplimiento de objetivos trazados, en relación a que en el mundo empresarial se puede visualizar la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio de la empresa siendo muy importante porque es un activo de la empresa debido a que un cliente satisfecho tiene alta probabilidad de	El desempeño laboral del personal influye en la calidad de servicio al cliente, ya que los colaboradores deben mantener comportamientos, actitudes y desenvolvimiento en cuanto al desempeño que mantiene la organización, con la finalidad de alcanzar sus objetivos en la empresa, del cual se pueda brindar un excelente calidad de servicio a los clientes en el sector hotelero, siendo así que se genera mayor competitividad y fidelización por parte de ellos, gestionando comodidad, confianza, satisfacción y un excelente control de calidad a las necesidades que los clientes

volver a adquirir los productos o servicios ofrecidos. necesitan.

Fuente: Elaboración Propia

Hipótesis Específica 1:

La Guía de atención al cliente influye en la calidad de servicio al cliente en las MYPES del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021

Tabla 67. Discusión de resultados hipótesis específica 1

Sustento teórico	Apreciación crítica
<p>Pérez (2019) expresa que el profesional que atiende a los clientes debe estar siempre muy calificado y preparado para realizar su tarea, hay que evitar en la medida de lo posible la improvisación, ya que las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que se entrega a los clientes que adquieren de los servicios; asimismo, la atención de calidad va a depender de las actitudes de todo el personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.</p>	<p>La Guía de atención influye en la calidad de servicio al cliente, dado que en toda empresa se debe gestionar un buen funcionamiento en cuanto a la atención que se les brinda a los clientes por medio de los colaboradores, ofreciendo un buen asesoramiento, comunicación, solución inmediata y de calidad, satisfaciendo al cliente, con un buen vinculo, ya que este genera una ventaja competitividad en el empresa, del cual al clientes se le brinda una atención diferenciada y personalizada mediante distintos canales digitales, conllevando al cliente a que se sienta satisfecho, cómodo y feliz al servicio que ofreció en la empresa.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Hipótesis Específica 2:

La satisfacción laboral influye en calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021

Tabla 68. Discusión de resultados hipótesis específica 2

Sustento teórico	Apreciación crítica
(Hurtado, 2019) menciona que es muy importante tener clientes satisfechos porque por lo general este cliente será fidelizado y comunicará su satisfacción a otras personas, lo que lo convierte en un agente de difusión y recomendación gratuito, siendo así que un cliente satisfecho dejará de lado a la competencia, esto significa que la organización obtiene como beneficio adicional su posicionamiento de una parte del mercado, brindando al cliente un excelente servicio de calidad para mantenerlo contento.	La satisfacción laboral influye en calidad de servicio al cliente, por lo que si un trabajador se siente motivado, feliz y cuenta con crecimiento profesional, este retribuirá a la empresa con esfuerzo y dedicación en sus labores, mantienen a la empresa competitividad y diferenciada al brinda una alta calidad de servicio a los clientes, ya que se ve reflejado la motivación que mantiene la empresa con sus colaboradores y a su vez, este transmitirá el mismo sentimiento hacia los clientes al desempeñar sus labores, del cual estos recomendaran de manera satisfactoria a sus conocidos.

Fuente: Elaboración Propia

Hipótesis Específica 3:

La capacitación influye en calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021

Tabla 69. Discusión de resultados hipótesis específica 3

Sustento teórico	Apreciación crítica
Rodríguez et.al(2008) expresan que para poder mejorar la calidad en el servicio, los empleados necesitan una capacitación continua en aspectos técnicos y en habilidades interpersonales. En efecto, para poder desempeñarse al máximo de su potencial en sus labores. En relación a lo que (Bucio & Zamudio, 2019) expresan que la capacitación también debe darse en las habilidades técnicas e interactivas: con el fin de proporcionar calidad en el servicio, los empleados necesitan capacitación continua en torno a las habilidades técnicas y los conocimientos necesarios, y los procesos o habilidades de interacción.	La capacitación influye en calidad de servicio al cliente, del cual si los colaboradores contienen todos los conocimientos adecuados de sus labores como, nuevas herramientas, mejorar el trato al cliente, coordinación entre las demás áreas para mejorar el servicio, entre otras, la empresa se mantendrá competitividad y gestionará mejores resultados, dado que así los mismos colaboradores al presentarse con algún posible problema, lo puedan solucionar de manera rápida, inmediata y eficaz, brindando esa confianza y seguridad al cliente, acorde al malestar ocasionado.

Fuente: Elaboración Propia

Conclusiones

En conclusión, el desempeño laboral del personal influye en la calidad de servicio al cliente, ya que los colaboradores y empleadores del sector hotelero siempre deben estar aptos, motivados y con buena actitud para el desarrollo de sus labores, siempre y cuando la empresa los mantenga contentos, del cual esto se visualiza en el buen desempeño y atención que se le brinda a sus clientes, dado que muchas empresas no mantienen a sus colaboradores satisfechos en área laboral y es por ello que no se visualiza un buen servicio de calidad, siendo que la empresa sea incompetente, generando molestias e insatisfacción de los clientes.

El resultado, de la guía de atención al cliente influye en la calidad de servicio al cliente, dado que los colaboradores deben establecer punto de contacto con los clientes, mediante la educación, actitud, asesoramiento y una adecuada comunicación a través de diferentes canales digitales garantizando una atención personalizada, generando la satisfacción de cada uno de los clientes; siendo así que si los clientes, se sienten a gusto, estos podrán recomendar a sus amistades produciendo un buen vínculo entre el colaborador y el cliente, del cual se genere una ventaja competitividad en el empresa.

Por otro lado, la satisfacción laboral influye en calidad de servicio al cliente, por lo que toda empresa debe mantener a sus colaboradores motivados y felices para mantener una buena relación en el trabajo, siendo así que no todas las empresas velan por el bienestar de sus colaboradores, del cual implica mucho en su desempeño al momento de brindar la atención correspondiente; es por ello que, las empresas deben mantener satisfechos a sus colaboradores, para que esto repercuta en la buena calidad de atención a los clientes.

Finalmente, la capacitación influye en calidad de servicio al cliente, dado que toda empresa debe mantener capacitados a sus colaboradores para un mejor desempeño y conocimiento de las herramientas y/o implementos dependiendo del área asignada, del cual es muy importante que todos los colaboradores sepan las funciones que requiere cada puesto, dado que si se ocasiona un problema, este se desarrolla de manera eficaz, manteniendo a los clientes cómodos, en confianza y gestionando una mejor comunicación entre ambos.

Recomendaciones

Se recomienda a las Mypes del sector hotelero que para lograr un adecuado desempeño laboral, se requiere mantener a sus colaboradores motivados, mediante charlas autoestimas y evaluaciones para medir el grado de desarrollo que cada uno de los colaboradores desempeña; asimismo, se requiere de un diseño de gestión por competencias, del cual sea práctico, flexible y dinámico, con el fin de que se ajuste a las necesidades del sector hotelero, del cual se mantengan comprometidos en el trabajo, brindando así un adecuado servicio de calidad a los clientes.

Por otro lado, Se recomienda a los dueños a implementar una guía de atención al cliente para fortalecer la atención que se brinda y generar una ventaja competitiva frente a los demás sectores de la zona. Así mismo esta guía debe contemplar el Protocolo Sanitario Sectorial ante el COVID-19 para hostales categorizados y establecimientos de hospedaje no clasificados ni categorizados de seguridad según lo aprobado con Resolución Ministerial N° 122-2020-MINCETUR. El Protocolo Sanitario aprobado es de aplicación complementaria al Documento Técnico “Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”, aprobado por Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA.

Por consiguiente, la satisfacción laboral que toda empresa gestiona debe ser mediante un buen clima laboral, del cual se pueda implementar o mantener la escucha activa entre todos los colaboradores y empleadores, siendo así que se sientan escuchados y tomados en cuenta al momento de brindar ideas de mejoras; asimismo, la empresa debe realizar reconocimientos al mejor colaborador del mes, bonificaciones por buen desempeño, línea de carrera, trabajo en equipo, visualizando que todos los colaboradores se sientan comprometidos y motivados para desarrollar su labores de manera eficiente, del cual esto repercute en una buena atención al cliente.

En última instancia, la capacitación de los colaboradores es importante en toda organización y más aún en el sector hotelero, debido a que se debe mantener información relevante, siendo así que para lograr un nivel competitivo, se recomienda capacitar a todos los colaboradores y empleadores con el fin de aumentar los conocimientos, habilidades y actitudes para el buen desempeño de los mismos. Por otro lado, el sector hotelero puede implementar alianzas con las entidades gubernamentales

para acceder a programas de charlas y capacitaciones que son innovadores y se mantienen vigentes para que los colaboradores se mantengan actualizados y así puedan gestionar una atención adecuada y de calidad a los clientes, manteniéndolos satisfechos y contentos mediante un servicio adecuado en el hospedaje adquirido.

Fuentes de información

- Aguado, R. (1998). *La Satisfacción Laboral*. México: McGraw/Interamericana.
- Alcalde, P. (2009). *Calidad* (Vol. 1era edición). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Recuperado el 13 de Febrero de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=M4KKceSe3f4C&pg=PA6&dq=edward+deming+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi2gvSWmujuAhUJT98KHa--BH8Q6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=edward%20deming%20calidad&f=false>
- Álvarez, J. (2006). *Introducción a la Calidad. Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad* (Vol. 1ra Edición). España: Ideaspropias Editorial. Recuperado el 13 de Febrero de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=Og6K9F8X8rUC&pg=PT9&dq=concepto+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwitmsCK9efuAhV1GLkGHSA5C8wQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=concepto%20de%20calidad&f=false>
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de Educación Superior Publicas. *Publicaciones Universidad Rafael Belloso*, 132 – 147.
- Arévalo , D., & Padilla, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación - Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: Editorial Episteme C.A. Recuperado el 04 de febrero de 2021
- Bayro, D. (2018). *Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inka del Cusco, área de Service Express*. Cusco - Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=634hBJasWI4C&printsec=frontcover&d>

q=calidad+de+atenci%C3%B3n+al+cliente&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=one
page&q=calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false

Bucio, Y., & Zamudio, A. (2019). *La capacitación para la calidad en el servicio y satisfacción del cliente*. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Obtenido de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01_09_Calidad_en_el_Servicio.pdf

Bush, J. (2009). *!Wow!: Deje al cliente boquiabierto con un servicio fuera de serie*. Estados Unidos: Published.

Campbell, J., McHenry, J., & Wise, L. (1990). Modelar el rendimiento laboral en una población de trabajos. *Personnel Psychology*, 313-333. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>

Chavarria, M. (2017). *Evaluación del Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa distrito Lince, 2017*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14311/Chavarri_Z_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2000). *Administración Recursos Humanos. Quinta edición*. Colombia: McGraw - Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Clark, Y. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de sonora*. Nuevo León - México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>

Escobar, P., & Bilbao, J. (2020). *Investigación y Educación Superior*. EE.UU: Universidad Metropolitana.

González, M. (2006). *Habilidades Directivas*. Malaga: Editorial Innova. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA117&dq=satisfaccion+laboral&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwi70Padz9_zAhUtrpUCHeaFA9MQ6AF6BAGLEAI#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false

- Hurtado, W. (2019). *Relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio de la empresa san lorenzo asociados S.R.L. Cajamarca*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/901/Tesis%20Wilman%20Manuel%20Ruiz%20Hurtado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- IBM. (2012). *IBM SPSS Statistics*. Obtenido de IBM SPSS Statistics: <https://www.ibm.com/downloads/cas/A2WER97M>
- Ipe. (2021). Turismo del sur perdió 154000 empleos por covid-19. *Instituto peruano de economía* , pág. 18. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/turismo-del-sur-perdio-154-000-empleos-por-covid-19/>
- Kootz, H., & Weihrich, H. (1998). *Kootz, H, y Weihrich, H. Administración 11ª*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong , G. (2009). *Kotler, P. Armstrong G. Fundamentos de marketing. (6ª ed.)*. México: Editorial Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong , G. (2012). *Marketing*. México: Editorial Pearson Educación.
- Lazo, D. (2018). *La calidad de los servicios al huésped en el ámbito hotelero en la región de Puerto Pizarro – Tumbes para su desarrollo turístico en 2018*. Lima - Perú: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4650/lazo_cdo.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Martinez, A., & Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. España: Ecobook- Editorial de economistas.
- Mauleón , M. (2008). *Gestión de Stock*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Microsoft. (2021). *Microsoft*. Recuperado el 27 de junio de 2021, de Microsoft: <https://support.microsoft.com/es-es/office/calcular-varios-resultados-mediante-una-tabla-de-datos-e95e2487-6ca6-4413-ad12-77542a5ea50b>
- Mincetur. (2014). *Reglamento de establecimientos de hospedajes*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Obtenido de <https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparenc>

ia/proyectos%20resoluciones/Reglamento_Establecimiento_Hospedaje_2014_reglamento.pdf

- Mincetur. (2016). *Medición económica del turismo*. Lima - Perú: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/MEDICION_ECONOMICA_TURISMO_ALTA.pdf
- Nava, V. (2006). *¿Qué es la calidad?: Conceptos, gurús y modelos fundamentales*. México: Limusa. Recuperado el 13 de Febrero de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover&q=concepto+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwitmsCK9efuAhV1GLkGHSA5C8wQ6AEwAXoECAkQAq#v=onepage&q=concepto%20de%20calidad&f=false>
- Paines, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Editorial Esic.
- Palmar , G., Valero, U., Jhoan , M., & Rafael , S. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 159-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Paredes, A. (2017). *Competencias del personal operativo y el desempeño laboral en el sector hotelero*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26761/1/09%20GTH.pdf>
- Patricio, R. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33686/patricio_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, E. (2019). *Calidad de Servicio y Atención al Cliente en Hostelería*. Junta de Andalucía editorial. Obtenido de <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>

- Pérez, J. (2012). La capacitación: Su papel en la formación de competencias de los cuadros de los consejos de administración. *Revista academica de economia: Observatorio de la economia latinoamerica*, 169. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/jepa.html>
- Real Academia Española. (2021). *Real Academia Española (RAE)*. Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Decimosegunda edición.
- Rodríguez, B. (2019). *Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el hotel Riobamba Inn*. Riobamba - Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5517/1/UNACH-EC-ING-GEST-TUR-2019-0021.pdf>
- Rodríguez, E., & Larios, B. (2006). *Teorías del Aprendizaje*.
- Rodríguez, J., Alonso, M., Andrada, L., Alberdi, C., Martín, J., Gil, S., . . . Rodríguez, V. (2008). *Estudio de las políticas de calidad aplicadas al sector turismo. Un análisis de las mejores prácticas en España y México*. Madrid: Visión Libros Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=uqcI3QUjI6gC&pg=PA191&dq=La+capacitaci%C3%B3n+influye+en+calidad+de+servicio+al+cliente&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwjzsdinv_rzAhWsJ7kGHU8RCewQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=La%20capacitaci%C3%B3n%20influye%20en%20calidad%20de%20ser
- Ruiz, D. (2005). *Gestión de recursos humanos*. Trujillo: Editorial Nuevo Norte S. A.
- Tschohl, J. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A. Recuperado el 13 de Febrero de 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=uuYGT4XCUxAC&pg=PR9&dq=calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjnhsXDxOjuAhV6D7kGHbVeCsU4MhDoATADegQIBBAC#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>
- Universidad de San Martín de Porres. (2008). *Código de Ética de la Universidad de San Martín de Porres*. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/nuesuniv/pdf/CODIGO%20DE%20ETICA.pdf>

Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-12.

Anexos

Anexo I: Matriz de Consistencia

Anexo II: Matriz de Operacionalización

Anexo III: Instrumento de Recopilación de Datos

Anexo IV: Formato de Validación de Expertos

Anexo V: Evidencia del Trabajo de Campo

Anexo I: Matriz de consistencia

Tabla 70. Matriz de consistencia

Título de la tesis:	“Desempeño laboral del personal y su influencia en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio - Ayacucho, 2021”
Línea de investigación	Mypes y Emprendimiento
Autor:	Marieta Cristhel Castillo Sanca

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿De qué manera el desempeño laboral del personal influye en la calidad del servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio - Ayacucho, 2021?	Determinar si el desempeño laboral del personal influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021.	El desempeño laboral del personal influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021.	VI: Desempeño Laboral	1. Guía de atención al cliente 2. Satisfacción laboral 3. Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Aplicada • Alcance: Explicativo • Diseño: No experimental • Unidad de análisis: Los empleadores, colaboradores y clientes del sector hotelero.
			VD: Calidad de servicio al cliente	1. Empatía 2. Capacidad de respuesta (profesional) 3. Elementos Tangible	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿De qué manera la Guía de atención al cliente influye en la calidad de servicio al cliente en las MYPES del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021?	Determinar si la Guía de atención al cliente influye en la calidad de servicio al cliente en las MYPES del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021.	La Guía de atención al cliente influye en la calidad de servicio al cliente en las MYPES del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021	V1/D1: Guía de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Control de actividades. • Eficiencia de la atención. 	Cuestionario estructurado Escala de Likert
			VD: Calidad de servicio al cliente	-	
¿De qué manera la satisfacción laboral influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021?	Determinar si la satisfacción laboral influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021.	La satisfacción laboral influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021	V1/D2: Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Reconocimiento • Compromiso con la empresa 	
			VD: Calidad de servicio al cliente	-	
¿De qué manera la capacitación influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del	Determinar si la capacitación influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del	La capacitación influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito	V1/D3: Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del empleador • Actitud hacia la capacitación del empleador • Capacitación del 	

sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021?	sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021.	de Puquio-Ayacucho, 2021.		colaborador • Actitud hacia la capacitación colaborador	
			VD: Calidad de servicio al cliente	-	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo II: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 71. Operacionalización de la variable 1

Variable: Desempeño laboral		
Definición conceptual: El desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.		
Instrumento: Cuestionario dirigido a los colaboradores de las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio – Ayacucho, 2021.		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Guía de atención al cliente.	Indicador 1: control de actividades	<p>¿Se realiza un control de sus actividades?</p> <p>¿El control de actividades en el hostel es necesario desde su punto de vista?</p> <p>¿El hostel entrega una Guía de atención al cliente a sus trabajadores?</p> <p>¿Consideras necesario que el hostel cuente con una Guía interno de procedimiento de atención al cliente?</p> <p>Si en caso el hostel cuenta con una guía de atención al cliente, ¿esta se cumple?</p> <p>¿La Guía de atención al cliente establece de forma clara y concisa los procedimientos?</p>

	Indicador 2: Eficiencia en la atención.	<p>¿Usted como trabajador cree que se da un buen servicio al cliente?</p> <p>¿Recibe quejas de los clientes sobre la atención?</p> <p>¿Es supervisado Ud. en su puesto de trabajo?</p> <p>¿Cree Ud. que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuye en su desempeño laboral?</p>
Dimensión2: Satisfacción Laboral	Indicador 1: Motivación.	<p>¿Se siente motivado al realizar las actividades diarias en el hotel?</p> <p>¿El ambiente laboral le motiva a mejorar en sus labores diarias?</p> <p>¿Se siente satisfecho laborando en el hostel?</p>
	Indicador 2: Reconocimiento.	<p>¿Recibe algún incentivo o reconocimiento por su desempeño laboral?</p> <p>¿Considera que los huéspedes reconocen y se muestran satisfechos con el trato que Ud. brinda?</p>
	Indicador 3: Compromiso con la empresa	<p>¿Se siente identificado y comprometido con el hotel?</p> <p>¿Aporta ideas de mejora en la atención del cliente?</p> <p>¿Con qué frecuencia habla con el dueño sobre los</p>

		problemas que suscitan en el hotel?
Dimensión3: Capacitación	Indicador 1: Capacitación al empleador.	<p>¿Ha recibido capacitación para administrar un servicio hotelero?</p> <p>¿Con qué frecuencia se capacita en temas de servicio al cliente?</p> <p>¿Brinda Ud. capacitaciones a sus colaboradores?</p> <p>¿Cree Ud. que sus colaboradores se encuentran capacitados para desempeñar las labores que realizan?</p> <p>¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de su personal?</p>
	Indicador 2: Actitud hacia la capacitación al empleador.	<p>¿Estaría dispuesto(a) a realizar capacitaciones a sus colaboradores?</p> <p>¿Invertiría en capacitaciones para mejorar el desempeño de sus colaboradores?</p> <p>¿Cree Ud., que es beneficioso realizar capacitaciones en temas de atención y servicio al cliente?</p>

	Indicador 3: Capacitación al colaborador.	¿Recibe usted capacitación enfocada al servicio de atención al cliente? ¿Se le capacita con frecuencia en las actividades que desempeña en el hotel?
	Indicador 4: Actitud hacia la capacitación del colaborador.	¿Tiene interés especial por participar en acciones de capacitaciones? ¿Considera Ud. que la capacitación mejoraría su desempeño laboral?

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 72. Operacionalización de la variable 2

Variable dependiente: Calidad de servicio al cliente		
Definición conceptual: El servicio al cliente es el conjunto de actividades casi siempre de naturaleza intangible que se utiliza a través de la interacción entre el cliente y el empleado, que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.		
Instrumento: Cuestionario dirigido a los clientes de las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio – Ayacucho, 2021.		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
	Indicador 1: Grado de cortesía	¿El personal de recepción lo atendió con profesionalismo y de manera inmediata? ¿El personal muestra disposición en la atención solicitada?

Dimensión 1: Empatía		¿El personal se presenta ante Ud. con la vestimenta o uniforme del establecimiento?
	Indicador 2: Comodidad y Confort	¿Se ha sentido cómodo con la atención brindada por el personal?
		¿El grado de Confort brindado por el personal y el hostel es de su agrado?
	Indicador 3: Servicio del Personal	¿Demostró el personal de recepción un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?
		¿El personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le presentase?
Dimensión 2: Capacidad de respuesta (profesional)	Indicador 1: Conocimiento de sus funciones	¿Siente que el personal demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de atención? ¿El personal demuestra destreza en sus labores?
	Indicador 2: Nivel de profesionalismo	¿El personal muestra profesionalismo en su labor? ¿Considera Ud. que el personal necesita capacitación constante?

Dimensión 3: Elementos Tangible	Indicador 1: Orden y limpieza	<p>¿La limpieza y condiciones de la habitación y baños eran constante y de su agrado?</p> <p>¿Las instalaciones de áreas comunes están siempre limpias?</p>
	Indicador 2: Material informativo	<p>¿El personal le ha brindado la información sobre los servicios adicionales que brinda la empresa?</p> <p>¿El personal de recepción le ha brindado el reglamento interno del establecimiento para el cliente?</p>

Fuente: Elaboración Propia

Anexo III: Instrumento de Recopilación de Datos

Instrumento de recopilación de datos para los colaboradores

N°de encuesta: _____

“DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR HOTELERO DEL DISTRITO DE PUQUIO - AYACUCHO, 2021”

El objetivo de esta investigación es: “Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021”.

Su participación es voluntaria y confidencial, y toda respuesta registrada se usará exclusivamente para fines académicos. A continuación, le mostraremos preguntas que debe responder con total libertad y con la mayor veracidad posible.

INFORMACIÓN GENERAL:

NOMBRE: _____

RAZÓN SOCIAL DEL LUGAR DE TRABAJO: _____

Marque con una X de acuerdo a su respuesta.

Tabla 73. Instrumento de recopilación de datos para los colaboradores

ENUNCIADO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
01 ¿Se realiza un control de sus actividades?					
02 ¿El control de actividades en el hostel es necesario desde su punto de vista?					
03 ¿El hostel entrega una Guía de atención al cliente a sus trabajadores?					
04 ¿Consideras necesario que el hostel cuente con una Guía interno de procedimiento de					

ENUNCIADO		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	atención al cliente?					
05	Si en caso el hostel cuenta con una guía de atención al cliente, ¿esta se cumple?					
06	¿La Guía de atención al cliente establece de forma clara y concisa los procedimientos?					
07	¿Usted como trabajador cree que se da un buen servicio al cliente?					
08	¿Recibe quejas de los clientes sobre la atención?					
09	¿Es supervisado Ud. en su puesto de trabajo?					
10	¿Cree Ud. que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuye en su desempeño laboral?					
11	¿Se siente motivado al realizar las actividades diarias en el hotel?					
12	¿El ambiente laboral le motiva a mejorar en sus labores diarias?					
13	¿Se siente satisfecho laborando en el hostel?					
14	¿Recibe algún incentivo o reconocimiento por su desempeño laboral?					
15	¿Considera que los huéspedes reconocen y se muestran satisfechos con el trato que Ud. brinda?					
16	¿Se siente identificado y comprometido con el hotel?					
17	¿Aporta ideas de mejora en la atención del cliente?					
18	¿Con que frecuencia habla con el dueño sobre los problemas que suscitan en el hotel?					

	ENUNCIADO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
19	¿Recibe usted capacitación enfocada al servicio de atención al cliente?					
20	¿Se le capacita con frecuencia en las actividades que desempeña en el hotel?					
21	¿Tiene interés especial por participar en acciones de capacitaciones?					
22	¿Considera Ud. que la capacitación mejoraría su desempeño laboral?					

Fuente: Elaboración Propia

Instrumento de recopilación de datos para los clientes

N° de encuesta: _____

DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR HOTELERO DEL DISTRITO DE PUQUIO- LUCANAS - AYACUCHO, 2021”

El objetivo de esta investigación es: “Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021”.

Su participación es voluntaria y confidencial, y toda respuesta registrada se usará exclusivamente para fines académicos. A continuación, le mostraremos preguntas que debe responder con total libertad y con la mayor veracidad posible.

INFORMACIÓN GENERAL:

NOMBRE:

HOSPEDAJE:

Marque con una X de acuerdo a su respuesta

Tabla 74. Instrumento de recopilación de datos para los clientes

ENUNCIADO		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
01	¿El personal de recepción lo atendió con profesionalismo y de manera inmediata?					
02	¿El personal muestra disposición en la atención solicitada?					
03	¿El personal se presenta ante Ud. con la vestimenta o uniforme del establecimiento?					
04	¿Se ha sentido cómodo con la atención					

ENUNCIADO		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	brindada por el personal?					
05	¿El grado de Confort brindado por el personal y el hostel es de su agrado?					
06	¿Demostró el personal de recepción un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?					
07	¿El personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le presentase?					
08	¿Siente que el personal demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de atención?					
09	¿El personal demuestra destreza en sus labores?					
10	¿El personal muestra profesionalismo en su labor?					
11	¿Considera Ud. que el personal necesita capacitación constante?					
12	¿La limpieza y condiciones de la habitación y baños eran constante y de su agrado?					
13	¿Las instalaciones de áreas comunes están siempre limpias?					
14	¿El personal le ha brindado la información sobre los servicios adicionales que brinda la empresa?					
15	¿El personal de recepción le ha brindado el reglamento interno del establecimiento para el cliente?					

Fuente: Elaboración Propia

Instrumento de recopilación de datos para las Mypes

N° de encuesta: _____

“DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR HOTELERO DEL DISTRITO DE PUQUIO- LUCANAS - AYACUCHO, 2021”

El objetivo de esta investigación es: “Determinar de qué manera el desempeño laboral del personal influye en la calidad de servicio al cliente en las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio-Ayacucho, 2021”.

Su participación es voluntaria y confidencial, y toda respuesta registrada se usará exclusivamente para fines académicos. A continuación, le mostraremos preguntas que debe responder con total libertad y con la mayor veracidad posible.

INFORMACIÓN GENERAL:

NOMBRE: _____

HOSPEDAJE: _____

Marque con una X de acuerdo a su respuesta

Tabla 75. Instrumento de recopilación de datos para los empleadores

ENUNCIADO		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
01	¿Ha recibido capacitación para administrar un servicio hotelero?					
02	¿Con qué frecuencia se capacita en temas de servicio al cliente?					
03	¿Brinda Ud. capacitaciones a sus colaboradores?					
04	¿Cree Ud que sus colaboradores se encuentran					

ENUNCIADO		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	capacitados para desempeñar las labores que realizan?					
05	¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de su personal?					
06	¿Estaría dispuesto(a) a realizar capacitaciones a sus colaboradores?					
07	¿Invertiría en capacitaciones para mejorar el desempeño de sus colaboradores?					
08	¿Cree Ud, que es beneficioso realizar capacitaciones en temas de atención y servicio al cliente?					

Fuente: Elaboración Propia

Anexo IV: Formato de Validación de Expertos

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y Nombres:	SUAREZ ROJAS SONIA RUTH
Sexo:	Hombre (<input type="checkbox"/>) Mujer (<input checked="" type="checkbox"/>)
Profesión:	DOCENTE
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	USMP
Cargo actual:	DOCENTE
Área de especialización	INVESTIGACIÓN
Nº teléfono de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: ssuarezr@usmp.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input checked="" type="checkbox"/>)



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor, para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con licenciatura correspondiente.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

TABLA N° 1
DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO					
Autor del Instrumento	CASTILLO SANCA, MARIETA CRISTHEL					
Variable 1: (especificar si es variable dependiente o independiente)	DESEMPEÑO LABORAL (INDEPENDIENTE)					
Población:	Colaboradores de las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio - Ayacucho					
Dimensión / Indicador		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 GUÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE / I/1 Control de las actividades	¿Se realiza un control de sus actividades?	4	4	4	4	
	¿El control de actividades en el hostel es necesario desde su punto de vista?	4	4	4	4	
	¿El hostel entrega una Guía de atención al cliente a sus trabajadores?	4	4	4	4	
	¿Consideras necesario que el hostel cuente con una Guía interno de procedimiento de atención al cliente?	4	4	4	4	
	Si en caso el hostel cuenta con una guía de atención al cliente, ¿esta se cumple?	4	4	4	4	
	¿La Guía de atención al cliente establece de forma clara y concisa los procedimientos?	4	4	4	4	
I/2 Eficiencia en la atención	¿Usted como trabajador cree que se da un buen servicio al cliente?	4	4	4	4	
	¿Recibe quejas de los clientes sobre la atención?	4	4	4	4	
	¿Es supervisado Ud. en su puesto de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuye en su desempeño laboral?	4	4	4	4	
	¿se siente motivado al realizar las actividades diarias en el hotel?	4	4	4	4	

D2 SATISFACCIÓN LABORAL / I/1 Motivación	¿El ambiente laboral le motiva a mejorar en sus labores diarias?	4	4	4	4	
	¿Se siente satisfecho laborando en el hostel?	4	4	4	4	
I/2 Reconocimiento	¿Recibe algún incentivo o reconocimiento por su desempeño laboral?	4	4	4	4	
	¿Considera que los huéspedes reconocen y se muestran satisfechos con el trato que Ud. brinda?	4	4	4	4	
I/3 Compromiso con la empresa	¿Se siente identificado y comprometido con el hotel?	4	4	4	4	
	¿Aporta ideas de mejora en la atención del cliente?	4	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia habla con el dueño sobre los problemas que suscitan en el hotel?	4	4	4	4	
D3 CAPACITACIÓN / I/1 Capacitación al colaborador	¿Recibe usted capacitación enfocada al servicio de atención al cliente?	4	4	4	4	
	¿Se le capacita con frecuencia en las actividades que desempeña en el hotel?	4	4	4	4	
I/2 Actitud hacia la capacitación del colaborador	¿Tiene interés especial por participar en acciones de capacitaciones?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que la capacitación mejoraría su desempeño laboral?	4	4	4	4	



Firma del validador experto	
-----------------------------	--

TABLA N° 2
DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO					
Autor del Instrumento	CASTILLO SANCA, MARIETA CRISTHEL					
Variable 1: (especificar si es variable dependiente o independiente)	DESEMPEÑO LABORAL (INDEPENDIENTE)					
Población:	Empleadores de las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio - Ayacucho					
Dimensión / Indicador		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D3 CAPACITACIÓN / I/1 Capacitación al empleador	¿Ha recibido capacitación para administrar un servicio hotelero?	4	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se capacita en temas de servicio al cliente?	4	4	4	4	
	¿Brinda Ud. capacitaciones a sus colaboradores?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que sus colaboradores se encuentran capacitados para desempeñar las labores que realizan?	4	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de su personal?	4	4	4	4	
I/2 Actitud hacia la capacitación al empleador	¿Estaría dispuesto(a) a realizar capacitaciones a sus colaboradores?	4	4	4	4	
	¿Invertiría en capacitaciones para mejorar el desempeño de sus colaboradores?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud., que es beneficioso realizar capacitaciones en temas de atención y servicio al cliente?	4	4	4	4	


Firma del validador experto	
-----------------------------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 3
CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO					
Autor del Instrumento	CASTILLO SANCA, MARIETA CRISTHEL					
Variable 1: (especificar si es variable dependiente o independiente)	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE (DEPENDIENTE)					
Población:	Clientes de las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio - Ayacucho					
Dimensión / Indicador		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 EMPATÍA / I/1 Grado de cortesía	¿El personal de recepción lo atendió con profesionalismo y de manera inmediata?	4	4	4	4	
	¿El personal muestra disposición en la atención solicitada?	4	4	4	4	
	¿El personal se presenta ante Ud. con la vestimenta o uniforme del establecimiento?	4	4	4	4	
I/2 Comodidad y Confort	¿Se ha sentido cómodo con la atención brindada por el personal?	4	4	4	4	
	¿El grado de Confort brindado por el personal y el hostel es de su agrado?	4	4	4	4	
I/3 Servicio del Personal	¿Demostró el personal de recepción un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?	4	4	4	4	
	¿El personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le presentase?	4	4	4	4	
D2 CAPACIDAD PROFESIONAL / I/1 Conocimiento de sus funciones	¿Siente que el personal demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de atención?	4	4	4	4	
	¿El personal demuestra destreza en sus labores?	4	4	4	4	
I/2 Nivel de profesionalismo	¿El personal muestra profesionalismo en su labor?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que el personal necesita capacitación constante?	4	4	4	4	
D3 TANGIBLE/	¿La limpieza y condiciones de la habitación y baños eran constante y de su agrado?	4	4	4	4	

I/1 Orden y limpieza	¿Las instalaciones de áreas comunes están siempre limpias?	4	4	4	4	
I/2 Material informativo	¿El personal le ha brindado la información sobre los servicios adicionales que brinda la empresa?	4	4	4	4	
	¿El personal de recepción le ha brindado el reglamento interno del establecimiento para el cliente?	4	4	4	4	

Firma del validador experto	
-----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (X) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y Nombres:	VEGA GARCÍA GERMÁN FERNANDO
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	PSICÓLOGO/EDUCADOR
Grado académico	Licenciado ¹ (X) Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10() De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
Nº teléfono de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()



 Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor, para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con licenciatura correspondiente.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

TABLA N° 1
DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		CUESTIONARIO				
Autor del Instrumento		CASTILLO SANCA, MARIETA CRISTHEL				
Variable 1: (especificar si es variable dependiente o independiente)		DESEMPEÑO LABORAL (INDEPENDIENTE)				
Población:		Colaboradores de las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio - Ayacucho				
Dimensión / Indicador		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 GUÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE / I/1 Control de las actividades	¿Se realiza un control de sus actividades?	4	4	4	4	
	¿El control de actividades en el hostel es necesario desde su punto de vista?	4	4	4	4	
	¿El hostel entrega una Guía de atención al cliente a sus trabajadores?	4	4	4	4	
	¿Consideras necesario que el hostel cuente con una Guía Interno de procedimiento de atención al cliente?	4	4	4	4	
	Si en caso el hostel cuenta con una guía de atención al cliente, ¿esta se cumple?	4	4	4	4	
	¿La Guía de atención al cliente establece de forma clara y concisa los procedimientos?	4	4	4	4	
	I/2 Eficiencia en la atención	¿Usted como trabajador cree que se da un buen servicio al cliente?	4	4	4	4
¿Recibe quejas de los clientes sobre la atención?		4	4	4	4	
¿Es supervisado Ud. en su puesto de trabajo?		4	4	4	4	
¿Cree Ud. que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuye en su desempeño laboral?		4	4	4	4	

D2 SATISFACCIÓN LABORAL / I/1 Motivación	¿Se siente motivado al realizar las actividades diarias en el hotel?	4	4	4	4	
	¿El ambiente laboral le motiva a mejorar en sus labores diarias?	4	4	4	4	
	¿Se siente satisfecho laborando en el hotel?	4	4	4	4	
I/2 Reconocimiento	¿Recibe algún incentivo o reconocimiento por su desempeño laboral?	4	4	4	4	
	¿Considera que los huéspedes reconocen y se muestran satisfechos con el trato que Ud. brinda?	4	4	4	4	
I/3 Compromiso con la empresa	¿Se siente identificado y comprometido con el hotel?	4	4	4	4	
	¿Aporta ideas de mejora en la atención del cliente?	4	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia habla con el dueño sobre los problemas que suscitan en el hotel?	4	4	4	4	
D3 CAPACITACIÓN / I/1 Capacitación al colaborador	¿Recibe usted capacitación enfocada al servicio de atención al cliente?	4	4	4	4	
	¿Se le capacita con frecuencia en las actividades que desempeña en el hotel?	4	4	4	4	
I/2 Actitud hacia la capacitación del colaborador	¿Tiene interés especial por participar en acciones de capacitaciones?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que la capacitación mejoraría su desempeño laboral?	4	4	4	4	

Firma del validador experto	
-----------------------------	--



TABLA Nº 2
DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO					
Autor del instrumento	CASTILLO SANCA, MARIETA CRISTHEL					
Variable 1: (especificar si es variable dependiente o independiente)	DESEMPEÑO LABORAL (INDEPENDIENTE)					
Población:	Empleadores de las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio - Ayacucho					
Dimensión / Indicador	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones	
D3 CAPACITACIÓN / I/1 Capacitación al empleador	¿Ha recibido capacitación para administrar un servicio hotelero?	4	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se capacita en temas de servicio al cliente?	4	4	4	4	
	¿Brinda Ud. capacitaciones a sus colaboradores?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que sus colaboradores se encuentran capacitados para desempeñar las labores que realizan?	4	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de su personal?	4	4	4	4	
I/2 Actitud hacia la capacitación al empleador	¿Estaría dispuesto(a) a realizar capacitaciones a sus colaboradores?	4	4	4	4	
	¿Invertiría en capacitaciones para mejorar el desempeño de sus colaboradores?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud., que es beneficioso realizar capacitaciones en temas de atención y servicio al cliente?	4	4	4	4	

Firma del validador experto	
-----------------------------	--



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 3
CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Nombre del instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO					
Autor del instrumento	CASTILLO SANCA, MARIETA CRISTHEL					
Variable 1: (especificar si es variable dependiente o independiente)	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE (DEPENDIENTE)					
Población:	Clientes de las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio - Ayacucho					
Dimensión / Indicador		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 EMPATÍA / I/1 Grado de cortesía	¿El personal de recepción lo atendió con profesionalismo y de manera inmediata?	4	4	4	4	
	¿El personal muestra disposición en la atención solicitada?	4	4	4	4	
	¿El personal se presenta ante Ud. con la vestimenta o uniforme del establecimiento?	4	4	4	4	
I/2 Comodidad y Confort	¿Se ha sentido cómodo con la atención brindada por el personal?	4	4	4	4	
	¿El grado de Confort brindado por el personal y el hostal es de su agrado?	3	3	3	3	Se estaría evaluando en una misma pregunta dos aspectos: El personal y el hostal.
I/3 Servicio del Personal	¿Demostró el personal de recepción un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?	3	3	3	3	Se estaría evaluando en una misma pregunta dos aspectos: Seguridad y conocimiento.
	¿El personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le presentase?	4	4	4	4	
D2 CAPACIDAD PROFESIONAL / I/1 Conocimiento de sus funciones	¿Siente que el personal demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de atención?	4	4	4	4	
	¿El personal demuestra destreza en sus labores?	4	4	4	4	
I/2	¿El personal muestra profesionalismo en su labor?	4	4	4	4	

Nivel de profesionalismo	¿Considera Ud. que el personal necesita capacitación constante?	4	4	4	4	
D3 TANGIBLE/ I/1 Orden y limpieza	¿La limpieza y condiciones de la habitación y baños eran constante y de su agrado?	3	3	3	3	Se estaría evaluando en una misma pregunta dos aspectos: Condiciones de la habitación y baños. En condiciones de la habitación podría estar incluido los baños.
	¿Las instalaciones de áreas comunes están siempre limpias?	4	4	4	4	
I/2 Material Informativo	¿El personal le ha brindado la información sobre los servicios adicionales que brinda la empresa?	4	4	4	4	
	¿El personal de recepción le ha brindado el reglamento interno del establecimiento para el cliente?	4	4	4	4	

Firma del validador experto	
-----------------------------	---

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo <input checked="" type="checkbox"/> [Docente USMP]
Apellidos y Nombres:	HUAMÓN RODRÍGUEZ LUIS ALBERTO
Sexo:	Hombre <input checked="" type="checkbox"/> Mujer ()
Profesión:	
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro () Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más <input checked="" type="checkbox"/>
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ
Cargo actual:	JEFE, DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
Área de especialización	SERVICIOS INTERNOS
N° teléfono de contacto	941719724
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: LUIS.HUAMON@BCRP.GOB.PE
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono <input checked="" type="checkbox"/> Por correo electrónico ()



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor, para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con licenciatura correspondiente.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que según su evaluación corresponda de acuerdo a la rúbrica.

TABLA N° 1
DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO					
Autor del Instrumento	CASTILLO SANCA, MARIETA CRISTHEL					
Variable 1: (especificar si es variable dependiente o independiente)	DESEMPEÑO LABORAL (INDEPENDIENTE)					
Población:	Colaboradores de las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio - Ayacucho					
Dimensión / Indicador	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones	
D1 GUÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE / I/1 Control de las actividades	¿Se realiza un control de sus actividades?	4	4	4	4	
	¿El control de actividades en el hostel es necesario desde su punto de vista?	4	4	4	4	
	¿El hostel entrega una Guía de atención al cliente a sus trabajadores?	4	4	4	4	
	¿Consideras necesario que el hostel cuente con una Guía interno de procedimiento de atención al cliente?	4	4	4	4	
	Si en caso el hostel cuenta con una guía de atención al cliente, ¿esta se cumple?	4	3	3	4	
	¿La Guía de atención al cliente establece de forma clara y concisa los procedimientos?	4	4	4	4	
I/2 Eficiencia en la atención	¿Usted como trabajador cree que se da un buen servicio al cliente?	4	4	4	4	
	¿Recibe quejas de los clientes sobre la atención?	3	3	4	4	
	¿Es supervisado Ud. en su puesto de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud. que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuye en su desempeño laboral?	4	4	4	4	
	¿Se siente motivado al realizar las actividades diarias en el hotel?	4	4	4	4	

D2 SATISFACCIÓN LABORAL / I/1 Motivación	¿El ambiente laboral le motiva a mejorar en sus labores diarias?	4	4	4	4
	¿Se siente satisfecho laborando en el hostel?	4	4	4	4
I/2 Reconocimiento	¿Recibe algún incentivo o reconocimiento por su desempeño laboral?	4	4	4	4
	¿Considera que los huéspedes reconocen y se muestran satisfechos con el trato que Ud. brinda?	4	4	4	4
I/3 Compromiso con la empresa	¿Se siente identificado y comprometido con el hotel?	4	4	4	4
	¿Aporta ideas de mejora en la atención del cliente?	4	4	4	4
	¿Con qué frecuencia habla con el dueño sobre los problemas que suscitan en el hotel?	3	4	4	4
D3 CAPACITACIÓN / I/1 Capacitación al colaborador	¿Recibe usted capacitación enfocada al servicio de atención al cliente?	4	4	4	4
	¿Se le capacita con frecuencia en las actividades que desempeña en el hotel?	3	3	3	3
I/2 Actitud hacia la capacitación del colaborador	¿Tiene interés especial por participar en acciones de capacitaciones?	4	4	4	4
	¿Considera Ud. que la capacitación mejoraría su desempeño laboral?	4	4	4	4

Firma del validador experto	
-----------------------------	--

TABLA N° 2
DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO					
Autor del instrumento	CASTILLO SANCA, MARIETA CRISTHEL					
Variable 1: (especificar si es variable dependiente o independiente)	DESEMPEÑO LABORAL (INDEPENDIENTE)					
Población:	Empleadores de las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio - Ayacucho					
Dimensión / Indicador	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones	
D3 CAPACITACIÓN / I/1 Capacitación al empleador	¿Ha recibido capacitación para administrar un servicio hotelero?	4	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se capacita en temas de servicio al cliente?	4	3	4	4	
	¿Brinda Ud. capacitaciones a sus colaboradores?	3	4	4	4	
	¿Cree Ud. que sus colaboradores se encuentran capacitados para desempeñar las labores que realizan?	4	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia evalúa el desempeño de su personal?	3	4	4	4	
I/2 Actitud hacia la capacitación al empleador	¿Estaría dispuesto(a) a realizar capacitaciones a sus colaboradores?	4	4	4	4	
	¿Invertiría en capacitaciones para mejorar el desempeño de sus colaboradores?	4	4	4	4	
	¿Cree Ud., que es beneficioso realizar capacitaciones en temas de atención y servicio al cliente?	4	4	4	4	

Firma del validador experto	
-----------------------------	--

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA Nº 3
CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO					
Autor del Instrumento	CASTILLO SANCA, MARIETA CRISTHEL					
Variable 1: (especificar si es variable dependiente o independiente)	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE (DEPENDIENTE)					
Población:	Clientes de las Mypes del sector hotelero del distrito de Puquio - Ayacucho					
Dimensión / Indicador		Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 EMPATÍA / I/1 Grado de cortesía	¿El personal de recepción lo atendió con profesionalismo y de manera inmediata?	4	4	4	4	
	¿El personal muestra disposición en la atención solicitada?	4	4	4	4	
	¿El personal se presenta ante Ud. con la vestimenta o uniforme del establecimiento?	4	4	4	4	
I/2 Comodidad y Confort	¿Se ha sentido cómodo con la atención brindada por el personal?	3	4	4	4	
	¿El grado de Confort brindado por el personal y el hostel es de su agrado?	4	4	4	4	
I/3 Servicio del Personal	¿Demostró el personal de recepción un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas?	4	3	4	4	
	¿El personal de recepción mostró interés en resolver a tiempo cualquier eventualidad que se le presentase?	4	4	4	4	
D2 CAPACIDAD PROFESIONAL / I/1 Conocimiento de sus funciones	¿Siente que el personal demuestra conocimiento de los diversos procedimientos de atención?	4	4	4	4	
	¿El personal demuestra destreza en sus labores?					
I/2 Nivel de profesionalismo	¿El personal muestra profesionalismo en su labor?	4	4	4	4	
	¿Considera Ud. que el personal necesita capacitación constante?	3	3	3	3	
	¿La limpieza y condiciones de la	4	4	4	4	

D3 TANGIBLE/	habitación y baños eran constante y de su agrado?	4	4	4	4	
I/1 Orden y limpieza	¿Las instalaciones de áreas comunes están siempre limpias?	4	4	4	4	
I/2 Material informativo	¿El personal le ha brindado la información sobre los servicios adicionales que brinda la empresa?	4	3	4	4	
	¿El personal de recepción le ha brindado el reglamento interno del establecimiento para el cliente?	4	4	4	4	

Firma del validador experto	
-----------------------------	--

Anexo V: Evidencia del Trabajo de Campo





