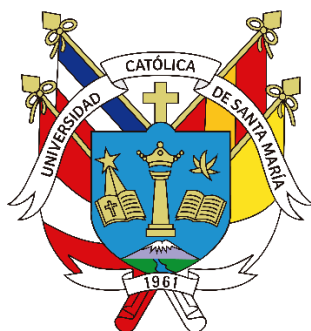


Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Turismo y Hotelería



Percepción de los Colaboradores del Hotel Katari at Plaza de Armas, Sobre la Calidad del Servicio y su Desempeño Laboral, Arequipa – 2021.

Tesis presentada por las bachilleres:

Rosado Béjar, Carla Mirella

0009-0008-4153-6246

Torres Díaz, Brenda Lucero

0009-0001-2951-1328

para optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería

Asesor:

Dr. Colque Valladares, Victor Alejandro

0000-0002-3530-2979

Arequipa – Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TURISMO Y HOTELERIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 02 de Mayo del 2022

Dictamen: 004299-C-EPTYH-2022

Visto el borrador del expediente 004299, presentado por:

2016204052 - ROSADO BEJAR CARLA MIRELLA

2016224712 - TORRES DIAZ BRENDA LUCERO

Titulado:

**PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS, SOBRE LA
CALIDAD DEL SERVICIO Y SU DESEMPEÑO LABORAL, AREQUIPA - 2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**2076 - PALZA MONROY AMELY FARIDY
DICTAMINADOR**



**2077 - WAGNER CARRILLO YUDY DJANIRA
DICTAMINADOR**



**2427 - FLORES VILCA IVONNE VIRGINIA
DICTAMINADOR**



PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS, SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU DESEMPEÑO LABORAL, AREQUIPA – 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

7%

2

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.pucese.edu.ec

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Católica de Santa
María

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

Dedico esta tesis primeramente a Dios, que fue el que me permitió culminar con éxito esta hermosa etapa de mi vida, etapa en la cual pude entender y valorar cada una de las bendiciones con las cuales él me rodea.

También dedico esta tesis a mi hijo Thiago, por ser el motor de mi vida y fuente de inspiración en todo lo que hago, querido hijo esto significa la terminación de un ciclo y el inicio de otro, uno mejor para ti y para mí. Te amo con todo mi corazón.

Y por último a mis padres Maritza y Luis, que siempre me dieron su apoyo incondicional durante todos estos años, fueron mi más grande aliciente para el cumplimiento de mis objetivos y metas, lo que significa alegría y orgullo para mí y también para ustedes.

Carla.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a muchas personas valiosas para mí, comenzando por mis padres, mi amado y cariñoso papá Mario y mi amada y dulce mamá Susana, quienes me apoyaron en cada etapa de mi vida, me enseñaron bellísimos valores y virtudes, me motivaron y alentaron en cada una de las metas y sueños que he tenido hasta el momento en mi vida, y sobre todo por brindarme su amor incondicional, siempre teniéndolos presente en mi corazón, hoy y para siempre.

A mi amado y tierno hermano Gustavo, quien a lo largo de mi vida me apoyó en todas las ilusiones y sueños de mi vida, dándome consejos, lecciones valiosas en mi vida y por confiar siempre en mis habilidades, gracias por todo hermanito querido.

Siempre estaré eternamente agradecida con ustedes son la luz de mi vida, los amo.

Aunque ya no estés físicamente conmigo para celebrar este logro, sé que desde el cielo estarás orgullosa de mí, te amo mamá.

Brenda.

AGRADECIMIENTOS

Primero que nada, queremos agradecer a nuestros padres por su apoyo incondicional, por guiarnos y encaminarnos a lo largo de nuestras vidas. Seguidamente agradecemos a los diferentes docentes de la carrera de Turismo y Hotelería, que nos brindaron su tiempo y apoyo incondicional. Finalmente, al Hotel Katari de Arequipa por confiar plenamente en nosotras, colaborar y ofrecernos todas las facilidades para lograr culminar nuestra investigación.

RESUMEN

Para el Hotel Katari At Plaza De Armas es importante que considere la percepción que sus colaboradores tienen sobre la calidad en el servicio al huésped, debido a que, si cuentan con los recursos necesarios para realizar su trabajo, podrán llevar a cabo servicios con un alto estándar de calidad, siendo primordial para el hotel asegurar la rentabilidad y el éxito de su organización hotelera. Como se sabe, un hotel tiene por objetivo fidelizar al consumidor hacia sus servicios, para lograr ser mejores en el mercado hotelero competitivo, que hoy en día existe. Para el hotel, debe ser siempre vital, que sus colaboradores se desempeñen correctamente en sus actividades laborales, ya que, aquí se verán implicadas sus habilidades y competencias profesionales, influyendo directamente en el negocio hotelero, tanto de manera positiva como negativa.

La presente investigación lleva por título “Percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre la calidad del servicio y su desempeño laboral, Arequipa -2021”. Tiene por objetivo principal analizar la percepción que tienen los colaboradores de la calidad de servicios y de su desempeño laboral en el Hotel Katari. Para la recolección de datos de la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas, con la escala de Likert, el cuestionario se tomó de manera virtual a los 15 colaboradores. La recaudación de datos se realizó a finales de septiembre hasta el mes de noviembre del 2021.

En tanto a la Hipótesis sostiene que: Dado que es importante conocer la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, se tendrá en cuenta su impresión respecto al establecimiento hotelero para lograr optimizar su desempeño laboral y ofrecer un buen servicio de calidad al huésped, es probable que la percepción laboral que tienen los colaboradores en cuanto a la calidad de servicio y de su desempeño laboral, sean favorables y positivas tanto para el huésped como para el hotel.

Los principales resultados demostraron que: la percepción del hotel Katari frente a la calidad de servicio y desempeño laboral, fue positiva para el hotel. El hotel se encuentra bien equipado y cuenta con instalaciones para satisfacer las necesidades de los huéspedes (53%). El colaborador se preocupa por satisfacer las necesidades de los huéspedes (86%). El colaborador se encuentra comprometido con su trabajo y crecimiento del hotel (100%). El colaborador se encuentra satisfecho en el centro de trabajo (86%).

En resumen, podemos indicar que el Hotel Katari brinda servicios de calidad a sus huéspedes por medio de sus colaboradores preparados, que cuentan con la suficiente capacidad para desempeñarse eficazmente en cada una de sus áreas de trabajo. El Hotel Katari cuenta con colaboradores comprometidos, inspirados, motivados y satisfechos llegando a ser una ventaja competitiva que impulsa a la empresa a mejorar de manera óptima, es por ello que para el hotel es importante el cuidado de los colaboradores para alcanzar y superar los objetivos planteados por el hotel.

Palabras clave: Percepción del trabajador, calidad de servicio, desempeño laboral, colaboradores hoteleros.

ABSTRACT

For the Hotel Katari At Plaza De Armas it is important to consider the perception that its collaborators have about the quality of guest service, because, if they have the necessary resources to carry out their work, they will be able to carry out services with a high quality standard, being essential for the hotel to ensure the profitability and success of its hotel organization. As is known, a hotel aims to build customer loyalty towards its services, in order to be better in the competitive hotel market that exists today. For Hotel Katari, it must always be vital that its collaborators perform correctly in their work activities, since their professional skills and competencies will be involved here, directly influencing the hotel business, both positively and negatively.

The present investigation is entitled "Perception of the employees of the Hotel Katari At Plaza de Armas, on the quality of the service and their work performance, Arequipa -2021". Its main objective is to analyze the perception that employees have of the quality of services and their work performance at the Hotel Katari. For the collection of research data, the questionnaire instrument of closed questions with Likert scaling was used, the questionnaire was taken virtually by the 15 collaborators. Data collection was carried out at the end of September until November 2021.

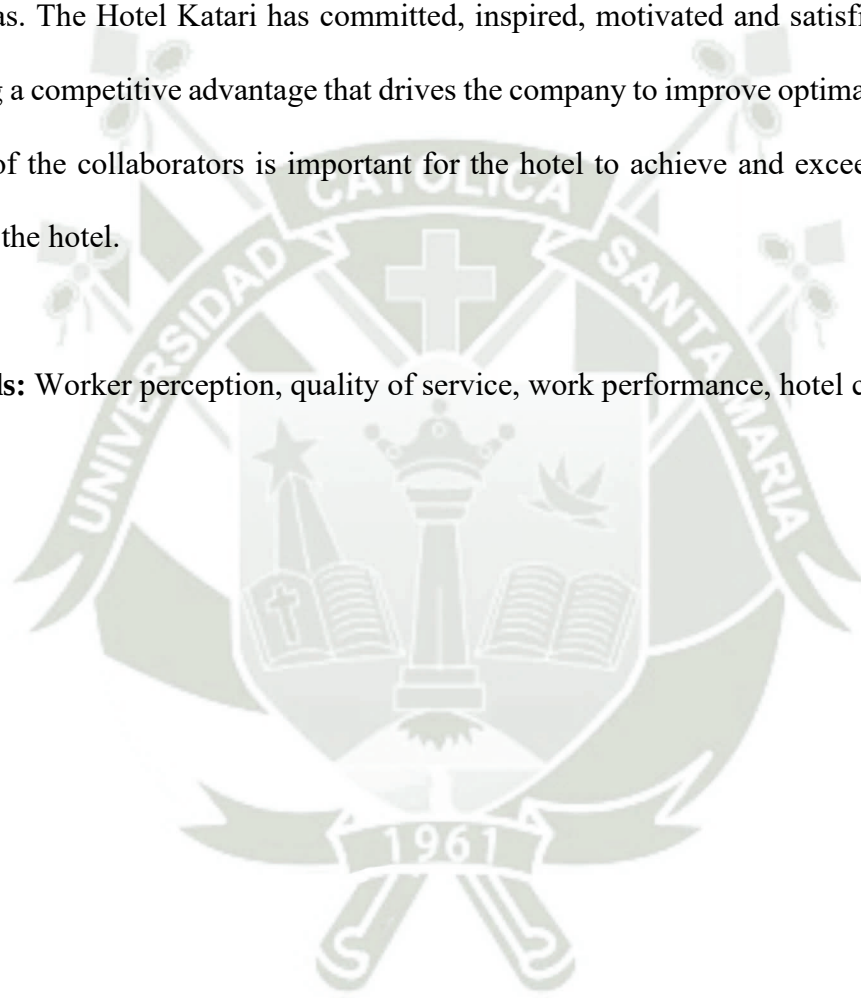
As for the Hypothesis, it maintains that: Since it is important to know the perception of the employees of the Hotel Katari At Plaza de Armas, their impression regarding the hotel establishment will be taken into account in order to optimize their work performance and offer a good quality service to the guest, it is probable that the labor perception that the collaborators have in terms of the quality of service and their work performance, are favorable and positive for both the guest and the hotel.

The main results showed that: the perception of the Katari hotel regarding the quality of service and work performance was positive for the hotel. The hotel is well equipped and has facilities

to meet the needs of guests (53%). The collaborator cares about satisfying the needs of the guests (86%). The collaborator is committed to his work and growth of the hotel (100%). The collaborator is satisfied in the workplace (86%).

In summary, we can indicate that Hotel Katari provides quality services to its guests through its trained collaborators, who have sufficient capacity to perform effectively in each of their work areas. The Hotel Katari has committed, inspired, motivated and satisfied collaborators, becoming a competitive advantage that drives the company to improve optimally, which is why the care of the collaborators is important for the hotel to achieve and exceed the objectives raised by the hotel.

Keywords: Worker perception, quality of service, work performance, hotel collaborators



INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	vi
INDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	2
1. PLANTEAMIENTO TEORICO	3
1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 CAMPO Y ÁREA.....	3
1.2.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2.3 TIPO DE PROBLEMA	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
A) RELEVANCIA ACADÉMICA	4
B) RELEVANCIA SOCIAL	4
C) RELEVANCIA ÉTICA.....	4
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
2.1 OBJETIVO GENERAL:.....	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	5
2.3 VARIABLES	5
3. MARCO TEÓRICO	6
3.1 TURISMO	6
3.2 HOTELERIA	6
3.3 HOTEL KATARI	6
3.4 LA PERCEPCIÓN.....	10
3.5 LA CALIDAD	11
3.6 LA CALIDAD EN EL SERVICIO.....	13
3.7 ELEMENTOS TANGIBLES	14
3.8 LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.	15
3.9 VESTIMENTA ADECUADA.....	16

3.10	EQUIPAMIENTO.	16
3.11	INFRAESTRUCTURA	17
3.12	ACCESIBILIDAD.	18
3.13	SEGURIDAD.....	18
3.14	PERSONAL.....	18
3.15	PERSONAL BIEN FORMADO.....	19
3.16	ATENCIÓN PERSONALIZADA.	20
3.17	LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.....	21
3.18	DESEMPEÑO LABORAL	21
3.19	SEGURIDAD Y SALUBRIDAD LABORAL.....	22
3.20	ACCIDENTES DE TRABAJO.....	23
3.21	LA COMUNICACIÓN Y LA CONFIANZA.....	24
3.22	RELACIONES INTERPERSONALES.....	24
3.23	PARTICIPACIÓN	25
3.24	TRABAJO EN EQUIPO.	26
3.25	COMPROMISO.....	27
3.26	MOTIVACIÓN	27
3.27	RECONOCIMIENTO.....	28
3.28	REMUNERACIÓN.....	29
3.29	BENEFICIOS SOCIALES.....	30
3.30	ESTABILIDAD LABORAL.	30
3.31	SATISFACCIÓN LABORAL.....	31
3.32	CAPACIDAD DE LOS COLABORADORES.....	32
3.33	COMPETITIVIDAD.	33
3.34	EFFECTIVIDAD.....	34
3.35	CAPACITACIÓN.....	35
3.36	EXPERIENCIA.....	35
4.	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	36
4.1	ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	36
4.2	ANTECEDENTES NACIONALES	38
4.3	ANTECEDENTES REGIONALES	40
5.	HIPÓTESIS	43
	CAPÍTULO II.....	44
	PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	45

1.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	45
1.1	TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	45
1.1.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
1.1.2	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	45
1.1.3	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	45
2.	TÉCNICA E INSTRUMENTO	45
2.1	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	45
2.2	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.	CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	46
3.1	ÁMBITO GEOGRÁFICO	46
3.2	UNIDAD DE ESTUDIO (POBLACIÓN Y MUESTRA)	46
3.3	TEMPORALIDAD	47
4.	ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
4.1	CRITERIOS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN (DE SER NECESARIO SEGÚN EL TIPO DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA O CUALITATIVA).....	47
4.2	CRONOGRAMA	48
CAPÍTULO III		43
1.	RESULTADOS	44
1.1	CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.....	44
1.2	CALIDAD DE SERVICIO.....	49
1.3	DESEMPEÑO LABORAL	58
1.4	PERCEPCIÓN DE LA GERENTA PATRICIA CAMACHO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DE SUS COLABORADORES.....	77
DISCUSIÓN		78
CONCLUSIONES		82
SUGERENCIAS		83
REFERENCIAS.....		84
ANEXOS.....		88
ANEXO N°1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....		88
ANEXO N°2: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS		91
ANEXO N°3: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE DATOS		94
ANEXO N°4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN		95

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 MATRIZ DE VARIABLES	2
TABLA 2 EDAD DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS	44
TABLA 3 GÉNERO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS	45
TABLA 4 NIVEL EDUCATIVO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS	46
TABLA 5 PUESTO DE TRABAJO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS	47
TABLA 6 1.- TODAS LAS ÁREAS DEL HOTEL, EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO SE ENCUENTRAN LIMPIOS	49
TABLA 7 2.- EL UNIFORME BRINDADO POR EL HOTEL, ES CÓMODO PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES	51
TABLA 8 3.- EL HOTEL SE ENCUENTRA BIEN EQUIPADO Y CUENTA CON INSTALACIONES PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS HUÉSPEDES ...	52
TABLA 9 4.- ¿CONSIDERA QUE LA ACCESIBILIDAD DEL HOTEL ES BUENA?	53
TABLA 10 5.- A SU PARECER ¿CUENTA CON LA SEGURIDAD NECESARIA EN CONTRA DE ACCIDENTES, ROBOS Y SISMOS?	54
TABLA 11 6.- BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA A LOS HUÉSPEDES	55
TABLA 12 7.- SE PREOCUPA POR CONOCER LAS NECESIDADES DE LOS HUÉSPEDES	56
TABLA 13 8.- SE PREOCUPA POR SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS HUÉSPEDES	57
TABLA 14 9.- ¿SE CONSIDERA SATISFECHO CON LA SEGURIDAD Y SALUBRIDAD AL REALIZAR SU TRABAJO?	58
TABLA 15 10.- ¿EN CASO DE UN ACCIDENTE DE TRABAJO, CREE QUE EL HOTEL LE BRINDARÍA EL APOYO NECESARIO (SEGURO DE ACCIDENTES DE EMPLEADOS)?	59
TABLA 16 11.- EXISTE UNA COMUNICACIÓN ÓPTIMA EN EL HOTEL	60
TABLA 17 12.- TIENE CONFIANZA CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO	61
TABLA 18 13.- ¿SE MANTIENE INFORMADO DE CUALQUIER ACONTECIMIENTO QUE OCURRA EN EL HOTEL?	62
TABLA 19 14.- ¿CONSIDERAS QUE TUS COMPAÑEROS TRABAJAN EN EQUIPO?	63
TABLA 20 15.- USTED EN SU ÁREA DE TRABAJO, SUGIERE AL HOTEL POSIBLES CAMBIOS DE MEJORA	64
TABLA 21 16.- ¿SE ENCUENTRA COMPROMETIDO CON SU TRABAJO Y CRECIMIENTO DEL HOTEL?	65

TABLA 22 17.- EL HOTEL LE OFRECE RECONOCIMIENTO Y/O RECOMPENSAS POR SU BUEN DESEMPEÑO	66
TABLA 23 18.- USTED ES REMUNERADO POR SUS SERVICIOS PRESTADOS EN EL HOTEL	67
TABLA 24 19.- EL HOTEL SE PREOCUPA POR SU SEGURIDAD Y BIENESTAR	68
TABLA 25 20.- USTED SIENTE ESTABILIDAD LABORAL POR LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS	69
TABLA 26 21.- SE ENCUENTRA SATISFECHO EN SU CENTRO DE TRABAJO	70
TABLA 27 22.- USTED SE SIENTE REALIZADO CON LA LABOR QUE DESEMPEÑA EN EL HOTEL	71
TABLA 28 23.- SUS CONDICIONES LABORALES LE PERMITEN CONCILIAR SU VIDA LABORAL Y PERSONAL	72
TABLA 29 24.- ¿SE CONSIDERA UN COLABORADOR COMPETITIVO FRENTE A LOS DEMÁS?	73
TABLA 30 25.- ANTE UN PROBLEMA, SUS COMPAÑEROS DEL HOTEL ACTÚAN DE MANERA EFECTIVA	74
TABLA 31 26.- ¿CUENTA CON CAPACITACIONES PARA UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA AL HUÉSPED?	75
TABLA 32 27.- ¿CONSIDERA QUE TIENE LA EXPERIENCIA NECESARIA PARA ATENDER A LOS HUÉSPEDES?	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Edad de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	44
Gráfico 2. Genero de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	45
Gráfico 3. Nivel Educativo de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.	46
Gráfico 4. Puesto de Trabajo de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.	47
Gráfico 5. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	49
Gráfico 6. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	51
Gráfico 7. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	52
Gráfico 8. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	53
Gráfico 9. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	54
Gráfico 10. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	55
Gráfico 11. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	56
Gráfico 12. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	57
Gráfico 13. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	58
Gráfico 14. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	59
Gráfico 15. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	60
Gráfico 16. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	61
Gráfico 17. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	62
Gráfico 18. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	63
Gráfico 19. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	64
Gráfico 20. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	65
Gráfico 21. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	66
Gráfico 22. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	67

Gráfico 23. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	68
Gráfico 24. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	69
Gráfico 25. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	70
Gráfico 26. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	71
Gráfico 27. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	72
Gráfico 28. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	73
Gráfico 29. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	74
Gráfico 30. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	75
Gráfico 31. Respuestas de los colaboradores encuestados del Hotel Katari At Plaza de Armas Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021.....	76



INTRODUCCION

La presente investigación dio a conocer la percepción que tiene los colaboradores sobre la calidad del servicio que ellos brindan al momento de desenvolverse en el establecimiento hotelero, tomando en cuenta si ellos tuvieron el propósito y la intención de mejorar su atención al huésped. Siendo necesario indagar si los colaboradores se sentían satisfechos al desempeñarse laboralmente ya que esto repercutió en la prestación de sus servicios.

Como se sabe, las empresas hoteleras tienen cambios persistentes cada vez mayores, impulsándolas a exigencias mayores en cuanto al desempeño y calidad de servicio que estas ofrecen, es por ello que el estudio planteado sobre estas dos variables antes mencionadas, podrá definir el éxito general de la empresa hotelera.

La investigación permitió conocer la percepción de los colaboradores respecto a la calidad y el desempeño laboral que brindan. En este estudio se recopilaron los datos, mediante el cuestionario que previamente hemos formulado, con esto se pudo verificar las debilidades más relevantes de los colaboradores del hotel, con el fin de mejorar su desempeño laboral a través de los servicios de calidad y de esta manera llenar las más altas expectativas del huésped.



CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO TEORICO

1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

Interrogantes Generales:

¿Cuál es la importancia de analizar la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre la calidad del servicio y su desempeño laboral, Arequipa - 2021?

Interrogantes Específicas:

¿Cómo es la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza De Armas, sobre la calidad del servicio, Arequipa – 2021?

¿Cómo es la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre su desempeño laboral, Arequipa -2021?

1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre la calidad del servicio y su desempeño laboral, Arequipa -2021.

1.2.1 CAMPO Y ÁREA

Campo: Ciencias Sociales.

Área: Turismo.

Línea de Investigación: Calidad del servicio y desempeño laboral.

1.2.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es descriptiva.

1.2.3 TIPO DE PROBLEMA

La investigación es básica.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación buscó conocer la percepción que tienen los colaboradores sobre la calidad de servicio que ofrecen a los huéspedes y así mismo de su desempeño laboral, en el Hotel Katari At Plaza De Armas.

A) RELEVANCIA ACADÉMICA

A través del estudio a la percepción de los colaboradores, se logró conocer de qué manera se desenvuelven en el establecimiento hotelero, lo cual será de gran utilidad para los alumnos de Turismo y Hotelería de la Universidad Católica de Santa María, ya que realizaran sus prácticas pre profesionales en el Hotel Katari At Plaza de Armas, de esta manera los practicantes aprovecharan las enseñanzas que el colaborador le brindará.

B) RELEVANCIA SOCIAL

La siguiente investigación se realizará con el propósito de aportar conocimiento existente sobre la percepción que tienen los colaboradores de la calidad del servicio y de su desempeño laboral, cuyos resultados se orientarán a que los colaboradores del establecimiento hotelero tengan un adecuado desempeño laboral además de dar a conocer las falencias identificadas y así obtener la mejora de la empresa hotelera. Por lo cual servirá para tener una mejor perspectiva del potencial actual del hotel como generador de flujo turístico. Siendo como beneficiarios directos de nuestro estudio el Hotel Katari At Plaza De Armas y los huéspedes. Además de ello esta investigación aporta información significativa para otros usuarios involucrados en el rubro de hotelería.

C) RELEVANCIA ÉTICA

Esta investigación busca que el Hotel Katari at Plaza de Armas, cubra las expectativas y necesidades del colaborador, siguiendo el régimen de sus principios éticos y morales que tenga este mismo al momento de laborar, sin afectar su ámbito profesional. Con el fin de que su percepción sea adecuada y así la prestación de sus servicios sean las óptimas tanto como

para el establecimiento hotelero y como para el huésped teniendo como resultado que el hoteleste posicionado entre las empresas hoteleras más competentes.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 OBJETIVO GENERAL:

- Analizar la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza deArmas, sobre la calidad del servicio y su desempeño laboral, Arequipa-2021

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza deArmas, sobre la calidad del servicio, Arequipa-2021
- Determinar la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza deArmas, sobre su desempeño laboral, Arequipa-2021

2.3 VARIABLES

Tabla 1
Matriz de variables

VARIABLE	INDICADORES	SUB INDICADORES
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	-Limpieza y mantenimiento
		-Vestimenta adecuada
		-Equipamiento
	Infraestructura	-Accesibilidad
		-Seguridad
	Personal	-Atención personalizada -Conocimiento de las necesidades de los clientes -Cubrir las necesidades de los clientes
Desempeño Laboral	Seguridad Laboral	-Salubridad laboral -Accidentes de trabajo
		-Relaciones interpersonales -Confianza
	Participación	-Trabajo en equipo -Compromiso
		-Reconocimiento -Remuneración -Beneficios Sociales -Estabilidad Laboral -Satisfacción Laboral
	Capacidad de los colaboradores	-Competitividad -Efectividad -Capacitación -Experiencia

3. MARCO TEÓRICO

3.1 TURISMO

Según la (OMT) menciona que el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos. (p. 31)

3.2 HOTELERIA

La OMT (2014) considera como alojamiento a aquella actividad ejercida por los establecimientos que presten servicios de hospedaje al público a cambio de un pago de forma profesional, este puede ser de modo temporal o permanente y puede incluir otros servicios complementarios. (p. 263)

3.3 HOTEL KATARI

Según la página web oficial del Hotel Katari At Plaza de Armas (2022), nos menciona que el nombre Katari, es un término frecuentemente relacionado en el Perú con el respeto de las culturas indígenas andinas. El Hotel Katari At Plaza de Armas se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Arequipa, en el Portal de la Municipalidad 128. En este hotel se puede apreciar la influencia precolonial y colonial, además que cuenta que con un diseño único de Arequipa debido a las culturas española y Andina. El hotel cuenta con una ubicación favorable, una terraza representativa por sus maravillosas vistas, un servicio netamente eficaz y personalizado, un interesante diseño histórico, instalaciones y servicios más exclusivos que brindaran las mejores experiencias a los huéspedes durante su estadía.

CREACIÓN DEL HOTEL KATARI

El Hotel Katari fue creado para brindar experiencias que superen expectativas, enfocados en brindar un servicio personalizado, buscando que los huéspedes experimenten y

conozcan la cultura arequipeña y disfruten de la Blanca Ciudad de Arequipa. El Hotel pertenece a la Familia Salinas, siendo ellos los fundadores, que, al obtener el terreno en esta ubicación privilegiada, tuvieron la idea de compartir las maravillosas vistas que ofrece la ubicación con los turistas locales y extranjeros, de esa forma surgió la idea de la creación del hotel, la cual se complementa con la idea de compartir rasgos de la cultura colonial propias de nuestra ciudad.

HABITACIONES

Las habitaciones del Hotel Katari cuentan con una vista única de la Catedral, Plaza de Armas y los volcanes. Las habitaciones y áreas de descanso cuentan con antigüedades adquiridas de casas tradicionales.

El hotel cuenta con 15 habitaciones, las cuales se dividieron por:

HABITACIÓN SUPERIOR CON CAMA EXTRAGRANDE: Estas habitaciones cuentan con elementos evocados al pasado precolombino de la ciudad, además tienen muebles coloniales tradicionales que resaltan un diseño único y personalizado. Los servicios con los que cuenta son: Servicio despertador, televisor LCD, servicio de comidas, servicio de wifi, teléfono en la habitación, caja de seguridad, secadora de cabello, servicio de lavandería y planchado y frigobar.

HABITACIÓN DOBLE DELUXE (2CAMAS): Estas habitaciones cuentan con elementos evocados al pasado precolombino de la ciudad, además tienen muebles coloniales tradicionales; contienen elementos de diseño en referencia a grupos étnicos de habla puquina. Los servicios con los que cuenta son: Servicio despertador, televisor LCD, servicio de comidas, servicio de wifi, teléfono en la habitación, caja de seguridad, secadora de cabello, servicio de lavandería y planchado y frigobar.

SUITE JUNIOR: Estas habitaciones cuentan con muebles coloniales, textiles e imágenes inspirados en dos mujeres relacionadas al periodo colonial que son Beata Ana y Flora

Tristán, sin olvidar que tiene una vista única del centro de la ciudad de Arequipa. Los servicios con los que cuenta son: Servicio despertador, televisor LCD, servicio de comidas, servicio de wifi, teléfono en la habitación, caja de seguridad, secadora de cabello, servicio de lavandería y planchado y frigobar.

SUITE PRESIDENCIAL: Lo más exclusivo de estas habitaciones, además de las vistas maravillosas que posee al centro de la ciudad, cuenta con diseños seleccionados de las casas antiguas tradicionales, así como también elementos decorativos inspirados en tres personas importantes de Arequipa, como son Del Inca, Garci Manuel de Carbajal, José Luis Bustamante y Rivero. Los servicios con los que cuenta son: Servicio despertador, televisor LCD, servicio de comidas, servicio de wifi, teléfono en la habitación, caja de seguridad, secadora de cabello, servicio de lavandería y planchado y frigobar. (Hotel Katari Arequipa, 2022)

SERVICIOS

Los servicios del Hotel Katari se orientan a ofrecer el mayor disfrute y goce de todos los huéspedes, en un ambiente acogedor y con una atención personalizada. Estos son los siguientes servicios:

- **CAFETERÍA**

Este servicio de cafetería se realiza en el restaurante Ascai 360 en donde los huéspedes pueden disfrutar de la comida ofrecida en la carta, mientras tienen disfrute de una vista inigualable

- **RECEPCIÓN 24 HRS.**

Este servicio de recepción se encuentra aperturado las 24 hrs. del día, ofreciendo la información requerida por los huéspedes durante su estancia.

– **WI-FI EN TODO EL ESTABLECIMIENTO.**

Este servicio se encuentra disponible de forma gratuita en todas las áreas del hotel.

– **CAJA DE SEGURIDAD EN HABITACIONES.**

Este servicio se encuentra en cada armario de las habitaciones del hotel.

– **TERRAZA**

Un amplio ambiente en donde los huéspedes pueden descansar y relajarse.

– **CONSIGNA DE EQUIPAJES.**

Se ofrece servicio de consigna de equipajes.

– **SPA KATARI**

El Katari spa brinda una experiencia sensorial para calmar los sentidos y mejorar el bienestar, a través de métodos rituales y productos saludables, que son ofrecidos en la habitación del huésped

– **CONCIERGE**

El concierge del hotel está dispuesto a atender todos los requerimientos y necesidades del huésped, brindando información de reservas en el restaurante, traslados de distintos tipos, tours o entrega de información turística, gestionar la renta de un carro, entre otros servicios.

– **TRASLADO AEROPUERTO-HOTEL / ESTACIÓN DE BUS-HOTEL**

Cada huésped para el uso de este servicio debe enviar el número de vuelo al transfer del hotel, dependiendo del transporte en el que llegara el huésped, se cobra los siguientes precios:

- Aeropuerto - Hotel / Hotel - Aeropuerto: USD \$15.00
- Terrapuerto – Hotel / Hotel – Terrapuerto: USD \$10.00

– **LAVANDERÍA**

Este servicio de lavandería se ofrece con un costo adicional.

– **SERVICIO A LA HABITACIÓN**

Este servicio a la habitación se ofrece entre las 12.00 a las 21:30 horas (Hotel Katari Arequipa, 2022).

3.4 LA PERCEPCIÓN

La percepción se puede definir como la capacidad para captar, procesar y dar sentido de forma activa a la información que alcanza nuestros cinco sentidos fisiológicos (Ferré, Sanco, Campoverde, 2022). Entonces podemos decir que percepción es el conjunto de procesos mentales mediante los cuales nuestro cerebro interpreta los estímulos que recoge, a nivel sensorial, del entorno que nos rodea, creando así una impresión consciente de la realidad. Existen variedad de definiciones sobre la percepción, de los cuales hemos tomado en consideración los siguientes autores:

Según Alonso (2011) menciona que la percepción es “La función psíquica que permite al organismo a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno” (pp. 5-6).

Conforme a Oviedo (2004) define que la percepción es:
el resultado de procesos corporales como la actividad sensorial. El énfasis investigativo se ubicó en la caracterización de los canales sensoriales de la visión, el tacto, el gusto, la audición, etc. (...) como una actividad cerebral de complejidad creciente impulsada por la transformación de un órgano sensorial específico, como la visión o el tacto. (p. 90)

De esta definición podemos afirmar que la percepción es muy compleja e involucra a la acumulación de información usando nuestros sentidos, para que, de esta forma se dé una valoración o resultado final a aquello que se ha percibido, existen maneras en las cuales se puede percibir la calidad de servicio de un hotel, una de ellas es mediante el desempeño laboral que tienen los colaboradores.

- **LA PERCEPCIÓN LABORAL**

Para conocer la percepción laboral de los colaboradores, es necesario hacer un análisis del clima laboral dentro de la empresa, mediante dinámicas, encuestas, buzones de sugerencias, reuniones y otros métodos, con esto se podrá conocer la satisfacción de los colaboradores dentro de la empresa. Entender lo que los colaboradores sienten respecto a la empresa, permitirá a las áreas de recursos humanos adecuar acciones para mejorar el ambiente laboral, la motivación y la productividad.

Una percepción laboral positiva trae muchos beneficios, tanto al empleado como a la empresa. La productividad, la satisfacción, la competitividad, la motivación, la creatividad y la competitividad son algunos de los factores que incrementan dentro de la empresa si se cuenta con un buen clima laboral (García, 2021). Finalmente, para que una empresa alcance sus objetivos trazados dependerá del trabajo que realizan los colaboradores. Por ello, es importante crear un ambiente laboral sano, en el que todos se sientan valorados, reconocidos y cómodos, en la empresa como personas y como colaboradores.

3.5 LA CALIDAD

Existen diversas definiciones sobre calidad, de los cuales hemos tomado en consideración los siguientes autores:

Según Montejano (2008):

La calidad es el resultado del esfuerzo conjunto de un grupo de personas orientadas hacia un fin común que mediante la aplicación de sus virtudes tanto técnicas como personales y administrativas, para lograr la producción de bienes y/o servicios, dan el máximo de satisfacción de los consumidores al menor costo posible, aplicando las herramientas de control disponibles para este propósito. (p. 21)

Se toma en cuenta que la realización de productos se clasifica en bienes y servicios. En ambos casos se aplican los principios de planeación, organización, ejecución y control similares adaptados a cada caso. De acuerdo con Berry y Parasuraman (1992) la calidad en el servicio es una evaluación que permite reflejar las percepciones de los clientes, respecto de los servicios que ha recibido en un determinado momento. Cuando existen deficiencias de calidad, deben existir acciones críticas que permitan recuperar la confianza de quienes reciben el servicio.

Según Ruiz-Olalla (2021) la calidad del servicio es una forma de actitud, que se relaciona directamente pero que no equivale a la satisfacción; el cliente hace una comparación entre sus expectativas y lo que recibe cada vez que se ha realizado la transacción, compra o prestación de servicios. Conforme con Juran (1951) la conceptualiza como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes” (p. 4).

De acuerdo con Crosby (1994) sostuvo que la calidad es gratis, lo que cuesta es la no calidad; que se basa en suplir los requerimientos de un cliente, al lograr cumplir con éstos se logra cero defectos. Según lo declarado por el Organismo Internacional de Normalización (2005) en la norma ISO 9000 define la calidad, como “el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas de los clientes o usuarios” (p. 8).

En adición la calidad es primordial porque garantiza la satisfacción y expectativa del cliente, por ello se debe cumplir con los requisitos y estándares exigidos por el organismo Internacional de Organización (2005) a través de la norma ISO 9000, para desarrollar un producto y/o servicio sin cero defectos. Las definiciones plasmadas anteriormente demuestran que la calidad viene definida por el cliente, su juicio global sobre un producto genera su aceptación o negación materializado como satisfacción o insatisfacción. Un cliente está satisfecho cuando se le proporciona el servicio esperado. La calidad es la esencia que define a una persona o cosa, mediante un proceso constante de mejora en las personas, productos y procesos de una empresa, para así cubrir y superar las necesidades y expectativas del cliente. La calidad de hoy es apenas el mínimo requerido del mañana. (Universidad Regiomontana, 2013)

3.6 LA CALIDAD EN EL SERVICIO

A pesar de que existen diversos conceptos sobre lo que es y no es la calidad, los variados autores concuerdan que el objetivo principal de la calidad se encuentra en la satisfacción del cliente. Según Vargas et al. (2010) nos definen al concepto de calidad como multidimensional en el sentido de que las necesidades de los consumidores son múltiples y diversas, porque incluyen aspectos como el gusto o la aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad o el respeto al medio ambiente, entre otras (p. 23).

Conforme a Quijano (s.f.), la calidad en el servicio hace referencia al cumplimiento de los compromisos que una empresa o prestador de servicio ha pactado inicialmente con un cliente o usuario, medidos en términos de tiempo y calidad. De acuerdo con el Equipo Vértice (2008) nos describe a la calidad en el servicio al cliente es primordial hoy en día para ofrecer un buen servicio y un buen producto al cliente, para ello es necesario conocer la importancia de la calidad

en el servicio y las exigencias del cliente aplicando las estrategias de los distintos tipos de servicio.

Acorde con Abadi (2004) la calidad en el servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades (p. 4). En resumen, la palabra calidad tiene múltiples significados. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas (Universidad de Murcia, 2010). La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume aprobación con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por último, se concluye que la calidad en el servicio podría entenderse como el conjunto de acciones que se llevan a cabo con la finalidad de que el cliente obtenga la máxima satisfacción posible por un servicio recibido.

3.7 ELEMENTOS TANGIBLES

Para poder entender el concepto de los elementos tangibles, hemos tomado en consideración al siguiente autor:

Según con Zeithaml et al. (1993) los elementos tangibles los considera como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación. Por lo tanto, se podría entender que son los aspectos físicos que el cliente percibe en la estructura. Tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos:

- Personas:

En este aspecto se considera el aspecto físico de las personas, es decir, el aseo, olor, y vestimenta; son características detectadas en primera instancia por el usuario cuando son atendidos

- Infraestructura:

Es el estado en el que se encuentran los edificios o locales donde se realiza el servicio.

Aquí se consideran las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio.

- Objetos varios de servicio:

Son representaciones tangibles que ofrecen del servicio, tales como boletos, letreros y folletos, son algunos de los objetos con los cuales el usuario tiene contacto. Se debe considerar en este aspecto que los servicios sean prácticos, limpios y atractivos.

En otras palabras, los elementos tangibles son bienes que son físicamente apreciables por las personas que hagan o no uso de este; en un sentido más amplio también hace referencia a aquello que puede percibirse con precisión.

3.8 LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.

Para poder entender el concepto de limpieza, nos hemos apoyado por la siguiente autora, citando:

Según Olmo (2014) nos menciona que:

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

Podemos entender que para el hotel la limpieza es de suma importancia ya que de esta depende varios factores tales como, la imagen del hotel, un ambiente laboral agradable para el colaborador, la confianza del huésped para permanecer en las instalaciones del establecimiento hotelero y la seguridad debido a la coyuntura actual de la pandemia del COVID-19.

En cuanto a mantenimiento, nos hemos ayudado para la definición del siguiente autor:

De acuerdo con Olmo (2014) cita que “El objetivo es que, tanto las instalaciones como el equipamiento, estén en perfecto estado de conservación y funcionamiento. Se efectúan revisiones continuas y se comprueba que se hacen las reparaciones necesarias”. Esto requiere que todos los trabajadores cuiden y preserven el equipamiento, instalaciones y mobiliario, en cada empresa u organización debe existir un personal de mantenimiento, el que se encargue de que todo funcione correctamente y si hubiera fallas, hacer las reparaciones necesarias en el establecimiento hotelero.

3.9 VESTIMENTA ADECUADA.

Para poder entender que es la vestimenta adecuada nos hemos basado en la definición de la siguiente autora:

Olmo (2014), menciona que:

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

Se entiende con este concepto, que una buena vestimenta adecuada incluye los siguientes aspectos, uniforme limpio y planchado. Debido a que los colaboradores son la cara del hotel y deben dar una agradable impresión del lugar en el que se encuentran los clientes.

3.10 EQUIPAMIENTO.

El equipamiento es uno de los aspectos primordiales en un hotel para ello nos hemos basado en la definición de la siguiente autora:

Según Olmo (2014), lo define como:

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

En otras palabras, equipamiento es el conjunto de cosas o implementos que se le proporciona al colaborador para que pueda realizar sus actividades laborales, por ello es indispensable cuidarlo y mantenerlo en buen estado.

3.11 INFRAESTRUCTURA

La infraestructura puede ser definida como las estructuras físicas y organizativas, redes o sistemas necesarios para el buen funcionamiento de una sociedad y su economía. Los diferentes componentes de la infraestructura de una sociedad pueden existir ya sea en el sector público o privado, dependiendo como son poseídos, administrados y regulados (UNDP, 2012).

Para una definición más certera, nos apoyamos de los siguientes autores:

De acuerdo con Páez (2020) lo define como:

La infraestructura es el conjunto de instalaciones físicas y dotación de bienes y servicios destinadas a atender a diferentes personas así mismo esta infraestructura comprende instalaciones con fines comerciales, de ocio, educativos, culturales y otros (párr. 1).

Según Ucha (2010) cita que “Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente” (párr. 7). En resumen, podemos indicar que infraestructura es el conjunto de medio técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo, de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

3.12 ACCESIBILIDAD.

Para poder entender en que se basa la accesibilidad, lo definimos con el siguiente autor:

Conforme a Occhiuzzi (2012) cita que es “Garantizar la accesibilidad global de un hotel, significa garantizar que cualquier persona pueda disfrutar de los diferentes servicios que en él se ofrecen, independientemente de su edad, sexo, origen cultural o grado de capacidad” (p. 174). La accesibilidad dentro de un establecimiento hotelero permite que cualquier persona pueda disponer y utilizar las instalaciones o productos en igualdad de condiciones que los demás. Siendo así que proporciona flexibilidad al acomodarse a la necesidad de cada usuario y esta dirigida a que el sistema este elaborado al más amplio número de usuarios.

3.13 SEGURIDAD.

La definición de seguridad es citada por el siguiente autor:

Dorado (1999) lo define como “La seguridad es una necesidad que después de las fisiológicas o básicas las personas precisan para estar satisfechas. El ser humano busca, necesita estar seguro y sentirse libre” (p. 225). La seguridad dentro de un establecimiento hotelero es una necesidad básica, que requiere el cliente mediante un sistema de medios técnicos y de medidas organizativas que ayuden a prevenir, reducir y controlar las distintas acciones delictivas, así como proteger personas y bienes. Para un hotel se tomaría en cuenta medidas de seguridad en casos de sismos, vías de evacuación y seguridad en casos de accidentes o robos.

3.14 PERSONAL

De acuerdo con los autores Pérez & Merino (2010):

Se conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo

organismo, empresa o entidad. El personal es el total de los trabajadores que se desempeñan en la organización, también es el departamento dentro de una empresa que se encarga de administrar los recursos humanos, liquidar los sueldos, entre otros (párr. 3).

Se aprecia que el personal resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. Tomando esto en cuenta, toda organización debe prestar primordial atención a su personal, ya que tener a un personal comprometido, inspirado y feliz puede llegar a constituir una ventaja competitiva. En pocas palabras, el personal es de vital importancia para la empresa ya que se encarga de su correcto funcionamiento, de no ser así, puede llegar a afectar mucho a la empresa. A pesar de que sea un departamento con una función indirecta al producto o servicio que presta una empresa, dirige todo lo relacionado con los trabajadores, que serán quienes, finalmente, determinen el producto o servicio de la empresa y, en consecuencia, el éxito mismo de esta.

3.15 PERSONAL BIEN FORMADO.

La importancia de la formación del personal radica en su objetivo que es mejorar los conocimientos y competencias de quienes conforman una empresa; porque es a través de las personas, de sus ideas, de sus proyectos, de sus capacidades y de su trabajo, como se desarrollan las organizaciones (Brito, 2016).

De acuerdo con Baquero (2005), lo define como:

La formación personal es el conjunto de acciones que permiten a una persona alcanzar y desarrollar los conocimientos indispensables para ocupar un puesto de trabajo, y acrecentar las destrezas necesarias para su progreso laboral, con satisfacción de sus necesidades técnicas y humanas y las de empresa a la cual servir y servirá.

Cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal de la empresa, mayor será su nivel de productividad, cualitativa y cuantitativamente (p. 99).

Todos sabemos la importancia que tiene la formación del personal, en el desarrollo profesional de los empleados, pero también el papel crucial que juega en el crecimiento de la propia empresa. Un trabajador formado es un trabajador preparado para ayudar a su empresa a alcanzar todos los objetivos que se proponga. (Chuqui, 2021)

3.16 ATENCIÓN PERSONALIZADA.

Un trato cordial, educado, resolutorio, eficiente, rápido y personalizado son fundamentales para procurar un servicio de calidad en la empresa. Cuánto más profesional y excelente sea, mayor será la posibilidad de que la clientela termine comprando el producto servicio y de fidelizarlos para que vuelvan a comprar.

Por ello nos hemos basado en los siguientes autores:

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

Conforme a Donís (2019) “La atención personalizada es la atención que implica un trato directo o personal entre un determinado trabajador y cliente, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de este último” (párr. 1). En pocas palabras, el brindar una atención personalizada permite a la empresa hacerle saber al cliente que no lo trata como si fuera un cliente más, sino que toman en cuenta sus necesidades, gustos y preferencias particulares, lo cual a su vez le permite a la empresa, hacerlo sentir valorado e importante, y hasta único y especial.

3.17 LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.

La organización debe preocuparse por realizar un análisis previo que le permita entender a sus clientes, conocer sus necesidades y exigencias para, de esta forma, evaluar si sus productos y servicios satisfacen dichas necesidades. (Centro Europeo de Postgrado, 2013). Conforme a Maslow (1975) lo define como “Las necesidades inferiores son más potentes y tienen prioridades superiores. Una vez satisfechas, aparecen las necesidades superiores y la persona se motiva para satisfacerlas” (p. 26).

En otras palabras, es importante saber que los colaboradores presten interés a la más mínima necesidad de cada huésped, de tal manera que los clientes sientan que la empresa tiene la preocupación de sus necesidades y así mismo las prioricen. Conocer las necesidades del cliente le sirve a la empresa para ser más exitosa y mejorar su marca. Las organizaciones que comprenden las necesidades de los clientes probablemente superen a sus competidores.

3.18 DESEMPEÑO LABORAL

Es el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. (Figueroa 2018)

Para Araujo y Leal (2007) menciona que “El desempeño laboral depende y se mide en varios factores: elementos, habilidades, características o competencias pertenecientes a los conocimientos, habilidades y capacidades desarrolladas por el empleado y aplicadas en su área de trabajo” (p. 140).

Según Chiavenato (2004) afirma que “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 84).

Es decir, el desempeño laboral se refiere a la calidad del servicio o el trabajo que realiza el colaborador dentro de la empresa. Se considera sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, que estas inciden directamente en los resultados de la empresa. En definitiva, se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un colaborador, de qué manera impacta esto en la empresa, ya sea de manera positiva como negativa. Es precisamente por eso por lo que resulta fundamental medirlo. Ya que no solo un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, sino porque uno bueno es capaz de incrementar la motivación y acercar a la empresa a su objetivo final.

3.19 SEGURIDAD Y SALUBRIDAD LABORAL

La Seguridad y Salud en el trabajo, es una disciplina que se encarga de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

Para Olmo (2014) indica que:

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

Es decir, la salubridad y seguridad laboral, implica a todos los miembros de la empresa quienes deberán detectar los riesgos y plantear formas de prevenirlos. Por ello el buen manejo de la salubridad y seguridad laboral, aporta un buen desempeño del colaborador para así amparar y velar por la salud como también su seguridad de las personas de la empresa. Con una adecuada salubridad y seguridad laboral, se permite prevenir los riesgos laborales, accidentes de trabajo y enfermedades, en consecuencia, se promueve el cuidado y el bienestar, además del cuidado de la maquinaria, las herramientas y los materiales de la empresa. El sistema de gestión de seguridad y salud laboral permite definir un conjunto de prácticas donde el elemento clave es la actitud responsable y la concienciación en materia de prevención de riesgos laborales de todas las personas a las que afecta.

3.20 ACCIDENTES DE TRABAJO.

Para definir que son los accidentes de trabajo, nos basaremos en los siguientes autores:

Según Heinrich (1931) define al accidente como un “Evento no planeado ni controlado en el cual la acción, o reacción de un objeto, sustancia, persona o radiación, resulta en lesión o probabilidad de lesión” (p. 94). Conforme a Blake (1950) que define el accidente como “Una secuencia no planeada ni buscada que interfiere o interrumpe la actividad laboral” (p. 112).

Con estas definiciones, podemos decir, que los accidentes laborales son sucesos que se dan de manera repentina, por causa del trabajo que puede dar como resultado lesiones, perturbaciones funcionales, alguna invalidez o la muerte. En conclusión, un accidente laboral se lleva a cabo dentro del ámbito laboral de manera imprevista que produce daños en la salud del colaborador, llevando a incapacitarlo de sus labores diarias en su centro de trabajo, de forma temporal o permanente.

3.21 LA COMUNICACIÓN Y LA CONFIANZA.

Para un establecimiento hotelero, la buena comunicación y confianza son temas que han tomado relevancia, a través de estos, los gerentes pueden transmitir y recibir información asertiva, para la toma de decisiones de acuerdo con los resultados, lo que les permite a todos los departamentos que estén conectados entre sí. Dentro de un establecimiento hotelero se necesita el constante uso de la comunicación y a la vez de la confianza para transmitir con seguridad todo aquel pensamiento, incertidumbre, necesidad, entre otros.

Blas (2014) indica lo siguiente:

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

Según Adler & Marquarte (1983) indica que “Nos comunicamos para trabajar en equipo, enseñar a otros, dirigir, negociar, trabajar, atender a los clientes, entrevistar, escuchar, encabezar juntas de trabajo, resolver conflictos, etc.” (p. 63). La buena comunicación y confianza, entre los colaboradores y gerentes de un establecimiento hotelero debe ser eficiente para mantener un ambiente agradable en donde no existan malentendidos y todos los departamentos trabajen en unión obteniendo resultados exitosos y sea una empresa fuerte, sólida y en crecimiento.

3.22 RELACIONES INTERPERSONALES.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente.

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017) en su Plan Nacional de Calidad Turística del Perú sostiene que:

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

En resumen, las relaciones interpersonales desempeñan un papel clave en el desarrollo de la persona como también a nivel laboral, es de suma importancia que exista una relación buena entre directivos y colaboradores dentro de la empresa, para mantener informados sobre cualquier acontecimiento que ocurra dentro de la empresa.

3.23 PARTICIPACIÓN

La participación de los colaboradores en la empresa es de suma relevancia debido a que contribuyen en la toma de decisiones para la empresa, así como también en realizar las labores asignadas.

Por ello nos basaremos en los siguientes autores para definirlo mejor:

Para Gunnigle (1999) la participación es como “La participación e implicación del empleado puede definirse como la incorporación de cualquier mecanismo diseñado para incrementar la contribución del empleado al proceso decisorio en la empresa” (p. 27).

MacNeil (2022) lo define como:

La participación de los empleados es la conexión que el equipo tiene con su trabajo y el entusiasmo que demuestra. Los empleados comprometidos con su trabajo se sienten empoderados para abordar las tareas, aportar nuevas ideas y entablar relaciones sólidas con sus compañeros de equipo. (párr. 3)

En resumen, la participación de un colaborador en una empresa mostrará el grado de compromiso que tienen al momento de realizar sus actividades en colaboración con sus jefes, para alcanzar los objetivos trazados y llegar a ser una empresa competente en el mercado.

3.24 TRABAJO EN EQUIPO.

El trabajo en equipo es una forma de aprovechar los talentos de los empleados siendo un elemento clave para el éxito y sobrevivir en el tiempo.

Según Koontz y Weihrich (1998) mencionan que “Es número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, una serie de metasde desempeño y un método de trabajo del cual todas ellas son mutuamente responsables” (p. 576). Conforme a Blas (2014) lo define como “El trabajo en equipo crea una atmósfera psicológica segura que hace que los miembros del grupo tengan una tendencia innovadora. Trabajar en equipo brinda satisfacción en la vida profesional” (p. 111).

Las empresas que trabajan en equipo consiguen grandes triunfos, por ello, es muy importante identificar cuáles son las fortalezas y debilidades de cada colaborador, para que cada uno desempeñe un rol en función de sus conocimientos. Otro aspecto a tener en cuenta es lograr generar un buen ambiente y buenas relaciones entre los colaboradores, así se sentirán todos incluidos en el equipo y querrán ir en la misma dirección de la meta trazada. En resumen, el objetivo del trabajo en equipo en una empresa es reunir a un grupo de colaboradores con capacidades, inteligencias, ideas y destrezas similares con el fin de realizar actividades de manera más eficaz para obtener mejores resultados.

3.25 COMPROMISO.

El compromiso de una empresa es el grado de responsabilidad que sienten los colaboradores en una organización, porque cuando los colaboradores están comprometidos de manera voluntaria se cercioraran que sus actividades estén realizadas de manera correcta. Es de vital importancia que los colaboradores conozcan a fondo las metas y objetivos de un negocio y trabajen para alcanzarlos, trae grandes pérdidas.

Según Blas (2014), menciona que “El compromiso genera una energía que permite que el sueño se transforme en una meta; y la meta, en realidad” (p. 42). En una empresa si el colaborador se desempeña adecuadamente esto genera ingresos financieros a la empresa, por ello el colaborador se plasmará metas, dando un buen rendimiento lo cual tendrá un impacto favorable en la empresa. Por lo tanto, es un círculo de rendimiento, por así decirlo, si un colaborador está comprometido y se desempeña mejor de lo esperado, tiene sentido que el equipo y la empresa en general, funcionen mejor juntos.

3.26 MOTIVACIÓN

La motivación es la forma más eficaz que tienen las empresas de incrementar la productividad. Los colaboradores son el activo más preciado de una empresa, ellos son los que con su dedicación, esfuerzo y talento alcanzan el éxito de la empresa. Para Robbins & Coulter (2014) sostiene que “La motivación son los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (p. 506).

A lo que Koontz et al. (2008) sostiene que:

La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus

subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfarán esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada. (p. 415)

Es decir, con motivación laboral se hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener involucrados a sus colaboradores para ofrecer la máxima productividad y conseguir así, los objetivos planteados por la empresa. En resumen, la motivación en el trabajo es clave para incrementar la productividad y el trabajo del equipo en las diferentes tareas que realizan, además de que cada participante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. Es la mejor opción para que los colaboradores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella.

3.27 RECONOCIMIENTO.

El reconocimiento consiste en reconocer el trabajo bien hecho por parte de los trabajadores de una empresa continuamente. Con ello se consigue un mayor bienestar y motivación en el ambiente del trabajo y por consecuencia mejora la productividad y los beneficios de la empresa.

Según Blas (2014), indica lo siguiente:

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

Esto implica, el aporte que se da a los colaboradores por parte de la empresa al reconocer su esfuerzo, ya que el reconocimiento laboral produce una satisfacción personal que hace que el colaborador se esfuerce cada vez más para la empresa.

Es esencial que los directivos de la empresa reconozcan el talento y aporte que tiene los colaboradores, ya que, de no saberlo apreciar, los colaboradores pueden buscar otra empresa en donde sí se reconozca su esfuerzo.

Existen estrategias en muchas empresas para reconocer al colaborador, uno de ellos sería, el famoso empleado del mes, debido a que esto creará la motivación en los colaboradores, porque serán reconocidos y apreciados por el buen desempeño en la empresa.

3.28 REMUNERACIÓN.

Entendemos que toda persona tiene el derecho al trabajo en condiciones dignas y a seguir libremente su vocación, en cuanto lo permitan las oportunidades existentes de empleo, dicho empleo debe otorgar una remuneración la cual es un derecho de todo colaborador por lo siguiente:

Conforme a Chiavenato (2002) indica que “Como socio de la organización, cada empleado se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada” (p. 99).

De acuerdo con Curi (2015) menciona que:

La remuneración tiene un carácter alimentario o de sustento, la remuneración convenida está destinada a cubrir las necesidades primordiales del trabajador, ya que constituye el medio normal que tiene de sustentarse. La remuneración debe permitir la protección del trabajador contra prácticas que pudieran tender a hacerle demasiado dependiente de su empleador y garantizar que el trabajador reciba a tiempo, y en su totalidad, el sueldo que ha ganado. (párr. 4)

Por lo tanto, la remuneración, es uno de los aspectos que más contribuye en una empresa, un colaborador siempre previene sus ingresos salariales, si éstas son buenas, el

colaborador sentirá las ganas de trabajar mejor, motivarse, ser eficaz, dedicado y se esforzará para mejorar y siga manteniendo su puesto de trabajo.

3.29 BENEFICIOS SOCIALES.

Son aquellas retribuciones no dinerarias ni reemplazables que reciben los colaboradores, independientemente de lo que cobran, como parte de pago de las tareas que realizan, para ahorrarles preocupaciones o para maximizar su salario, con la finalidad de mejorar la calidad de vida del empleado o de las personas a su cargo.

De acuerdo con Chiavenato (2002), sostiene que:

Son ciertas regalías y ventajas que las organizaciones conceden a la totalidad o parte de los empleados como pagos adicionales de los salarios. En general, constituyen un paquete de beneficios y servicios que es parte integral de la remuneración del personal. (p. 111)

Por lo tanto, los beneficios sociales tratan de brindarle lo mejor al colaborador de la empresa, siendo su finalidad mejorar su calidad de vida o entorno, potenciar su satisfacción laboral, impulsar la productividad y servir como atractivo para los mejores talentos del mercado, es decir, el colaborador con su desempeño en la empresa logrará surgir en su rubro.

3.30 ESTABILIDAD LABORAL.

La estabilidad laboral es el derecho que tiene el colaborador de preservar su trabajo mientras no provoque despidos en su centro de trabajo. La causa de la estabilidad laboral se sustenta en el principio de continuidad que se deriva del principio protector; es decir, se pretende que el contrato de trabajo tenga la mayor duración posible a favor del trabajador. Según Arias (s.f.), menciona que la estabilidad es “un derecho que tiene el trabajador a

conservar su puesto de trabajo, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en circunstancias extrañas” (p. 1).

Para Deveali (1948), lo define como:

Es el derecho del trabajador a conservar su puesto de empleo durante toda su vida laboral, no pudiendo ser declarado cesante antes, a no ser por alguna causa taxativamente determinada. Este derecho tiene por finalidades lo siguiente: otorgar el carácter de permanencia a la relación de trabajo, proteger al trabajador contra los despidos arbitrarios, proporcionarle al trabajador mejores garantías para defender otros derechos, protegerlo contra la inseguridad de sus ingresos, etc. (p. 193)

Conforme a Valdizón (2015), sostiene que:

La estabilidad laboral además de servir para protección del trabajador es también un beneficio para el patrono, porque favorece a ambientes agradables de trabajo, reduce la rotación de personal, forja lazos de lealtad e identidad del trabajador hacia la empresa, y todo ello en conjunto repercute en mayor productividad. (p. 12)

En si la estabilidad laboral es un derecho del colaborador que le garantiza su permanencia en el trabajo, ya que es una obligación del empleador brindar estabilidad laboral a sus colaboradores, por ser un derecho adquirido después de haber laborado durante un periodo de tiempo requerido por la ley.

3.31 SATISFACCIÓN LABORAL.

La satisfacción laboral es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación con el desempeño en el espacio de trabajo y su entorno. La actitud que tiene un colaborador en el trabajo, con sus jefes y compañeros, más sus expectativas personales, son factores que intervienen en la satisfacción laboral. Ya que está ligada de manera proporcional al nivel de

compromiso que tienen con la empresa y su productividad. Una persona con un alto grado de satisfacción laboral muestra actitud positiva hacia su trabajo. En el caso opuesto ocurre cuando no está satisfecho, la actitud es negativa.

Conforme a Chiang et al. (2010), menciona que:

La satisfacción laboral es la actividad a través del cual la persona tenga la oportunidad para demostrar sus habilidades y que este le genere un desafío de ese modo sentirá interés en conseguir buenos resultados, es la satisfacción propia, sin embargo, también es necesario que este se sentirá contentos cuando la organización le proporcione beneficios, satisfaga sus necesidades básicas, y que valore su esfuerzo mediante reconocimientos. (p. 45)

La satisfacción laboral es sin duda alguna una de las mayores herramientas para una empresa. Debe ser considerado de suma importancia la motivación y el reconocimiento de los colaboradores por los logros alcanzados, para detectar si existen ambos factores se puede corroborar mediante encuestas periódicamente.

3.32 CAPACIDAD DE LOS COLABORADORES

Las capacidades de los colaboradores son un conjunto de actitudes y aptitudes que cada individuo posee y las lleva a cabo diariamente con el fin de cumplir sus objetivos, metas y propósitos empresariales. Si el colaborador cuenta con habilidades laborales, podrá ejecutar, plantear y proponer salidas eficaces con el fin de obtener óptimos resultados para la empresa.

Conforme a Chiavenato (2009), sostiene que:

Se requiere tener competencias laborales basadas en el conocimiento y las destrezas necesarias para realizar determinadas tareas, el acto de conocer se sustenta en saber y

aprender, pero el conocimiento solo llega a difundirse cuando las personas desarrollan nuevas capacidades de aprendizaje. (p. 202)

Según Sagi (2004), menciona que “Era el conjunto de conocimiento, habilidades y actitudes que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguraban su buen logro” (p. 86). En resumen, las capacidades laborales son determinados conocimientos y habilidades utilizadas para desarrollar de manera eficaz y exitosa una determinada actividad dentro del ámbito laboral. Estas son capacidades inherentes a una persona que permite diferenciar entre colaboradores que, aun teniendo el mismo grado de preparación académica o técnica para un puesto, se desempeñan de manera diferente.

3.33 COMPETITIVIDAD.

La competitividad de una empresa puede ser entendida de diversas formas, pero en definitiva se trata de vencer a la competencia del sector, utilizando una variedad de herramientas comerciales y empresariales que permitan obtener una posición dominante para el negocio en dicho mercado. Según Porter (1990) señala que “La competitividad es la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales” (p. 45).

En si podemos decir, que la competencia entre empresas se da continuamente, por ello se requiere de colaboradores que estén a la altura de los requerimientos por parte de las empresas, un colaborador competitivo apoya con la mejora de la empresa. La competitividad generalmente se basa en una ventaja competitiva. Esto es una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee. Se trata de un concepto relativo donde se compara el rendimiento de una persona u organización con respecto a otras.

3.34 EFECTIVIDAD.

La efectividad es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente. La eficacia es lograr un resultado o efecto (aunque no sea el correcto). En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable o sea el cómo hacerlo. Conforme al ISO 9000 (2005) indica que la eficiencia es la “Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”.

Por ello la persona eficiente es aquella que lleva a cabo la tarea con el menor número de recursos posible. Según el ISO 9000 (2005), indica que la eficacia es la “Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados” (p. 2). Es decir, la persona eficaz consigue los resultados esperados de forma satisfactoria independientemente de los recursos utilizados.

Para Gutiérrez (2009), indica que la “Efectividad se entiende que los objetivos planteados sean trascendentes y éstos se alcancen” (p. 110). Podemos decir que una persona efectiva es la que tiene la capacidad para realizar adecuadamente sus actividades laborales.

En conclusión, entendemos que:

- Eficiencia: Es hacer bien las cosas
- Eficacia: Es hacer las cosas de manera correcta.
- Efectividad: Es hacer bien las cosas de manera correcta.

EFICACIA + EFICIENCIA = EFECTIVIDAD

Encontrar el equilibrio entre la eficacia y eficiencia es el camino a la efectividad, no importa qué definición decidamos utilizar.

3.35 CAPACITACIÓN.

La capacitación permite a los colaboradores ser capaces de desempeñarse en diferentes cargos y adaptarse a los cambios que se vayan dando dentro de una empresa. La capacitación laboral es un método aplicado por las empresas para que su personal adquiera nuevos conocimientos profesionales, dentro del área en la que se desempeña normalmente o en otras porque se considera que cuenta con las herramientas para asumirlas.

Conforme a la Calidad Turística del Perú (CALTUR, 2013), sostienen que:

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

Según Siliceo (2009) sostiene que la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Finalmente, podemos decir que la capacitación no sólo es un derecho, sino también una obligación, tanto en empresas como colaboradores, por lo que permitirá mantener actualizado e informado de las nuevas tendencias del mercado, para mejorar el servicio en la empresa. Por lo tanto, las capacitaciones, son las actividades que didácticamente orientarán y harán crecer los conocimientos de los colaboradores.

3.36 EXPERIENCIA.

La experiencia laboral es el conjunto de aptitudes y conocimientos adquiridos por una persona o grupo en un determinado para un puesto laboral. Es decir, la experiencia laboral no solo se refiere al trabajo propiamente ejercido, sino a lo aprendido a partir de él. Conforme a Meyer & Schwager (2007) definen que:

La experiencia laboral o también llamada profesional, como un criterio de selección que refiere a los conocimientos que una persona adquiere a lo largo del tiempo. Se vincula estrechamente con la cantidad de años de ejercicio laboral de una persona y se asume que cuantos más años de trabajo posee, mayor será la experiencia en dicho cargo. (p. 90)

En resumidas palabras, la experiencia laboral es relevante porque existen conocimientos y habilidades que no se obtienen en el mundo académico, sino que deben aprenderse al ejercer la profesión. Además, cuanto más experiencia laboral se obtenga en cierto campo, más oportunidad tendrá el colaborador de avanzar en su rubro profesional.

4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

4.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

A. Según Rodríguez (2019) de la Universidad Nacional de Chimborazo, en la tesis titulada: Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn. De la ciudad de Riobamba.

Este estudio tiene como objetivo principal, determinar la influencia de estrategias de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn. Plantea objetivos específicos tales como, determinar la influencia de los procesos de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral, determinar la influencia de la planificación, así mismo la competitividad en el desempeño laboral. Las unidades de estudio se aplicaron a dos poblaciones, la primera población está conformada por los colaboradores con un total de 9 personas; la segunda población está conformada por los huéspedes con un total de 94 personas.

Todo ello se dirige a un total de unidad de estudio a 103 personas. Se tiene dos técnicas, la primera técnica es la encuesta y su instrumento el cuestionario; la segunda técnica la observación

Como primera conclusión de esta investigación, se llegó a determinar que éste no cuenta con estrategias de un sistema de gestión de la calidad aplicable que ayudé a un mejor desempeño laboral del Hotel Riobamba Inn. Como segunda conclusión existe una carencia de la reglamentación de un sistema de gestión de calidad lo cual origina problemas de desempeño laboral provocando incomodidad e insatisfacción a los turistas.

Como ultima conclusión, se tiene que actualmente el establecimiento carece de un sistema de gestión de calidad acorde para el hotel donde los trabajadores puedan conocer sus actividades y acciones que ayude a la toma de acciones preventivas y correctivas de ser necesarias.

B. Según Martínez & Gonzales (2017) de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en la tesis titulada: Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil.

Este estudio tiene como objetivo principal, realizar un estudio del clima laboral y su influencia en la productividad, así como en el desempeño del Hotel Sheraton en la ciudad de Guayaquil. Plantea objetivos específicos tales como, determinar los aspectos relevantes que afectan el clima laboral en las organizaciones, evaluar el clima laboral en el Hotel Sheraton a través de la medición de las variables de productividad y desempeño laboral y por último analizar la dependencia de la productividad y el desempeño de los trabajadores Hotel Sheraton con el clima laboral. La unidad de estudio fue aplicada a un total de 63 trabajadores del Hotel Sheraton. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Las conclusiones de esta investigación, en cuanto al primer objetivo se concluye que los trabajadores del hotel mantienen una buena comunicación siendo un factor fundamental para mejorar el ambiente de trabajo y así mismo el desempeño de sus labores diarias. En cuanto al segundo objetivo el clima laboral también influye en el desempeño laboral de los trabajadores del hotel, con un grado de correlación del 53%, y una determinación 28%, indicando que existe una relación directa positiva moderada, por lo tanto, a medida que exista un incremento en el clima laboral aumenta en el desempeño en el mismo sentido. En base al tercer objetivo se pudo comprobar que la productividad y el desempeño si dependen del clima laboral, resaltando que, conforme el clima laboral aumente se verá afectado positivamente tanto en la productividad como en el desempeño laboral.

4.2 ANTECEDENTES NACIONALES

A) Según Bayro (2018) de la Universidad Andina del Cusco, en la tesis titulada: Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inka del Cusco, área de servicio express.

Este estudio tiene como objetivo principal 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. Plantea objetivos específicos tales como, determinar la satisfacción del huésped sobre la calidad del servicio e identificar los factores que determinan el desempeño laboral que se presta por el Departamento de Guest Relation, área de Service Express. Y por último establecer las características que se toman en cuenta para mantener una calidad de servicio en el área de Service Express del hotel Palacio del Inka del Cusco. La unidad de estudio fue aplicada a 100 huéspedes.

El instrumento que se utilizó para este estudio es un cuestionario a través de la técnica de la encuesta. Se dividió el cuestionario en dos partes, una dirigida a los huéspedes y la segunda parte dirigida a los trabajadores del área de Service Express. Las conclusiones de esta investigación son, primero que el hotel ha realizado capacitaciones las cuales ayudaron a mejorar el servicio y así se dio a conocer cómo actuar ante diferentes cosas con una etiqueta y un estándar determinado. Segundo, se ha demostrado que el estado actual en el que labora el agente de Service Express es adecuado al ser un área importante, así mismo que las acciones que el agente de Service Express toma al ocurrir cierto incidente u ocurrencia es positiva, ya que este se refleja en las capacitaciones que tuvieron los mismos, lo cual les sirvieron para brindar un trabajo eficiente, logrando la satisfacción del huésped bajo los parámetros de calidad impuestos por la organización. Finalizando se demostró que el desempeño laboral influye en la satisfacción del huésped.

B) Según Rollano (2017) de la Universidad Andina del Cusco, en su tesis titulada: Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016.

Este estudio tiene como objetivo principal, correlacionar la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el I semestre del año 2016. Plantea objetivos específicos tales como, primero determinar la calidad de servicio y segundo determinar el desempeño laboral en el Hotel Royal Inka Pisac, durante el I semestre del año 2016. La unidad de estudio fue aplicada a 33 trabajadores.

La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Las conclusiones de esta investigación, primero se menciona que, se logró demostrar la correlación existente entre la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del hotel, durante el primer semestre del año 2016.

Segundo, se demostró que la calidad de servicios en el hotel durante el primer semestre del año 2016, para un 51.5 % de trabajadores fue percibida como regular. Y tercero, con referencia al desempeño laboral se ha demostrado que un 66.7% de trabajadores opina que es regularmente adecuado.

4.3 ANTECEDENTES REGIONALES

A. Según Oporto (2020) de la Universidad Católica de Santa María, en su tesis titulada: Clima organizacional como factor de calidad de servicio en el Hotel Casa Andina Arequipa, 2019.

Este estudio tiene como objetivos analizar el clima organizacional como factor de calidad de servicio en el Hotel Casa Andina; identificar los elementos del clima organizacional según los trabajadores del Hotel Casa Andina y por último precisar las características sobre calidad de servicio percibidas por los clientes del Hotel Casa Andina

En este trabajo se considera dos unidades de estudio, 60 colaboradores y 287 huéspedes.

La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Esta investigación menciona como primera conclusión, según los trabajadores del Hotel son el reconocimiento habitual de la labor que desempeñan, las normas y reglas de la institución, la sana competencia y el esfuerzo de los directivos para cumplir los objetivos de la empresa. Como segunda conclusión, las características sobre calidad de servicio percibidas por los clientes del hotel son la seguridad, tranquilidad, la disposición del personal y el compromiso que tienen los trabajadores. Por ultima conclusión, menciona que el clima organizacional es un factor importante de la calidad de servicio en el hotel ya que el establecimiento tiene un clima organizacional agradable que contribuye a la satisfacción del cliente durante su estadía.

B. Según Alarcón & Serrano (2018) de la Universidad Nacional de San Agustín, en su tesis titulada: Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde de la provincia de Caylloma, Arequipa, 2018.

Este estudio tiene como objetivo principal, analizar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde. Plantea objetivos específicos, tales como, determinar la influencia del componente intrapersonal en el desempeño laboral de los trabajadores, establecer la influencia del componente interpersonal en el desempeño laboral de los trabajadores, demostrar la influencia de la adaptabilidad en el desempeño laboral del personal de los trabajadores, describir la influencia del manejo del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores y determinar la influencia del estado anímico general en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde. La unidad de análisis fue aplicada a 16 trabajadores del Hotel Kuntur Wasi. Se utiliza la técnica de encuesta y entrevista, en cuanto al instrumento aplicado es el cuestionario.

Las conclusiones de esta investigación se basan, como primera conclusión se analizó la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde y se pudo determinar que esta influencia se da de forma directa pues en los resultados se observa que los trabajadores tienen la capacidad y habilidad necesaria para el manejo de sus emociones así como en lo referente al desempeño laboral, el cual fue comprobado en la corroboración de la hipótesis y con la escala de valoración que se dio a cada una de las preguntas realizadas por medio de la prueba de media estadística.

En cuanto a la segunda conclusión se determinó la influencia del componente intrapersonal en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de

Cabanaconde siendo esta influencia directa pues los indicadores que tuvieron mayor relevancia en el análisis de resultados fueron los relacionados con el auto concepto, la auto realización y la independencia de los trabajadores en su puesto, manifestando que casi siempre comprenden y aceptan todos los aspectos tanto positivos y negativos del puesto, así como poseer la capacidad necesaria para el área de trabajo en que se desenvuelve.

En cuanto a la tercera conclusión menciona que se estableció la influencia del componente interpersonal en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde y se comprobó que esta influencia es directa pues los resultados demostraron que la empatía y relaciones interpersonales se dan casi siempre manteniendo el trabajador relaciones cordiales con sus compañeros y contribuyendo con las tareas y labores encomendadas por el hotel.

En cuanto a la cuarta conclusión tenemos que se demostró la influencia de la adaptabilidad en el desempeño laboral del personal del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde, siendo esta influencia directa, ya que el trabajador demostró que se concentra en brindar soluciones al cliente en vez de centrarse en el inconveniente que causó un posible malestar, adecuando su conducta y emociones en su respectivo puesto de trabajo.

En cuanto a la quinta conclusión menciona que se describió la influencia del manejo del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde y se pudo comprobar que esta influencia es inversa, es decir, el trabajador a veces posee la capacidad de soportar situaciones estresantes en su respectivo puesto de trabajo, lo cual es un indicativo de que también necesita conocer y capacitarse para tener un adecuado desempeño laboral en el hotel ante situaciones de estrés.

En cuanto a la sexta conclusión tenemos que se determinó la influencia del estado anímico general en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito

de Cabanaconde y se pudo comprobar que esta influencia es directa ya que, según los resultados, el trabajador casi siempre siente satisfacción por las labores realizadas en su respectivo puesto de trabajo en el hotel. Finalmente, en su séptima conclusión, tenemos que al determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi, podemos apreciar que esta influencia se da también en el clima laboral de los trabajadores, así como en su productividad, orientada a lograr el éxito de la organización.

5. HIPÓTESIS

Dado que es importante conocer la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, se tendrá en cuenta su impresión respecto al establecimiento hotelero para lograr optimizar su desempeño laboral y ofrecer un buen servicio de calidad al huésped, es probable que la percepción laboral que tienen los colaboradores en cuanto a la calidad de servicio y de su desempeño laboral, sean favorables y positivas tanto para el huésped como para el hotel.



CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

1.1 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es básica, ya que se busca analizar la calidad de servicios y desempeño laboral, que ofrece el establecimiento Hotelero Katari At Plaza De Armas. Debido a que la investigación tiene como propósito generar conocimiento nuevo sobre un hecho o un objeto (Bunge, 1975).

1.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es descriptiva, ya que los estudios descriptivos buscan especificar un estudio que se someta a un análisis. Es decir, sirve para examinar como es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes a la que se refiere dicha investigación (Hernández-Sampieri et al. 2014).

1.1.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación es no experimental, porque los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

2. TÉCNICA E INSTRUMENTO

2.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, formada por un conjunto de preguntas de acuerdo con las variables, calidad de servicios y desempeño laboral. Realizando las preguntas de manera ordenada y coherente, con la finalidad de obtener los datos requeridos para la investigación.

2.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos de la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas, con la escala de Likert. Se realizó una encuesta de 27 preguntas que se basaron en respuestas tales como, siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca. Esta encuesta fue aplicada para la investigación titulada “Percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre la calidad del servicio y su desempeño laboral, Arequipa -2021”.

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.1 ÁMBITO GEOGRÁFICO

Nuestra investigación se enfocó en el establecimiento Hotelero Katari at Plaza de Armas, que se encuentra ubicado en la dirección de Calle Portal de la Municipalidad 126-128, Arequipa – Perú.

3.2 UNIDAD DE ESTUDIO (POBLACIÓN Y MUESTRA)

No se utilizó ningún muestreo probabilístico, que refiera algún calculo estadístico basándonos en la población, dado que es una población pequeña, por lo cual el muestreo es, no probabilístico. Según Hernández-Sampieri et al. (2014) mencionó que la “Muestra no probabilística, es aquel subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p. 180). Por lo tanto, la población en el Hotel Katari At Plaza de Armas, es de 15 colaboradores los cuales representan el 100% del personal, siendo estos los siguientes: gerente general (1), auditor nocturno (1), recepcionistas (2), botones (1), housekeeping (1), jefe de cocina (1), cocineros (2), practicante de cocina (1), bartender (1) y mozos (4).

3.3 TEMPORALIDAD

El estudio se llevó a cabo desde el mes de marzo del año 2021 hasta el mes de noviembre 2021.

4. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estrategias:

- Se realizó un análisis inicial de la situación actual del área de investigación siendo el sitio Hotel Katari At Plaza De Armas.
- Se contactó a la directora Patricia Camacho, del Hotel Katari para recolectar datos.
- Se solicitó previa autorización a la directora de Hotel Katari para poder recolectar información del establecimiento hotelero y su personal, mediante el instrumento propuesto.
- Con la autorización de la directora del Hotel Katari se llevó a cabo la encuesta a los colaboradores del hotel.
- Obtenidos los datos a través de los instrumentos aplicados se procedió a analizarlos, con el fin de responder las preguntas formuladas en el cuestionario de la investigación.
- Por último, se llevó a cabo la interpretación correspondiente, a la información de los datos procesados.

4.1 CRITERIOS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN (DE SER NECESARIO SEGÚN EL TIPO DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA O CUALITATIVA)

Se elaboraron con los resultados adquiridos, tablas y figuras estadísticas que han sido interpretadas según los objetivos, hipótesis y marco teórico según la investigación escogida. Los resultados obtenidos de la encuesta virtual, se realizó mediante el programa de Google Forms.

4.2 CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	Meses	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Inicio																	
Redacción del título																	
Esquema del proyecto de investigación																	
Variables, indicadores, y subindicadores																	
Objetivos de la investigación																	
Justificación																	
Revisión Bibliográfica - Antecedentes																	
Elaboración de Marco Teórico																	
Elaboración del Instrumento																	
Validación del Instrumento																	

ACTIVIDADES	Meses	Julio					Agosto				Setiembre				Oct/Nov/Dic		Mar	Abr
	Semanas	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2
Presentación del esquema del proyecto de trabajo de investigación																		
Revisión esquema del esquema del proyecto de trabajo de investigación																		
Aprobación del esquema del proyecto de trabajo de investigación																		
Recolección de datos																		
Elaboración del esquema del borrador de trabajo de investigación																		
Revisión y corrección del borrador de trabajo de investigación																		
Presentación final del borrador de trabajo de investigación																		
Sustentación del borrador de trabajo de investigación																		



CAPÍTULO III

1. RESULTADOS

1.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

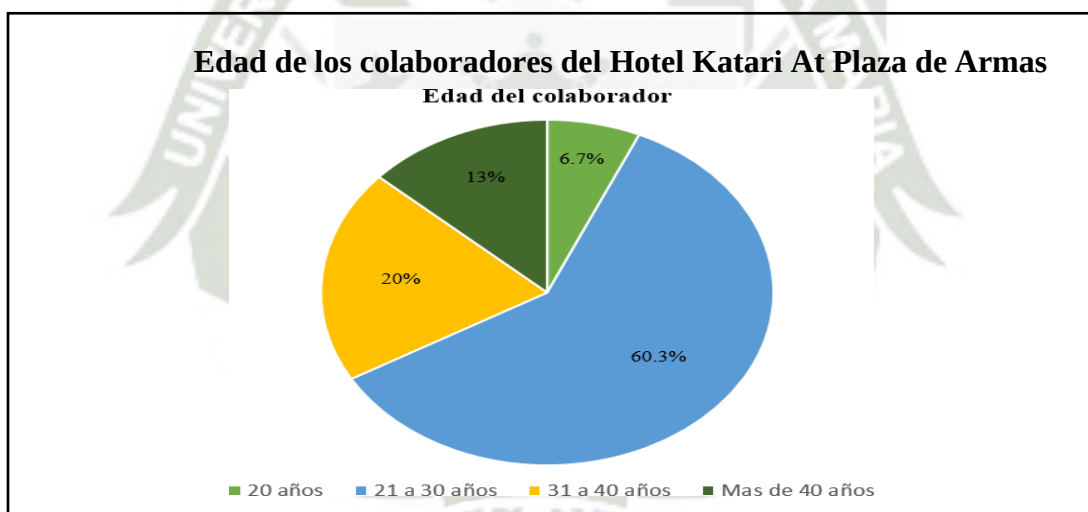
TABLA 2

EDAD DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS

Respuesta	Frecuencia	%
20 años	1	6.7
21 a 30 años	9	60.3
31 a 40 años	3	20
Mas de 40 años	2	13
Total	15	100

Nota: Edad de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2021

GRÁFICO 1. EDAD DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.



INTERPRETACIÓN:

En la tabla 2 y figura 1, representando el 60.3%. se observa 9 colaboradores con la edad de 21 a 30 años, representando el 20% se observa 3 colaboradores con la edad de 31 a 40 años, representando el 13% se observa 2 colaboradores con la edad de 40 años a más. Y representando el 6.7% se observa 1 colaborador de 20 años.

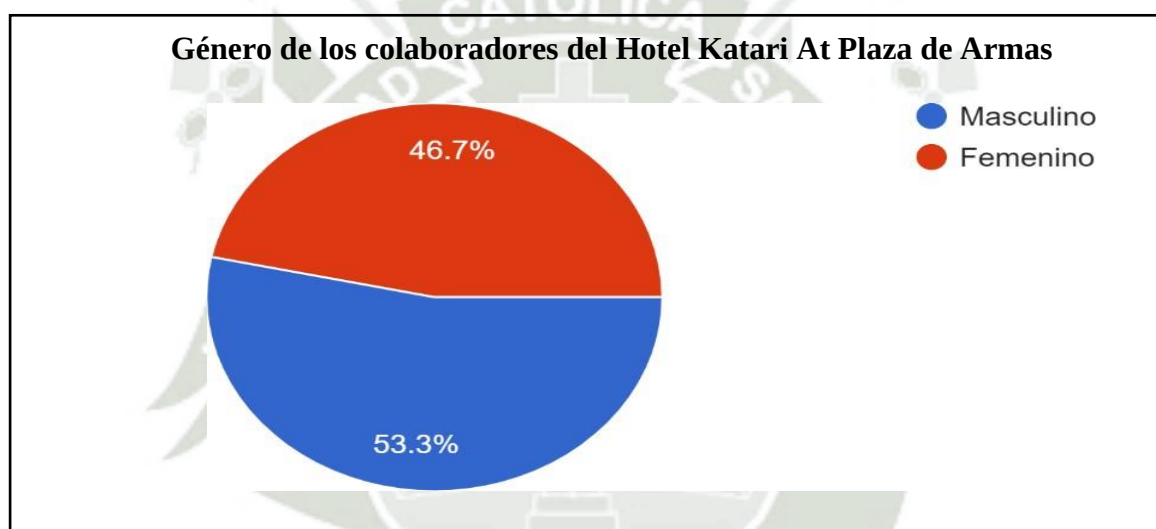
Podemos entender que el gran porcentaje de colaboradores que trabajan en el hotel Katari se encuentran, entre los veintiuno y treinta años. Siendo así que su personal tiene una edad favorable para el desempeño laboral de manera eficaz.

TABLA 3
GÉNERO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS

Respuesta	Frecuencia	%
Masculino	7	46.7
Femenino	8	53.3
Total	15	100

Nota: Genero de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

GRÁFICO 2. GÉNERO DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.


INTERPRETACIÓN:

A través de la recolección de datos de la encuesta aplicada se observa en la tabla 3 y figura 2, que el 53.3% de los colaboradores son de género masculino y el 46.7% de los colaboradores son de género femenino.

Esto significa, que los colaboradores de la organización hotelera son de ambos géneros, existiendo un predominio de género femenino, por su predisposición a brindar un mejor trato a los clientes, que se expresan con amabilidad, siendo más dedicadas en las actividades que realizan en sus áreas respectivas.

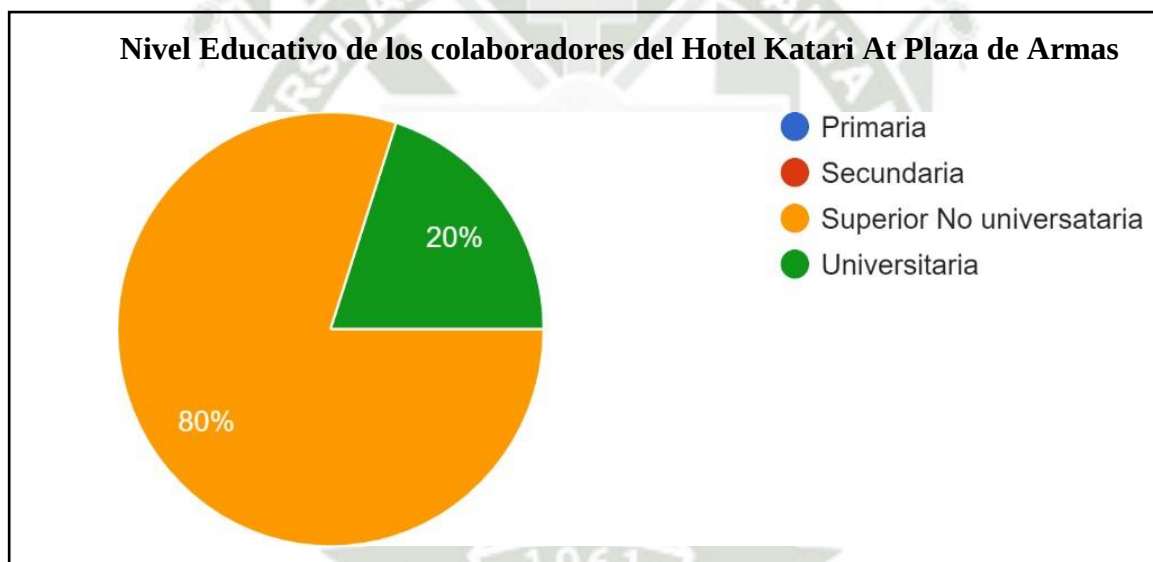
TABLA 4

NIVEL EDUCATIVO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS

Respuesta	Frecuencia	%
Primaria	0	0
Secundaria	0	0
Superior No Universitaria	12	80
Universitaria	3	20
Total	15	100

Nota: Nivel Educativo de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 3. NIVEL EDUCATIVO DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021**



INTERPRETACIÓN:

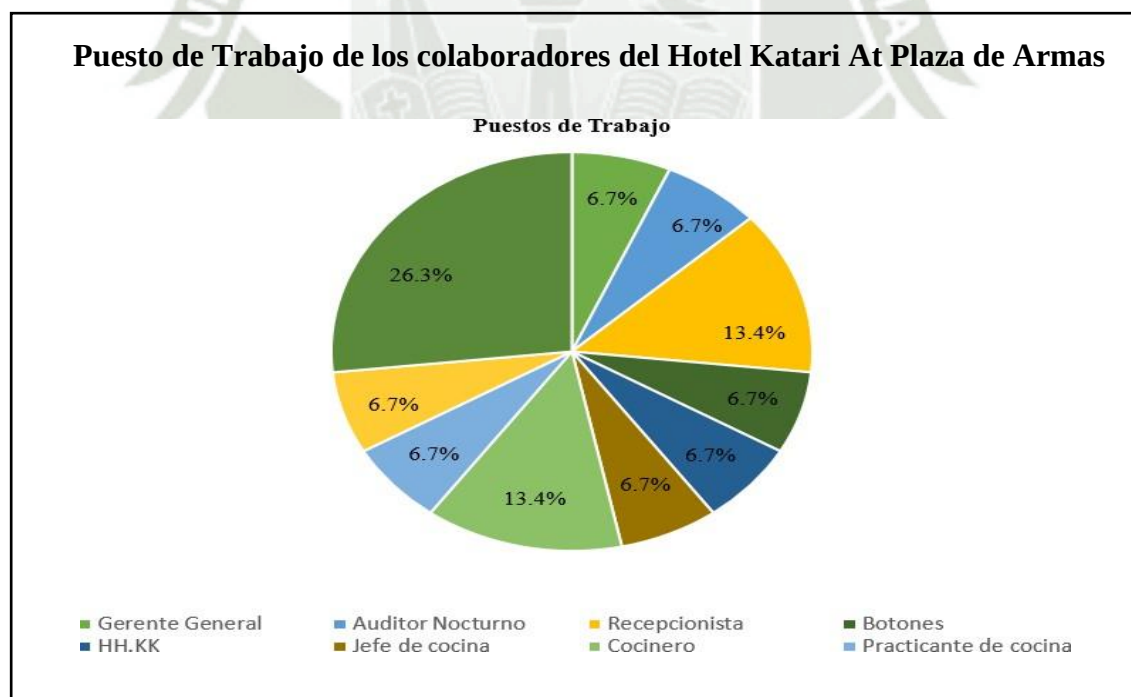
A través de la recolección de datos de la encuesta aplicada se ve en la tabla 4 y figura 3, que el 80% de los colaboradores tienen un nivel educativo superior no universitario, y el 20% de los colaboradores tienen un nivel educativo universitario.

En este sentido el nivel educativo de los colaboradores da lugar a que estos puedan tomar las decisiones apropiadas ante las necesidades de los clientes, ya que cuentan con una base de experiencia con las practicas pre-profesionales realizadas y ello tiene una repercusión directa en el posicionamiento del hotel.

TABLA 5
PUESTO DE TRABAJO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS

Respuesta	Frecuencia	%
Gerente general	1	6.7
Auditor Nocturno	1	6.7
Recepcionista	2	13.4
Botones	1	6.7
HouseKeeping	1	6.7
Jefe de cocina	1	6.7
Cocinero	2	13.4
Practicante de cocina	1	6.7
Bartender	1	6.7
Mozo	4	26.3
Total	15	100

Nota: Puesto de Trabajo de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

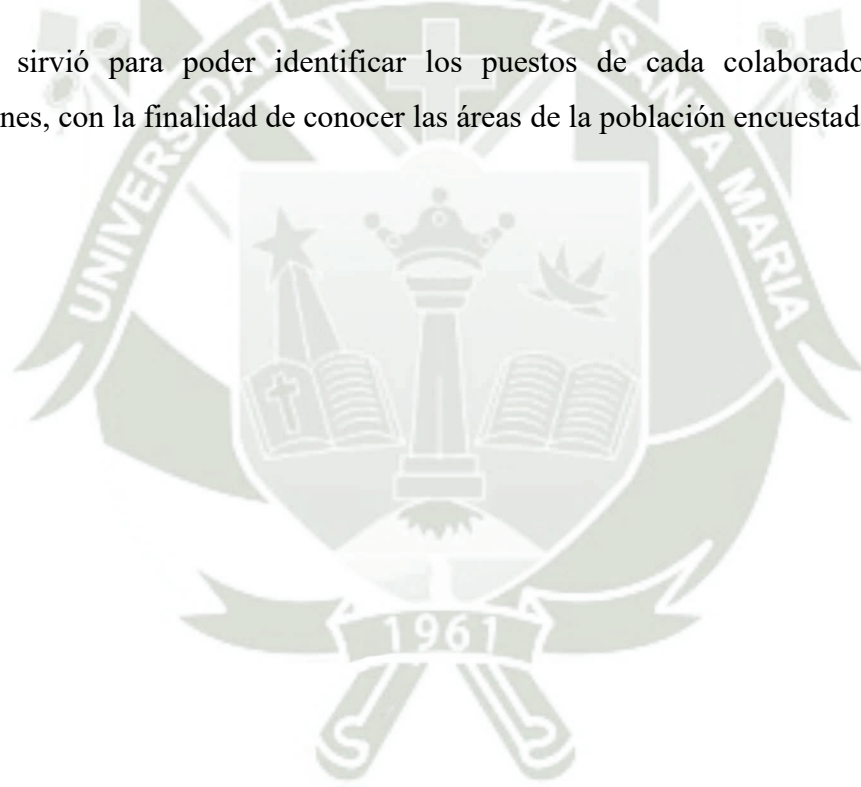
**GRÁFICO 4. PUESTO DE TRABAJO DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.**


INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla 5 y figura 4, que el hotel se divide por el área de alimentos y bebidas con el 60.3% de colaboradores conformado por 1 jefe de cocina, 2 cocineros, 1 practicante de cocina, 1 bartender y 4 mozos; el área de recepción con el 26.8% de colaboradores conformado por 1 auditor nocturno, 2 recepcionistas y 1 botones; en el área de housekeeping con 1 colaborador siendo el 6.7%, y por la gerencia general con 1 colaborador siendo el 6.7%.

Con ello podemos entender, que un puesto de trabajo ayuda a determinar los deberes y las responsabilidades de los colaboradores, según sus puestos de trabajo dentro del hotel. Para un correcto funcionamiento y desenvolvimiento del Hotel Katari, es importante que cada colaborador identifique sus actividades realizándolas de manera adecuada, siendo este un proceso clave dentro de toda industria hotelera.

Esto nos sirvió para poder identificar los puestos de cada colaborador dentro de las instalaciones, con la finalidad de conocer las áreas de la población encuestada.



1.2 CALIDAD DE SERVICIO

TABLA 6

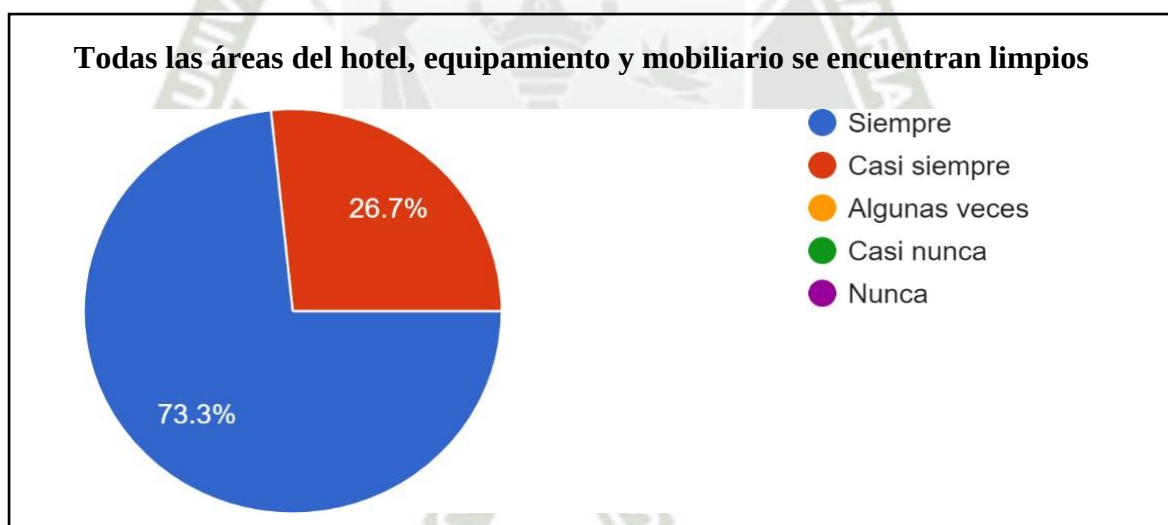
1.- TODAS LAS ÁREAS DEL HOTEL, EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO SE ENCUENTRAN LIMPIOS

Sub indicador limpieza y mantenimiento

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	11	73.3
Casi siempre	4	26.7
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

GRÁFICO 5. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.



INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla 6 y figura 5, que el 73.3% de colaboradores respondieron positivamente a que siempre todas las áreas del hotel, equipamiento y mobiliario se encuentran limpios, y el 26.7% de colaboradores respondieron que casi siempre todas las áreas del hotel, equipamiento y mobiliario se encuentran limpios.

Se infiere que el hotel mantiene sus áreas en perfectas condiciones de limpieza, lo que nos podría indicar que los ambientes físicos en los que laboran los colaboradores son cómodos y pulcros, lo que nos da como resultado una posible mejora en la concentración y productividad del personal. En cuanto al equipamiento y mobiliario, nos da entender que se encuentran en perfectas condiciones de tal manera que los colaboradores hacen un correcto uso de ellos, cumpliendo con sus actividades adecuadamente.

En adición, mantener el centro hotelero en perfectas condiciones proyecta una impresión impecable, con transparencia en sus servicios brindados y ofreciendo confianza al huésped para superar sus expectativas.



TABLA 7

2.- EL UNIFORME BRINDADO POR EL HOTEL, SE TE FACILITA PARA PODER REALIZAR TUS ACTIVIDADES

Sub indicador vestimenta adecuada

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	9	60
Casi siempre	5	33.3
Algunas veces	0	0
Casi nunca	1	6.7
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 6. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.**



INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla 7 y figura 6, que el 60% de los colaboradores afirmaron que siempre es cómodo de usar el uniforme para realizar actividades. El 33.3% de colaboradores respondieron que casi siempre es cómodo de usar el uniforme para realizar actividades, y el 6.7% respondió que casi nunca es cómodo de usar el uniforme para realizar actividades.

Se infiere que posiblemente el uniforme fue realizado según a las necesidades de trabajo de cada colaborador del Hotel Katari. Ya que un diseño apropiado, transmite una imagen ideal, elegante, impecable, práctico, cómodo y con material de buena calidad, son elementos de vital importancia para elección del uniforme.

TABLA 8

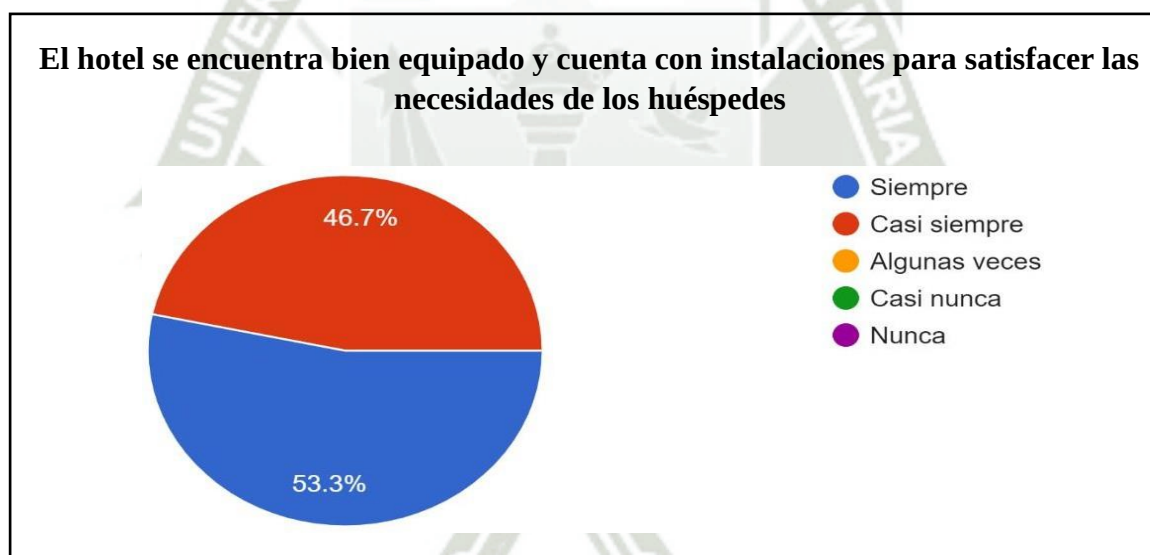
3.- EL HOTEL SE ENCUENTRA BIEN EQUIPADO Y CUENTA CON INSTALACIONES PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS HUÉSPEDES

Sub indicador equipamiento

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	8	53.3
Casi siempre	7	46.7
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

GRÁFICO 7. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.



INTERPRETACIÓN:

Se observa en la tabla 8 y figura 7, que el 53.3% de colaboradores respondieron que siempre el hotel se encuentra equipado y con instalaciones necesarias para satisfacer al huésped y el 46.7% respondió que casi siempre el hotel se encuentra equipado y con instalaciones necesarias para satisfacer al huésped.

Toda empresa hotelera debe contar con los implementos necesarios y de calidad en cada departamento o área, para que su personal preste un servicio eficaz al huésped, lo cual se infiere que el Hotel Katari se encuentra bien equipado y con instalaciones propicias para brindar un servicio de calidad a los huéspedes.

TABLA 9
4.- ¿CONSIDERA QUE LA ACCESIBILIDAD DEL HOTEL ES BUENA?
Sub indicador accesibilidad

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	12	80
Casi siempre	3	20
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

GRÁFICO 8. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.


INTERPRETACIÓN:

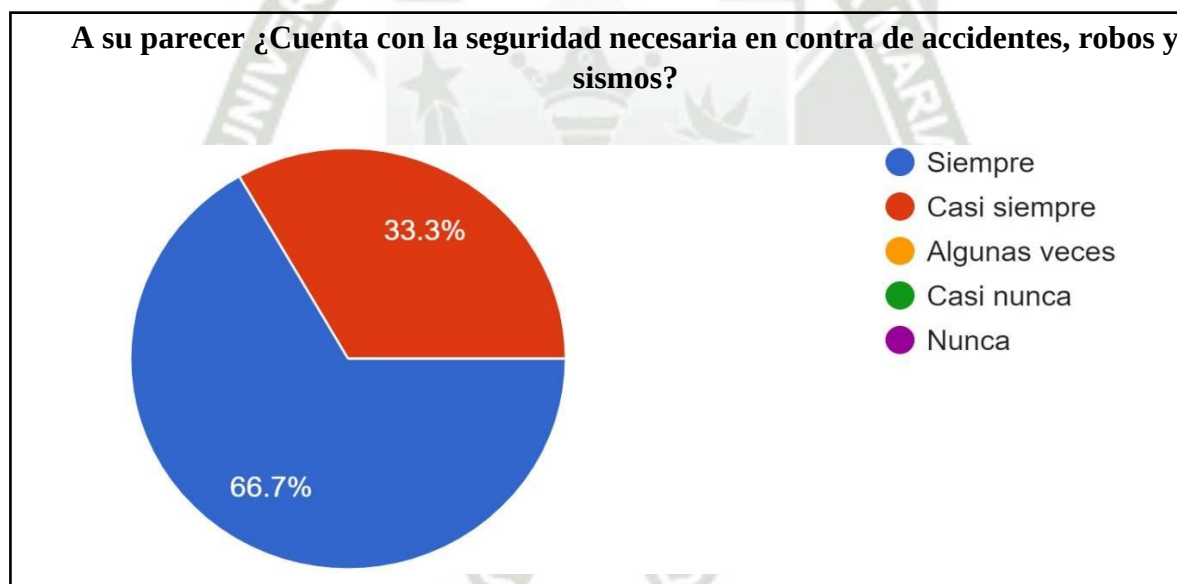
Podemos observar que en la tabla 9 y figura 8, el 80% de los colaboradores respondieron que la accesibilidad al hotel es siempre buena, y el 20% de los colaboradores respondieron que la accesibilidad al hotel es casi siempre buena.

Se infiere que para el colaborador del hotel la accesibilidad es apropiada, para la prestación de servicios de alojamiento y siendo alcanzables para el público, esta característica posibilita que los entornos, servicios y productos puedan ser empleados sin problemas, para el provecho de todo huésped.

TABLA 10
5.- A SU PARECER ¿CUENTA CON LA SEGURIDAD NECESARIA EN CONTRA DE ACCIDENTES, ROBOS Y SISMOS?
Sub indicador seguridad

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	10	66.7
Casi siempre	5	33.3
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 9. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.**

INTERPRETACIÓN:

Se puede observar en la tabla 10 y figura 9, que el 66.7% de colaboradores respondieron que el hotel les ofrece la seguridad necesaria frente a accidentes, robos y sismos; el 33.3% de colaboradores respondieron que el hotel les ofrece la seguridad necesaria frente a accidentes, robos y sismos.

Se infiere que las respuestas fueron positivas debido a que seguramente el hotel cubre los riesgos que puedan atentar contra los colaboradores, pudiendo permitir la tranquilidad y seguridad para que puedan realizar sus actividades laborales. Por ello es deber del gerente general del hotel, comunicar e instituir a sus colaboradores de todos los riesgos que puedan suceder, así como también brindar los medios necesarios para evitar estos accidentes laborales.

TABLA 11

6.- BRINDA ATENCIÓN PERSONALIZADA A LOS HUÉSPEDES

Sub indicador atención personalizada

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	13	86.7
Casi siempre	2	13.3
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 10. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.**



INTERPRETACIÓN:

Se puede observar en la tabla 11 y figura 10, que el 86.7% de los colaboradores siempre brinda una atención personalizada a los huéspedes, y el 13.3% de los colaboradores casi siempre brinda una atención personalizada a los huéspedes.

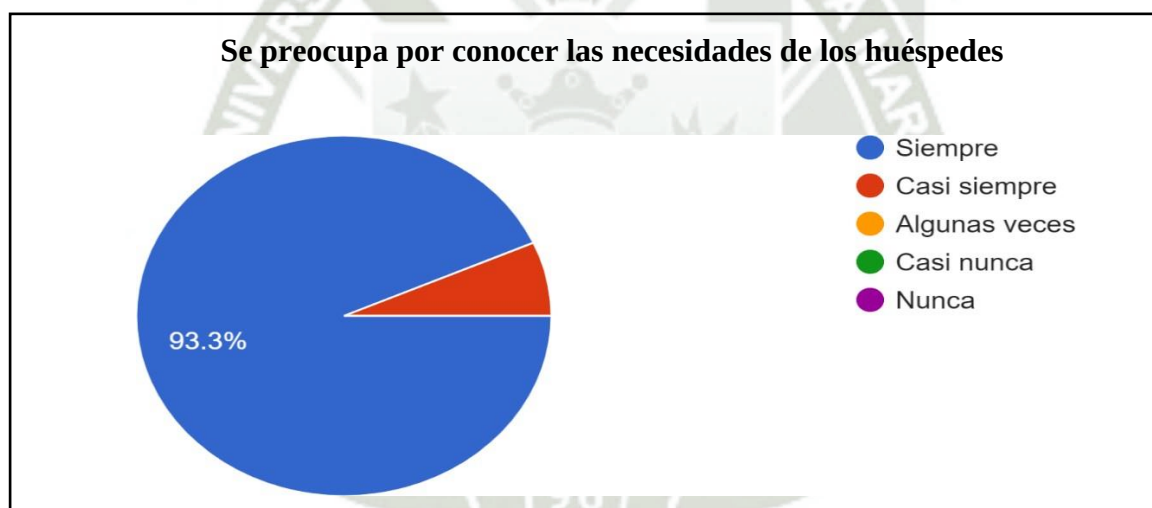
Se infiere que los resultados fueron positivos, lo cual nos podría demostrar que los colaboradores ofrecen una atención personalizada, ya que se preocupan por conocer los gustos y necesidades de sus huéspedes, brindándoles una experiencia memorable a través de sus servicios y funciones de cada area.

TABLA 12
7.- SE PREOCUPA POR CONOCER LAS NECESIDADES DE LOS HUÉSPEDES
Sub indicador conocimiento de las necesidades de los clientes

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	14	93.3
Casi siempre	1	6.7
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 11. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.**


INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en la tabla 12 y figura 11, que el 93.3% de los colaboradores respondieron que siempre se preocupan por las necesidades que tiene el huésped en el hotel, mientras que el 6.7% respondió que casi siempre se preocupa por las necesidades que tiene el huésped en el hotel.

Se infiere que las respuestas fueron positivas, debido a que los colaboradores parecen preocuparse por conocer las necesidades y expectativas de los huéspedes conociendo sus molestias e inquietudes y saber a qué otorgar mayor relevancia, esto puede ser la clave para obtener valoraciones y comentarios positivos, que capten nuevos clientes y así mismo fidelizarlos.

TABLA 13

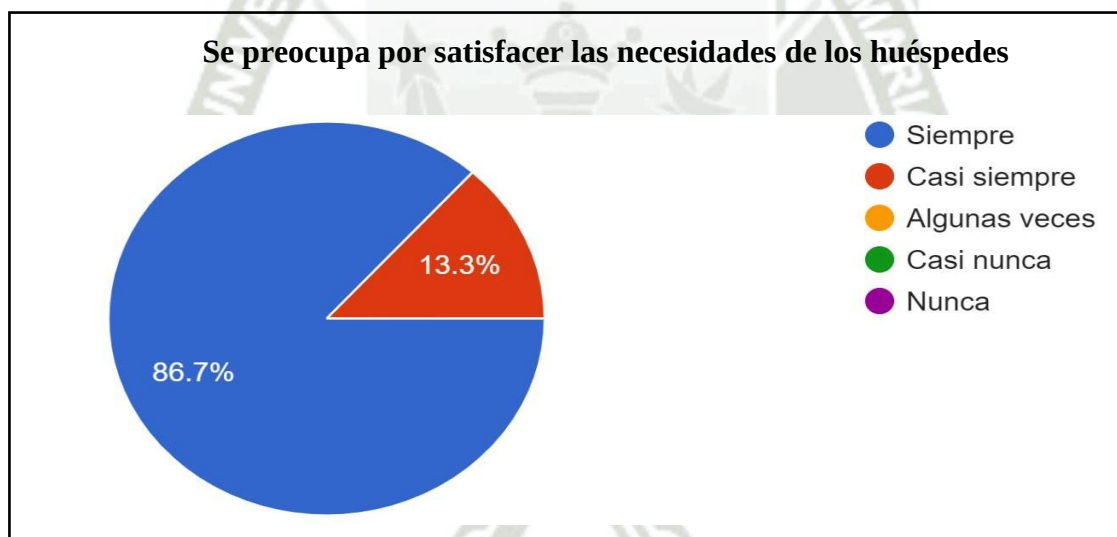
8.- SE PREOCUPA POR SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS HUÉSPEDES

Sub indicador cubrir las necesidades de los clientes

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	13	86.7
Casi siempre	2	13.3
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

GRÁFICO 12. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.



INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en la tabla 13 y figura 12, que el 86.7% de los colaboradores siempre se preocupan por satisfacer las necesidades de los huéspedes, mientras que el 13.3% de colaboradores casi siempre se preocupan por satisfacer las necesidades de los huéspedes.

Se infiere, que los resultados fueron positivos por parte de los colaboradores, porque se preocupan por satisfacer las necesidades de los huéspedes, tomando en cuenta sus comentarios y sugerencias, los cuales ayudan a desarrollar planes estratégicos para que los mismos colaboradores mejoren constantemente en el servicio brindado.

1.3 DESEMPEÑO LABORAL

TABLA 14

9.- ¿SE CONSIDERA SATISFECHO CON LA SEGURIDAD Y SALUBRIDAD AL REALIZAR SU TRABAJO?

Sub indicador salubridad laboral

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	12	80
Casi siempre	2	13.3
Algunas veces	1	6.7
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 13. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.**



INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en la tabla 14 y figura 13, que el 80% de colaboradores siempre se consideran satisfechos con la seguridad y salubridad al realizar sus actividades laborales, el 13.3% de colaboradores casi siempre se consideran satisfechos con la seguridad y salubridad al realizar sus actividades laborales, y el 6.7% algunas veces se considera satisfecho con la seguridad y salubridad al realizar su trabajo.

Se infiere que las respuestas por parte de los colaboradores son positivas, ya que probablemente se consideran satisfechos con la seguridad y salubridad al realizar su trabajo, porque el hotel les brinda los equipos y elementos de protección al personal según el área ejercida a fin de evitar daños tanto en la integridad física como mental de su personal.

TABLA 15

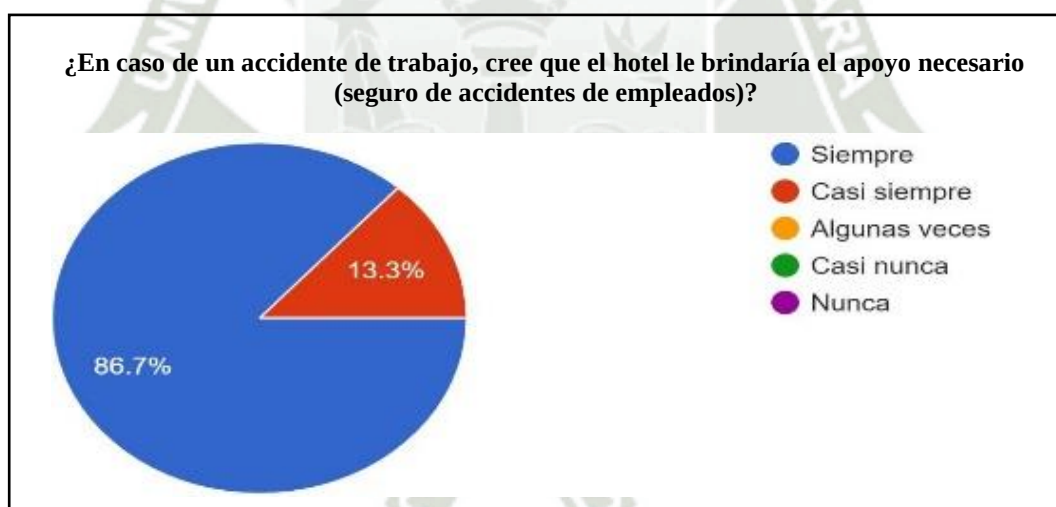
10.- ¿EN CASO DE UN ACCIDENTE DE TRABAJO, CREE QUE EL HOTEL LE BRINDARÍA EL APOYO NECESARIO (SEGURO DE ACCIDENTES DE EMPLEADOS)?

Sub indicador accidentes de trabajo

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	13	86.7
Casi siempre	2	13.3
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 14. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.**



INTERPRETACIÓN:

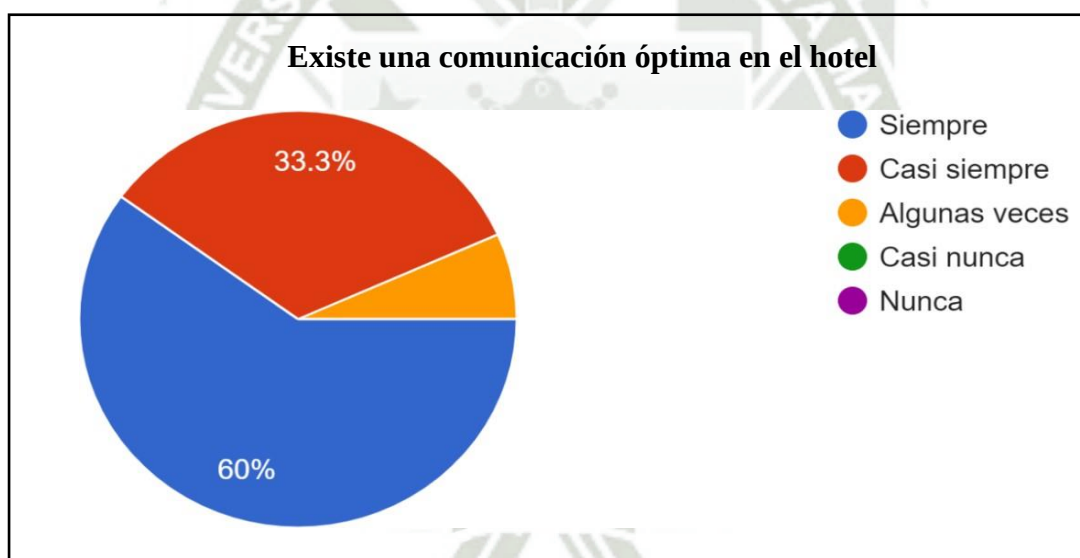
Podemos observar en la tabla 15 y figura 14, que el 86.7% de colaboradores respondieron que el hotel siempre le brindaría el apoyo necesario frente a un accidente de trabajo, y el 13.3% de colaboradores respondieron que el hotel casi siempre le brindaría el apoyo necesario frente a un accidente de trabajo.

Se infiere que las respuestas fueron positivas, ya que los colaboradores se sienten tranquilos gracias al seguro de vida que ofrece el Hotel Katari, aumentando la confianza de su personal, para que así se puedan enfocar en su labor, porque en caso fallezca el colaborador o se accidente, tendrán la certeza de que este seguro cubrirá cualquier situación difícil que se le presente.

TABLA 16
11.- EXISTE UNA COMUNICACIÓN ÓPTIMA EN EL HOTEL
Sub indicador relaciones interpersonales

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	9	60
Casi siempre	5	33.3
Algunas veces	1	6.7
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 15. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.**

INTERPRETACIÓN:

Podemos observar que en la tabla 16 y figura 15, que el 60% de colaboradores respondieron que siempre existe una óptima comunicación en el hotel, el 33.3% de colaboradores respondieron que casi siempre existe una óptima comunicación en el hotel y el 6.7% de colaboradores respondieron que algunas veces existe una óptima comunicación en el hotel.

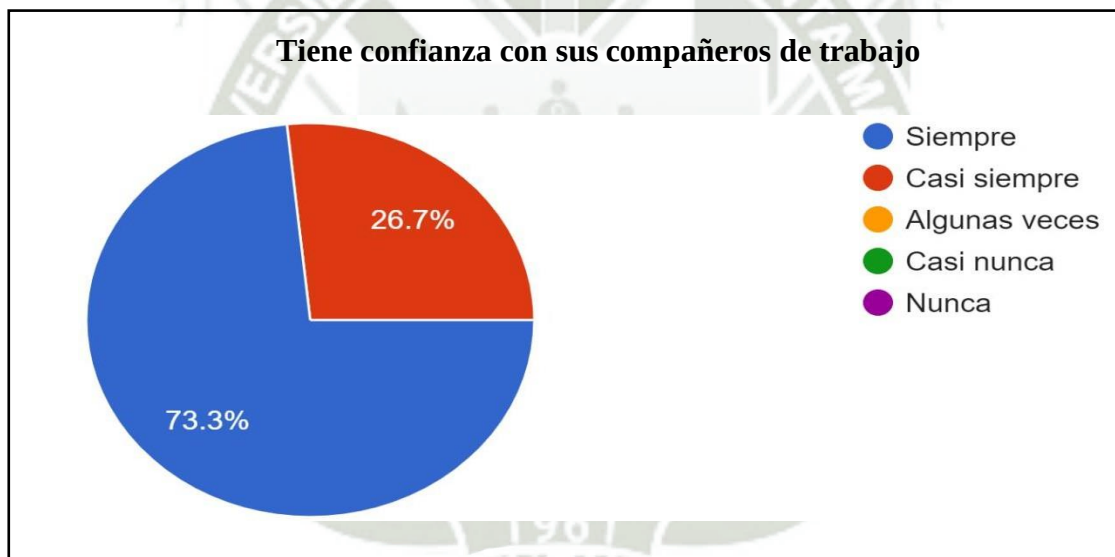
Se infiere que las respuestas fueron positivas, ya que existe una comunicación óptima en el hotel, debido a que existe una coordinación entre áreas, siendo esto trascendental para el Hotel Katari, porque permite analizar el grado de integración de su personal, lo cual podría generar un buen clima laboral, posibilitando crear una buena calidad de servicio a los huéspedes, ya que todas las áreas están óptimamente coordinadas.

TABLA 17
12.- TIENE CONFIANZA CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO
Sub indicador confianza

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	11	73.3
Casi siempre	4	26.7
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

GRÁFICO 16. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.


INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en la tabla 17 y figura 16, que el 73.3% de colaboradores respondieron que siempre tienen confianza con sus compañeros de trabajo, y el 26.7% de colaboradores respondieron que casi siempre tienen confianza con sus compañeros de trabajo.

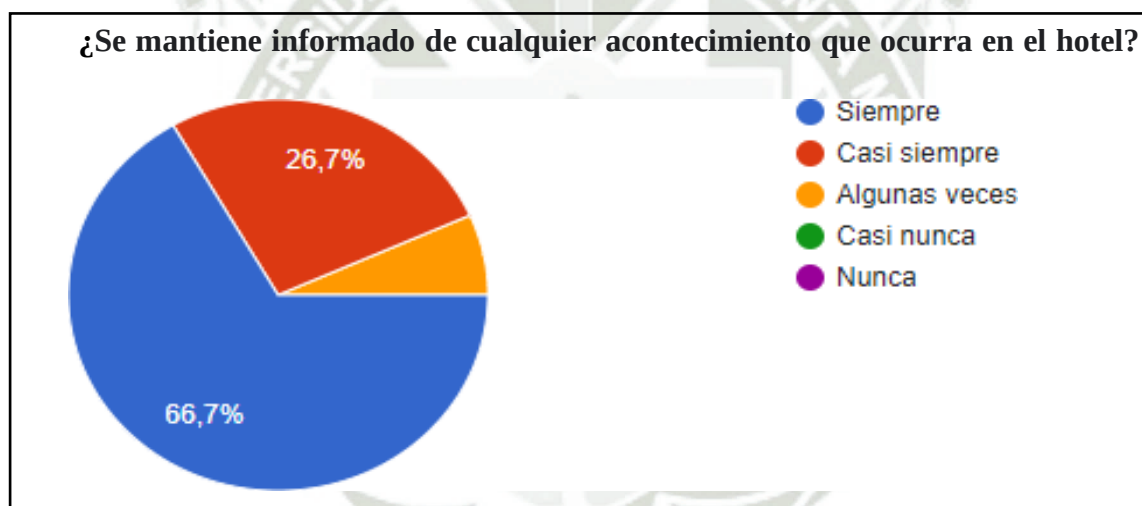
Se infiere que las respuestas fueron positivas por parte de los colaboradores, mostrando que seguramente existe la confianza suficiente para poder comunicarse ante cualquier situación que surja en el hotel, para brindarse el apoyo entre compañeros de trabajo y así incrementar el rendimiento laboral.

En el Hotel Katari, la confianza es la base para desarrollarse en cualquier actividad y el enlace que marca relaciones con los demás miembros.

TABLA 18
13.- ¿SE MANTIENE INFORMADO DE CUALQUIER ACONTECIMIENTO QUE OCURRA EN EL HOTEL?
Sub indicador confianza

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	10	66.7
Casi siempre	4	26.7
Algunas veces	1	6.7
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 17. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.**

INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en la tabla 18 y figura 17, que el 66.7% de los colaboradores respondieron que siempre se mantienen informados de acontecimientos que ocurren en el hotel, el 26.7% de los colaboradores respondieron que casi siempre se mantienen informados de acontecimientos que ocurren en el hotel y el 6.7% respondió que algunas veces se mantiene informado de acontecimientos que ocurren en el hotel.

Se infiere que las respuestas fueron positivas, porque a lo mejor entre los colaboradores se informan de acontecimientos que ocurren en el hotel, afirmando que la información de interés general llega en el momento preciso, siendo esto reconfortante, porque los colaboradores están al tanto de manera constante de los cambios o novedades de la organización hotelera, lo que los hace parte de su centro laboral, impulsándolos a un mayor compromiso.

TABLA 19

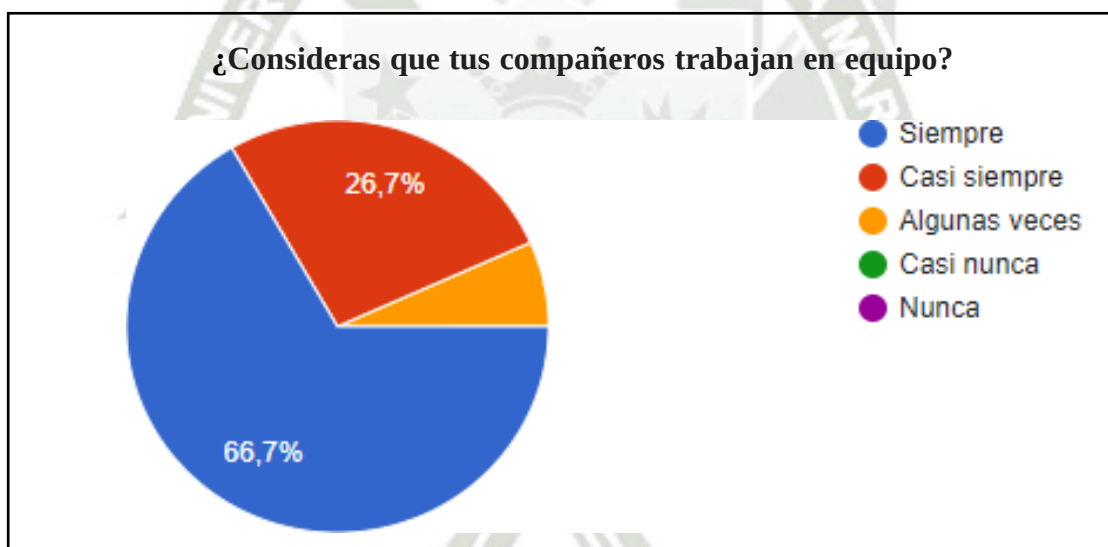
14.- ¿CONSIDERAS QUE TUS COMPAÑEROS TRABAJAN EN EQUIPO?

Sub indicador trabajo en equipo

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	10	66.7
Casi siempre	4	26.7
Algunas veces	1	6.7
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

GRÁFICO 18. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.



INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en la tabla 19 y figura 18, que el 66.7% de los colaboradores respondieron que siempre trabajan en equipo, el 26.7% de los colaboradores respondieron que casi siempre trabajan en equipo y el 6.7% respondió que algunas veces trabaja en equipo.

Se infiere que las respuestas son positivas por parte de los colaboradores, porque puede ser que exista un apoyo entre compañeros en donde todos tiene un objetivo en común y buscan lograrlo, a través de planes estratégicos para lograr un servicio destacado. Posiblemente con un buen trabajo en equipo logren desarrollar sus competencias, habilidades y destrezas.

TABLA 20

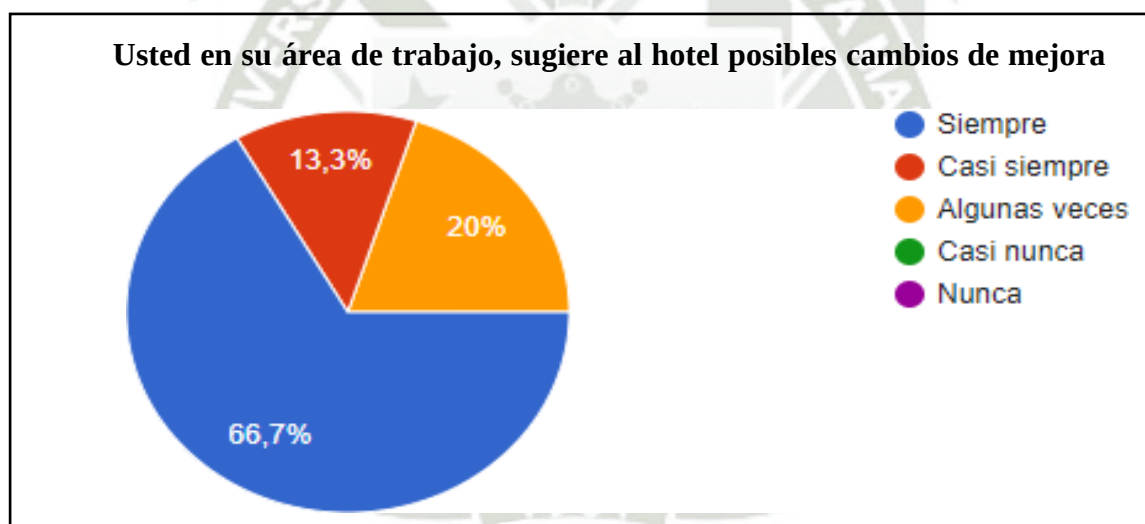
15.- USTED EN SU ÁREA DE TRABAJO, SUGIERE AL HOTEL POSIBLES CAMBIOS DE MEJORA

Sub indicador trabajo en equipo

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	10	66.7
Casi siempre	2	13.3
Algunas veces	3	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

GRÁFICO 19. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.



INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en la tabla 20 y figura 19, que el 66.7% de los colaboradores respondieron que siempre sugieren cambios de mejora al hotel, el 20% respondió que algunas veces sugieren cambios de mejora al hotel y el 13.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre sugieren cambios de mejora al hotel.

Se infiere que la mayoría de encuestados están de acuerdo, de que seguramente el hotel les permite desarrollarse personalmente y así puedan tomar decisiones para optimizar aspectos de su área y mejorar sus habilidades respectivas. Es importante reunir diferentes puntos de vista, ya que la participación de los colaboradores es de vital importancia para la organización hotelera y así encontrar el mejor aporte que brinde el éxito al hotel Katari.

TABLA 21
16.- ¿SE ENCUENTRA COMPROMETIDO CON SU TRABAJO Y CRECIMIENTO DEL HOTEL?
Sub indicador compromiso

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	15	100
Casi siempre	0	0
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 20. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.**

INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en la tabla 21 y figura 20, que el 100% de colaboradores respondieron que siempre se sienten comprometidos con su trabajo y crecimiento en el hotel.

Se infiere que los resultados fueron positivos por parte de los colaboradores ya que el personal, posiblemente tenga la vocación en sus respectivas áreas, pudiendo lograr alcanzar el éxito y prosperidad, tanto personal como laboral. Debido a su compromiso total con el hotel, se puede decir que son colaboradores apasionados por su trabajo, lo cual se ve reflejado en su rendimiento al momento de realizar sus actividades.

TABLA 22

17.- EL HOTEL LE OFRECE RECONOCIMIENTO Y/O RECOMPENSAS POR SU BUEN DESEMPEÑO

Sub indicador reconocimiento

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	8	53.3
Casi siempre	6	40
Algunas veces	1	6.7
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 21. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.**



INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en la tabla 22 y figura 21, que el 53.3% de colaboradores respondieron que siempre tienen reconocimientos y recompensas por su buen desempeño, el 40% de colaboradores respondieron que casi siempre tienen reconocimientos y recompensas por su buen desempeño y el 6.7% respondió que algunas veces tiene reconocimientos y recompensas por su buen desempeño.

Se infiere que los colaboradores respondieron positivamente, dado que a lo mejor el hotel valora su esfuerzo y dedicación al trabajo que realizan, y tal vez creándoles una sensación de felicidad en su entorno laboral, así como también en su vida privada, ya que si este no sabe valorar o apreciar su esfuerzo es darles una iniciativa a que busquen un nuevo centro laboral o que no se esfuercen en su totalidad.

TABLA 23

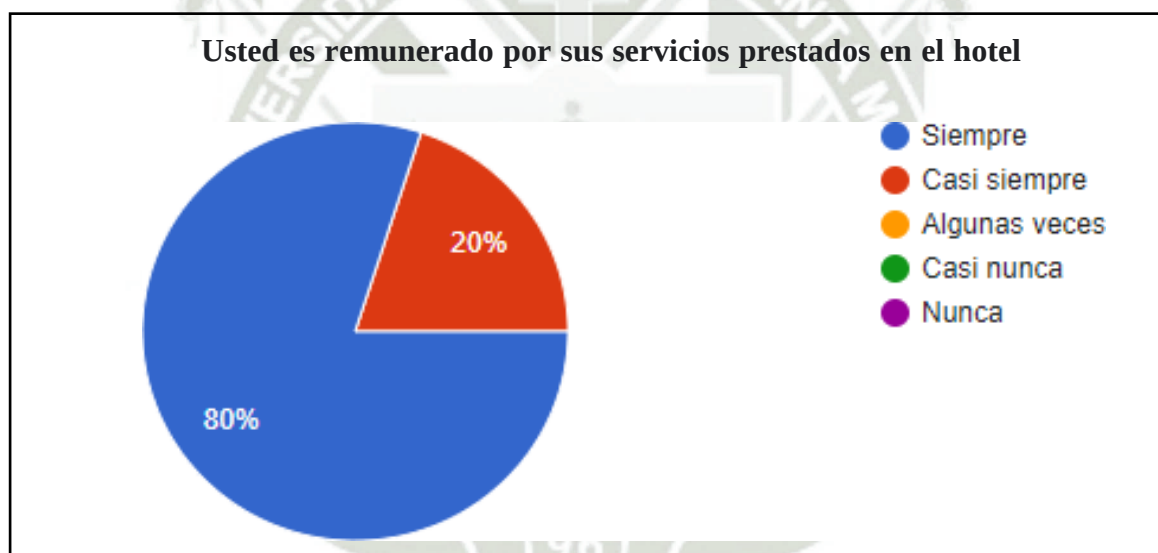
18.- USTED ES REMUNERADO POR SUS SERVICIOS PRESTADOS EN EL HOTEL

Sub indicador remuneración

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	12	80
Casi siempre	3	20
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 22. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.**



INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en la tabla 23 y figura 22, que el 80% de colaboradores respondieron que siempre son remunerados por sus servicios prestados al hotel, y el 20% de colaboradores respondieron que casi siempre son remunerados por sus servicios prestados al hotel.

Se infiere que las respuestas fueron positivas por parte de los colaboradores, lo cual es potencialmente satisfactorio saber que los colaboradores en su totalidad son remunerados por su labor realizada, lo cual es probablemente gratificante para el colaborador recibir esta remuneración, ya que le genera compromiso y alto rendimiento en la organización, estas acciones son necesarias para el desarrollo próspero del Hotel Katari.

El hotel toma importancia a sus colaboradores por el esfuerzo que realizan día a día en sus actividades laborales, lo cual se ve reflejado en sus ingresos salariales y esto permite al colaborador motivarse y dedicarse más en su área de trabajo.

TABLA 24

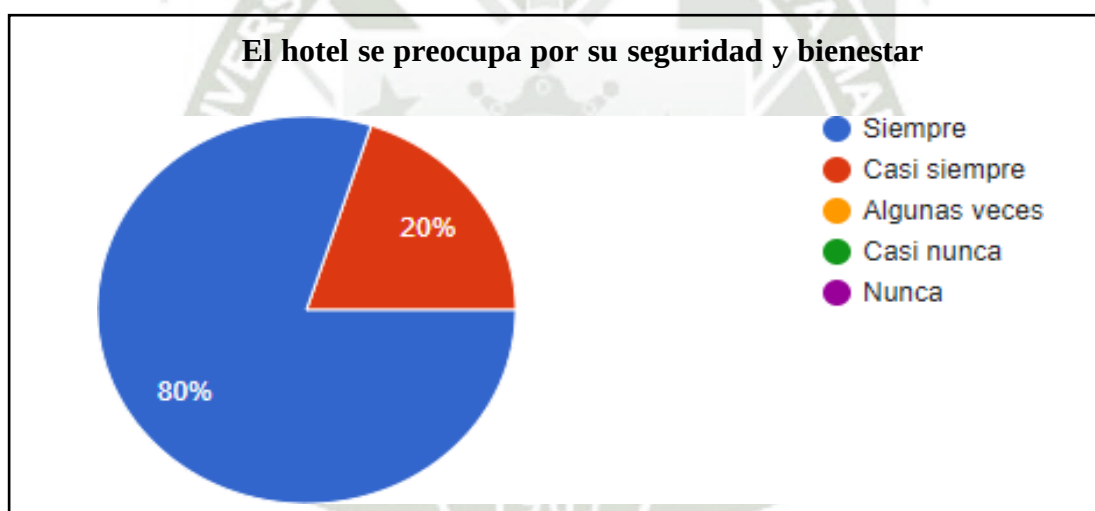
19.- EL HOTEL SE PREOCUPA POR SU SEGURIDAD Y BIENESTAR

Sub indicador beneficios sociales

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	12	80
Casi siempre	3	20
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

GRÁFICO 23. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021.



INTERPRETACIÓN:

Podemos observar en la tabla 24 y figura 23, que el 80% de colaboradores respondieron que el hotel se preocupa siempre por su seguridad y bienestar, y el 20% de colaboradores respondieron que el hotel se preocupa casi siempre por su seguridad y bienestar.

Se infiere que las respuestas fueron positivas por parte de los colaboradores debido a que posiblemente el hotel promueve y mantiene el bienestar, tanto físico como mental, para así evitar saturar al colaborador, previniendo factores de riesgo en su trabajo.

TABLA 25

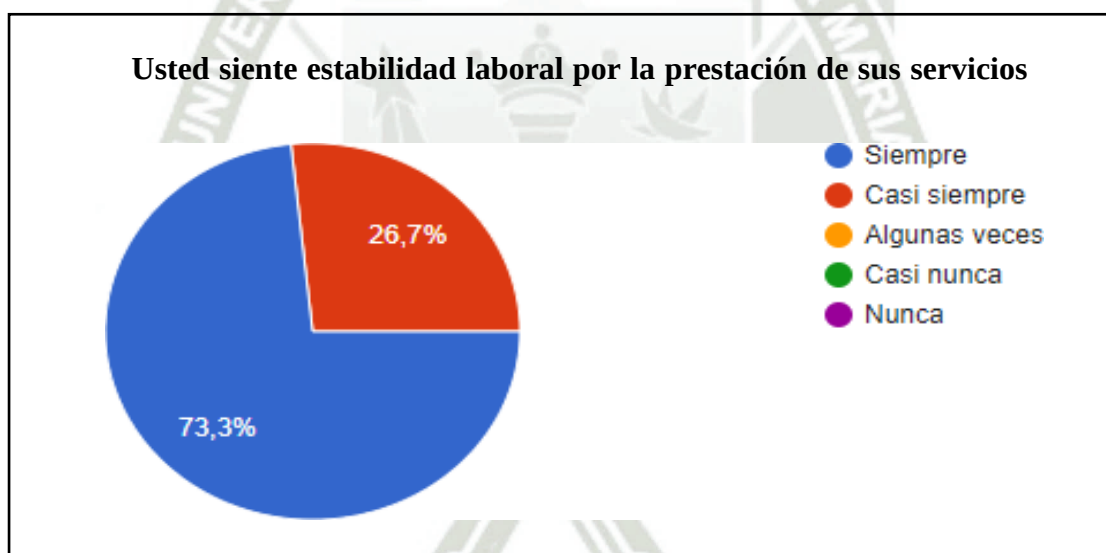
20.- USTED SIENTE ESTABILIDAD LABORAL POR LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS

Sub indicador estabilidad laboral

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	11	73.3
Casi siempre	4	26.7
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

GRÁFICO 24. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021



INTERPRETACIÓN:

Se puede visualizar en la tabla 25 y figura 24, que el 73.3% de los colaboradores respondieron que siempre sienten estabilidad laboral y el 26.7% de los colaboradores respondieron que casi siempre sienten estabilidad laboral.

Se infiere que las respuestas fueron positivas, debido a que seguramente el hotel gestiona la estabilidad laboral, en la cual quizás los colaboradores tienen el sentimiento de pertenencia en su empresa hotelera, sin temor a que sean despedidos o caduque su contrato antes de tiempo.

La estabilidad laboral es primordial para conservar la motivación de un colaborador, esto conlleva estabilidad en otros aspectos de su vida.

TABLA 26

21.- SE ENCUENTRA SATISFECHO EN SU CENTRO DE TRABAJO

Sub indicador satisfacción laboral

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	13	86.7
Casi siempre	1	6.7
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	1	6.7
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

GRÁFICO 25. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021



INTERPRETACIÓN:

Se puede visualizar en la tabla 26 y figura 25, que el 86.7% de los colaboradores respondieron que siempre están satisfechos en su centro de trabajo, el 6.7% respondió que casi siempre está satisfecho en su centro de trabajo y el 6.7% respondió que nunca está satisfecho en su centro de trabajo.

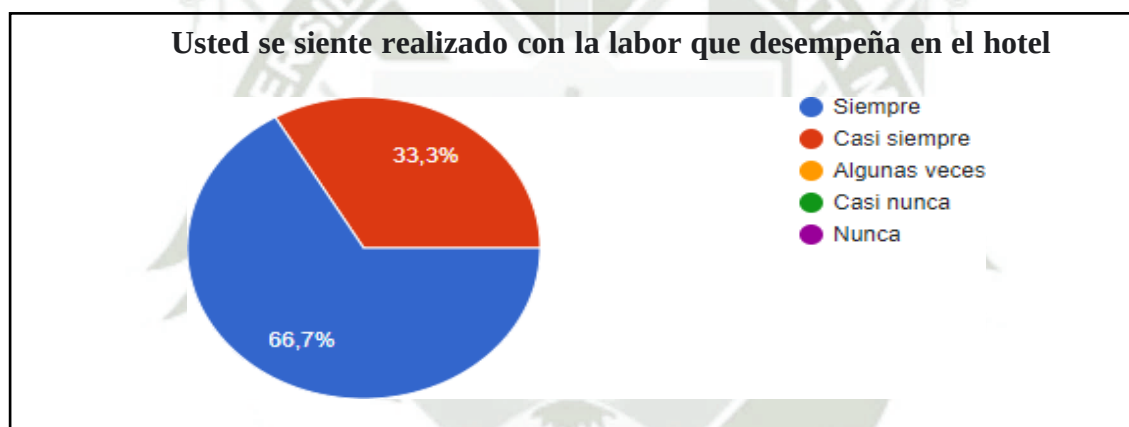
Se infiere que los colaboradores a lo mejor se sienten satisfechos en su centro de trabajo, lo que nos indica que las actividades específicas de cada área en el hotel van según sus habilidades y personalidad de cada colaborador, lo cual les puede permitir cubrir sus expectativas laborales.

Es importante que el Hotel Katari tome en cuenta la satisfacción que tienen sus colaboradores, ya que, si ellos se sienten felices y estables, se obtiene mayor productividad.

TABLA 27
22.- USTED SE SIENTE REALIZADO CON LA LABOR QUE DESEMPEÑA EN EL HOTEL
Sub indicador satisfacción laboral

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	10	66.7
Casi siempre	5	33.3
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 26. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021**

INTERPRETACIÓN:

Se puede visualizar en la tabla 27 y figura 26, que el 66.7% de los colaboradores respondieron que siempre se sienten realizados con la labor que desempeña en el hotel, y el 33.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre se sienten realizados con la labor que desempeña en el hotel.

Se infiere que las respuestas fueron positivas por parte de los colaboradores, debido a que quizás se sienten satisfechos con las actividades laborales realizadas, indicándonos que el personal probablemente aprecia el área de trabajo en donde están y consideran que tienen los conocimientos y habilidades para desenvolverse en el mismo.

Cabe recalcar que la realización de un colaborador señala el cumplimiento del objetivo personal, logrando la máxima plenitud del desarrollo de sus capacidades en el establecimiento hotelero. Por ello si un colaborador se siente realizado y con un buen crecimiento profesional, esto causará una gran ambición de asumir todos los retos que se le presente.

TABLA 28

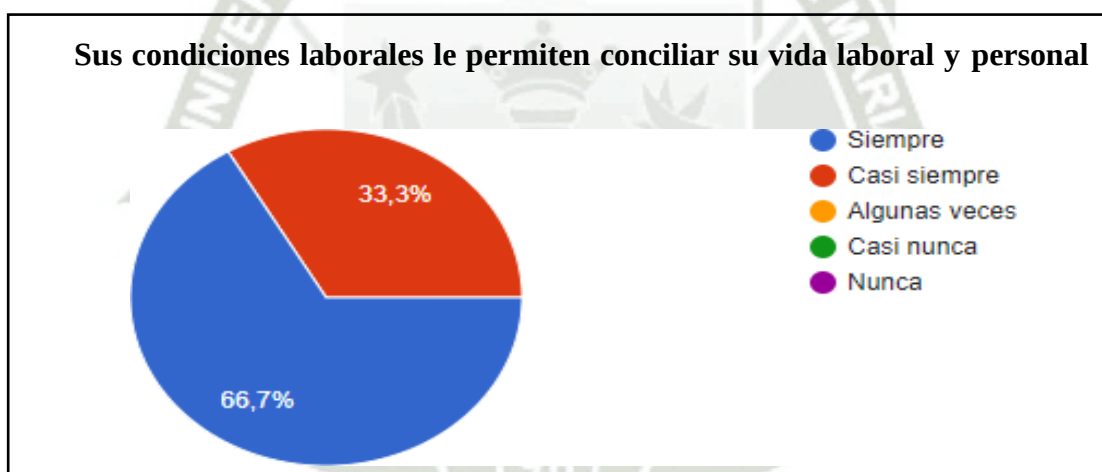
23.- SUS CONDICIONES LABORALES LE PERMITEN CONCILIAR SU VIDA LABORAL Y PERSONAL

Sub indicador satisfacción laboral

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	10	66.7
Casi siempre	5	33.3
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 27. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021**



INTERPRETACIÓN:

Se puede visualizar en la tabla 28 y figura 27, que el 66.7% de los colaboradores respondieron que siempre sus condiciones laborales les permiten conciliar su vida laboral y personal, y el 33.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre sus condiciones laborales les permiten conciliar su vida laboral y personal.

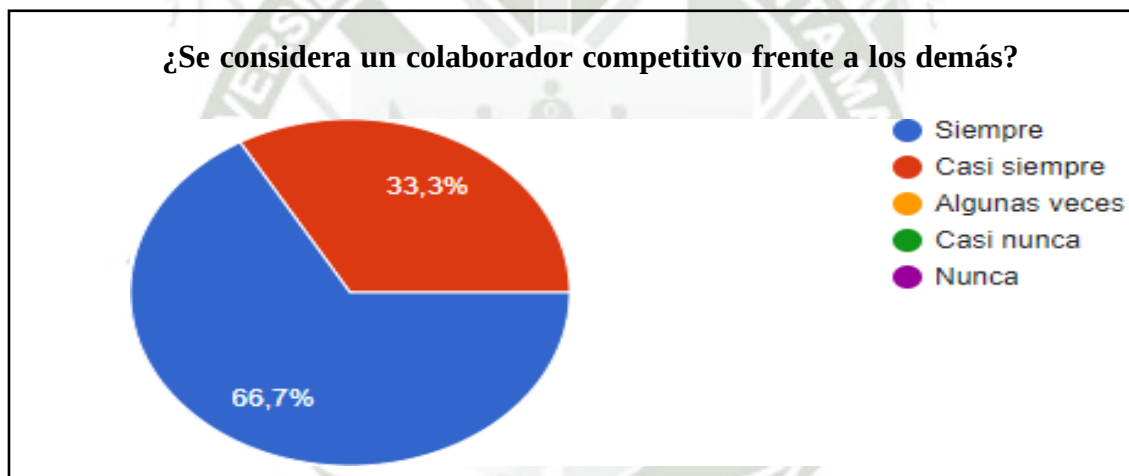
Se infiere que las respuestas fueron positivas por parte de los colaboradores, ya que posiblemente el hotel les permite gestionar sus horas de trabajo y así ellos puedan dedicar tiempo suficiente a su vida personal.

Tener un equilibrio laboral y personal, reduce el nivel de estrés que un colaborador pueda sentir, ya que, tendrá tiempo tanto para laborar como para su tiempo de ocio y actividades personales.

TABLA 29
24.- ¿SE CONSIDERA UN COLABORADOR COMPETITIVO FRENTE A LOS DEMÁS?
Sub indicador competitividad

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	10	66.7
Casi siempre	5	33.3
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 28. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021**

INTERPRETACIÓN:

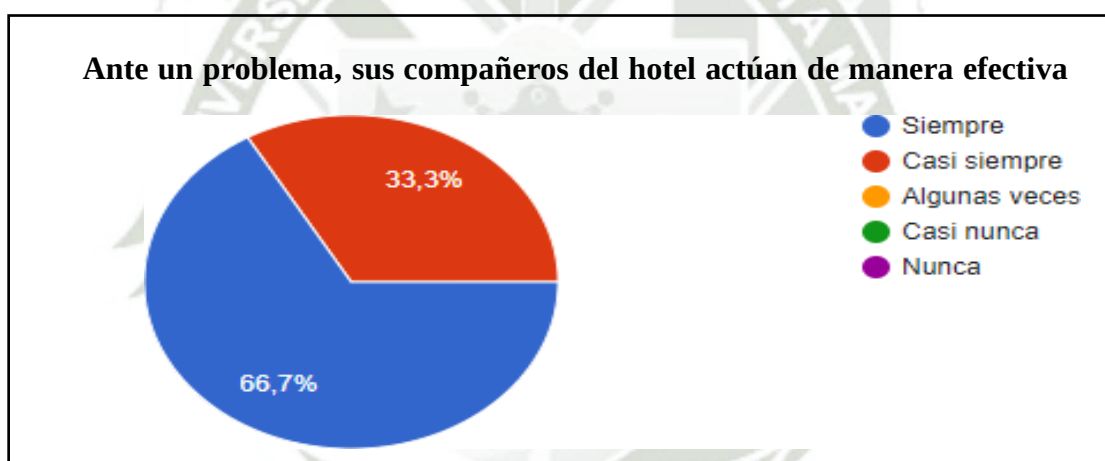
Se puede visualizar en la tabla 29 y figura 28, que el 66.7% de los colaboradores respondieron que siempre se consideran competitivos frente a los demás, y 33.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre se consideran competitivos frente a los demás.

Se infiere que los colaboradores respondieron positivamente, ya que seguramente llevan a cabo sus funciones con tenacidad, proactividad, liderazgo, solidaridad, ganas de aprendizaje y superación, porque cuentan con actitudes y aptitudes propicias para que el hotel y ellos mismos sean más competentes, y así el hotel pueda posicionarse paulatinamente entre los mejores de la ciudad de Arequipa.

TABLA 30
25.- ANTE UN PROBLEMA, SUS COMPAÑEROS DEL HOTEL ACTÚAN DE MANERA EFECTIVA
Sub indicador efectividad

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	10	66.7
Casi siempre	5	33.3
Algunas veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 29. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021**

INTERPRETACIÓN:

Se puede visualizar en la tabla 30 y figura 29, que el 66.7% de los colaboradores respondieron que sus compañeros siempre actúan de manera efectiva ante un problema y el 33.3% de los colaboradores respondieron que sus compañeros casi siempre actúan de manera efectiva ante un problema.

Se infiere que los colaboradores respondieron de manera positiva, indicándonos que a lo mejor saben manejar y solucionar situaciones complicadas que se den en el hotel, apoyándose entre todos sus miembros. El Hotel Katari cuenta con colaboradores efectivos, productivos y responsables, dando a entender que existe un balance entre la eficiencia y la eficacia. Siendo así que las actividades y acciones que realizan los colaboradores son propicias y van en sintonía con los objetivos planteados por el establecimiento hotelero.

TABLA 31

26.- ¿CUENTA CON CAPACITACIONES PARA UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA AL HUÉSPED?

Sub indicador capacitación

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	9	60
Casi siempre	2	13.3
Algunas veces	4	26.7
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 30. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021**



INTERPRETACIÓN:

Se puede visualizar en la tabla 31 y figura 30, que el 60% de los colaboradores respondieron que siempre cuentan con capacitaciones para una atención personalizada al huésped, el 26.7% de los colaboradores respondieron que casi siempre cuentan con capacitaciones para una atención personalizada al huésped, y el 13.3% de los colaboradores respondieron que algunas veces cuentan con capacitaciones para una atención personalizada al huésped.

Se infiere que los colaboradores respondieron positivamente ya que el hotel probablemente se preocupa en invertir para capacitarlos y así potenciar su desarrollo en las actividades personalizadas de servicio al huésped, y pudiendo facilitar el logro de los objetivos en común. La capacitación es una de las inversiones más productivas que puede realizar el Hotel Katari para sus colaboradores, siendo el objetivo principal, mejorar la eficiencia, mantener al personal actualizado sobre nuevas tendencias hoteleras y a través de ello mejorar sus habilidades con los servicios a brindar, con el fin de perfeccionar su desempeño en la organización hotelera.

TABLA 32
27.- ¿CONSIDERA QUE TIENE LA EXPERIENCIA NECESARIA PARA ATENDER A LOS HUÉSPEDES?
Sub indicador experiencia

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	11	73.3
Casi siempre	3	20
Algunas veces	1	6.7
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Nota: Respuestas de los colaboradores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada 2021

**GRÁFICO 31. RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES ENCUESTADOS DEL HOTEL KATARI AT PLAZA DE ARMAS AREQUIPA.
ADAPTACIÓN PROPIA EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, 2021**

INTERPRETACIÓN:

Se puede visualizar en la tabla 32 y figura 31, que el 73.3% de los colaboradores respondieron que siempre tienen la experiencia necesaria para atender a los huéspedes, el 20% de los colaboradores respondieron que casi siempre tienen la experiencia necesaria para atender a los huéspedes, y 6.7% respondió que algunas veces tiene la experiencia necesaria para atender a los huéspedes.

Se puede inferir que las respuestas por parte de los colaboradores fueron positivas, ya que, posiblemente se considera que tienen los conocimientos y aptitudes necesarias para la atención al huésped en su determinada área, lo cual es beneficioso para el crecimiento personal y hotelero. Como se sabe, la experiencia de un colaborador en un centro hotelero es relevante debido a los conocimientos y habilidades que adquiere al ejercer su profesión. Además, cuanta más experiencia laboral se obtenga en un área específica, mayor será la oportunidad del colaborador de progresar en su línea de carrera.

1.4 PERCEPCIÓN DE LA GERENTA PATRICIA CAMACHO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DE SUS COLABORADORES

Según la percepción dada por la gerenta del Hotel Katari, menciona que, la capacidad para trabajar bajo presión y mantener la calma, la habilidad para tomar decisiones rápidas y eficaces, así como una fuerte orientación al servicio al cliente son fundamentales.

La comunicación es muy abierta y transparente. Para la gerenta Patricia Camacho, mencionó la importancia de que sus colaboradores siempre estén presentes en las decisiones a tomar, ya sea para discutir ideas, proporcionar retroalimentación o simplemente para mantenerlos informados sobre los objetivos y cambios en el hotel. Esta relación cercana y de confianza realmente fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y positivo.

Según al desempeño laboral, la gerenta del Hotel Katari, indica que sus colaboradores se sienten valorados y motivados, ya que se refleja en el servicio que ofrecen a los huéspedes. La dedicación y desempeño de cada colaborador son definitivamente elementos clave que contribuyen a la alta percepción de calidad que este hotel muestra.

La gerenta comprende que la actitud positiva y la disposición para aprender son aspectos clave. Mencionó que: “nuestros empleados muestran una excelente habilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de nuestros huéspedes y del hotel en general”. Además, indicó, que ha sido impresionante la capacidad de los colaboradores para trabajar en equipo y resolver problemas de manera eficiente.

Nombró que ella reconoce y celebra los logros individuales y de equipo. Ya sea mediante elogios públicos, bonificaciones o simplemente palabras de aprecio. Comentando que: “es crucial hacerles saber lo valiosos que son para el éxito del hotel”. En adición, esto crea un ambiente de trabajo positivo donde se sientan apoyados y respetados.

Para finalizar se puede inferir de acuerdo a lo indicado por la gerenta del Hotel Katari, que definitivamente una cultura de trabajo en equipo y colaboración promueve un ambiente donde todos se sienten parte de una familia y donde se fomente la innovación y la mejora continua, ya que esta cultura ha sido fundamental para el éxito del Hotel Katari y para la percepción positiva que tanto los empleados como los huéspedes tienen de las instalaciones.

DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general, analizar la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre la calidad del servicio y su desempeño laboral, Arequipa – 2021.

Según la hipótesis expuesta, sí existe una percepción positiva por parte de los colaboradores en cuanto a la calidad de servicios y su desempeño laboral en el Hotel Katari At Plaza de Armas.

Para medir la primera variable, calidad de servicio y como segunda variable, desempeño laboral, se usó el método de medición de la escala de Likert. Los resultados de este estudio fueron adquiridos a través de encuestas virtuales aplicadas a la unidad de estudio que son los colaboradores del Hotel Katari, teniendo como prueba de esto todos los cuestionarios completados individualmente.

En el caso de las herramientas utilizadas éstas fueron sometidas al criterio de una jueza experta en la validación de encuestas, quien observó y recomendó mejoras para la obtención de resultados lo más acertados posibles. La técnica aplicada nos permitió realizar el análisis de manera más confiable para así probar la autenticidad de los resultados que se obtuvieron.

De acuerdo a los resultados expuestos con anterioridad, mediante encuestas a los colaboradores, se entiende que, cuentan con los equipamientos e instalaciones propicias para lograr la satisfacción de los huéspedes, de este modo se sabe que el hotel es una institución segura para el colaborador, debido a que comunica e informa de cómo actuar, prevenir y evitar accidentes laborales. Los colaboradores del hotel Katari, se interesan por brindar una atención personalizada al huésped, conociendo sus necesidades para satisfacerlas. Dentro del hotel se afirmó que existe una comunicación óptima entre todas las áreas que tiene el hotel, dando como resultado un beneficioso trabajo en equipo en donde todas las partes trabajen encaminados y comprometidos hacia un mismo objetivo. También se afirmó que para el Hotel Katari es de suma relevancia mantener motivados a sus colaboradores mediante remuneraciones y recompensas con el fin de lograr su estabilidad laboral, con ello sus condiciones laborales también sean óptimas permitiendo un equilibrio entre su vida laboral y personal. Finalmente, los colaboradores del Hotel Katari, se consideraron a sí mismos competitivos en sus áreas de trabajo debido a que cuentan con capacitaciones provechosas para una atención personalizada y brindar servicios eficientes.

El establecimiento hotelero toma muy en serio la calidad de sus servicios ya que es fundamental para cualquier organización alcanzar la excelencia en la calidad de los servicios que ofrece y así mismo la satisfacción del huésped, ya que ofrecer calidad en los productos y servicios esto garantiza una fidelización y confort por parte del huésped. En cuanto al desempeño laboral, el establecimiento hotelero está al pendiente del comportamiento y rendimiento de los colaboradores, ya que de ser malo perjudicaría al hotel y de ser bueno, aumentará la motivación y los aproximará a su objetivo final.

En cuanto a los antecedentes expuestos en este estudio, se comprobó que tienen similitudes respecto a los resultados presentados en nuestra investigación, ya que se afirma que existe una favorable gestión de calidad, un buen clima y ambiente laboral siendo esto productivo al momento de brindar los servicios al huésped, lo cual nos dió a entender que con un buen servicio de calidad existe un buen desempeño laboral por parte de los colaboradores, además de existir un apoyo por parte del gerente general del hotel que los motiva o incentiva, con la finalidad de lograr que el personal y el hotel sean los más competentes frente al mercado hotelero.

Como sabemos los antecedentes de la investigación son procesos investigativos que generan un conjunto de facilidades a los investigadores, permitiendo tener mayor conocimiento de la temática a investigar, así como también concepciones previas al tema en estudio.

En cuanto al primer antecedente Internacional con la tesis de Velasco, Rodríguez (2019) titulada: "Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn. De la ciudad de Riobamba", en esta investigación se buscó determinar la influencia de estrategias de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral del Hotel Riobamba Inn, así mismo esta investigación buscó estrategias que puedan influir de manera positiva y volver competitivo el desempeño laboral por parte del personal y así sus servicios prosperen. De acuerdo a nuestra investigación, se relaciona con el estudio antes mencionado, ya que, con un buen manejo de calidad de servicios en el Hotel Katari, estos influirán directamente con el adecuado desempeño laboral por parte de los colaboradores y de tal manera estas acciones se reflejan de manera positiva para el establecimiento hotelero.

En cuanto al segundo antecedente Internacional los autores Martínez & Gonzales (2017) en su tesis titulada: "Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil" mencionan que realizaron un estudio del clima laboral y su influencia en la productividad, así como también analizaron el desempeño del Hotel Sheraton, determinó

aspectos relevantes que afectaron el clima laboral, seguidamente analizaron la productividad y el desempeño que tuvieron los trabajadores. Tiene relación con nuestra investigación ya que se demostró que los hoteles se preocupan del servicio brindado por los colaboradores, mediante evaluaciones para determinar si existe una adecuada gestión de calidad en los servicios ofrecidos, así como también si es favorable el clima laboral en donde ellos se desenvuelven, ya que esto determinara el éxito de la organización hotelera.

En cuanto al primer antecedente Nacional el autor Bayro (2017) con su tesis titulada: "Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el Hotel Palacio del Inka del Cusco, área de servicio express." Analizaron el desempeño laboral para determinar como influye en la calidad de servicio dado al cliente, realizando una investigación de aquellos factores que influyen directamente en el desempeño laboral para la prestación correcta de sus servicios de calidad. Tiene relación con nuestra investigación por que se buscó determinar aquellos factores importantes que muestran los colaboradores al brindar un servicio para así conocer de qué manera se desenvuelven, que tan eficaz fue el servicio ofrecido y la percepción que tienen de su centro laboral para poder desarrollar sus actividades óptimamente.

En cuanto al segundo antecedente Nacional con la tesis de Rollano (2017) titulada: "Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016" en este estudio se buscó correlacionar la calidad de servicios del Hotel Inka Pisac así como también su desempeño laboral. Tiene relación nuestra investigación ya que ambos estudios buscaron determinar que ambas variables van de la mano una de la otra, para realizar un trabajo eficaz y el personal pueda laborar óptimamente siguiendo estándares de calidad.

En cuanto al primer antecedente Regional con la tesis de Oporto (2020) titulada: "Clima organizacional como factor de calidad de servicio en el Hotel Casa Andina Arequipa, 2019" este estudio buscó analizar e identificar los elementos del clima organizacional según los trabajadores del Hotel Casa Andina, así como también precisar aquellas características en cuanto a la calidad de servicio que reciben los huéspedes. Tiene relación nuestra investigación ya que indican que un clima organizacional agradable, con una calidad de servicio optima, contribuye a la satisfacción del cliente durante su estadía, donde los colaboradores muestran un gran desempeño, compromiso y disposición total en su trabajo.

En cuanto al segundo antecedente Alarcón & Serrano (2018) en su tesis titulada: "Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde de la provincia de Caylloma, Arequipa, 2018."

Este estudio buscó analizar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual demostró que si un trabajador se encuentra anímicamente bien, puede desenvolverse de manera correcta en el hotel, tiene relación con nuestro trabajo de investigación, ya que, cada organización hotelera debe tomar en consideración el estado emocional, motivacional, entre otros, en los que se encuentre el colaborador, porque de ello, dependerá su desempeño laboral repercutiendo en el servicio de calidad que ofrezca.

Estas contrastaciones entre los antecedentes y nuestra investigación, nos permitieron analizar que, si existen coincidencias positivas, lo cual nos dice que los hoteles se proponen en mejorar cada vez más las capacidades del colaborador, además de brindarles un agradable ambiente laboral, y esto sea cómodo y seguro para ellos, ya que así podrán ofrecer un excelente servicio de calidad.

Nuestra investigación nos dio como resultado, que los colaboradores tienen una buena percepción laboral sobre la calidad de servicio que brindan, ya que, se preocupan por las necesidades de cada uno de los huéspedes, garantizándoles una estadía favorable para una experiencia inolvidable. Sobre el desempeño laboral, los colaboradores tienen una percepción significativamente positiva, ya que, los colaboradores demostraron tener las aptitudes y habilidades para poder desenvolverse en las actividades de sus áreas respectivas, lo cual nos asegura que se sienten satisfechos en su centro de trabajo.

Finalmente, de los resultados obtenidos, por parte de los colaboradores encuestados, se puede señalar que los factores que toman en cuenta para determinar que el Hotel Katari, se encuentra en un agradable ambiente laboral, son: la seguridad que el hotel les ofrece, las remuneraciones que les brinda el hotel, el reconocimiento y las recompensas por su buen desempeño y la estabilidad laboral que el hotel les ofrece.

CONCLUSIONES

- Primera conclusión, de acuerdo a nuestro objetivo general, que fue analizar la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre la calidad del servicio y su desempeño laboral, se concluyó que tienen una buena percepción en cuanto a la calidad que ofrecen mediante sus servicios a los huéspedes, ya que en base a los resultados obtenidos es probable que el hotel les facilita los implementos y herramientas necesarias para poder llevar acabo sus actividades diarias en el hotel. En consecuencia, a nuestros resultados, se comprobó que existe una buena percepción del desempeño laboral que ellos realizan, gracias a las habilidades, aptitudes y experiencia con la que cuentan. Finalmente, si el desempeño laboral es correcto, los servicios serán de óptima calidad, sin embargo, de ser malo el desempeño laboral, los servicios serian de pésima calidad.
- Segunda conclusión, conforme al primer objetivo específico, que fue identificar la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre la calidad de servicios, llegamos a la conclusión basándonos en los resultados obtenidos, que la prestación de servicios son buenos y de calidad, debido a que buscan satisfacer todas las necesidades de los huéspedes, siendo esto fundamental para la recomendación y fidelización del cliente, sin olvidar que los servicios brindados serán el reflejo del éxito del Hotel Katari At Plaza de Armas de Arequipa.
- Tercera conclusión, conforme al segundo objetivo específico, que fue identificar la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre su desempeño laboral, se concluyó según los resultados obtenidos, que la percepción de los colaboradores acerca de su desempeño laboral es buena, ya que, se desenvuelven de manera adecuada respecto a las inquietudes y solicitudes de los huéspedes, siendo importante para ellos desenvolverse de manera eficaz para que los clientes se sientan cómodos con los servicios y productos que se le ofrecen, generándoles una gran e inolvidable experiencia.

SUGERENCIAS

- Primera sugerencia, realizar más a menudo un monitoreo mediante encuestas o reuniones con todas las áreas del personal para seguir teniendo conocimiento de su percepción laboral, supervisar la manera en la que se desenvuelven, si cuentan constantemente con buenos equipamientos e implementos para brindar un servicio de calidad eficaz, si se sigue manteniendo un buen ambiente laboral y conservan la satisfacción de prestar sus servicios. Ya que, así conoceremos a los colaboradores y sabremos qué tan eficiente es la entrega de sus servicios. Esto marcará la diferencia entre las organizaciones hoteleras.
- Segunda sugerencia, aplicar una cultura de calidad en el Hotel Katari At Plaza de Armas de Arequipa, mediante una escala de medición de la calidad, estas pueden ser la SERVPERF, SERVQUAL, HOTELQUAL, entre otras, siendo aplicado a los huéspedes, cada cierta temporada y tener conocimiento del nivel de satisfacción que reciben los clientes a través de los servicios que los colaboradores les brindan.
- Tercera sugerencia, mejorar los equipos de comunicación, tales como los walkie talkies que son usados por las áreas del hotel, ya que existe dificultad al momento comunicarse porque los equipos están deteriorándose poco a poco, volviendo complicada y poco entendible la comunicación entre colaboradores lo cual podría jugar en contra en cuanto al desenvolvimiento que tienen al realizar sus actividades laborales.

REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). *La calidad del servicio*. EUDEBA.
- Adler, R., & Marquarte, J. (1983). *Communicating at work principles and practices for business and the professions*. McGraw-Hill.
- Alarcón, L., & Serrano, M. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Kuntur Wasi del distrito de Cabanaconde de la provincia de Caylloma, Arequipa, 2018. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de San Agustín]*. Repositorio UNSA.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6791>
- Alonso, C. (2011). *Persepción Visual*.
<https://www.calameo.com/read/000710094974b208123ec>
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerencial*, 4(2), 132-147.
- Arias, R. (s.f.). *Estabilidad Laboral*. www.correolegal.com
- Barquero, A. (2005). *Administración de recursos humanos*. EUNED.
- Bayro, D. (2018). *Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el hotel Palacio del Inka del Cusco, área de service express. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]*. Repositorio UAndina.
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1936/Diego_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berry, L., & Parasuraman, A. (1992). Services marketing starts from within. *Marketing Management*, 1(1), 24-34.
- Blake, R. (1950). *Seguridad Industrial*. Prentice-Hall.
- Blas, P. (2014). *El liderazgo y el éxito empresarial*. San Marcos.
- Bunge, M. (1975). *La investigación científica*. Ariel.
- CALTUR. (2013). *Manual Buenas Prácticas para la Atención de clientes. Dirigido al personal de contacto*. MINCETUR. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/06_mbp_ap_contacto/MBP_atencion_clientes_personal_contacto.pdf
- Centro Ecuatoriano para la Promoción. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. FAD / CEPAM.

- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. McGraw Hill.
- Crosby, P. (1994). *La Calidad No Cuesta. El Arte de Cerciorarse de la Calidad*. CECSA.
- Curi, P. (2015). *Derecho al Trabajo y a una Justa Remuneración – Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre*.
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/percycuri/2015/01/08/derecho-al-trabajo-y-a-una-justa-remuneraci-n-declaraci-n-americana-de-los-derechos-y-deberes-del-hombre/>
- Deveali, M. (1948). *Lineamientos del derecho del trabajo*. Tipográfica Argentina.
- Donís, I. (15 de Mayo de 2019). *Atención personalizada en las empresas*.
<https://ipsoideas.es/2019/05/atencion-personalizada-en-las-empresas/>
- Dorado, J. (1999). *Organización y control de empresas en hostelería y turismo*. Síntesis.
- Equipo Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Fundación Vértice Emprende.
- Gunnigle, P. (1999). Involvement, participation and partnership: a review of the debate and some reflection on the Irish. *Countess Markeivicz Lecture*.
- Gutiérrez, H. (2009). Los Retos Actuales de la Mejora de la Calidad y la Productividad en las Organizaciones. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 109-124.
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215016873011.pdf>
- Heinrich, H. (1931). *Industrial accident prevention*. McGrall Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Hotel Katari Arequipa. (2022). *Enjoy the Katari Experience Arequipa*.
<https://hotelkatari.com/>
- Intriago, J. & Solorzano, M. (2017). «El alojamiento turístico en hogares: una alternativa de negocio para la dinamización de la economía en la parroquia de canoa (destino de sol y playa) después del terremoto del 16 de abril»
International Journal of Scientific Management and Tourism. Vol. 3 N°3 pp 259- 272
- Juran, J. (1951). *Juran y el liderazgo para la calidad, manual para ejecutivos*. Díaz de Santos.

- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración una perspectiva global*. McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. McGraw Hill.
- MacNeil, C. (8 de Abril de 2022). *Por qué la participación de los empleados es clave para el éxito del equipo*. Asana. <https://asana.com/es/resources/employee-engagement>
- Martínez, Y., & González, S. (2017). *Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil*. [Trabajo de titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9274>
- Maslow, A. (1975). *Motivación y Personalidad*. Sagitario.
- Meyer, C., & Schwager, A. (2007). Comprendiendo la experiencia del cliente. *Harvard Business Review*, 2(85), 89-99.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). *Plan Nacional de Calidad Turística del Perú*. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf
- Montejano, S. (2008). Calidad en carne propia. *Investigación y Ciencia*, 16(40), 48-52. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67404009>
- Occhiuzzi, A. (2012). *Housekeeping, Gerenciamiento y Planificación*. Ediciones Turísticas.
- Olmo, M. (2014). *Departamento de Gobernanza de Hotel, Sistemas y Procesos*. Síntesis.
- Oporto, M. (2020). *Clima organizacional como factor de calidad de servicio en el hotel Casa Andina Arequipa, 2019*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio UCSM. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10243>
- Organización Internacional de Normalización. (2005). *ISO 9000*. http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf
- Organización Mundial de Turismo. (2001). Programa Nacional de Turismo 2001-2006, México, 2001, p. 31. [https://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Comisiones/d_turismo.htm#\[Citar%20como\]](https://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Comisiones/d_turismo.htm#[Citar%20como])
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*(18), 89-96. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200010&lng=en&tlng=es.

- Páez, G. (1 de Septiembre de 2020). *Infraestructura turística*.
<https://economipedia.com/definiciones/infraestructura-turistica.html>
- Pérez, J., & Merino, M. (22 de Noviembre de 2010). *Personal. Qué es, usos, definición y concepto*. <https://definicion.de/personal/>
- Porter, M. (1990). New Global Strategies for Competitive Advantage. *Planning Review*, 18(3).
- Quijano, V. (s.f.). *El paradigma del servicio al cliente*. <https://victorquijano.com/blog/el-paradigma-del-servicio-al-cliente/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Pearson Educación.
- Rodríguez, B. (2019). *Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el hotel Riobamba Inn. de la ciudad de Riobamba [Trabajo de titulación, Universidad Nacional de Chimborazo]*. Repositorio UNACH.
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5517>
- Rollano, G. (2017). *Calidad de los servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac-I semestre Cusco 2016. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]*. Repositorio UAndina. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/1234>
- Ruiz-Olalla, C. (2021). *Gestión de la calidad del servicio*. Control de Gestión:
<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>
- Sagi, L. (2004). *Gestión por Competencias: El Reto Compartido del Crecimiento Personal y de la Organización*. ESIC.
- Siliceo, A. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. Limusa.
- Ucha, F. (2010). *Definición de Infraestructura*.
<https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>
- Valdizón, K. (2015). *Estudio de los Factores que conllevan a la estabilidad laboral del personal que trabaja en la distribuidora San Pablo, San Pedro Carchá [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]*. Repositorio URL.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Valdizon-Karen.pdf>
- Vargas, J., Zazueta, M., & Guerra, F. (2010). La calidad en el servicio. *Revista EAN*, 22-41.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n68/n68a03.pdf>
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectation of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science*(21), 1-12. <http://dx.doi.org/10.1177/0092070393211001>

ANEXOS

ANEXO N°1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

Encuesta virtual, sobre la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre la calidad del servicio y su desempeño laboral, Arequipa -2021

Saludos cordiales, somos egresadas de la Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades de la Universidad Católica de Santa María, estamos realizando un trabajo de investigación cuyo tema titula: “Percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre la calidad del servicio y su desempeño laboral, Arequipa -2021”. Para esta encuesta virtual, consideramos que su opinión es sumamente valiosa como colaborador, agradecemos su sinceridad y manifestamos que la información brindada por usted es estrictamente confidencial.

Aspectos Generales

Edad: _____

Género: Masculino () Femenino ()

Nivel Educativo: Primaria () Secundaria () Superior no universitaria () Universitaria ()

Puesto de trabajo: _____

Marque una de las siguientes alternativas:

Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
---------	--------------	---------------	------------	-------

INDICADOR	SUB INDICADOR	ITEM
Elementos tangibles	Limpieza y Mantenimiento	1. Todas las áreas del hotel, equipamiento y mobiliario se encuentran limpios
	Vestimenta adecuada	2. El uniforme brindado por el hotel, se te facilita para poder realizar las actividades
	Equipamiento	3. El hotel se encuentra bien equipado y cuenta con instalaciones para satisfacer las necesidades de los huéspedes
Infraestructura	Accesibilidad	4. ¿Considera que la accesibilidad del hotel es buena?
	Seguridad	5. A su parecer ¿Cuenta con la seguridad necesaria en contra de accidentes, robos y sismos?
Personal	Atención personalizada	6. Brinda atención personalizada a los huéspedes
	Conocimiento de las necesidades de los clientes	7. Se preocupa por conocer las necesidades de los huéspedes
	Cubrir las necesidades de los clientes	8. Se preocupa por satisfacer las necesidades de los huéspedes
Seguridad Laboral	Salubridad laboral	9. ¿Se considera satisfecho con la seguridad y salubridad al realizar su trabajo?
	Accidentes de trabajo	10. ¿En caso de un accidente de trabajo, cree que el hotel brindaría el apoyo necesario (seguro de accidentes de empleados)?
Comunicación	Relaciones Interpersonales	11. Existe una comunicación óptima en el hotel
	Confianza	12. Tiene confianza con sus compañeros de trabajo 13. ¿Se mantiene informado de cualquier acontecimiento que ocurra en el hotel?

Participación	Trabajo en Equipo	14. ¿Consideras que tus compañeros trabajan en equipo? 15. Usted en su área de trabajo, sugiere al hotel posibles cambios de mejora
	Compromiso	16. Se encuentra comprometido con su trabajo y crecimiento del hotel
Motivación	Reconocimiento	17. El hotel le ofrece reconocimiento y/o recompensas por su buen desempeño.
	Remuneración	18. Usted es remunerado por sus servicios prestados en el hotel
	Beneficios Sociales	19. El hotel se preocupa por su seguridad y bienestar
	Estabilidad Laboral	20. Usted siente estabilidad laboral por la prestación de sus servicios
	Satisfacción Laboral	21. Se encuentra satisfecho en su centro de trabajo 22. Usted se siente realizado con la labor que desempeña 23. Sus condiciones laborales le permiten conciliar su vida laboral y personal
Capacidad de los colaboradores	Competitividad	24. ¿Se considera un colaborador competitivo frente a los demás?
	Efectividad	25. Ante un problema, sus compañeros del hotel actúan de manera efectiva
	Capacitación	26. ¿Cuenta con capacitaciones para una atención personalizada al huésped?
	Experiencia	27. ¿Considera que tiene la experiencia necesaria para atender a los huéspedes?

Calidad de servicios																									
Elementos tangibles															Infraestructura										
	1					2					3					4					5				
	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1					x				x					x						x					x
2				X					x					x					x					x	
3					x					x					x					x					x
4					x					x					x					x					x
5					x					x					x					x					x
6					x					x				x					x						x
7				X					x						x					x				x	
8					x		x								x					x					x
9					x					x					x					x				x	
10				x					x						x					x				x	
11					x					x					x					x					x
12					x					x					x					x					x
13					x					x					x					x					x
14					x					x					x					x					x
15					x					x					x					x					x
T	0	0	0	4	11	0	1	0	5	9	0	0	0	7	8	0	0	0	3	12	0	0	0	5	10

Calidad de servicios															Desempeño Laboral										
Personal															Seguridad Laboral										
	6					7					8					9					10				
	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1					X					X					X					X					X
2				X						X					X					X					X
3					X					X					X					X					X
4					X					X					X					X					X
5					X					X					X					X					X
6					X					X					X					X					X
7					X					X					X				X						X
8					X					X				X					X						X
9					X					X					X			X							X
10				X					X					X					X					X	
11					X					X					X					X					X
12					X					X					X					X					X
13					X					X					X					X					X
14					X					X					X					X					X
15					X					X					X					X				X	
T	0	0	0	2	13	0	0	0	1	14	0	0	0	2	13	0	0	1	2	12	0	0	0	2	13

Desempeño Laboral																									
Comunicación															Participación										
	11					12					13					14					15				
	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1				x					x					x					x						x
2					x					x					x				x				x		
3					x					x					x					x					x
4					x					x					x					x					x
5					x					x					x				x						x
6					x					x					x					x				x	
7			x						x				x					x					x		
8					x					x				x						x					x
9				x						x					x				x						x
10				x					x					x						x				x	
11				x						x				x						x					x
12					x					x					x					x					x
13					x				x						x					x				x	
14					x					x					x					x					x
15				x						x					x					x					x
T	0	0	1	4	10	0	0	0	3	12	0	0	1	3	11	0	0	1	4	10	0	0	3	2	10

Desempeño Laboral																														
Participación					Motivación																									
	16					17					18					19					20					21				
	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1					X					X					X					X					X					X
2					X				X						X					X					X					X
3					X					X					X					X					X					X
4					X					X					X					X					X					X
5					X					X					X					X					X					X
6					X				X						X					X					X					X
7					X				X					X						X					X					X
8					X					X					X					X					X					X
9					X				X						X					X					X					X
10					X			X						X					X					X					X	
11					X					X					X					X					X					X
12					X					X					X					X					X					X
13					X				X					X						X					X		X			
14					X					X					X					X					X					X
15					X				X						X					X					X					X
T	0	0	0	0	15	0	0	1	6	8	0	0	0	3	12	0	0	0	3	12	0	0	0	4	11	1	0	0	1	13

Desempeño Laboral																														
Motivación											Capacidad de los colaboradores																			
	22					23					24					25					26					27				
	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S	N	Cn	Av	Cs	S
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1				x						x					x					x					x					x
2				x					x					x						x					x				x	
3					x					x					x					x					x					x
4					x					x					x					x					x					x
5					x					x					x					x					x					x
6					x					x				x						x					x					x
7				x					x					x					x					x						x
8					x					x					x					x					x					x
9					x					x					x					x					x					x
10				x						x					x					x					x					x
11					x					x					x					x					x					x
12					x					x					x					x					x					x
13				x						x					x					x					x					x
14					x					x					x					x					x					x
15					x					x					x				x					x						x
T	0	0	0	5	10	0	0	0	5	10	0	0	0	5	10	0	0	0	5	10	0	0	4	2	9	0	0	1	3	11

ANEXO N°3: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE DATOS

ENUNCIADO	OBJETIVOS	INTERROGANTES	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES	SUB INDICADORES
Percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre la calidad del servicio y su desempeño laboral,	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Analizar la percepción que tienen los colaboradores de la calidad de servicios y de su desempeño laboral en el Hotel Katari At Plaza De Armas, en la ciudad de Arequipa - 2021	<u>INTERROGANTE GENERAL</u> ¿Cuál es la importancia de analizar la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre la calidad del servicio y su desempeño laboral, Arequipa -2021?	Dado que es importante conocer la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, se tendrá en cuenta su impresión respecto al establecimiento hotelero para lograr optimizar su desempeño laboral y ofrecer un buen servicio de calidad al huésped, es probable que la percepción	Calidad de Servicio	Elementos tangibles	-Limpieza y mantenimiento
						-Vestimenta adecuada
						-Equipamiento
					Infraestructura	-Accesibilidad
						-Seguridad
						-Atención personalizada
				Desempeño Laboral	Personal	-Conocimiento de las necesidades de los clientes
						-Cubrir las necesidades de los clientes
Arequipa - 2021	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> -Identificar la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza De Armas, sobre la calidad del servicio, Arequipa – 2021 -Identificar la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre su desempeño laboral,	<u>INTERROGANTES ESPECIFICAS</u> -¿Cómo es la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza De Armas, sobre la calidad del servicio, Arequipa – 2021? -¿Cómo es la percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza de Armas, sobre su desempeño laboral,	laboral que tienen los colaboradores en cuanto a la calidad de servicio y de su desempeño laboral, sean favorables y positivas tanto para el huésped como para el hotel.		Comunicación	-Relaciones interpersonales
						-Confianza
					Participación	-Trabajo en equipo
						-Compromiso
					Motivación	-Reconocimiento
						-Remuneración
						-Beneficios Sociales
						-Estabilidad Laboral
						-Satisfacción Laboral
					Capacidad de los colaboradores	-Competitividad
						-Efectividad
						-Capacitación

ANEXO N°4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ESTIMADO VALIDADOR:

Nos es grato dirigirnos a usted, con el fin de solicitar su inapreciable colaboración como experta, para validar el cuestionario anexo,

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que realizamos en los actuales momentos, cuyo título es:

“Percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza De Armas, sobre la calidad del servicio y su desempeño laboral, Arequipa -2021”

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una alternativa de acuerdo con el criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte, se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / E= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casillade observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREG.	ALTERNATIVA					OBSERVACIONES
Nro.	E	B	M	E	C	
1	X					
2	X					
3	X					
4	X					
5		X				
6		X				
7		X				
8	X					
9		X				
10	X					
11	X					
12	X					
13		X				
14		X				
15	X					
16	X					
17		X				
18	X					
19	X					
20	X					
21	X					
22	X					
23	X					
24		X				
25	X					
26	X					
27	X					

EVALUADO POR:

Nombre y Apellido: María Cristina Quequesana Miranda

DNI.: 29722978

Firma: 

IDENTIFICACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Turismo

ESTIMADO VALIDADOR:

Nos es grato dirigirnos a usted, con el fin de solicitar su inapreciable colaboración comoexperta, para validar el cuestionario anexo,

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigaciónque realizamos en los actuales momentos, cuyo título es:

“Percepción de los colaboradores del Hotel Katari At Plaza De Armas, sobre la calidaddel servicio y su desempeño laboral, Arequipa -2021”

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte, se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumplecada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / E= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla deobservaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREG.	ALTERNATIVA					OBSERVACIONES
Nro.	E	B	M	E	C	
1	X					
2	X					
3	X					
4	X					
5	X					
6	X					
7	X					
8	X					
9	X					
10	X					
11	X					
12	X					
13	X					
14	X					
15	X					
16	X					
17	X					
18	X					
19	X					
20	X					
21	X					
22	X					
23	X					
24	X					
25	X					
26	X					
27	X					

EVALUADO POR:

Nombre y Apellido: Peggy Gina Delgado del Carpio

DNI.: 29519336

Colegiatura: CLT Lima 384

Firma: 

IDENTIFICACIÓN ACADÉMICA UCSM : Magister en Turismo