



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

“Clima laboral y calidad de servicio de los colaboradores del
Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho,
2021”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería**

AUTOR:

Hacha Simbron, Evelin (orcid.org/0000-0003-3235-8579)

ASESORA:

Mg Sc. Segovia Aranibar, Elizabeth Luz (orcid.org/0000-0002-8790-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre, Felicitas que siempre ha estado enseñándome a nunca rendirme y levantarme de cada caída con más fuerza. Por su apoyo incondicional, constante y motivación en el logro de mis objetivos.

A mi hermana, por ser mi segunda madre, por el apoyo que siempre me brindo día a día en el transcurso de mi vida, motivándome a ser cada día mejor persona.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, amigos, docentes por su motivación para culminar mi etapa de estudios universitarios.

A todos los miembros del Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL, por permitir realizar el desarrollo de investigación con la participación de cada uno de sus miembros.

A mi asesora la Mg. Sc. Segovia Aranibar, Elizabeth Luz, por la paciencia, dedicación, apoyo en el desarrollo de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS | v |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: | 16 |
| 3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:..... | 16 |
| 3.3. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO:..... | 19 |
| 3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:..... | 19 |
| 3.5. PROCEDIMIENTOS:..... | 22 |
| 3.6. METODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:..... | 22 |
| 3.7. ASPECTOS ÉTICOS: | 22 |
| IV. RESULTADOS..... | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 61 |
| VI. CONCLUSIÓN | 65 |
| VII. RECOMENDACIONES | 67 |
| REFERENCIAS | 69 |
| ANEXOS..... | 77 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Tabla 1 Validación de Expertos..... | 221 |
| Tabla 2. Pregunta 01 | 23 |
| Tabla 3. Pregunta 02..... | 24 |
| Tabla 4. Pregunta 03..... | 25 |
| Tabla 5. Pregunta 04..... | 26 |
| Tabla 6. Pregunta 05..... | 27 |
| Tabla 7. Pregunta 06..... | 28 |
| Tabla 8. Pregunta 07..... | 29 |
| Tabla 9. Pregunta 08..... | 30 |
| Tabla 10. Pregunta 09..... | 31 |
| Tabla 11. Pregunta 10..... | 32 |
| Tabla 12. Pregunta 11..... | 33 |
| Tabla 13. Pregunta 12..... | 34 |
| Tabla 14. Pregunta 13..... | 35 |
| Tabla 15. Pregunta 14..... | 36 |
| Tabla 16. Pregunta 15..... | 37 |
| Tabla 17. Pregunta 16..... | 38 |
| Tabla 18. Pregunta 17..... | 39 |
| Tabla 19. Pregunta 18..... | 40 |
| Tabla 20. Pregunta 19..... | 41 |
| Tabla 21. Pregunta 20..... | 42 |
| Tabla 22. Pregunta 21..... | 43 |
| Tabla 23. Pregunta 22..... | 44 |
| Tabla 24. Pregunta 23..... | 45 |
| Tabla 25. Pregunta 24..... | 46 |
| Tabla 26. Pregunta 25..... | 47 |
| Tabla 27. Pregunta 26..... | 48 |
| Tabla 28. Pregunta 27..... | 49 |
| Tabla 29.Pregunta 28..... | 50 |

| | |
|--|----|
| Tabla 30. Prueba de normalidad | 51 |
| Tabla 30.1.Equivalencia estadístico | 51 |
| Tabla 31. Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho..... | 52 |
| Tabla 32. Correlacion Clima laboral y Calidad de Servicio | 53 |
| Tabla 32.1.Equivalencia para prueba de hipotesis | 53 |
| Tabla 33. Correlacion comunicaci3n y calidad de servicio | 54 |
| Tabla 33.1. Equivalencia para prueba de hipotesis | 55 |
| Tabla 34. Correlacion colaboracion y calidad de servicio | 55 |
| Tabla 34.1. Equivalencia para prueba de hipotesis | 56 |
| Tabla 35. Correlacion liderazgo y calidad de servicio..... | 56 |
| Tabla 35.1. Equivalencia para prueba de hipotesis..... | 57 |
| Tabla 36. Correlacion carrera profesional y calidad de servicio..... | 57 |
| Tabla 36.1.Equivalencia para prueba de hipotesis | 58 |
| Tabla 37. Correlacion satisfaccion y calidad de servicio..... | 59 |
| Tablas 37.1. Equivalencia para prueba de hipotesis | 59 |
| Tablas 38. Correlacion condiciones fisicas y calidad de servicio | 60 |
| Tablas 38.1. Equivalencia para prueba de hipotesis | 60 |

RESUMEN

La presente investigación está basada en determinar la importancia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores y la relación con la calidad de servicio, tomando como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021, como hipótesis general, existe una relación significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo - correlacional, diseño básico no experimental – transversal. Como instrumento se aplicó cuestionario en escala Likert a una población de 40 colaboradores. La prueba de alpha de Crombach, obteniendo 0.905 para la veracidad del instrumento, cuyos resultados fueron procesados por el programa SPSS v26. Rho de Spearman de 0.634 y una significancia bilateral de 0.000. La investigación determinó que exista una relación moderada entre el clima laboral y la calidad de servicio. Por tal sentido se confirma la hipótesis planteada, finalmente se concluyó que existe una relación significativa positiva moderada entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería.

Palabra clave: Clima laboral, calidad de servicio, colaboradores

ABSTRACT

This research is based on determining the importance of the work environment in the performance of the collaborators and the relationship with the quality of service, taking as an objective to determine the relationship between the work environment and the quality of service of the employees of the Internazionale Hotel Restaurant Bar and Pizzeria EIRL, Ayacucho, 2021, As a general hypothesis, there is a significant relationship between the work environment and the quality of service of the employees of the Internazionale Hotel Restaurant Bar and Pizzeria. The research was of a quantitative approach, descriptive - correlational, basic non-experimental - cross-sectional design. As an instrument, a Likert scale questionnaire was applied to a population of 40 collaborators. The cronbach alpha test, obtaining 0.905 for the accuracy of the instrument, whose results were processed by the SPSS v26 program. Spearman's rho of 0.634 and a two-sided significance of 0.000. The research determined that there is a moderate relationship between the work environment and the quality of service. In this sense, the hypothesis raised is confirmed, finally it concluded that there is a moderate positive significant relationship between the work environment and the quality of service of the employees of the Internazionale Hotel Restaurant Bar and Pizzeria.

Keywords: Work environment, quality of service, collaborators

I. INTRODUCCIÓN

A través del tiempo las empresas ven la necesidad de implementar nuevos métodos de gestión de manejo del talento humano. Con el objeto de optimizar el rendimiento laboral de cada uno de los colaboradores, haciéndolos sentir parte fundamental de la empresa; que se sientan identificados y así mejorar su rendimiento laborar. Aumentando con ello la productividad de la empresa. De acuerdo Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, 28(2019) el clima laboral viene siendo un mecanismo clave para el desempeño empresarial, que la necesidad de ambientes de trabajo adecuados para los colaboradores, adicionado con la exigencia por parte de la directiva genera un impacto perjudicial en el rendimiento productivo y operacional de la empresa.

De acuerdo a Great place to work, Rankin de los mejores lugares para trabajar (2019), Hilton, empresa dedicada al rubro hotelería y turismo, con 292 colaboradores, quien ocupa el primer lugar. En la categoría, empresas entre 251 y 1000 colaboradores. Mencionan que el punto de partida hacia el éxito de su empresa son los colaboradores que tiene su equipo de trabajo, porque son ellos quienes tienen contacto directo con el cliente, dando la imagen en valores y cultura que la empresa quiere proyectar.

Así mismo el diario la gestión (2019) publica un estudio realizado por la empresa Aptitus, donde menciona 86% de colaboradores renuncian por un mal ambiente laboral generado por las altas directivas, además 14% faltante, renuncia por el salario, falta de beneficios, etc. Entre algunos problemas principales del clima laboral podemos considerar el liderazgo y las relaciones entre colaboradores y con jefes inmediatos.

Gestión (2019) Alejandra Fonseca Gerente de aptitus menciona, colaboradores que se encuentran identificados con su empresa mejora la rentabilidad y productividad de la empresa en un 15%, finalmente recomendó tener más en cuenta el talento humano de la empresa para mejorar los resultados.

Esan business menciona en un informe por la revista la cámara, Kety Jauregui (2019) menciona 81% considera que un buen clima laboral es una de las condiciones más valorada por los colaboradores, que los aspectos más desmotiva a los colaboradores son la falta de oportunidades, el aprendizaje, carrera, desarrollo, las relaciones interpersonales y las compensaciones.

Los colaboradores son considerados parte fundamental de una empresa, dado que son ellos quienes tienen una relación directa con los clientes, quienes través del tipo de atención que ofrezcan a sus clientes, será esta la percepción que tenga el cliente sobre la empresa.

Así mismo la falta un adecuado clima laboral genera tensión en el entorno de los colaboradores, quienes reflejan insatisfacción al momento de realizar sus funciones cotidianas. Este es uno de los casos del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, donde se aprecia tensión en el ambiente laboral, parte de los colaboradores no se sienten identificados con la empresa esto se ve reflejado en las funciones realizadas generando insatisfacción, falta de comunicación entre colaboradores y directivos, bajo nivel de compañerismo entre colaboradores, poca supervisión de trabajo esto puede generar falta de compromiso con la empresa, la falta de capacitaciones genera una baja en el desarrollo de las habilidades del personal, falta de preparación académica habilidades y destrezas que tangen los colaboradores.

Por tal sentido se planteó como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021? y como problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre la colaboración y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale

Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre carrera profesional y calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones físicas y la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021?.

El clima laboral es el entorno, el ambiente en que se interrelacionan los colaboradores y la directiva para realizar sus funciones. Con esta investigación queremos identificar qué relación entre el clima laboral en la calidad de servicio de los colaboradores. Esta investigación tiene como justificación social, porque a través de los resultados obtenidos ayuda a la empresa materia de investigación con un aporte de conocimiento sobre el clima laboral dentro en la toma de decisiones posteriores, así mismo mejorar el rendimiento y su participación activa en el mercado; como justificación metodológicamente porque se realizaron uso de métodos científicos a través de instrumentos para medir la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de la empresa materia de investigación; Como justificación teórica porque sirve como antecedente para futuras investigaciones, referentes a la materia e investigación.

La investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021. Como objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la comunicación y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021; Determinar la relación que existe entre la colaboración y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021; Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021; Determinar la relación que existe entre carrera profesional y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y

Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021; Determinar la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021; Determinar la relación que existe entre condiciones físicas y la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021.

Además, se planteó como hipótesis general; Existe una relación significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021; y como hipótesis nula, No Existe una relación favorable entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021. Como hipótesis específicas se planteó: H1, Existe una relación positiva entre la comunicación y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021; H2, Existe una relación positiva entre la colaboración y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021; H3, Existe una relación positiva entre el liderazgo y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021; H4, Existe una relación positiva entre la carrera profesional y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería, Ayacucho, 2021; H5, Existe una relación positiva entre la satisfacción y la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021; H6, Existe una relación positiva entre las condiciones físicas y la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de las bases fundamentales para el sustento de la investigación en concerniente a las variables, tomando como referencia investigaciones internacionales.

Según Pedraza (2020) publica un artículo científico en la revista *“Business and Economics, Social Sciences: Comprehensive works”*, tocando el tema Clima laboral y la satisfacción laboral del capital Humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas, la investigación tiene por objetivo estudiar la percepción de los colaboradores, la relación que guarda el clima laboral con la satisfacción laboral, como enfoque empírico, racional y casual, se utilizó como tamaño de muestra a 80 sujetos, como instrumento se usó encuestas las cuales fueron analizadas mediante técnicas estadísticas para su tabulación utilizando cinco elementos del clima laboral (recompensa, afecto, apoyo, estándares e identidad), como resultado se obtuvo que la relación entre ambas variables es positiva. Finalmente se concluye que existe una participación objetiva, el clima laboral contribuye en la satisfacción del colaborador y la empresa.

Según Biason (2020) publica un artículo científico en la revista *“International Journal of Economics, Commerce and Management”*, tocando el tema The Effect of Job satisfacción on employee retention, el estudio tiene por objeto comprobar la dependencia que tiene la satisfacción laboral con la retención de colaboradores, el estudio fue descriptivo, utilizo como tamaño de muestra a 100 empleados de diferentes empresas de la ciudad de Baguio – Filipinas, como instrumento para la investigación se usó en cuentas las cuales fueron tabuladas mediante programas de procesamiento de datos. Como resultado a la se obtuvo que los empleados están satisfechos con una buena remuneración, oportunidad de ascenso, buena relación laboral con colegas y supervisor. Como resultado existe una relación positiva entre ambas variables, como conclusión final la satisfacción laboral mejora la retención de los colaboradores y una satisfacción laboral de los trabajadores tiende a creer que la empresa está utilizando sus habilidades, apreciando su servicio y compromiso.

Según Quispe y Rodríguez (2019) en su tesis *“La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado, La Paz – Bolivia, 2019”*, tuvo como objetivo conocer la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los conductores de las empresas de transporte pesado, la investigación fue descriptiva – correlacional, como tamaño de muestra 247 conductores, como instrumentos se utilizó entrevistas y cuestionarios para la recolección de datos. Como resultado se llegó a definir que hay una influencia positiva entre ambas variables. Finalmente se determinó que los conductores de la empresa se sienten satisfechos con su centro de trabajo, pues perciben una remuneración justa, condiciones favorables para que los trabajadores desempeñen sus funciones.

Según Pilligua y Arteaga (2019) publican un artículo científico en El Cuaderno Latinoamericanos de Administración vol. 15 N° 28. Tocando de tema *“El Clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cia. Ltda”*. El estudio tiene por objeto determinar al clima laboral como componente trascendental en la productividad de la empresa Hardepex Cia. Ltda., usando un tamaño de muestra de 87 colaboradores que trabajan en el área de producción. La investigación es tipo descriptiva - cualitativa, como instrumento se hizo uso de encuestas. La investigación obtuvo como resultado que no existe un clima laboral adecuado dentro de la organización para los colaboradores, generando un impacto negativo en el rendimiento de productividad de los colaboradores de la empresa.

Según Osman y Alam (2017) publican un artículo científico en la revista International Journal of Learning and Development, tocando el tema de *“The Impact of Service Climate and Job Satisfaction on Service Quality in a Higher Education Platform”*. La investigación tiene por estudio examinar el clima laboral y la calidad de servicio utilizando como materia de estudio la satisfacción de colaboradores de un nivel de educación de tercer nivel en Bangladesh. Para la investigación como tamaño de muestra se tomó a 140 colaboradores de cuatro universidades particulares diferentes de la ciudad de Dhaka, como instrumentos se utilizó cuestionario para

medir las variables. Para la tabulación de datos se hizo uso de programas estadísticos. La investigación como resultado obtuvo que exista un impacto significativo para ambas variables. Concluyendo que la satisfacción laboral sirve como intermediario entre el ambiente laboral y la calidad de servicio.

Como antecedentes nacionales a la investigación se considera los siguientes:

Según Pecho et al. (2017) para la obtención del grado académico licenciado en administración, en su tesis *“El clima laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017”*, el estudio tuvo por objeto comprobar la relación que existe entre el clima laboral con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017, el estudio fue descriptivo correlacional, utilizaron como tamaño de muestra a 206 divididos entre 103 trabajadores y 103 usuarios, de instrumentos usaron cuestionarios con 20 items, 5 opciones de respuesta, los resultados fueron procesada a través del programa Excel y procesado con el programa SPSS V24. Se obtuvo como resultado que la relación entre ambas variables es negativa y no relevante en la asistencia que presta la Municipalidad. Se obtuvo como resultado que el clima laboral no es determinante en la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad.

Según Tito y Arauz (2015) publican un artículo científico en la revista *“Gestión en el Tercer Milenio”*, tocando el tema Clima Laboral y la Satisfacción de los Colaboradores del Instituto Nacional Materno Perinatal. La investigación tiene por objeto analizar el nivel de aceptación que tiene la cultura y el clima laboral entre los colaboradores del INMP. La investigación uso de tamaño de muestra a 316 trabajadores entre la alta dirección, jefaturas intermedias y operativas del Instituto Nacional Materno Perinatal. Diseñando una encuesta ad hoc y complementada con entrevistas a profundidad a los trabajadores. Usaron métodos estadísticos y programas de informáticos. La investigación obtuvo como resultado que entre ambas variables existe una percepción positiva por parte de los colaboradores; finalmente se concluyó que la mejora de la relación entre los colaboradores y la empresa, mejora el rendimiento de la cultura del Instituto Especializado Materno Perinatal.

Según Yaipen (2018) para la obtención del grado académico licenciada en administración en turismo y hotelería, en su tesis *“Clima laboral y calidad de servicio en la agencia de viajes Karina Travel – Breña, 2018”*, la investigación tuvo por objeto analizar la correlación que existe entre el clima laboral y la calidad en la empresa Karina Travel. El estudio es descriptivo - correlacional, utilizando por tamaño de muestra 51 colaboradores siendo el total de colaboradores con las que cuenta la empresa Karina Travel, como instrumento usaron cuestionarios para la obtención de los resultados los cuales fueron procesados mediante el programa estadístico IBM SPSS v25. Como resultado obtenido que existe una relación débil entre ambas variables, finalmente se puede definir que los colaboradores no se encuentran motivados en el cumplimiento de sus tareas, así mismo tampoco cuentan con un buen clima laboral, siendo esta la situación percibida por los clientes.

Según Lozano (2019) para la obtención del grado académico licenciada en administración, en su tesis *“El clima laboral y su relación con la calidad de servicio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote filial Pucallpa - 2017”*, la investigación tuvo por objeto comprobar la dependencia entre el clima laboral y la calidad de servicio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote filial Pucallpa, 2017. La investigación realizada fue descriptivo correlacional, utilizando de tamaño de muestra 30 personas, para la investigación usaron de instrumento cuestionario de 20 preguntas con escala de respuesta de 5 opciones, para procesar los datos obtenidos, se utilizó el programa Excel y el análisis con el programa SPSS v24. Como resultado se obtuvo que exista una participación significativa baja entre ambas variables estudiadas en los colaboradores de la Universidad, finalmente se llegó a la conclusión que la calidad de servicio no requiere de un buen clima laboral que influye en el desempeño de los colaboradores de la Universidad materia de estudio.

Según Alvarez (2019), para la obtener el grado de Licenciado en Administración realizó una tesis *“Clima laboral y calidad de servicio en la empresa Negociaciones DAN & BAT Tapia SAC en Huancayo Metropolitano 2017”*, la investigación tiene por estudio comprobar la influencia que representa el clima laboral en la calidad de servicio de la Empresa, la investigación fue descriptiva correlacional, utilizaron como

tamaño de muestra a 385 trabajadores que forman parte de la empresa, diseñando cuestionarios con escala Likert para la recolección de datos que incluyeron 11 ítem, para procesar la información recabada durante el estudio como método estadístico el programa estadístico SPSS. La investigación obtuvo como resultado que existe un vínculo estrecho entre ambas variables en el área de ventas.

Para la presente investigación se consideró como variables principales el clima laboral y la calidad de servicio, por lo cual se citó a los siguientes autores:

El clima laboral es el ambiente, espacio, dimensión donde se desarrolla una determinada actividad dentro de un centro de trabajo en el cual se relacionan los colaboradores desempeñando sus actividades, funciones. Según Pilligua y Arteaga (2019) menciona al clima laboral como el ambiente en el cual participan una serie de elementos físicos y emocionales que reflejan el desempeño de los colaboradores a un equipo de trabajo.

Según Tamayo (2020) menciona al clima laboral como un microambiente en un determinado espacio y tiempo, compuesto por personas vinculadas entre sí dentro de un área de trabajo.

Bonilla y Bonilla (2016) mencionan que cuando un colaborador baja su rendimiento laboral en la empresa es porque quizá está atravesando por una situación de inconformidad o alguna serie de problemas en su entorno laboral, y es allí donde debe preocuparse la empresa por el bienestar de sus colaboradores, porque ellos necesitan un buen ambiente laboral (p. 27). Por este sentido el clima laboral de una empresa tiene un gran impacto en el rendimiento de los colaboradores y por ende el rendimiento productivo de la empresa., a lo largo de los años las empresas vienen prestando mucha atención sobre este tema tratando de generar un buen ambiente, que sea favorable para sus colaboradores con el objeto de optimizar su rendimiento.

Según Borda (2016) describe el ambiente laboral como un contexto, representado por aspectos tangibles e intangibles que participan constantemente en

empresa, afectando las motivaciones, proceder y actitudes de los colaboradores y su desempeño en la empresa.

Pazmay y Lima (2020) consideran que el clima laboral forma parte importante de una empresa porque los miembros están expuestos a la estructura organizacional de una empresa. Por otro lado, para Moreno (2018) las empresas están conformadas por un gran número de personas, quienes tienen diferentes actitudes, creencias y comportamientos que definen su interrelación en el entorno laboral sea positiva o negativa.

A lo largo de los años las investigaciones realizadas en relación a clima laboral a partir de Elton Mayo en el año (1924), quien realizó una investigación sobre la productividad del personal de una empresa, se han realizado varias investigaciones y se han identificado dimensiones de medición del clima laboral.

Según Pilligua y Arteaga (2019), menciona que existen factores que intervienen en la medición del clima laboral algunos considerados significativos para cualquier organización.

Se puede definir en consideración a los autores ya mencionados seis dimensiones relevantes para determinar el clima laboral:

Comunicación: Vendría a ser la transmisión de conocimiento de un individuo a otro, en este factor se va venir el tipo de comunicación que existe entre los colaboradores y la alta dirección. Por otro lado Tamayo (2020) menciona el lograr de una comunicación horizontal en una empresa genera un ambiente positivo para los colaboradores dentro de empresa, de esta forma se podrá lograr que los colaboradores sientan un ambiente con mayor dinamismo y participación.

Palacios et al (2019) es la percepción personal de cada individuo sobre clima laboral en el que se encuentra, teniendo en consideración la infraestructura, el entorno social, los cuales intervienen significativamente en el actuar de los colaboradores.

(Palma 2004 como se citó en Huita y Luza 2018) es la apreciación del nivel de información que se maneja dentro de la empresa el cual deber guardar relación, coherente y preciso entre colaboradores y clientes.

Colaboración: Es el trabajo en equipo para el logro un fin en común, determina el nivel de camaradería que existe en la empresa. Pilligua y Arteaga (2019) menciona que la colaboración es el nivel de conocimiento, comunicación, confianza y compañerismo, entre colaboradores mejorando la eficacia en el servicio de la empresa.

Ramírez et al (2020) define que es el grado de identificación de los colaboradores con sus equipos de trabajo puede afectar el rendimiento productivo de una empresa de manera positiva o negativa, con ello su participación el mercado competitivo.

Liderazgo: Vendría a ser el grado de influir de un individuo en otra con la finalidad de lograr un objetivo. Lins y Borges (2014), definen el liderazgo como el proceso mediante el cual la alta directiva y su equipo de trabajo interactúan éticamente y se influyen mutuamente para lograr objetivos en común.

Garcia et al (2018) el liderazgo viene a ser un aspecto inherente del clima laboral, para obtener un buen ambiente laboral debe existir una buena dirección del rendimiento y orientación de los colaboradores. Por otro lado Gium (2018) es el impacto de integración que las directivas de las empresas tratan de cambiar sus roles siendo más proactivos intentando llegar a sus colaboradores siendo así un apoyo en el logro de metas institucionales.

Carrera Profesional: Son las actividades, habilidades que realiza un colaborador para optar por un ascenso dentro la empresa, los trabajos que ha realizado a lo largo de su vida. Núñez et al. (2012) definen carrera profesional como el trabajo constante de un miembro del equipo de trabajo que es reconocido por la empresa ofreciendo mejoras salariales, incentivos, línea de carrera. Es la

gratificación que percibe un colaborador por el desempeño realizado a lo largo de su vida laboral dentro de una empresa.

Mikic y Dean (2006) actualmente las empresas vienen adoptando medidas con el objeto de mejorar el rendimiento laboral utilizando diferentes técnicas de motivación con sus colaboradores.

Satisfacción: La satisfacción viene a ser el resultado de percepción, actitud que tiene el colaborador frente a la empresa donde trabaja. (Eagly y Chaiken, 1997 como se citó en Guerrero et al, 2018) se considera a la satisfacción laboral como el proceder que tiene el colaborado en relación a la empresa donde desempeña sus actividades. (Gibson, 2003 como se citó en Amazorrutia, 2007) es el grado de satisfacción individual que tienen los colaboradores frente a su trabajo.

Chenet et al (2020) es la facultad que posee una empresa para mantener el estímulo optimista de sus colaboradores de manera que puedan lograr los planes establecidos. Por otro lado, Da Costa y Lobo (2017) menciona que son las reacciones que asimila cada colaborador influenciado por el entorno, esto nos permite entender el comportamiento de cada colaborador del equipo de trabajo en su ambiente laboral.

Crespi y Mascarilla (2018) la insatisfacción que pueden expresar los colaboradores presenta un impacto negativo dentro de la empresa que se puede apreciar en la baja del rendimiento, falta de interés y compromiso con la empresa por parte de sus colaboradores.

Chiang et al (2018) la satisfacción laboral vendría a ser un factor clave en el rendimiento, la falta de satisfacción de los colaboradores sobre su entorno laboral puede generar estrés y baja en su desempeño.

Condiciones Físicas: son los ambientes de trabajo con el que dispone la empresa para que los miembros de su equipo desempeñen sus funciones. Pilligua y Arteaga (2019), mencionan que la empresa debe contar con personal capacitado

para tomar decisiones acertadas que generen un buen clima laboral y ofrecer un ambiente adecuado para el mejor rendimiento de sus colaboradores.

Pecino et al (2015) las condiciones y exigencias por parte de los colaboradores con respecto a los ambientes de trabajo en los últimos años ha aumentos en la actualidad los trabajadores tienen mejor rendimiento, cuando se sienten satisfechos con la empresa donde trabajan.

A lo largo de los años la calidad viene siendo un tema de mayor importancia para las empresas, quienes actualmente ejecutan una serie actividades en función a mejorar la calidad de servicio prestado, se han publicado muchas definiciones que describen la calidad de servicio que viene siendo nuestras segunda variables, entre ellos mencionamos.

Castro (2013) menciona la calidad como una herramienta básica para la empresa que mejora su rendimiento y participación en un mercado competitivo, ofreciendo un nivel de agrado por parte de los clientes hacia el bien o servicio brindado.

Viene a ser el conjunto de elementos de un objeto al que se le asigna un valor para satisfacer las aspiraciones de cliente. La calidad es la apreciación que adquiere el cliente a un interés o servicio prestado para cubrir sus curiosidades.

Hoffman y Bateson (2011) menciona, la calidad de servicio como la percepción de necesidades que el cliente obtiene con el servicio ofrecido, vendría a ser una reacción a largo plazo sobre la evaluación del servicio brindado por parte de la empresa.

Morillo y Morillo (2016) menciona a la calidad de servicio como un percepción dinámico que varía según experiencias recibidas para tener un concepto a futuro sobre la experiencia del cliente.

Dávila et al (2012) menciona a la eficacia en el servicio como el grado de diferencia entre la percepción que obtuvo el cliente y su expectativa en relación al servicio.

Actualmente con el desarrollo de la tecnología surgen industrias que priorizan la calidad en los servicios que ofrecen, se considera que es más rentable para la empresa.

Castro (2013) define cuatro dimensiones que ayudan a medir la calidad de servicio. El cual será planteado desde la perspectiva de los colaboradores.

Eficiencia en el Servicio: La calidad viene siendo un proceso de perfeccionamiento constante por lo que según. Castro (2013) menciona que mientras la empresa priorice el mejorar la calidad, tiene más oportunidades dentro del mercado. Por este motivo se considera que el mejoramiento en servicio y atención debe ser constante.

Se debe tener en cuenta algunos aspectos que pueden llamar la atención de los clientes, así mismo la mejora en el servicio prestado teniendo en consideración un proceso que describa la imagen que la empresa quiere reflejar hacia sus clientes. Todo esto con el objeto de buscar la satisfacción de los clientes.

Relevancia en el Servicio: actualmente se considera que el cliente vendría a ser el aspecto más relevante del proceso de mejora de una empresa, teniendo en cuenta este aspecto se debe definir que la mejora de productos o servicios superen las expectativas.

Castro (2013) menciona que calidad no es el servicio que se ofrece sino que vendría a ser la asimilación que el cliente percibe del servicio y por lo que está dispuesto a pagar.

Generalmente es el interesado quien tiene la potestad de evaluar el rendimiento de la empresa de acuerdo con el grado de satisfacción que obtuvo con relación al servicio prestado frente a sus aspiraciones.

Pertinencia en el Servicio: Según Castro (2012) es la apreciación de un cliente sobre un servicio relacionado con un conjunto de elementos cuantitativos y cualitativos en el desempeño de la empresa y sus expectativas. Así mismo también Considera el uso de actividades realizadas por una empresa para mejorar la satisfacción que llegue al cliente.

Es importante para una empresa que quiere mejorar su participación en el mercado, identificar las carencias de los clientes, para así ofrecer un servicio mejorado a las necesidades del cliente con la finalidad de satisfacer al cliente.

Satisfacción en la Calidad: Según Castro (2012) la manera de conseguir fidelidad del cliente es limitando situaciones incómodas por errores en el producto o servicio ofrecido, vendría ser la mejor manera para mantener un cliente satisfecho y leal a la empresa. Por lo que el nivel de satisfacción experimentado en cada uno de los servicios refleja el nivel de aceptación que el cliente brinda a la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Tipo de Investigación: La presente investigación es de alcance descriptivo – correlacional por tener como finalidad recolectar información de manera independiente de ambas variables y medir la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio de los coboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL.

Hernández et al. (2014) una investigación descriptiva considera propiedades y características relevantes de una investigación que se esté analizando y describiendo, se trata de evaluar y acumular información de manera independiente o conjunta. (p.92).

Hernández et al. (2014) mencionan que una investigación correlacional pretende analizar la relación y como se vinculan entre si dos o más fenómenos. Por consiguiente, el objetivo de una investigación correlacional es el de conocer cómo actúa una variable en relación a otra variable. Por la cual da a entender que el propósito es predictivo, pero no es una predicción incipiente ya que la investigación correlacional viene siendo apoyada con evidencias.

Enfoque de Investigación: la presente investigación es de enfoque cuantitativo y tipo básico, porque busca generar conocimiento. Según Falcón et al. (2016) la investigación cuantitativa pretende medir y cuantificar los fenómenos, procrear apuntes de investigación que permitan la extensión de los hallazgos (p.139).

Por otro lado, Hernández et al. (2014) considera que una investigación cuantitativa realiza recolección de información con la finalidad de comprobar la certeza de la hipótesis con la información recogida plasmada de forma numérica tabulada a través de un análisis estadístico, para establecer y comprobar las hipótesis. Para este tipo de enfoque se usa información numérica y estadística que permiten a la investigación cumplir con su proceso de estudio.

Diseño de Investigación: la presente investigación fue de tipo no experimental, esto se debe a que no se va a manipular las variables materia de investigación solo se observan y se miden. A su vez es transversal pues su objetivo es detallar las variables y estudiar su acontecimiento en un periodo de tiempo corto.

Hernández et al. (2014) describe que una investigación no experimental consiste en solo observa los fenómenos en su entorno natural, este estudio se realiza sin llegar a manipular las variables.

Nivel de Investigación: esta investigación es transversal, dado que pretende recolectar información dentro de un tiempo y espacio con la finalidad de detallar y analizar las variables, su participación en un tiempo determinado. Según Hernández et al. (2014) el diseño transversal recolecta información en un momento y tiempo específico (p.154).

3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:

Definición conceptual: Según Pilligua y Arteaga (2019) es el ambiente que está conformado de un número de elementos tangibles e intangibles que incurren la actitud y rendimiento de los colaboradores.

La calidad de servicio vendría a ser la apreciación del cliente en relación al servicio o producto prestado a sus expectativas. Según Castro (2013) menciona que calidad no es el servicio que se ofrece sino que vendría a ser la asimilación que el cliente percibe del servicio y por lo que está dispuesto a pagar.

Definición operacional: Es el ambiente donde se desenvuelven los colaboradores desarrollando una serie de actividad, describe como los colaboradores detallan su entorno laboral, a partir de un conjunto de elementos relacionados con el colaborador y la empresa.

Según Castro (2013) considera cuatro dimensiones que nos ayudan a definir la calidad de servicio que ofrece una empresa, en este concepto se considera los siguientes indicadores.

Indicadores: Para la presente investigación se buscó conocer el vínculo existente entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho -2021. Se consideraron las siguientes dimensiones que fueron divididos en indicadores

- Comunicación: normativa de la empresa, Información sobre funciones y procesos, Información básica de la empresa, situación general de la empresa.
- Colaboración: Colaboración entre compañeros, Calidez, Buen ambiente de trabajo.
- Liderazgo: Relación de los cargos inmediatos superiores, Actitudes y aptitudes de los jefes, gestión de los jefes.
- Carrera Profesional: Evaluación del desempeño laboral, Procedimiento de inducción a nuevos cargos, Motivación radicada en la promoción de cargos.
- Satisfacción: Tareas asignadas (aptitud), Motivación, condiciones físicas, Suministro de recursos de apoyo necesario (información, materiales, recursos en general)
- Condiciones Físicas: Satisfacción y confort con la empresa, Bienestar socioemocional en el trabajo, Satisfacción sobre los beneficios que ofrece la empresa.

Para la presente investigación se buscó conocer la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzeria EIRL, Ayacucho -2021. Se consideraron las siguientes dimensiones que fueron divididos en indicadores

- Eficiencia en el Servicio: Prontitud de trámite, comunicación oportuna.
- Relevancia en el Servicio: Concordancia con el tiempo, Importancia del resultado.
- Pertinencia en el Servicio: Respuesta a la expectativa, Utilidad de los resultados.
- Satisfacción: Valoración del resultado, Noción de la misión.

Escala de medición: Para la presente investigación a través de la escala de medición ordinal tipo Likert para ordenar los objetivos relacionados a las variables clima laboral y calidad de servicio de los colaboradores, estos fueron clasificados por números a partir 1 a 5, siendo 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 ni de acuerdo ni desacuerdo, 2 en desacuerdo, 1 totalmente desacuerdo.

Escala Likert es considerando una escala de medición que identifica la opinión personal la que considera la más apropiada por el encuestado.

3.3. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO:

Hernández et al. (2014) describe la población como un contexto complejo universo de diferentes procesos y actitudes que se relacionan e interactúan entre sí. Así mismo la muestra es un sub grupo del universo o población del cual se recolecta la información que debe ser una representación de la población.

La empresa materia de investigación tiene una población total de colaboradores de 40 personas, los cuales tienen edades variantes entre 20 a 50 años, debido que la población es pequeña se aplicó una muestra de tipo censal que define universo, población y muestra. Según Ramírez (1997) menciona que muestra censal es aquella donde se hace uso del total del universo o población materia de estudio.

Por lo tanto, el cuestionario se consideró a los 40 colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL.

Muestra: Como muestra se está considerando el total de 40 colaboradores con el que cuenta el Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL. Para realizar la investigación.

Según Hernández et al (2014) define la muestra como un sub conjunto pequeño representativo del total de población usado para la investigación.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Técnicas: La recolección de datos se hizo uso de encuesta de 28 items para los colaboradores de Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL. Según Ñaupas et al. (2018) la encuesta es una técnica usada en la investigación que radica en conseguir información del grupo a encuestar mediante el uso de cuestionarios, así poder obtener información específica.

Por otro lado, Hernández et al. (2014) cuestionario es la herramienta para colectar información de campo usado en su mayoría en temas sociales.

El cuestionario su diseñado considerando la escala Likert, utilizando 5 afirmaciones en tipo escala presentadas a los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL con la finalidad de medir el criterio personal que tienen los colaboradores.

Técnica de recolección de datos: Las técnicas usadas para responder y comprobar la afirmación de la hipótesis, mediante un procesamiento de datos obtenidos a través de procesamientos estadísticos.

Instrumento de recolección de datos: Para la investigación se usó un cuestionario, donde se formuló 28 items con escala Likert de cinco afirmaciones que describen la opinión personal del colaborador.

Según Ñaupas et al. (2018) menciona que el cuestionario es un instrumento coherente que formula un grupo ordenado de inquietudes con la finalidad de recopilar información para comprobar la hipótesis.

Según Hernández et al. (2014) la escala Likert es un conjunto de preguntas representadas en forma de afirmación, para el cual se pide que el participante considera la alternativa que guarda mayor relación a su opinión personal. Se da las alternativas a participante y se le pide que escoja una opción entre las cinco representaciones de la escala. A cada alternativa se asignara un valor numérico.

Validez de los instrumentos: Los instrumentos antes de ser usados fueron aprobados por tres especialistas de la Universidad Cesar Vallejo, quienes afirmaron la validación de estas para su aplicación y obtención de resultados con exactitud. Se utilizó un cuestionario de 28 preguntas, para la población materia de estudio que son los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL.

Según Hernández et al. (2014) el cuestionario vendría a ser el instrumento que un investigador utiliza cuando se considera un tema social.

El cuestionario fue empleado a través de la escala Likert presentando cinco afirmaciones para medir el criterio personal del colaborador.

Según Hernández et al. (2014) validez para el instrumento es la aproximación de la variable, es decir medir a lo que se está destinado.

Tabla 1: Validación de Expertos

| N° | APELLIDO Y NOMBRE DEL EXPERTO | GRADO ACADÉMICO | INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA |
|----|-----------------------------------|-----------------|---------------------------|
| 1 | Velaquez Viloche, Leli Violeta | Magister | Universidad Cesar Vallejo |
| 2 | Salvador García, Claribel Rosario | Doctora | Universidad Cesar Vallejo |
| 3 | Zevallos Gallardo, Verónica | Magister | Universidad Cesar Vallejo |

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento: Se aplicó el cuestionario con una muestra de 40 colaboradores y posteriormente procesar los resultados en el programa estadístico SPSS v26. Con la intención de medir la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL.

3.5. PROCEDIMIENTOS:

Se realizó un cuestionario de forma física para recolectar información de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, mediante preguntas tipo Likert con cinco afirmaciones que describen la opinión personal del colaborador participante del cuestionario. Como herramientas para el procesamiento se usó programa estadístico como el SPSS v26 para obtener los resultados mediante gráficos, figuras y tablas para una mejor interpretación de la información recogida. Así mismo se usó artículos científicos, libros y tesis que respaldan la investigación y procesamiento de la información.

Según Ñaupas et al. (2018) el procesamiento busca que los resultados sean precisos, oportunos y sobre todo confiables así permite transformar los datos obtenidos para un mejor análisis de las variables.

3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:

Durante el proceso de la investigación, la redacción se realizó con el programa Microsoft Word para la organización de la información el programa Microsoft Excel; para la tabulación de la información el programa SPSS v26, para obtener los resultados del cuestionario realizado a los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho- 2021.

3.7. ASPECTOS ÉTICOS:

La investigación se realizó con las normas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo. Considerando también La norma APA séptima Edición. Así mismo también, mantuvo en el anonimato a las personas participes en la obtención de información de campo. Demostrando valores en el proceso de implementación de los instrumentos manteniendo en confidencialidad los datos obtenidos mostrando honestidad e integridad.

IV. RESULTADOS

El estudio de la información obtenida a 40 colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL, utilizando 28 ítems.

Dimensión Comunicación:

Tabla 2.

| Consideras que el reglamento interno que maneja el hotel es adecuado para el desarrollo de sus actividades | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 25,0% | 25,0% | 32,5 |
| | de cuerdo | 25 | 62,5% | 62,5% | 95,0 |
| | totalmente de acuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo los resultados obtenidos, en relación a porcentajes 5,0% está totalmente de acuerdo, el 62,5% está de acuerdo, el 25,0% ni de acuerdo ni desacuerdo, 7,5% en desacuerdo.

Sobre la pregunta si el colaborador considera que el reglamento interno que maneja el hotel es adecuado para el desarrollo de sus actividades, se puede apreciar que el 62,5% está de acuerdo, es decir que más de la mitad de los colaboradores consideran que el reglamento interno que maneja el hotel para el desarrollo de sus actividades es el adecuado, no se encuentran del hotel satisfechos por no considerar la opción totalmente satisfechos, pero si están de acuerdo con el reglamento interno que se maneja en el hotel. También se puede apreciar que un 7,5% se encuentra en desacuerdo en consideración con el reglamento interno que maneja el hotel para el desarrollo de sus actividades. Asimismo, un 25,0% está en desacuerdo y un 5,0% totalmente de acuerdo es decir que solo el 5,0% de los colaboradores se encuentran satisfecho con el reglamento interno que maneja el hotel.

Tabla 3.

| Consideras que las funciones y procesos que maneja el hotel son apropiados para el desarrollo de sus actividades | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 6 | 15,0% | 15,0% | 15,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12 | 30,0% | 30,0% | 45,0 |
| | de acuerdo | 21 | 52,5% | 52,5% | 97,5 |
| | totalmente de acuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos, en relación a porcentajes el 2,5% está totalmente de acuerdo en que las funciones y procesos que maneja el hotel son apropiados para el desarrollo de sus actividades, un 52,5% está de acuerdo, un 30,0% ni de acuerdo ni desacuerdo y por último 15,0% en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras que las funciones y procesos que maneja el hotel son apropiados para desarrollar sus funciones, el 52.5% se encuentra de acuerdo, el 2,5% totalmente de acuerdo, es decir que más de la mitad de los colaboradores creen que las funciones y procesos que maneja el hotel son apropiadas para el desarrollo de sus actividades. También 15,0% se encuentra en desacuerdo esto quiere de decir que un porcentaje de los colaboradores consideran que las funciones y procesos que maneja el hotel no son los adecuados para el desarrollo de sus actividades, un 30,0% ni de acuerdo ni desacuerdo, sumando los 2 últimos estaría por llegar a la mitad del total colaboradores que no consideran adecuado las funciones y procesos que maneja el hotel.

Tabla 4.

| Consideras que el conocimiento de la información básica del hotel que manejas es la adecuada | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente desacuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 5,0 |
| | en desacuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 10,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 32,5% | 32,5% | 42,5 |
| | de acuerdo | 20 | 50,0% | 50,0% | 92,5 |
| | totalmente de acuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a los porcentajes, 7,5% está totalmente de acuerdo en que el conocimiento de la información básica del hotel que maneja es la adecuada, 50,0% está de acuerdo, el 32,5% ni de acuerdo ni desacuerdo, un 5,0% está en desacuerdo, por último, un 5,0% está totalmente en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras que el conocimiento de la información básica del hotel que manejas es la adecuada, el 7,5% está totalmente de acuerdo. También el 50,0% está de acuerdo es decir que más de la mitad de los colaboradores consideran que el conocimiento de la información básica del hotel que manejan es el adecuado. Sin embargo, un 32,5% está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 5,0% en desacuerdo y, un 5,0% está totalmente desacuerdo, sumando las 3 últimas no llega a la mitad del total de colaboradores que no se encuentra de acuerdo en que el conocimiento de la información básica del hotel que maneja es el adecuado, pero si es un porcentaje de colaboradores relevante.

Tabla 5.

| Consideras que el hotel está pasando por una buena situación | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente desacuerdo | 9 | 22,5% | 22,5% | 22,5 |
| | en desacuerdo | 14 | 35,0% | 35,0% | 57,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 27,5% | 27,5% | 85,0 |
| | de cuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 97,5 |
| | totalmente de acuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos, un 2,5% está totalmente de acuerdo, un 12,5% está de acuerdo, un 27,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 35,0% está en desacuerdo, por último 22,5% totalmente en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras que el hotel está pasando por una buena situación, el 2,5% está totalmente de acuerdo. También 12,5% está de acuerdo, sumando los 2 resultados menos de la mitad de los colaboradores consideran que el hotel está pasando por una buena situación. Sin embargo, el 27,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que 35,0% está en desacuerdo, por último 22,5% totalmente desacuerdo, sumando los 3 resultados se puede decir que más de la mitad de los colaboradores no está de acuerdo que el hotel está pasando por una buena situación.

Dimensión Colaboración:

Tabla 6.

| Consideras que los colaboradores del hotel apoyan a sus compañeros de trabajo | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 15 | 37,5% | 37,5% | 45,0 |
| | de acuerdo | 19 | 47,5% | 47,5% | 92,5 |
| | totalmente de acuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a la información obtenida a la pregunta consideras que los colaboradores del hotel apoyan a sus compañeros de trabajo, un 7,5% está totalmente de acuerdo, un 47,5% está de acuerdo, un 37,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y por último 7,5% en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras que los colaboradores del hotel apoyan a sus compañeros de trabajo, el 7,5% está totalmente de acuerdo, el 47,5% está de acuerdo; sumando los 2 resultados, llegamos a un resultado que más de la mitad consideran que los colaboradores del hotel apoyan a sus compañeros de trabajo. Así mismo 37,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 7,5% en desacuerdo sumando los 2 resultados, se puede decir que menos de la mitad del total consideran que los colaboradores del hotel no apoyan a sus compañeros de trabajo.

Tabla 7.

| Consideras que existe una buena comunicación entre los colaboradores del hotel | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 12,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9 | 22,5% | 22,5% | 35,0 |
| | de cuerdo | 24 | 60,0% | 60,0% | 95,0 |
| | totalmente de acuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a la información obtenida a la pregunta consideras que existe una buena comunicación entre los colaboradores del hotel, un 5,0% está totalmente de acuerdo, un 60,0% está de acuerdo, 22,5% ni de acuerdo ni desacuerdo, y por últimos 12,5% está en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras que existe una buena comunicación entre los colaboradores del hotel, el 5,0% está totalmente de acuerdo, el 60,0% está de acuerdo; sumando ambos resultados podemos decir que más de la mitad del total consideran que existe una buena comunicación entre los colaboradores del hotel. Así mismo 22,5% ni de acuerdo ni desacuerdo, y por últimos 12,5% está en desacuerdo. Sumando ambos resultados no llega ni a la mitad del total, que consideran que no existe una buena comunicación entre colaboradores del hotel.

Tabla 8.

| Consideras que cuentas con un buen ambiente laboral | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 27,5% | 27,5% | 35,0 |
| | de cuerdo | 21 | 52,5% | 52,5% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a la información lograda la pregunta consideras que cuentas con un buen ambiente laboral, un 12,5% está totalmente de acuerdo, un 52,5% está de acuerdo, así mismo 27,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por ultimo un 7,5% en desacuerdo.

En función a la interrogante consideradas que cuentas con un buen ambiente laboral, el 12,5% está totalmente de acuerdo, el 52,5% está de acuerdo, sumando ambos resultados podemos deducir que más de la mitad de los colaboradores consideran que cuentan con un buen ambiente laboral. Así mismo el 27,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último 7,5% en desacuerdo menos de la mitad de los colaboradores no están de acuerdo con que cuentan con un buen ambiente laboral.

Dimensión liderazgo:

Tabla 9.

| Consideras que existe una buena relación con tu jefe inmediato | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 17 | 42,5% | 42,5% | 45,0 |
| | de cuerdo | 18 | 45,0% | 45,0% | 90,0 |
| | totalmente de acuerdo | 4 | 10,0% | 10,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta consideras que existe una buena relación con tu jefe inmediato, un 10,0% está totalmente de acuerdo, un 45,0% está de acuerdo, un 42,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por último un 2,5% en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras que existe una buena relación con tu jefe inmediato, el 10,0% está totalmente de acuerdo, el 45,0% está de acuerdo, sumando ambos resultados podemos decir que más de la mitad del total, consideran que mantienen buena relación con su jefe inmediato. Así mismo el 42,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,5% se encuentra en desacuerdo, sumando ambos resultados deducimos que menos de la mitad de los colaboradores consideran que no mantienen una buena relación con su jefe inmediato.

Tabla 10.

| Consideras que tu jefe toma las decisiones correctas acorde a las situaciones que se presentan en el hotel | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 5,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 22 | 55,0% | 55,0% | 60,0 |
| | de cuerdo | 14 | 35,0% | 35,0% | 95,0 |
| | totalmente de acuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta consideras que tu jefe toma las decisiones correctas acorde a las situaciones que se presentan en el hotel, el 5,0% está totalmente de acuerdo, un 35,0% está de acuerdo, un 55,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 2,5% en desacuerdo, por último 2,5% totalmente desacuerdo.

En función a la interrogante consideras que tu jefe toma las decisiones correctas acorde a las situaciones que se presentan en el hotel, el 5,0% está totalmente de acuerdo, el 35,0% de acuerdo, sumando ambos resultados menos de la mitad del total consideran que su jefe si toma las decisiones correctas acorde a las situaciones que se presentan en el hotel. Así mismo el 55,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,5% en desacuerdo, por último 2,5% totalmente desacuerdo, sumando los tres resultados más de la mitad de los colaboradores consideran que su jefe no toma las decisiones correctas acorde a las situaciones que se presentan en el hotel.

Tabla 11.

| Consideras que tu jefe se encuentra capacitado para el cargo que ocupa | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 27,5% | 27,5% | 35,0 |
| | de cuerdo | 24 | 60,0% | 60,0% | 95,0 |
| | totalmente de acuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta consideras que tu jefe se encuentra capacitado para el cargo que ocupa, el 5,0% totalmente de acuerdo, un 60,0% de acuerdo, un 27,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por último 7,5% en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras que tu jefe se encuentra capacitado para el cargo que ocupa, el 5,0% totalmente de acuerdo, el 60,0% de acuerdo, sumando ambos resultados más de la mitad de los colaboradores consideran que su jefe se encuentra capacitado para el cargo que ocupa. Así mismo un 27,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y por último 7,5% en desacuerdo, sumando ambos resultados se puede considerar que menos de la mitad del total de colaboradores consideran que su jefe no se encuentra capacitado para el cargo que desempeña.

Dimensión carrera profesional:

Tabla 12.

| Consideras apropiado que el hotel este evaluando el rendimiento laboral de sus colaboradores | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 25,0% | 25,0% | 27,5 |
| | de cuerdo | 22 | 55,0% | 55,0% | 82,5 |
| | totalmente de acuerdo | 7 | 17,5% | 17,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a la información obtenida a la interrogante consideras apropiado que el hotel este evaluando el rendimiento laboral de sus colaboradores, el 17,5% está totalmente de acuerdo, un 55,0% está de acuerdo, un 25,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por último 2,5% está en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras apropiado que el hotel este evaluando el rendimiento laboral de sus colaboradores, el 17,5% está totalmente de acuerdo, y un 55,0% está de acuerdo, sumando ambos resultados visualizamos que más de la mitad del total de colaboradores consideran apropiado que el hotel este evaluando el rendimiento laboral de sus colaboradores. Así mismo el 25,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por último 2,5% está en desacuerdo, sumando ambos resultados se puede considerar que menos de la mitad de los colaboradores consideran que no es apropiado que el evalué el rendimiento laboral de sus colaboradores.

Tabla 13.

| Consideras correcto que el hotel este capacitando a los nuevos integrantes a su equipo de trabajo | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 17,5% | 17,5% | 20,0 |
| | de cuerdo | 26 | 65,0% | 65,0% | 85,0 |
| | totalmente de acuerdo | 6 | 15,0% | 15,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a la información lograda sobre la interrogante consideras correcto que el hotel este capacitando a los nuevos integrantes a su equipo de trabajo, el 15,0% está totalmente de acuerdo, un 65,0% está de acuerdo, un 17,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por último 2,5% en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras correcto que el hotel está capacitando a los nuevos integrantes a su equipo de trabajo, el 15,0% está totalmente de acuerdo y un 65,0% está de acuerdo, sumando ambos resultados podemos apreciar que más de la mitad de los colaboradores consideran que es correcto que el hotel este capacitando a los nuevos integrantes a su equipo de trabajo. Así mismo el 17,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último 2,5% en desacuerdo, sumando ambos resultados se puede considerar que menos de la mitad de los colaboradores no consideran correcto que el hotel este capacitando a los nuevos integrantes a su equipo de trabajo.

Tabla 14.

| Consideras adecuado que el hotel este fomentando la promoción de cargos de acuerdo al rendimiento de los colaboradores | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9 | 22,5% | 22,5% | 25,0 |
| | de acuerdo | 25 | 62,5% | 62,5% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a la información lograda sobre la interrogante consideras adecuado que el hotel este fomentando la promoción de cargos de acuerdo al rendimiento de los colaboradores, el 12,5% está totalmente de acuerdo, y un 62,5% está de acuerdo, un 22,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por último 2,5% está en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras adecuado que el hotel este fomentando la promoción de cargos de acuerdo al rendimiento de los colaboradores, el 12,5% está totalmente de acuerdo y un 62,5% está de acuerdo, sumando ambos resultados se puede decir que más de la mitad del total consideran adecuado que el hotel este fomentando la promoción de cargos de acuerdo al rendimiento de los colaboradores. Así mismo el 22,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2,5% está en desacuerdo, sumando ambos resultados podemos apreciar que menos de la mitad de los colaboradores no consideran adecuado que el hotel este fomentando la promoción de cargos de acuerdo al rendimiento de los colaboradores.

Dimensión Satisfacción:

Tabla 15.

| Consideras sentirte conforme con las tareas que se te asignan en el hotel | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 14 | 35,0% | 35,0% | 37,5 |
| | de acuerdo | 23 | 57,5% | 57,5% | 95,0 |
| | totalmente de acuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a la información lograda sobre la interrogante consideras sentirte conforme con las tareas que se te asignan en el hotel, el 5,0% está totalmente de acuerdo, un 57,6% está de acuerdo, un 35,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por ultimo 2,5% está en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras sentirte conforme con las tareas que se te asignan en el hotel, el 5,0% está totalmente de acuerdo y un 57,6% está de acuerdo, sumando ambos resultados podemos decir que más de la mitad de los colaboradores consideran sentirse conforme con las tareas que se le asignan en el hotel. Así mismo el 35,0%ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,5% está en desacuerdo, sumando ambas respuestas, podemos apreciar que menos de la mitad de los colaboradores no se encuentran conforme con las tareas que se le asigna en el hotel.

Tabla 16.

| Consideras correcto que el hotel este motivando a sus colaboradores con diferentes actividades para que cumplan mejor sus tareas. | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 17,5% | 17,5% | 25,0 |
| | de acuerdo | 22 | 55,0% | 55,0% | 80,0 |
| | totalmente de acuerdo | 8 | 20,0% | 20,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a la información lograda sobre la interrogante consideras correcto que el hotel este motivando a sus colaboradores con diferentes actividades para que cumplan mejor sus tareas, el 20,0% está totalmente de acuerdo, un 55,0% está de acuerdo, un 17,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por ultimo 7,5% en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras correcto que el hotel este motivando a sus colaboradores con diferentes actividades para que cumplan mejor sus tareas, el 20,0% está totalmente de acuerdo y un 55,0% está de acuerdo, sumando ambos resultados se puede decir que más de la mitad del total consideran sentirse conforme con las tareas que se te asignan en el hotel. Así mismo el 17,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 7,5% en desacuerdo, sumando ambas respuestas, podemos decir que menos de la mitad del total no se encuentran conforme con las tareas que se le asigna en el hotel.

Tabla 17.

| Consideras que cuentas con el estado físico apropiado para cumplir con tus tareas dentro del hotel | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 12,5 |
| | de cuerdo | 25 | 62,5% | 62,5% | 75,0 |
| | totalmente de acuerdo | 10 | 25,0% | 25,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a la información lograda sobre la interrogante consideras que cuentas con el estado físico apropiado para cumplir con tus tareas dentro del hotel, 25,0% está totalmente de acuerdo, un 62,5% está de acuerdo, por último 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En relación a la pregunta consideras que cuentas con el estado físico apropiado para cumplir con tus tareas dentro del hotel, el 25,0% totalmente de acuerdo y un 62,5% está de acuerdo, sumando ambos resultados se ve que más de la mitad del total consideran que si cuentan con el estado físico apropiado para cumplir con tus tareas dentro del hotel. Así mismo 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, este resultado menciona que parte de los colaboradores en poca proporción no considera que cuenten con el estado físico apropiado para cumplir con sus tareas establecidas dentro del hotel.

Tabla 18.

| Consideras que los recursos, materiales e instalaciones que el hotel proporciona son los adecuados | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 17 | 42,5% | 42,5% | 50,0 |
| | de cuerdo | 17 | 42,5% | 42,5% | 92,5 |
| | totalmente de acuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a la información lograda a la interrogante consideras que los recursos, materiales e instalaciones que el hotel proporciona son los adecuados, 7,5% está totalmente de acuerdo, un 42,5% está de acuerdo, un 42,5% ni está de acuerdo ni desacuerdo, por último 7,5%.

En relación a la pregunta consideras que los recursos, materiales e instalaciones que el hotel proporciona son los adecuados, el 7,5% está totalmente de acuerdo y un 42,5% está de acuerdo, sumando ambos resultados se aprecia que más de la mitad del total consideran que los recursos, materiales e instalaciones que el hotel proporciona son los adecuados. Así mismo el 42,5% ni de acuerdo ni desacuerdo y un 7,5% en desacuerdo, sumando ambos resultados se aprecia que más de la mitad del total consideran que los recursos, materiales e instalaciones que el hotel proporciona no son los adecuados. Existe una división entre la opinión de los colaboradores porque la mitad considera que lo recursos, materiales e instalaciones que el hotel proporciona son los adecuados y la otra mitad no se encuentra de acuerdo.

Dimensión Condiciones Físicas:

Tabla 19.

| Consideras sentirte satisfecho en el hotel donde laboras | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 25,0% | 25,0% | 25,0 |
| | de acuerdo | 25 | 62,5% | 62,5% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta consideras sentirte satisfecho en el hotel donde laboras, 12,5% está totalmente de acuerdo, un 62,5% está de acuerdo, por último 25,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras sentirte satisfecho en el hotel donde laboras, el 12,5% totalmente de acuerdo y un 62,5% de acuerdo, sumando ambos resultados se aprecia que más de la mitad del total consideran sentirse satisfecho en el hotel donde laboral. Así mismo 25,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, una porción menor a la mitad de los colaboradores no considera sentirse satisfecho en el hotel donde laboran.

Tabla 20.

| Consideras que controlas tus emociones y no dejar que estos afecten el cumplir con sus tareas | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 5,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 25,0% | 25,0% | 30,0 |
| | de cuerdo | 23 | 57,5% | 57,5% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta consideras que controlas tus emociones y no dejar que estos afecten el cumplir con sus tareas, 12,5% está totalmente de acuerdo, un 57,5% está de acuerdo, un 25,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo por último 5,0% está en desacuerdo.

En relación a la pregunta consideras que controlas tus emociones y no dejar que estos afecten el cumplir con sus tareas, 12,5% totalmente de acuerdo y un 57,5% de acuerdo, sumando ambos resultados se aprecia que más de la mitad del total consideran que si controlan sus emociones y no dejar que estos afecten el cumplir con sus tareas. Así mismo un 25,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5,0% en desacuerdo sumando ambos resultados menos de la mitad de los colaboradores no consideran que controlan sus emociones y permiten que estos afecten el cumplir con sus tareas.

Tabla 21.

| Consideras correcto los beneficios que proporciona el hotel | | | | | |
|--|--------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 4 | 10,0% | 10,0% | 10,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 32,5% | 32,5% | 42,5 |
| | de acuerdo | 18 | 45,0% | 45,0% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta consideras correcto los beneficios que proporciona el hotel, el 12,5% está totalmente de acuerdo, un 45,0% está de acuerdo, un 32,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por último 10,0% en desacuerdo.

En relación a la pregunta consideras correcto los beneficios que proporciona el hotel, el 12,5% está totalmente de acuerdo y un 45,0% está de acuerdo, sumando ambos resultados más de la mitad de del total consideran correcto los beneficios que proporciona el hotel. Así mismo un 32,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 10,0% en desacuerdo, sumando ambos resultados obtenernos que menos de la mitad de los colaborados.

Dimensión Eficiencia en el servicio:

Tabla 22.

| Consideras que la respuesta que prestan en el hotel está dentro del tiempo establecido | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 40,0% | 40,0% | 47,5 |
| | de cuerdo | 16 | 40,0% | 40,0% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta consideras que la respuesta que prestan en el hotel está dentro del tiempo establecido, 12,5% está totalmente de acuerdo, un 40,0% está de acuerdo, un 40,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por último 7,5% en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras que la respuesta que prestan en el hotel está dentro del tiempo establecido, 12,5% está totalmente de acuerdo y un 40,0% está de acuerdo, sumando ambas respuestas más de la mitad del total consideran que la respuesta que prestan en el hotel está dentro del tiempo establecido. Así mismo 40,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 7,5% está en desacuerdo, sumando ambos resultados podemos mencionar que menos de la mitad de los colaboradores no consideran que la respuesta que prestan en el hotel está dentro del tiempo establecido.

Tabla 23.

| Consideras que existe una comunicación oportuna a las necesidades de los clientes | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 5,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 15 | 37,5% | 37,5% | 42,5 |
| | de acuerdo | 20 | 50,0% | 50,0% | 92,5 |
| | totalmente de acuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta consideras que existe una comunicación oportuna a las necesidades de los clientes, 7,5% está totalmente de acuerdo, un 50,0% está de acuerdo, un 37,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo por último un 5,0% en desacuerdo.

En relación a la pregunta consideras que existe comunicación oportuna a las necesidades de los clientes, 7,5% está totalmente de acuerdo y un 50,0% está de acuerdo, sumando ambas respuestas más de la mitad del total consideran que existe una comunicación oportuna a las necesidades de los clientes. Así mismo 37,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5,0% en desacuerdo, sumando ambos resultados mencionamos que menos de la mitad del total no consideran que existe comunicación oportuna a las necesidades de los clientes.

Dimensión Relevancia en el servicio:

Tabla 24.

| Consideras que el horario de atención establecido está acorde a las necesidades de los clientes. | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 25,0% | 25,0% | 27,5 |
| | de cuerdo | 20 | 50,0% | 50,0% | 77,5 |
| | totalmente de acuerdo | 9 | 22,5% | 22,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a la información lograda a la interrogante consideras que el horario de atención establecido está acorde a las necesidades de los clientes, 22,5% está totalmente de acuerdo, un 50,0% está de acuerdo, un 25,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por último 2,5% está en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras que el horario de atención establecido está acorde a las necesidades de los clientes, 55,5% está totalmente de acuerdo y un 50,0% está de acuerdo, sumando ambas respuestas más de la mitad del total consideran que el horario de atención establecido está acorde a las necesidades de los clientes. Así mismo 25,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2,5% está en desacuerdo sumando ambos resultados podemos mencionar que menos de la mitad de los colaboradores no consideran que el horario de atención está acorde.

Tabla 25.

| Consideras importante la opinión que tenga el cliente con el servicio prestado | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6 | 15,0% | 15,0% | 15,0 |
| | de acuerdo | 22 | 55,0% | 55,0% | 70,0 |
| | totalmente de acuerdo | 12 | 30,0% | 30,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta consideras importante la opinión que tenga el cliente con el servicio prestado, 30,0% está totalmente de acuerdo, un 55,0% está de acuerdo, por último 15,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras importante la opinión que tenga el cliente con el servicio prestado, 30,0% está totalmente de acuerdo y un 55,0% está de acuerdo, sumando ambas respuestas más de la mitad del total, consideran importante la opinión que tenga el cliente con el servicio prestado. Así mismo un 15,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con la respuesta obtenida parte de los colaboradores no está del todo seguro que sea importante la opinión que tenga el cliente con el servicio prestado.

Dimensión Pertinencia en el servicio:

Tabla 26.

| Consideras que la atención que se brinda cumple con las expectativas que tiene el cliente en relación al hotel | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 32,5% | 32,5% | 32,5 |
| | de cuerdo | 22 | 55,0% | 55,0% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta consideras que la atención que se brinda cumple con las expectativas que tiene el cliente en relación al hotel, el 12,5% está totalmente de acuerdo, un 55,0% está de acuerdo, por último, un 32,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En función a la interrogante consideras que la atención que se brinda cumple con las expectativas que tiene el cliente en relación al hotel, 12,5% está totalmente de acuerdo y un 55,0% está de acuerdo, sumando ambas respuestas más de la mitad del total consideran que la atención que se brinda cumple con las expectativas que tiene el cliente en relación al hotel. Así mismo 32,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el último resultado menos de la mitad del total no se encuentran seguros que la atención que se brinda cumple con las expectativas que tiene el cliente en relación al hotel.

Tabla 27.

| Consideras que es correcto que el hotel este usando técnicas de atención al cliente | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6 | 15,0% | 15,0% | 15,0 |
| | de cuerdo | 25 | 62,5% | 62,5% | 77,5 |
| | totalmente de acuerdo | 9 | 22,5% | 22,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta consideras que es correcto que el hotel este usando técnicas de atención al cliente, 22,5% totalmente de acuerdo, un 62,5% de acuerdo, por último 15,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En relación a la pregunta consideras que es correcto que el hotel este usando técnicas de atención al cliente, 22,5% totalmente de acuerdo y un 62,5% de acuerdo, sumando ambas respuestas más de la mitad de los colaboradores consideran que es correcto que el hotel este usando técnicas de atención al cliente. Así mismo un 15,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo no tiene del todo seguro su opinión si es correcto o no que el hotel este usando técnicas de atención al cliente.

Dimensión Satisfacción:

Tabla 28.

| Consideras correcto que el hotel este supervisando sus tareas directamente, para mejorar su atención oportuna | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 5,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 17,5% | 17,5% | 22,5 |
| | de acuerdo | 27 | 67,5% | 67,5% | 90,0 |
| | totalmente de acuerdo | 4 | 10,0% | 10,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0 | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a la información lograda sobre la interrogante consideras correcto que el hotel este supervisando sus tareas directamente, para mejorar su atención oportuna, 10,0% totalmente de acuerdo, un 67,5% de acuerdo, un 17,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por último 5,0% en desacuerdo.

En relación a la pregunta consideras que es correcto que el hotel este supervisando sus tareas directamente, para mejorar su atención oportuna, 10,0% totalmente de acuerdo y un 67,5% de acuerdo, sumando ambas respuestas más de la mitad del total consideran que es correcto que el hotel este supervisando sus tareas directamente, para mejorar su atención oportuna. Así mismo un 17,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5,0% está en desacuerdo, sumando ambos resultados mencionamos que menos de la mitad del total no consideran correcto que el hotel este supervisando sus tareas directamente, para mejorar su atención oportuna.

Tabla 29.

| Consideras adecuado que la misión del hotel este basada en la calidad de servicio | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 12,5 |
| | de cuerdo | 19 | 47,5% | 47,5% | 60,0 |
| | totalmente de acuerdo | 16 | 40,0% | 40,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

De acuerdo a los resultados obtenidos a la pregunta consideras adecuado que la misión del hotel este basada en la calidad de servicio, 40,0% totalmente de acuerdo, un 47,5% de acuerdo, por ultimo un 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En relación a la pregunta consideras adecuado que la misión del hotel este basada en la calidad de servicio, 40,0% totalmente de acuerdo y un 47,5% de acuerdo, sumando ambos resultados podemos mencionar que el mayor porcentaje de los colaboradores consideran que es adecuado que la misión del hotel este basada en la calidad de servicio. Así mismo 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo consideran que no estar de acuerdo que la misión este basada en la calidad de servicio.

Para esta investigación se hizo uso de tablas estadísticas en el programa SPSS v26, la obtención de la prueba de normalidad y las constataciones de hipótesis générale y específicas de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman.

Prueba de normalidad

La prueba de normalidad Shapiro Wilk para obtener el resultado por la muestra de 40 colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL.

Tabla 30.

| Pruebas de normalidad | | | |
|------------------------------|--------------|----|------|
| | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Clima laboral | ,956 | 40 | ,000 |
| Calidad de servicio | ,966 | 40 | ,000 |

Fuente SPSS v26

Tabla 30.1.

| Equivalencia de estadístico a utilizar | |
|---|--------------------|
| Sig. | Estadístico a usar |
| P > 0.05 | Pearson |
| P < 0.05 | Rho de Spearman |

Fuente: Elaboración Propia

El resultado de la prueba de normalidad Shapiro Wilk indica que la distribución de datos no es normal, obteniendo como resultado el valor de significancia de 0.00, para ambas variables, siendo el resultado menor a 0.05, por este motivo, se empleó la estadística de Rho de Spearman.

La suma de los resultados no es normal por este motivo usaremos el estadístico de Rho Spearman.

Prueba de hipótesis

Tabla 31. Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho.

| Coeficiente | Correlación |
|--------------------|--|
| -1.00 | Correlación negativa grande o perfecta |
| -0.09 | Correlación negativa muy alta o muy fuerte |
| -0.75 | Correlación negativa alta o considerable |
| -0.50 | Correlación negativa moderada o media |
| -0.25 | Correlación negativa baja o débil |
| -0.10 | Correlación negativa baja o muy débil |
| +0.00 | No existe correlación alguna entre las variables o es nula |
| -0.10 | Correlación positiva muy baja o muy débil |
| +0.25 | Correlación positiva baja o débil |
| +0.50 | Correlación positiva moderada o media |
| +0.75 | Correlación positiva muy alta o muy fuerte |
| +0.90 | Correlación positiva muy alta o muy fuerte |
| +1.00 | Correlación positiva grande perfecta |

Fuente: Hernández et al. (2014)

Para la constatación de la hipótesis se obtuvo los siguientes resultados.

Hipótesis General:

H1, Existe una relación significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021.

H0, No Existe una relación favorable entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021.

Tabla 32.

| Correlación de Clima laboral y Calidad de Servicio | | | | |
|--|---------------------|----------------------------|---------------|---------------------|
| | | | Clima laboral | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Clima laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,634** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,634** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

Fuente SPSS v26

Tabla 32.1.

Equivalencias para prueba de hipótesis

| Tipo de Hipótesis | Estadístico a usar | Decisión |
|-------------------------|--------------------|------------|
| H0 (nula) | $P > 0.05$ | Se rechaza |
| H1 (Alternativa) | $P < 0.05$ | se acepta |

Fuente: Elaboración propia

Se visualiza en la tabla 32 una correlación de 0.634 para ambas variables teniendo una muestra de N=40 colaboradores por este motivo se puede definir que se tiene una correlación moderada o media, así mismo se aprecia una significancia bilateral 0.000, menor al nivel de significancia de 0.05 con un 95% de margen de error. Por este motivo, se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en consiguiente, Clima laboral interviene en la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL.

Contrastación de hipótesis específicas:

Hipótesis Específica 1:

H0: Existe una relación positiva entre la comunicación y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021

H1: No existe una relación positiva entre la comunicación y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021

Tabla 33.

| Correlación entre Comunicación y Calidad de Servicio | | | | |
|--|---------------------|-----------------------------|--------------|---------------------|
| | | | Comunicación | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Comunicación | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,332* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,332* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

Fuente SPSS v26

Tabla 33.1.

Equivalencias para prueba de hipótesis

| Tipo de Hipótesis | Estadístico a usar | Decisión |
|-------------------|--------------------|------------|
| H0 (nula) | $P > 0.05$ | Se rechaza |
| H1 (Alternativa) | $P < 0.05$ | se acepta |

Fuente: Elaboración propia

Se visualiza la tabla 33 que existe una correlación 0.332 para ambas variables teniendo una muestra de $N = 40$ colaboradores, por este motivo se puede definir que se tiene una correlación positiva baja o débil, del mismo modo se puede apreciar una significancia bilateral 0.000. Por lo tanto se confirma la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula, en tal sentido la comunicación interviene positivamente en la calidad de servicio de los Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL.

Hipótesis Específica 2:

H2, Existe una relación positiva entre la colaboración y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021

H0, No existe una relación positiva entre la colaboración y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL.

Tabla 34.

| Correlación entre Colaboración y Calidad de Servicio | | | | |
|--|---------------------|-----------------------------|-------------------|---------------------|
| | | | Colaboración | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Colaboración | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,550 [*] |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,550 [*] | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

Fuente SPSS v26

Tabla 34.1.

Equivalencias para prueba de hipótesis

| Tipo de Hipótesis | Estadístico a usar | Decisión |
|-------------------|--------------------|------------|
| H0 (nula) | $P > 0.05$ | Se rechaza |
| H1 (Alternativa) | $P < 0.05$ | se acepta |

Fuente: Elaboración propia

Se visualiza la tabla 34 que existe una correlación 0.550 para ambas variables teniendo una muestra de $N = 40$ colaboradores, al obtener estos resultados se puede definir que se tiene una correlación positiva moderada o media, así mismo se puede apreciar una significancia bilateral de 0.000. Por ello se confirma la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, en tal sentido se puede confirmar que la colaboración interviene en la calidad de servicio de los colaboradores Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL.

Hipótesis Específica 3:

H3, Existe una relación positiva entre el liderazgo y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021

H0, No existe una relación positiva entre el liderazgo y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL.

Tabla 35.

| Correlación entre Liderazgo y Calidad de Servicio | | | | |
|---|---------------------|-----------------------------|-----------|---------------------|
| | | | liderazgo | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | liderazgo | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,650 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Calidad de Servicio | Coefficiente de correlación | ,650 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

Fuente SPSS v26

Tabla 35.1.

Equivalencias para prueba de hipótesis

| Tipo de Hipótesis | Estadístico a usar | Decisión |
|-------------------------|--------------------|------------|
| H0 (nula) | $P > 0.05$ | Se rechaza |
| H1 (Alternativa) | $P < 0.05$ | se acepta |

Fuente: Elaboración propia

Se visualiza la tabla 35 que existe una correlación 0.650 para ambas variables teniendo una muestra de $N = 40$ colaboradores, al obtener estos resultados define que se tiene una correlación positiva moderada o media, en tal sentido una significancia bilateral de 0.000, Por lo tanto se confirma la hipótesis alterna, y se rechaza la hipótesis nula, en tal sentido se confirma que el liderazgo interviene de manera positiva en la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL.

Hipótesis Específica 4:

H4, Existe una relación positiva entre la carrera profesional y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería, Ayacucho, 2021.

H0, No existe una relación positiva entre la carrera profesional y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería, Ayacucho, 2021.

Tabla 36.

| Correlación entre Carrera Profesional y Calidad de Servicio | | | | |
|---|---------------------|----------------------------|---------------------|---------------------|
| | | | Carrera profesional | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Carrera profesional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,529** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Calidad de | Coeficiente de correlación | ,529** | 1,000 |

| | | | | |
|--|----------|------------------|------|----|
| | servicio | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

Fuente SPSS v26

Tabla 36.1.

Equivalencias para prueba de hipótesis

| Tipo de Hipótesis | Estadístico a usar | Decisión |
|-------------------------|--------------------|------------|
| H0 (nula) | $P > 0.05$ | Se rechaza |
| H1 (Alternativa) | $P < 0.05$ | se acepta |

Fuente: Elaboración propia

Se visualiza la tabla 36 que existe una correlación 0.529 para ambas variables teniendo una muestra de $N = 40$ colaboradores, al obtener estos resultados se puede definir que existe una correlación positiva moderada o media, se aprecia una significancia bilateral de 0.000. Por ello se confirma la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, en tal sentido se puede confirmar que la carrera profesional interviene de forma positiva en la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL de manera positiva.

Hipótesis Específica 5:

H5, Existe una relación positiva entre la satisfacción y la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021

H0, No existe una relación positiva entre la satisfacción y la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021

Tabla 37.

| Correlación entre Satisfacción y Calidad de Servicio | | | | |
|--|---------------------|-----------------------------|--------------|---------------------|
| | | | Satisfacción | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Satisfacción | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,714** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,714** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

Fuente SPSS v26

Tablas 37.1.

Equivalencias para prueba de hipótesis

| Tipo de Hipótesis | Estadístico a usar | Decisión |
|-------------------------|--------------------|------------|
| H0 (nula) | $P > 0.05$ | Se rechaza |
| H1 (Alternativa) | $P < 0.05$ | se acepta |

Fuente: Elaboración propia

Se visualiza la tabla 37 que existe una correlación 0.714 para ambas variables teniendo una muestra de $N = 40$ colaboradores, al obtener estos resultados se puede definir que existe una correlación positiva moderada o media, así mismo se puede apreciar una significancia bilateral de 0.000. Por lo tanto se confirma la hipótesis alterna, y se rechaza la hipótesis nula, en tal sentido se confirma la satisfacción interviene de manera positiva en la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL de manera positiva.

Hipótesis Específica 6:

H6, Existe una relación positiva entre las condiciones físicas y la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021.

H0, Existe una relación positiva entre las condiciones físicas y la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021.

Tablas 38.

| Correlación entre Condiciones Físicas y Calidad de Servicio | | | | |
|---|---------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------|
| | | | Condiciones físicas | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Condiciones físicas | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,549** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Calidad de servicio | Coefficiente de correlación | ,549** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

Fuente SPSS v26

Tablas 38.1.

Equivalencias para prueba de hipótesis

| Tipo de Hipótesis | Estadístico a usar | Decisión |
|-------------------------|--------------------|------------|
| H0 (nula) | $P > 0.05$ | Se rechaza |
| H1 (Alternativa) | $P < 0.05$ | se acepta |

Fuente: Elaboración propia

Se visualiza la tabla 38 que existe una correlación 0.549 para ambas variables teniendo una muestra de $N = 40$ colaboradores, al obtener estos resultados se puede definir que existe una correlación positiva moderada o media, así mismo se puede apreciar una significancia bilateral de 0.000. Por lo tanto se confirma la hipótesis alterna, y se rechaza la hipótesis nula, en tal sentido se puede confirmar que las condiciones físicas de los colaboradores intervienen en la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL de manera positiva.

V. DISCUSIÓN

El Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL, es una empresa orientada al sector hotelero con la categoría de tres estrellas, considerado como uno de los hoteles más importantes y representativo de la ciudad de Ayacucho. Esta empresa viene trabajando en la mejora del entorno laboral de sus colaboradores con la finalidad de que estos se sientan reconocidos por el hotel y así ver mejores resultados en sus desempeños laborales. Mientras el colaborador comience a generar un vínculo afectivo con la empresa donde labora al presenciar un buen clima laboral el cual es asimilado a través de diferentes factores que la empresa puede ofrecer a sus colaboradores, dando a entender que para que el colaborador se sienta comprometido con la organización estos deben ser motivados.

En consideración a la hipótesis general de la investigación realizado en el Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, empresa materia de estudio, se plasmó en la investigación que se logró identificar una relación positiva moderada o media donde se el coeficiente correlaciona es de 0.634 para las dos variables con un grado de significancia de 0.000. En relación a los resultados obtenidos frente al clima laboral se decir que se tiene una correlación positiva moderada en relación a la calidad de servicio. Pedraza (2020) menciona que se mantiene una relación positiva moderada o media entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores durante el desempeño organizacional.

En relación a la información obtenida mediante esta investigación en la empresa materia de estudio. Al validar la primera hipótesis específica, a las variables comunicación y calidad de servicio, se logró un coeficiente correlación 0.332 por ello se menciona que se mantiene una correlación positiva baja o débil con un grado de significancia de 0.000, resultado menor al grado de significancia de 0.05, por ello se respalda la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula. Esto quiere decir que la existe una relación no muy relevante baja entre la comunicación y la calidad de servicio. Palacios et al. (2019) la comunicación vendría a ser la percepción personal

que cada individuo obtiene sobre el entorno laboral donde trabaja, el cual interviene de forma relevante en el rendimiento del equipo de trabajo.

La información obtenida concerniente a la segunda hipótesis específica implementada en la empresa materia de estudio. Al comprobar la hipótesis entre ambas variables; colaboración y calidad de servicio, se logró un coeficiente de correlación 0.550 por lo que existe una correlación positiva moderada o media con un nivel de significancia de 0.000, resultado menor al grado de significancia de 0.05, por ello, se respalda la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula. Esto quiere decir que se tiene una relación relevante moderada entre la colaboración y la calidad de servicio. Ramírez et al. (2020) define la colaboración como el grado de identificación que tiene cada uno de los colaboradores en relación a su equipo de trabajo, dependiendo del tipo de relación puede afectar el rendimiento de una empresa en el mercado competitivo, ya sea esta de manera positiva o negativa.

Los resultados obtenidos concerniente a la tercera hipótesis específica ejecutada en la empresa materia de estudio. Al comprobar la hipótesis entre ambas variables; liderazgo y calidad de servicio, se logró un coeficiente de correlación de 0.650 con una correlación positiva moderada o media con un nivel de significancia de 0.000, resultado menor al grado de significancia de 0.05, por ello se respalda la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula. Esto quiere decir que se tiene una relación relevante moderada del liderazgo y la calidad de servicio. Garcia et al. (2018) describe liderazgo como un aspecto inherente y de suma relevancia para el clima laboral, que para obtener un buen ambiente laboral debe existir una buena dirección del rendimiento y orientación y estrategias por parte del sector administrativo dirigido hacia los colaboradores.

De acuerdo con los resultados obtenidos en concerniente a la cuarta hipótesis específica ejecutada en el Internanzionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL. Al comprobar la hipótesis entre ambas variables; carrera profesional y calidad de servicio, se logró un coeficiente de correlación de 0.529 con una correlación positiva moderada o media con un grado de significancia de 0.000, resultado menor al nivel

de significancia de 0.05, por ello se respalda la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula. Esto define que existe un vínculo trascendental moderado entre carrera profesional y calidad de servicio. Núñez et al. (2012) describe a la carrera profesional como el trabajo continuo de un colaborador miembro de un equipo de trabajo que recibe un incentivo gratificante al ser reconocido por la empresa donde trabaja.

En relación con los resultados obtenidos sobre la quinta hipótesis específica ejecutada en la empresa materia de estudio. Al comprobar la hipótesis entre ambas variables satisfacción y calidad de servicio, se logró un coeficiente de correlación de 0.714 con una correlación positiva moderada o media con un nivel de significancia de 0.000, resultado por debajo al grado de significancia de 0.05, en tal sentido se respalda la hipótesis alterna y se rechaza hipótesis nula. Por lo tanto existe una relación relevante moderada entre la satisfacción y la calidad de servicio. Chiang et al. (2018) describe a la satisfacción laboral que vendría a ser un factor clave en la calidad y el rendimiento de los colaboradores de una empresa, la falta de satisfacción sobre su entorno laboral puede generar bajas en producción.

En relación a los resultados logrados en concerniente a la sexta hipótesis específica ejecutada en el Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL. Al comprobar la hipótesis entre ambas variables; condiciones físicas y calidad de servicio, se logró un coeficiente de correlación de 0.549 con una correlación positiva moderada o media con un grado de significancia de 0.000, resultado por debajo del grado de significancia de 0.05, en tal sentido se confirma la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Esto quiere decir que la existe una relación relevante moderada entre las condiciones físicas y la calidad de servicio. Pilligua y Arteaga (2019), mencionan que la empresa debe contar con personal capacitado y con buenas condiciones para cumplir sus funciones y así tomar decisiones acertadas que generen un buen clima laboral y ofrecer un ambiente adecuado para el mejor rendimiento de sus colaboradores.

De tal manera se afirma la investigación realizada y se menciona que el clima laboral que se mantiene dentro del entorno laboral de la empresa tiene un vínculo relevante a la calidad de servicio y por ende afecta el grado de servicio que ofrece la empresa y su participación en el mercado competitivo local, nacional e internacional a partir de ellos, las empresas vienen considerando con mayor énfasis en mantener un ambiente determinado para sus colaboradores dentro de un marco de trabajo constante y relevante, teniendo como principal punto de trabajo a los colaboradores y el grado de aceptación que estos tienen relacionado a su centro de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

1. El presente trabajo de investigación determina que el Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, cuenta con la aceptación de los colaboradores quienes consideran tener un buen clima laboral, por ellos mantienen un vínculo positiva moderada entre el clima laboral y la calidad de servicio que ofrece el hotel. Del mismo modo los colaboradores mencionan que el hotel siempre está predispuesto en apoyar en la mejora del rendimiento de sus colaboradores.
2. Se determinó que existe una relación no tan relevante, débil entre la comunicación y la calidad de servicio, en tal sentido se define que la comunicación que manejan los colaboradores sobre la empresa no es la apropiada. Los colaboradores no manejan información apropiada sobre la empresa y sus funciones para el desempeño correcto de sus tareas.
3. Se comprobó que la relación que se mantiene entre la colaboración y la calidad de servicio es relevante y moderada, en tal sentido existe una buena relación entre colaboradores, hay compañerismo, trabajo en equipo. Los colaboradores tienen una buena relación con sus compañeros, existe compañerismo, empatía, trabajo en equipo y una comunicación horizontal.
4. Se comprobó que la relación que se mantiene entre el liderazgo y la calidad de servicio es relevante y moderada, por este sentido se aprecia que relación entre los colaboradores y sus jefes inmediatos es apropiada para el buen rendimiento de la empresa. Los colaboradores consideran que se encuentran respaldados por sus jefes inmediatos de presentarse algunas complicaciones al cumplir sus funciones.
5. Se comprobó que la relación que se mantiene entre la carrera profesional y la calidad de servicio es relevante moderada, esto quiere decir que existe motivación del talento humano dentro la empresa. Los colaboradores sienten

que el hotel los motiva en su desarrollo en línea de carrera profesional y personal dentro de la empresa.

6. Se comprobó que la relación que se mantiene entre la satisfacción y la calidad de servicio es relevante moderada, en tal sentido existe satisfacción con las instalaciones, materiales que el hotel ofrece a sus colaboradores. Los colaboradores consideran sentirse satisfechos en la empresa donde se encuentran laborando.
7. Se comprobó que la relación que se mantiene entre las condiciones físicas y la calidad de servicio es relevante moderada, por lo tanto existe una aceptación de los colaboradores hacia la empresa. Los colaboradores consideran sentirse identificados con la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Poner mayor énfasis en mejorar los ambientes laborales y el entorno en el que se interrelacionan los colaboradores a fin de optimizar el rendimiento de los miembros a su equipo de trabajo y así perfeccionar el servicio que se ofrece a los clientes, esto debe ser un trabajo conjunto la de la alta gerencia en tomar estas decisiones juntamente con el área de talento humano, para realizar nuevas técnicas que haga mayor la participación y colaboración de los colaboradores en el desempeño de la empresa.
2. Realizar capacitaciones periódicas sobre la situación, funciones y estructura organizacional de la empresa para mejorar la información que manejan de los colaboradores. También se puede considerar facilitar folletos a los colaboradores donde se describe funciones, tareas, objetivos, misión y visión de la empresa, información que esté al alcance de los miembros del equipo de trabajo. Este trabajo debe estar a cargo del área de talento humano juntamente con la alta gerencia.
3. Promover el trabajo en equipo, incentivar actividades y tareas en grupo que mejoren la relación entre colaboradores, realizar actividades deportivas y recreativas periódicas entre los diferentes departamentos de la empresa con el fin de mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo. El área de talento humano en conjunto con los jefes a cargo de cada departamento, debe realizar estas actividades periódicas autorizadas por la alta gerencia.
4. Realizar capacitaciones periódicas a cada jefe de área sobre temas de liderazgo para que estos puedan desenvolverse mejor en sus áreas con los miembros de su equipo de trabajo, con el fin de que estos tomen mejores decisiones cuando la situación lo requiera. Así mismo promover una comunicación horizontal entre colaboradores y la alta gerencia. El área de

talento humano en conjunto con la alta gerencia promover estas actividades para mejorar el desempeño de los jefes de cada departamento.

5. Promover el desempeño de los colaboradores ofreciendo la oportunidad de crear línea de carrera dentro de la empresa, realizar reconocimiento mensuales al mejor colaborador con el fin hacer que los colaboradores se sienta motivados a mejorar cada día en el rendimiento de sus funciones para el logro del reconocimiento. La alta gerencia debe tener comunicación el área de talento humano y los jefes de cada departamento para realizar las promociones y reconocimientos de sus colaboradores.
6. Facilitar los materiales necesarios y adecuados por áreas para mejorar el desempeño de los colaboradores en sus funciones. Estar siempre con la mejorar constante en relación a los nuevos avances tecnológicos que facilite el trabajo de los colaboradores. El área logística debe tener abastecido el almacén, estar al pendiente de las necesidades que requiere cada departamento esto a través de los jefes de cada área. Así mismo el área de soporte técnico debe estar al pendiente de los nuevos avances tecnológicos todo en conjunto con la alta gerencia.
7. Motivar a los miembros a los miembros del equipo de trabajo para que estos se sientan identificados y reconocidos por parte de la empresa, hacer que los colaboradores se sienta parte fundamental de la empresa, que ellos sean embajadores que representen la empresa. Hacer partícipe de las tomas de decisiones de la empresa a los colaboradores con el fin de que estos se sientan identificados con su centro de trabajo. La alta gerencia a través del área de talento humano tratar de llegar a cada uno de sus colaboradores y hacer que estos se sientan reconocidos por la empresa

REFERENCIAS

Abu Rashed Osman & Jashodhan Saha & Mirza Mohammad Didarul Alam, 2017. *The Impact of Service Climate and Job Satisfaction on Service Quality in a Higher Education Platform,* International Journal of Learning and Development, Macrothink Institute, vol. 7(3), pages 48-72, September.

<https://ideas.repec.org/a/mth/ijld88/v7y2017i3p48-72.html>

Alvarez Aliaga, A. T. (2019). *Clima laboral y calidad de servicio en la empresa Negociaciones DAN & BAT Tapia SAC en Huancayo metropolitano - 2017. Universidad - Continental*; Repositorio Institucional - Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5802/2/IV_FCE_308_T_E_Alvarez_Aliaga_2019.pdf

Borda M. M. J. (2016) *Gestión estrategia del clima laboral*. Editorial ISBN electrónico: Edición digital. España.

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

C. Bush M. (2018). *Organizaciones divertidas, Resultados positivos*. Great Place to Work.

<https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/blog-peru/organizaciones-divertidas-resultados-positivos>

Caicay Arbieta, T. (2017). *Dimensiones de la Calidad de Servicio que influyen en la Reputacion Corporativa de las Empresas Courier en Lima*. Repositorio Universidad San Iganacio de Loyola.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf

Castro F. (2012) *Servicios de calidad al usuario: la cortesía en el trabajo*. Editorial trillas. México.

Castro, L (2013) *Clima Organizacional y cambio en las instituciones educativas*. Revista educativa N° 04

<http://www.ed.co/profesorespag.8>.

Chenet Zuta, M. E., Bollet Ramírez, F., Vargas Espinoza, J. L., & Canchari Fierro, Y. E. (2020). *Motivación y desempeño laboral en docentes de la facultad de enfermería de la universidad nacional de huancavelica - Perú*. *Repositorio de revistas de la universidad privada de pucallpa*, 4(3), 5.

<https://doi.org/10.37292/riccva.v4i3.153>

Chiang Vega, Maria Margarita, Riquelme Neira, Gabriel Rodrigo, & Rivas Escobar, Pedro Alfonso. (2018). *Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción*. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>

Crespi Vallbona M., Mascarilla Miro O. (2018). *Job Satisfaccion the case of information technology (IT) Professionals in Spain*. *Universia Business Review Madrid* 58 (36-51).

<https://search.proquest.com/docview/2061491967?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>

Dávila Bustamante, Manuel Enrique, Coronado Quintana, José Ángel, & Cerecer Castro, Bayardo Manuel. (2012). *Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica*. *Contaduría y administración*, 57(3), 175-195.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000300008&lng=es&tlng=es.

Dayni Palacios Molina, Walter Villamrin Villota, Wagner Villafuerte Muñoz y Johnny Ponce Andrade (2019): *“El clima laboral y su relación con el rendimiento del personal*

administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí – ecuador”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (octubre 2019).

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/rendimiento-personal-administrativo.html>

Falcon Revelles M., Ñeco Morote, L., Torregrosa Salcedo E. (2016). *From quantitative reseach to performative research: researching in dance*. El Artista, (13), 187-213.

<https://www.redalyc.org/pdf/874/87449339012.pdf>

Garcia Lirios C., Martinez Muñoz E., Quintero Soto Maria L. (2018). *Exploratory Factorial Structure Clima and Labor flexibility*. Antropologia y Sociologia Virajes 20(2) 55.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=33&sid=02dd5763-02b4-49e8-9957->

Gil Mena F. (2019). “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes”. Diario la gestión.

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>

Gubbins A.M. (2019). Rankin de los 60 Mejores Lugares para Trabajar. Great Place to Work.

<https://www.greatplacetowork.com.pe/images/lists/las-mejores-2019/Mejores-Lugares-para-Trabajar-2019.pdf>

Guerrero Bejarano, M. A., Parra Suárez, R. J., & Arce Vera, M. F. (2018). *La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico*. INNOVA Research Journal, 3(8), 140-146.

<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>

Hernández S. R., Fernández C. M., Baptista L. P. (2014) *Metodología de la investigación*. Editorial MC Graw Hill Educación. Sexta edición.

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Hoffman D. K, Bateson G.J.E. (2012) *Marketing de servicios conceptos, estrategias y casos*. Editorial Cengage. Cuarta Edición.

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Huaita Acha, D. M., & Luza Castillo, F. F. (2018). *El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas*. INNOVA Research Journal, 3(8.1), 300-312.

<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>

Jimenez Bonilla D., Jimenez Bonilla E. (2016). *Clima laboral y su incidencia en la satisfaccion de los trabajadores de una empresa de consumo masivo*. Ciencia UNEMI, 9(18), 26-34.

<http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/301/263>

Lins, Maria Paula Beatriz Estellita, & Borges-Andrade, Jairo Eduardo. (2014). *Expressão de competências de liderança e aprendizagem no trabalho*. Estudos de Psicologia (Natal), 19(3), 159-168.

<https://doi.org/10.1590/S1413-294X2014000300001>

Lozano Bardales, A. (2019). *El clima laboral y su relación con la calidad de servicio en la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote filial Pucallpa, 2017*. Universidad Nacional de Ucayali ; Repositorio Institucional – UNU

<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4002/000003628T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

María Jesús Borda Martínez (2016) “Gestión estratégica del clima laboral” Universidad Nacional de Educación a Distancia, España – Madrid

https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=related:MG38zjnWJYsJ:scholar.google.com/&ots=o_Byy-Cwc_&sig=tzugZGIAz-T616oamJqDqPZxdkl#v=onepage&q&f=false

Marie Mikic Little, Dean Alison M. (2006). *Links between service climate, employee commitment and employees' service quality capability*. Journal of Service theory and Practice.

<https://search.proquest.com/docview/198029599/fulltextPDF/6519B5375ACD4F6BPQ/1?accountid=37408>

Matas, Antonio. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Revista electrónica de investigación educativa, 20(1), 38-47.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tlng=es.

Morillo Moreno M. Coromoto, Morillo Moreno M.(2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamiento turístico del estado Merida Venezuela*. Revista Ciencias Sociales.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>

Núñez-Cacho Utrilla, Pedro, & Grande-Torrales, Félix A., & Pedrosa- Ortega, Cristina (2012). Nuevos retos en el desarrollo de carrera profesional: el modelo boundaryless career. *Universia Business Review*, (34) ,14-35. [Fecha de Consulta 3 de Mayo de 2021]. ISSN: 1698-5117. Disponible en.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43323196001>

Ñaupas P. H., Valdivia D. M., Palacios V. J. J., Romero D. H. E. (2018) *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U. quinta Edición.

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Paola Elizabeth Guim Bustos y Andrea Johanna Rodríguez Bustos (2018): "*La importancia de la satisfacción y clima laboral en las empresas*", *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador, (enero 2018).

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/clima-laboral-empresas.html>

<http://hdl.handle.net/20.500.11763/ec18clima-laboral-empresas>

Pazmay Ramos, S. G., & Lima Rojas, D. (2020). *Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías: Caso CANFAC*. PODIUM, (37), 15-26.

<https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.2>

Pecho Panduro, B. (2017). *El clima laboral y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017*. Universidad Nacional de Ucayali; Repositorio Institucional – UNU.

[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4083/000003567T-](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4083/000003567T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4083/000003567T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pecino-Medina, V., Mañas-Rodríguez, M. A., Díaz-Fúnez, P. A., López-Puga, J., & Llopis-Marín, J.-M. (2015). *Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario*. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 31(2), 658-666.

<https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.171721>

Pedraza, N. A. (2020). *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. *Innovar*, 30(76), 9-24.

<https://search.proquest.com/scholarly-journals/el-clima-y-la-satisfacción-laboral-del-capital/docview/2393023147/se-2?accountid=37408>

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.

<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

questionpro (2021). Blog.

<https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html#:~:text=Siguiendo%20esta%20l%C3%B3gica%20mientras%20que,aplicar%20encuestas%20para%20empleados%20que>

Quispe Sirpa D.R., Rodriguez Mamani D. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los conductores en las empresas de transporte pesado (cadetran) la paz –Bolivia*. Repositorio Institucional - UMDA ; Universidad Mayor de San Andres.

<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/22435>

Ramírez, M. F. Montoya, O..J. & Arteaga, A. R.S. (2020). *Role of empowerment and identification with work teams in innovation climate*. *Revista de Administração de Empresas*, 60(3), 183-194. Epub July 03, 2020.

<https://doi.org/10.1590/s0034-759020200302>

Ricardo S Biason. (2020). *The Effect of Job Satisfaction to Employee Retention*.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62398636/The_Effect_of_Job_Satisfaction_on_Employee_Retention20200317-28955-ddbgx.pdf?1584512945=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTHE_EFFECT_OF_JOB_SATISFACTION_ON_EMPLOY.pdf&Expires=1615797542&Signature=a-9RGsqnWYgV00Mtb5SZKqNlnqwuznelGdg58vBWmCryNA4wV~0fGqVcbOZCzJAE2o7rAcJHisCx3qouhx0e8WRXS-

Saylin Tamayo Mora. (2020). *Comunicación Interna, Clima organizacional y satisfaccion laboral: una reflexion necesaria*. Folletos Gerenciales vol. XXIV 208-2017

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=7671a815-d94b-4aa7-b23b-0d9d0248930d%40sessionmgr101>

Sorleidy Indira, M. P. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del chocó diego luis córdoba*. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33. Retrieved from

<https://search.proquest.com/scholarly-journals/relaciones-interpersonales-en-el-clima-laboral-de/docview/2091875267/se-2?accountid=37408>

Tito Huamaní, P., & Arauz Chavez, A. (2015). *El Clima Laboral Y La Satisfacción De Los Colaboradores Del Instituto Nacional Materno Perinatal*. Gestión En El Tercer Milenio, 18(36), 39-61.

<https://doi.org/10.15381/gtm.v18i36.11737>

Vasquez C. (2019). *El entorno laboral una clave para retener talentos*. La Cámara

<https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2019/05/15/EDICION%20877%20DIGITAL-10-12%20%281%29.pdf>

Yachas Espinoza E. (2016). *Clima Organizacional y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores del hospital vitarte, año 2016*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9132/Yachas_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yaipen Basauri, C. V. (2018). *Clima laboral y calidad de servicio en la agencia de viajes Karina Travel – Breña - 2018*. Repositorio Institucional - UCV ; Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37898/Yaipen_BCV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| TÍTULO DE LA TESIS: CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL INTERNAZIONALE HOTEL RESTAURANT BAR Y PIZZERIA EIRL, AYACUCHO, 2021 | | | | | |
|--|--|--|---------------------------|--|--|
| VARIABLES DE ESTUDIO UNIDAD TEMÁTICA | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | INSTRUMENTO |
| CLIMA LABORAL | Según Pilligua y Arteaga (2019), el clima laboral es el ambiente en el cual se compone de un gran número de factores tanto físicos como emocionales que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo. | Pilligua y Arteaga (2019), en el clima laboral interviene algunos factores considerados importantes para cualquier organización dentro del cual de determina seis dimensiones relevantes para determinar el clima laboral. | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Normativa de la empresa • Información sobre funciones y procesos de la empresa. • Información básica de la empresa. • Situación general de la empresa | Técnica: encuestas Instrumento: cuestionario Escala: Tipo Likert |
| | | | Colaboración | <ul style="list-style-type: none"> • Colaboración entre compañeros • Calidez • Buen ambiente de trabajo | |
| | | | Liderazgo | <ul style="list-style-type: none"> • Relación de los cargos inmediatos superiores • Actitudes y aptitudes de los jefes • Gestión de los jefes | |
| | | | Carrera profesional | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño laboral • Procedimientos de inducción a nuevos cargos • Motivación radicada en la promoción de cargos | |
| | | | Satisfacción | <ul style="list-style-type: none"> • Tareas asignadas • Motivación • Condiciones físicas • Suministro de recursos de apoyo necesario | |
| | | | Condiciones físicas | <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción y confort con la empresa • Bienestar socioemocional en el trabajo • Satisfacción sobre los beneficios que ofrece la empresa. | |
| CALIDAD DE SERVICIO | Castro (2013), menciona "la calidad se refiere no solo a la calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la | Castro (2013), define cuatro dimensiones considerándolos importante para medir la calidad de servicio de una empresa. | Eficiencia en el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Prontitud de trámite • Comunicación oportuna | |
| | | | Relevancia en el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Concordancia con el tiempo • Importancia del resultado | |

| | | | | | |
|--|---|--|----------------------------|--|--|
| | calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios" (p.176) | | Pertinencia en el servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a las expectativas • Utilidad de los resultados | |
| | | | Satisfacción | <ul style="list-style-type: none"> • Valoración del resultado • Noción de la misión | |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TÍTULO DE LA TESIS: CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL INTERNAZIONALE HOTEL RESTAURANT BAR Y PIZZERÍA EIRL, AYACUCHO - 2021 | | | | |
|---|--|---|--|---|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | MÉTODO | INSTRUMENTO |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho -2021? | Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho – 2021 | Existe una relación significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho – 2021 H0, No Existe una relación favorable entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho - 2021 | Enfoque: Cuantitativo Tipo: descriptiva – correlacional Diseño: básica - no experimental – transversal Población: 40 colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL Tipo de muestreo: censal Tamaño de la muestra: 40 colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL Técnica: encuesta | Instrumentos: cuestionario Escala de medición: Escala Likert |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | | |
| 1. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho -2021? | 1. Determinar la relación que existe entre la comunicación y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho – 2021. | 1. H1, Existe una relación positiva entre la comunicación y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho - 2021 | | |
| 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la colaboración y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar Pizzería EIRL? | 2. Determinar la relación que existe entre la colaboración y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho – 2021 | 2. H2, Existe una relación positiva entre la colaboración y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho – 2021 | | |
| 3. ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho -2021? | 3. Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho – 2021. | 3. H3, Existe una relación positiva entre el liderazgo y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho – 2021. | | |
| 4. ¿Cuál es la relación que existe entre carrera profesional y la calidad de servicio de los colaboradores el Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería | 4. Determinar la relación que existe entre carrera profesional y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho – 2021. | 4. H4, Existe una relación | | |
| | 5. Determinar la relación que existe | | | |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <p>5. EIRL, Ayacucho-2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL?</p> <p>6. Cuál es la relación que existe entre las condiciones físicas y la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho-2021?</p> | <p>entre la satisfacción y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho – 2021</p> <p>6. Determinar la relación que existe entre condiciones físicas y la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho – 2021</p> | <p>positiva entre la carrera profesional y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería, Ayacucho – 2021.</p> <p>5. H5, Existe una relación positiva entre la satisfacción y la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho – 2021</p> <p>6. H6, Existe una relación positiva entre las condiciones físicas y la calidad de servicio del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho – 2021.</p> | | |
|---|---|--|--|--|

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



CUESTIONARIO A COLABORADORES SOBRE CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL INTERNAZIONALE HOTEL RESTAURANT BAR Y PIZZERÍA EIRL

Estimado(a) Sr. / Sra. / Srta.

La presente investigación titulada “Clima laboral y Calidad de Servicio de los Colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021”, tiene por objetivo Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL, Ayacucho, 2021, con la finalidad de desarrollar una investigación de tipo académica como estudiante de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo. Por lo cual le agradecería responda el presente cuestionario con las instrucciones que se detallan a continuación, indicando que los datos obtenidos en el presente cuestionario tendrán uso de carácter académico.

Datos Generales:

- Edad:
- Lugar de residencia:
- Género: MASCULINO FEMENINO

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y conteste marcando con una “x” la alternativa que considere conveniente. (Solo una respuesta).

| Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| VARIABLE CLIMA LABORAL | | | | | | | |
|------------------------|----|---|---|---|---|---|---|
| | N° | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comunicación | 1 | Consideras que el reglamento interno que maneja el hotel es adecuado para el desarrollo de sus actividades. | | | | | |
| | 2 | Consideras que las funciones y procesos que maneja el hotel son apropiados para el desarrollo de sus actividades. | | | | | |
| | 3 | Consideras que el conocimiento de la información básica del hotel que manejas es la adecuada. | | | | | |

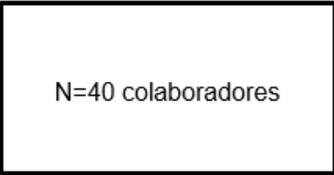
| | | | | | | | |
|---------------------|----|---|--|--|--|--|--|
| | 4 | Consideras que el hotel está pasando por una buena situación | | | | | |
| Colaboración | 5 | Consideras que los colaboradores del hotel apoyan a sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| | 6 | Consideras que existe una buena comunicación entre los colaboradores del hotel | | | | | |
| | 7 | Consideras que cuentas con un buen ambiente laboral. | | | | | |
| Liderazgo | 8 | Consideras que existe una buena relación con tu jefe inmediato. | | | | | |
| | 9 | Consideras que tu jefe toma las decisiones correctas acorde a las situaciones que se presentan en el hotel. | | | | | |
| | 10 | Consideras que tu jefe se encuentra capacitado para el cargo que ocupa. | | | | | |
| Carrera profesional | 11 | Consideras apropiado que el hotel este evaluando el rendimiento laboral de sus colaboradores | | | | | |
| | 12 | Consideras correcto que el hotel este capacitando a los nuevos integrantes a su equipo de trabajo | | | | | |
| | 13 | Consideras adecuado que el hotel este fomentando la promoción de cargos de acuerdo al rendimiento de los colaboradores | | | | | |
| Satisfacción | 14 | Consideras sentirte conforme con las tareas que se te asignan en el hotel | | | | | |
| | 15 | Consideras correcto que el hotel este motivando a sus colaboradores con diferentes actividades para que cumplan mejor sus tareas. | | | | | |
| | 16 | Consideras que cuentas con el estado físico apropiado para cumplir con tus tareas dentro del hotel | | | | | |
| | 17 | Consideras que los recursos, materiales e instalaciones que el hotel proporciona son los adecuados. | | | | | |
| Condiciones físicas | 18 | Consideras sentirte satisfecho en el hotel donde laboras. | | | | | |
| | 19 | Consideras que controlas tus emociones y no dejar que estos afecten el cumplir con sus tareas. | | | | | |
| | 20 | Consideras correcto los beneficios que proporciona el hotel. | | | | | |

| Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | |
|----------------------------|----|---|---|---|---|---|---|
| | Nº | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Eficiencia en el servicio | 1 | Consideras que la respuesta que prestan en el hotel está dentro del tiempo establecido. | | | | | |
| | 2 | Consideras que existe una comunicación oportuna a las necesidades de los clientes. | | | | | |
| Relevancia en el servicio | 3 | Consideras que el horario de atención establecido está acorde a las necesidades de los clientes. | | | | | |
| | 4 | Consideras importante la opinión que tenga el cliente con el servicio prestado. | | | | | |
| Pertinencia en el servicio | 5 | Consideras que la atención que se brinda cumple con las expectativas que tiene el cliente en relación al hotel. | | | | | |
| | 6 | Consideras que es correcto que el hotel este usando técnicas de atención al cliente. | | | | | |
| Satisfacción | 7 | Consideras correcto que el hotel este supervisando sus tareas directamente, para mejorar su atención oportuna. | | | | | |
| | 8 | Considera adecuado que la misión del hotel este basada en la calidad de servicio. | | | | | |

Gracias por su participación

ANEXO 4. TAMAÑO DE MUESTRA



N=40 colaboradores

Donde:

N = Tamaño de la población

Tamaño de muestra tipo censo. Durante la investigación se utilizó un total de 40 colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant, Bar y Pizzería EIRL, para aplicar el instrumento del cuestionario.

ANEXO 5. CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA PILOTO

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Valido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procesamiento.

Estadística de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,905 | ,903 | 28 |

Se realizó una prueba piloto con 10 colaboradores para validar la confiabilidad de los 28 ítems del cuestionario a procesar durante la investigación con el Alfa de Cronbach obteniendo un resultado favorable de 9.

ANEXO 6. TABLAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 04 de abril 2021

Apellido y nombres del experto: VELÁSQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA

DNI: 18217577

Teléfono: 990315300

Título/grados: LICENCIADA EN TURISMO- MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Cargo e institución en que labora: DOCENTE – UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

| | ITEM | APRECIA | | OBSERVACIONES |
|---|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio? | X | | |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores? | X | | |
| 6 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico? | X | | |
| 7 | ¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos? | X | | |
| 8 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada? | X | | |
| 9 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad? | X | | |

SUGERENCIAS: _____


FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 22 de marzo de 2021.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

| | ITEM | APRECIA | | OBSERVACIONES |
|---|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible? | x | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación? | x | | |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | x | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio? | x | | |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores? | x | | |
| 6 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico? | x | | |
| 7 | ¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos? | x | | |
| 8 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada? | x | | |
| 9 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad? | x | | |

Porcentaje: 90%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo.
 Coordinadora E.P. Administración en Turismo y Hotelería
 Lima norte

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 28 de marzo 2021

Apellido y nombres del experto: Salvador Garcia Claribel Rosario

DNI: 40910480

Teléfono: 993808689

Título/grados: Doctora en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente_Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

| | ITEM | APRECIA | | OBSERVACIONES |
|---|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible? | x | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación? | x | | |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | x | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio? | x | | |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores? | x | | |
| 6 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico? | x | | |
| 7 | ¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos? | x | | |
| 8 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada? | x | | |
| 9 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad? | x | | |

SUGERENCIAS: _____



Dra. Claribel Salvador Garcia

ANEXO 9. AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO O CAPTURAS DE CORREOS/ REGISTRO DE ENCUESTAS, ETC.

Ayacucho 15 de abril del 2021

AUTORIZACIÓN

GERENTE GENERAL: ALICIA HUAMANCUSI QUISPE

EMPRESA: INTERNAZIONALE HOTEL RESTAURANT BAR PIZZERIA E.I.R.L.

NOMBRE COMERCIAL: INTERNAZIONALE HOTEL

Por medio de la presente y a petición de la Srta. Evelin Hacha Simbron, autorizo que se aplique el cuestionario en la empresa INTERNAZIONALE HOTEL RESTAURANT BAR PIZZERIA E.I.R.L, Ubicado en la urbanización María Parado de Bellido Mz. B Lt. 01, Ayacucho- Huamanga- Ayacucho. Con el fin de recaudar información de los colaboradores de la empresa.

Sin más por el momento y agradeciendo su comprensión me despido de usted.

Atentamente,

Alicia Huamancusi Quispe

ANEXO 10. BASE DE DATOS DEL EXCEL

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC |
|----|----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | ENCUESTA | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 |
| 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 6 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 8 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 53 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 9 | 8 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 10 | 9 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 32 | 2 | 2 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 11 | 10 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 13 | 12 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 15 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 18 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 19 | 18 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 19 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 21 | 20 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 22 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 23 | 22 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 24 | 23 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 25 | 24 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 26 | 25 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 26 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 28 | 27 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 29 | 28 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 29 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 31 | 30 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 32 | 31 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 33 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 34 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| 36 | 35 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 37 | 36 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 38 | 37 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 39 | 38 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 40 | 39 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 40 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 42 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 43 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

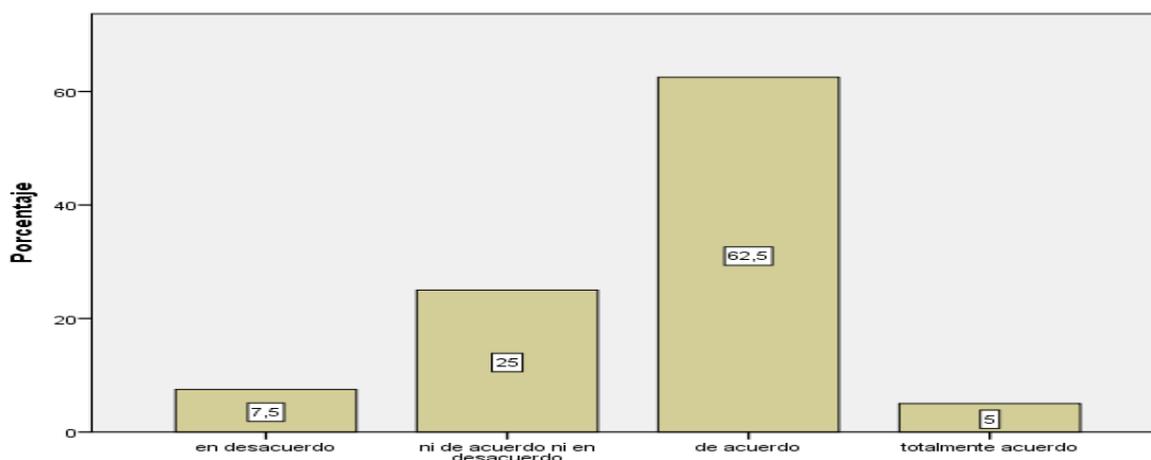
ANEXO 11. CUADROS Y FIGURAS DEL LOS RESULTADOS SPSS

Tabla 2.

| Consideras que el reglamento interno que maneja el hotel es adecuado para el desarrollo de sus actividades | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 25,0% | 25,0% | 32,5 |
| | de cuerdo | 25 | 62,5% | 62,5% | 95,0 |
| | totalmente de acuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 1. Consideras que el reglamento interno que maneja el hotel es adecuado para el desarrollo de sus actividades.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 5% está totalmente de acuerdo, 62,5% de acuerdo, 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7,5 % en desacuerdo; por concerniente a la pregunta. El 62,5% está de acuerdo y el 5% totalmente de acuerdo más de la mitad de total consideran estar de acuerdo con el reglamento interno del hotel. Por otro lado el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7% en desacuerdo,

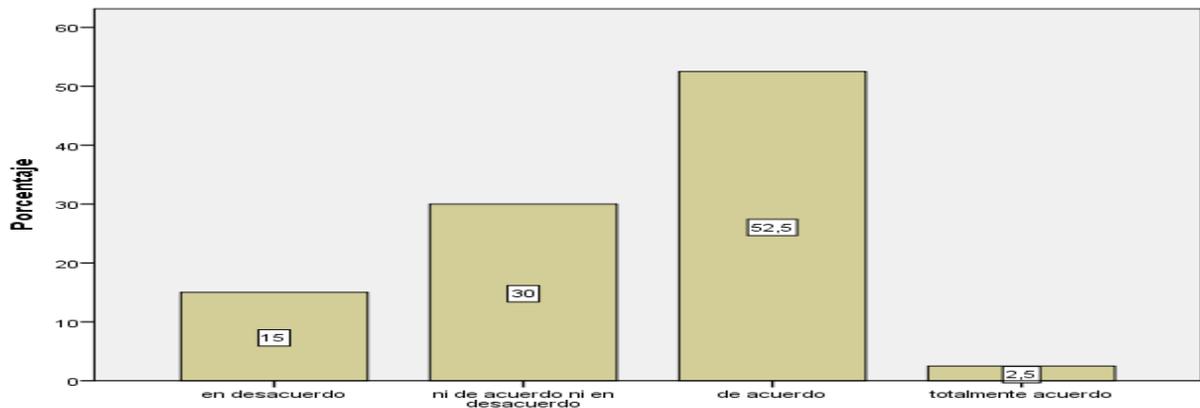
sumando ambos resultados menos de la mitad del total no considera que el reglamento interno que se maneja sea el adecuado.

Tabla 3.

| Consideras que las funciones y procesos que maneja el hotel son apropiados para el desarrollo de sus actividades | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 6 | 15,0% | 15,0% | 15,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12 | 30,0% | 30,0% | 45,0 |
| | de cuerdo | 21 | 52,5% | 52,5% | 97,5 |
| | totalmente de acuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 2. Consideras que las funciones y procesos que maneja el hotel son apropiadas para el desarrollo de sus actividades.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 2,5% está totalmente de acuerdo, 52,5% de acuerdo, 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15% en desacuerdo; por concerniente la pregunta. El 52,5% está de acuerdo y el 2,5% totalmente de acuerdo, sumando ambos resultados más de la mitad del total consideran estar de acuerdo con las funciones y procesos que maneja el hotel. Por otro lado el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15% en desacuerdo, sumando ambos resultados

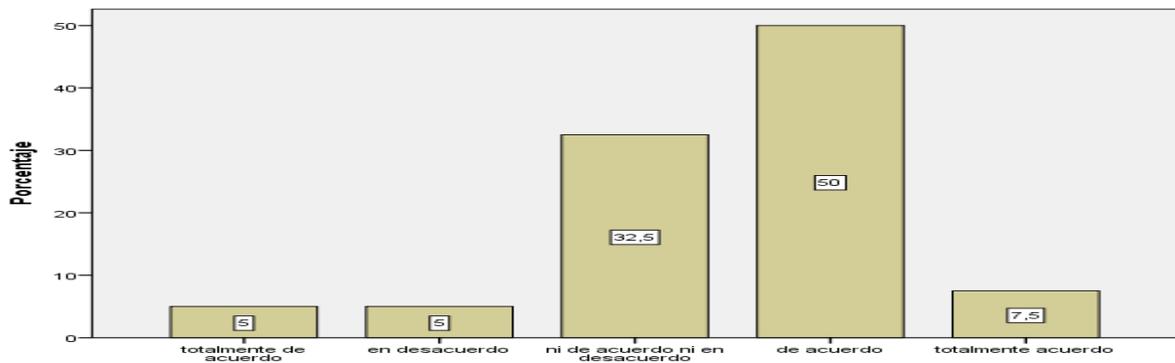
menos de la mitad del total no considera que los procesos y funciones que maneja el hotel no sean los adecuados.

Tabla 4.

| Consideras que el conocimiento de la información básica del hotel que manejas es la adecuada | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente desacuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 5,0 |
| | en desacuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 10,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 32,5% | 32,5% | 42,5 |
| | de acuerdo | 20 | 50,0% | 50,0% | 92,5 |
| | totalmente de acuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 3. Consideras que el conocimiento de la información básica del hotel que manejas es la adecuada.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 7,5% está totalmente de acuerdo, 50% de acuerdo, 32,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5% en desacuerdo y por ultimo 5% totalmente desacuerdo; por concerniente la pregunta. El 7,5% totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo, sumando ambos resultados más de la mitad del total consideran que manejar la información básica del hotel. Por otro lado el 32,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo,

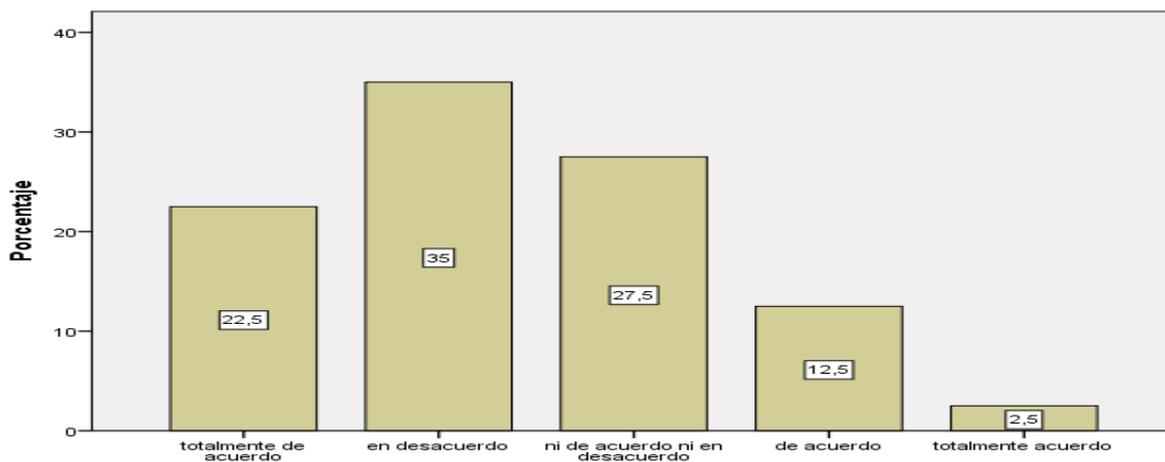
sumando ambos resultados menos de la mitad del total no considera que no maneje la información básica del hotel adecuado.

Tabla 5.

| Consideras que el hotel está pasando por una buena situación | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente desacuerdo | 9 | 22,5% | 22,5% | 22,5 |
| | en desacuerdo | 14 | 35,0% | 35,0% | 57,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 27,5% | 27,5% | 85,0 |
| | de cuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 97,5 |
| | totalmente de acuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 4. Consideras que el hotel está pasando por una buena situación



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 2,5% está totalmente de acuerdo, 12,5% de acuerdo, 27,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 35% en desacuerdo y por ultimo 22,5% totalmente desacuerdo; por consiguiente la pregunta, sumando los dos

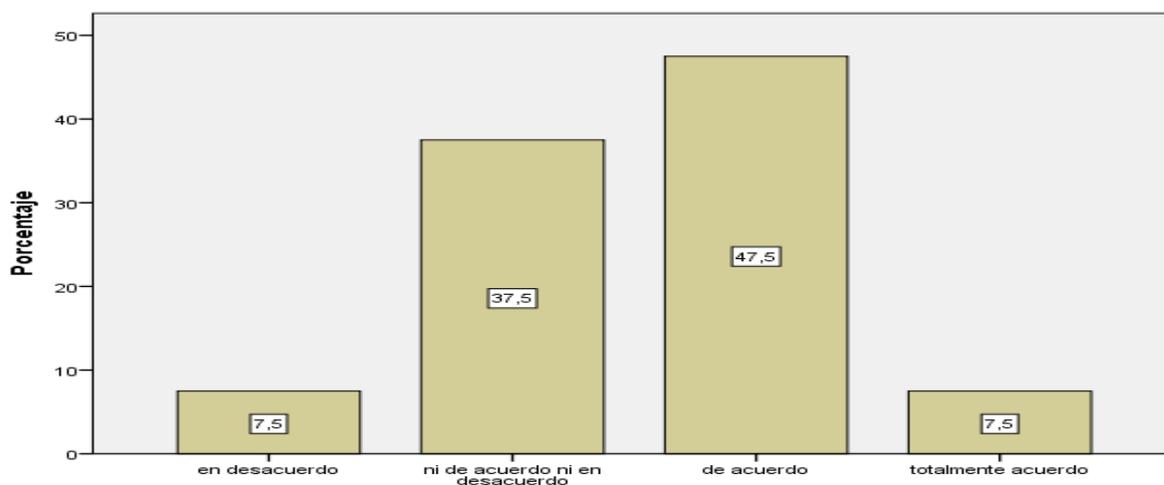
primeros resultados menos de la mitad de del total consideran que el hotel está pasando por una buenas situación. Por otro lado los siguiente tres resultados suman un resultado mayor a la mitad del total quienes consideran que el hotel no está pasando por su mejor momento.

Tabla 6.

| Consideras que los colaboradores del hotel apoyan a sus compañeros de trabajo | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 15 | 37,5% | 37,5% | 45,0 |
| | de cuerdo | 19 | 47,5% | 47,5% | 92,5 |
| | totalmente de acuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 5. Consideras que los colaboradores del hotel apoyan a sus compañeros de trabajo.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 7,5% está totalmente de acuerdo, 47,5% de acuerdo, 37,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7,5% en desacuerdo; por concierne la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del

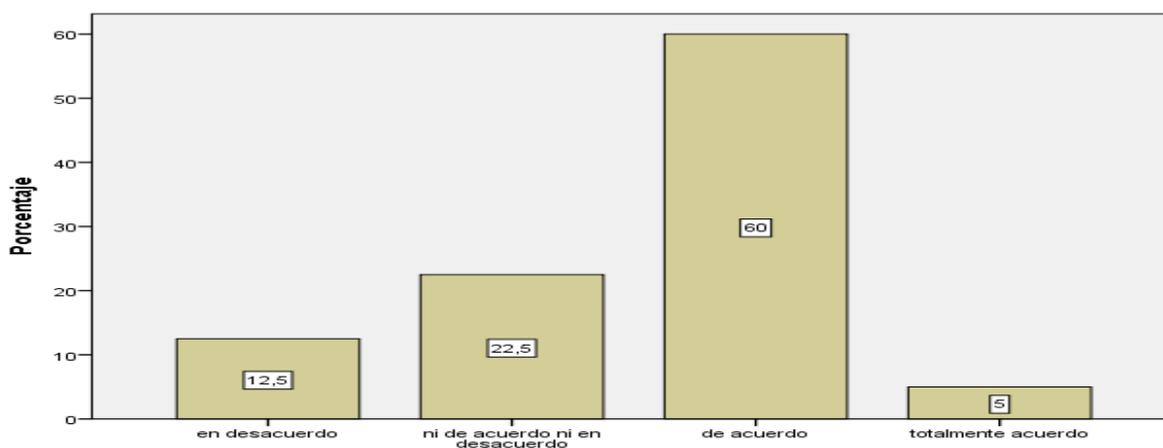
total consideran que existe un ambiente de compañerismo y trabajo en equipo en el hotel. Por otro lado los siguiente dos resultados suman un monto menor a la mitad del total quienes consideran que no existe apoyo entre compañeros de trabajo en el hotel.

Tabla 7.

| Consideras que existe una buena comunicación entre los colaboradores del hotel | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 12,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9 | 22,5% | 22,5% | 35,0 |
| | de cuerdo | 24 | 60,0% | 60,0% | 95,0 |
| | totalmente de acuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 6. Consideras que existe una buena comunicación entre los colaboradores del hotel.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 5% está totalmente de acuerdo, 60% de acuerdo, 22,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12,5% en desacuerdo; por concierne la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total consideran que existe una buena comunicación entre colaboradores del hotel.

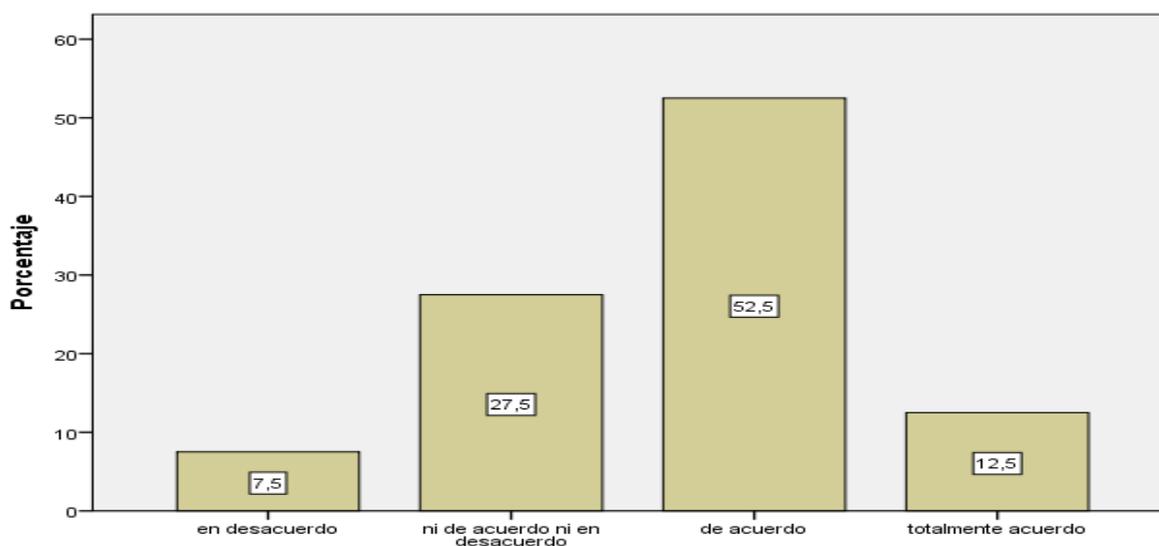
Por otro lado los siguientes dos resultados suman un monto menor a la mitad del total quienes consideran que no existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo en el hotel.

Tabla 8.

| Consideras que cuentas con un buen ambiente laboral | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 27,5% | 27,5% | 35,0 |
| | de acuerdo | 21 | 52,5% | 52,5% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 7. Consideras que cuentas con un buen ambiente laboral.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 12,5% está totalmente de acuerdo, 52,5% de acuerdo, 27,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7,5% en desacuerdo; por

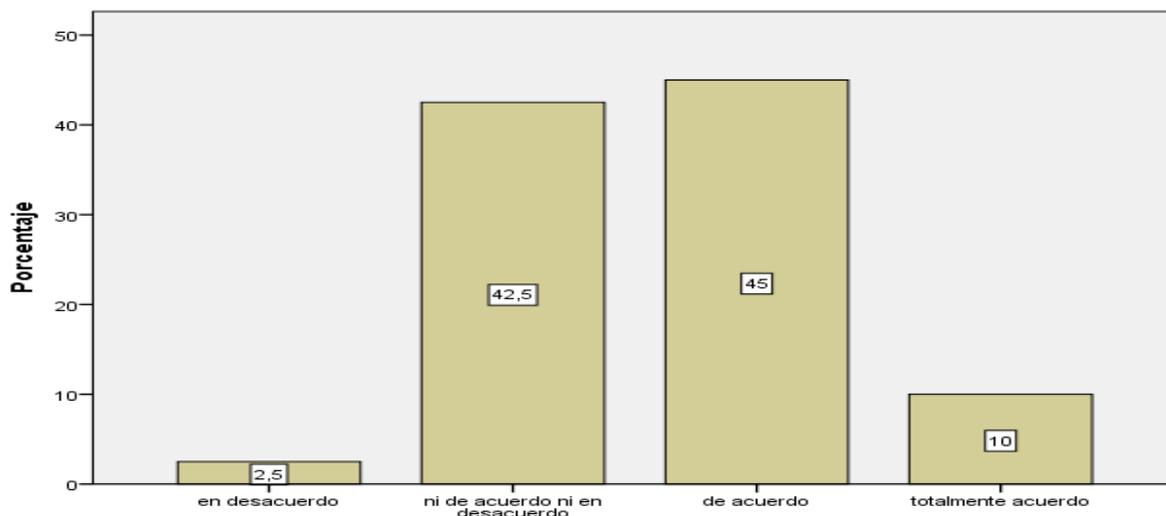
concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total consideran que cuentan con buen ambiente laboral. Por otro lado los siguiente dos resultados suman un monto menor a la mitad del total quienes consideran que no existe un buen ambiente laboral.

Tabla 9.

| Consideras que existe una buena relación con tu jefe inmediato | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 17 | 42,5% | 42,5% | 45,0 |
| | de cuerdo | 18 | 45,0% | 45,0% | 90,0 |
| | totalmente de acuerdo | 4 | 10,0% | 10,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 8. Consideras que existe una buena relación con tu jefe inmediato.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 10% está totalmente de acuerdo, 45% de acuerdo, 42,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,5% en desacuerdo; por concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del

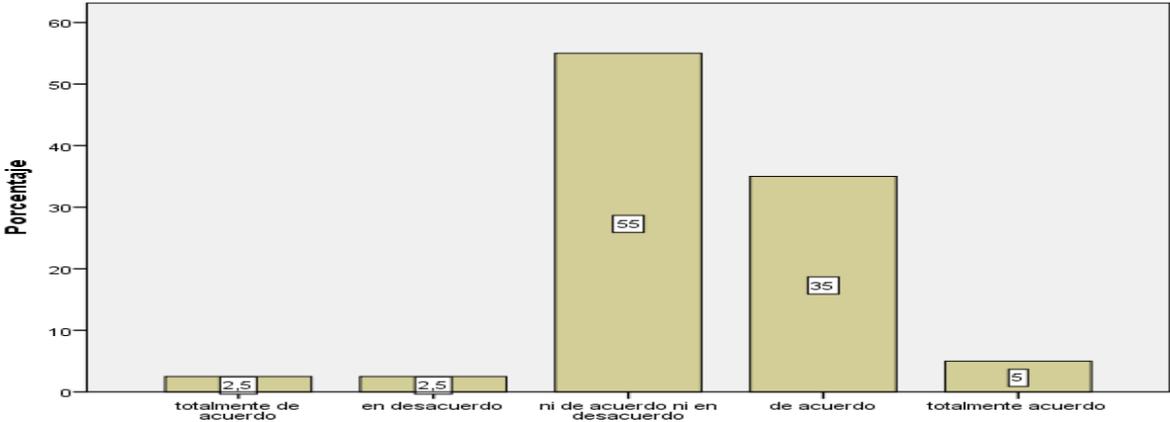
total consideran que mantienen una buena relación con su jefe inmediato. Por otro lado los siguiente dos resultados suman un monto menor a la mitad del total quienes consideran que no mantienen una buena relación con su jefe inmediato.

Tabla 10.

| Consideras que tu jefe toma las decisiones correctas acorde a las situaciones que se presentan en el hotel | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | totalmente desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 5,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 22 | 55,0% | 55,0% | 60,0 |
| | de cuerdo | 14 | 35,0% | 35,0% | 95,0 |
| | totalmente de acuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 9. Consideras que tu jefe toma las decisiones correctas acorde a las situaciones que se presentan en el hotel.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 5% está totalmente de acuerdo, 35% de acuerdo, 55% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,5% en desacuerdo y por ultimo

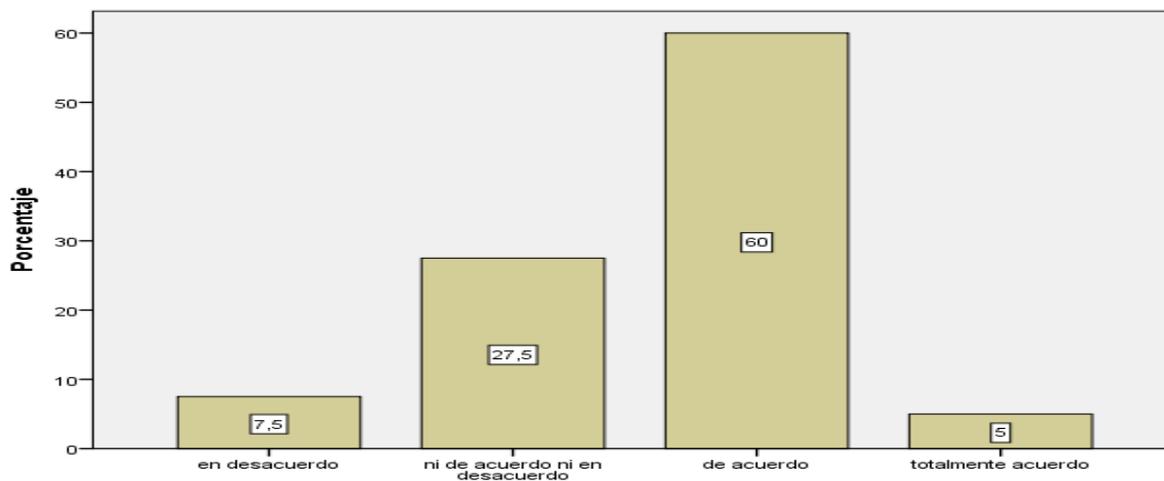
2,5% totalmente en desacuerdo; por consiguiente la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la tercera parte del total consideran que su jefe toma las decisiones correctas. Por otro lado los siguientes tres resultados suman un monto mayor a la mitad del total quienes consideran que su jefe no toma las decisiones correctas.

Tabla 11.

| Consideras que tu jefe se encuentra capacitado para el cargo que ocupa | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11 | 27,5% | 27,5% | 35,0 |
| | de acuerdo | 24 | 60,0% | 60,0% | 95,0 |
| | totalmente de acuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 10. Consideras que tu jefe se encuentra capacitado para el cargo que ocupa Consideras.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 5% está totalmente de acuerdo, 60% de acuerdo, 27,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7,5% en desacuerdo; por

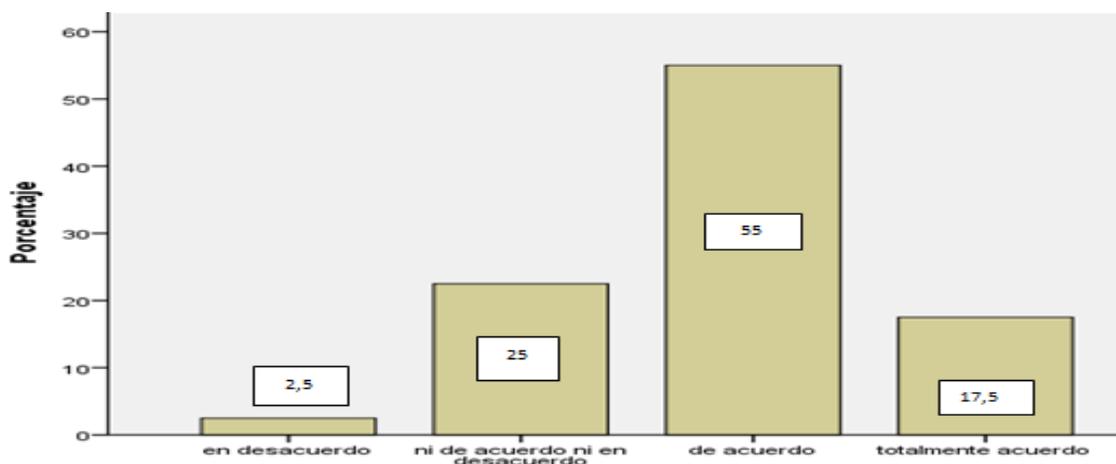
concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total consideran que su jefe se encuentra capacitado para el cargo que ocupa. Por otro lado los siguiente dos resultados suman un monto menor a la mitad del total quienes consideran que su jefe no se encuentra capacitado para el cargo que ocupa.

Tabla 12.

| Consideras apropiado que el hotel este evaluando el rendimiento laboral de sus colaboradores | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 25,0% | 25,0% | 27,5 |
| | de cuerdo | 22 | 55,0% | 55,0% | 82,5 |
| | totalmente de acuerdo | 7 | 17,5% | 17,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 11. Consideras apropiado que el hotel este evaluando el rendimiento laboral de sus colaboradores.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 17,5% está totalmente de acuerdo, 55,0% de acuerdo, 25,0% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,5% en desacuerdo; por

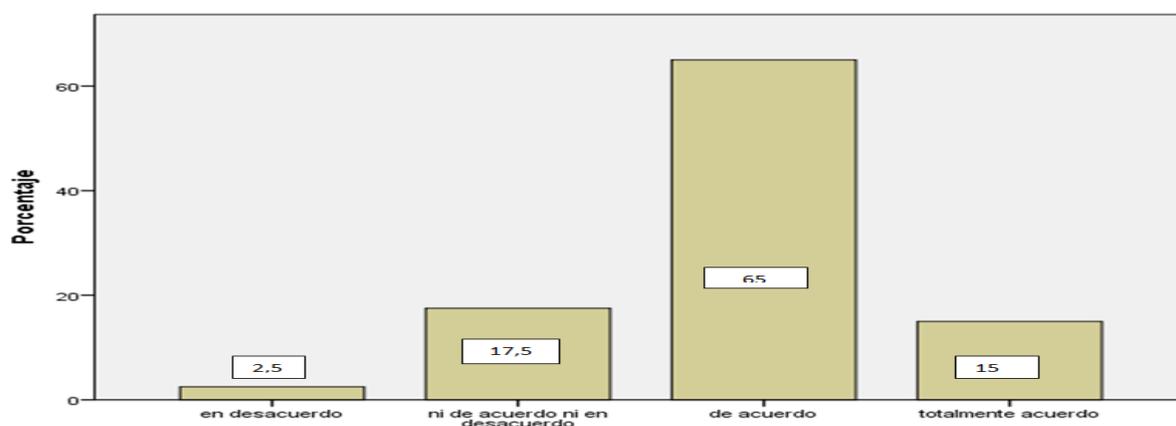
concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total consideran que su jefe se encuentra capacitado para el cargo que ocupa. Por otro lado los siguiente dos resultados suman un monto menor a la mitad del total quienes consideran que su jefe no se encuentra capacitado para el cargo que ocupa.

Tabla 13.

| Consideras correcto que el hotel este capacitando a los nuevos integrantes a su equipo de trabajo | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 17,5% | 17,5% | 20,0 |
| | de cuerdo | 26 | 65,0% | 65,0% | 85,0 |
| | totalmente de acuerdo | 6 | 15,0% | 15,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 12. Consideras correcto que el hotel este capacitando a los nuevos integrantes a su equipo de trabajo.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 15,0% está totalmente de acuerdo, 65,0% de acuerdo, 17,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,5% en desacuerdo; por

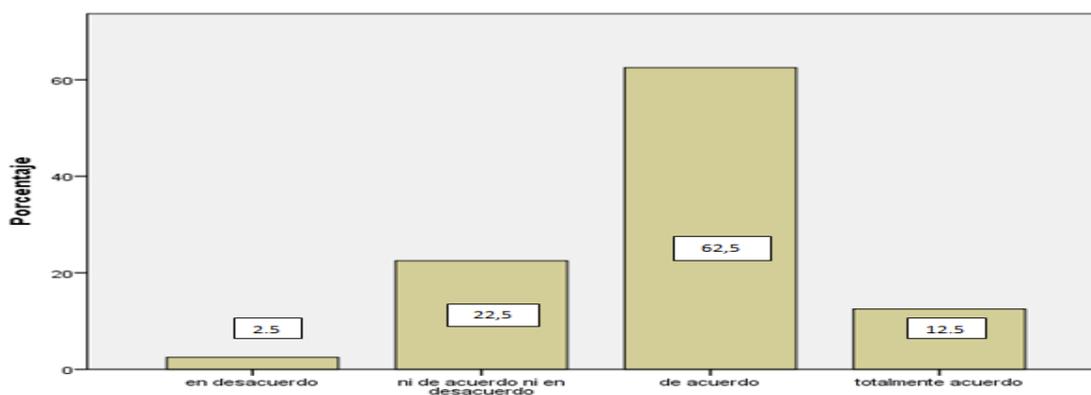
concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total consideran correcto que el hotel este capacitando a los nuevo integrantes a su equipo de trabajo. Por otro lado los siguiente dos resultados suman un monto menor a la mitad del total quienes no consideran correcto que el hotel este capacitando a los nuevos integrantes a su equipo de trabajo.

Tabla 14.

| Consideras adecuado que el hotel este fomentando la promoción de cargos de acuerdo al rendimiento de los colaboradores | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9 | 22,5% | 22,5% | 25,0 |
| | de acuerdo | 25 | 62,5% | 62,5% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 13. Consideras adecuado que el hotel este fomentando la promoción de cargos de acuerdo al rendimiento de los colaboradores.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 12,5% está totalmente de acuerdo, 62,5% de acuerdo, 22,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,5% en desacuerdo; por concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del

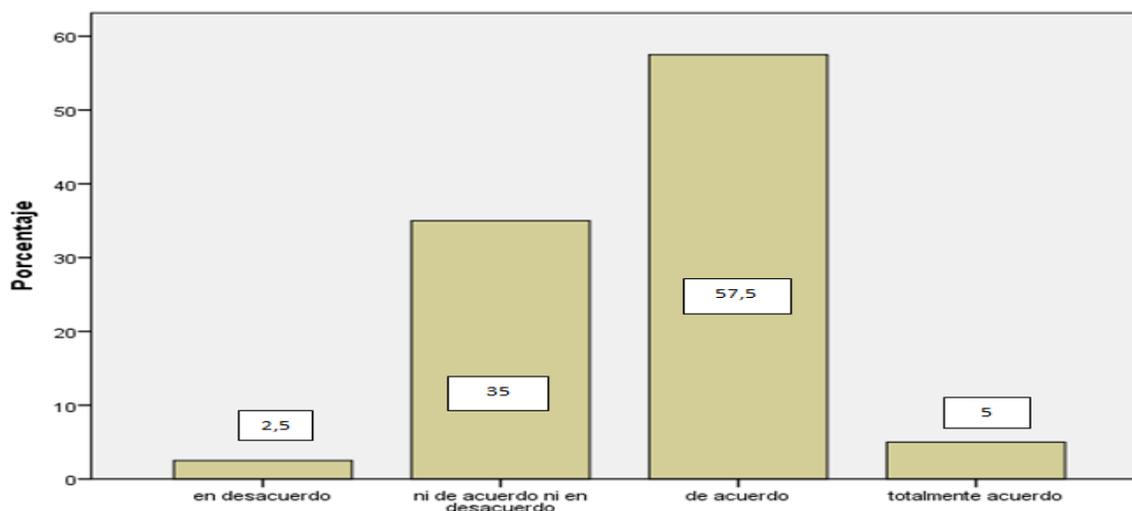
total consideran adecuado que el hotel este fomentando la promoción de cargos de acuerdo al rendimiento de los colaboradores. Por otro lado los siguiente dos resultados suman un monto menor a la mitad del total quienes no consideran correcto que el hotel este fomentando la promoción de cargos de acuerdo al rendimiento de los colaboradores.

Tabla 15.

| Consideras sentirte conforme con las tareas que se te asignan en el hotel | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 14 | 35,0% | 35,0% | 37,5 |
| | de cuerdo | 23 | 57,5% | 57,5% | 95,0 |
| | totalmente de acuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 14. Consideras sentirte conforme con las tareas que se te asignan en el hotel.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 5% está totalmente de acuerdo, 57,5% de acuerdo, 35% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,5% en desacuerdo; por

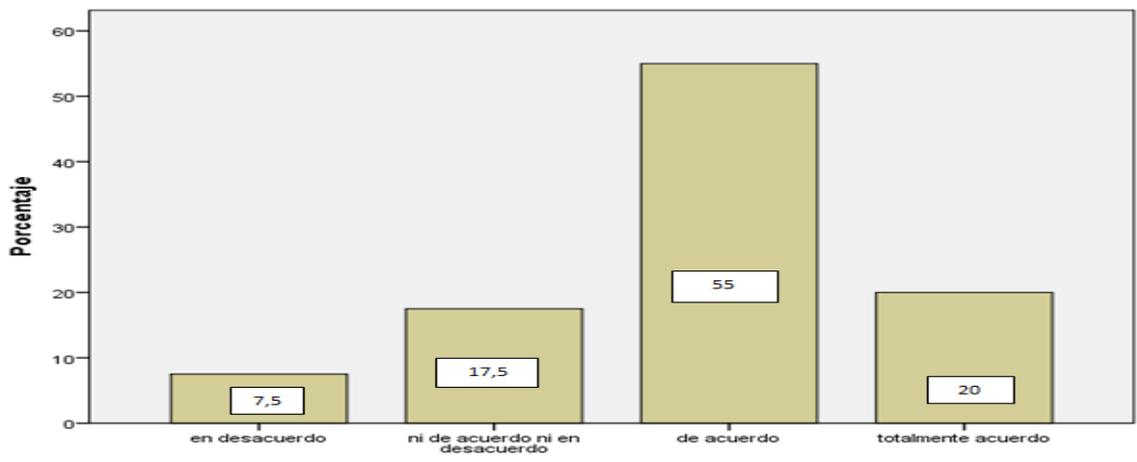
concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total consideran sentirse conforme con las tareas que se les asignan. Por otro lado los siguientes dos resultados suman un monto menor a la mitad del total quienes no consideran sentirse conforme con las tareas que se te asignan en el hotel.

Tabla 16.

| Consideras correcto que el hotel este motivando a sus colaboradores con diferentes actividades para que cumplan mejor sus tareas. | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 17,5% | 17,5% | 25,0 |
| | de cuerdo | 22 | 55,0% | 55,0% | 80,0 |
| | totalmente de acuerdo | 8 | 20,0% | 20,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 15. Consideras correcto que el hotel este motivando a sus colaboradores con diferentes actividades para que cumplan mejor sus tareas.



Fuente SPSS v26

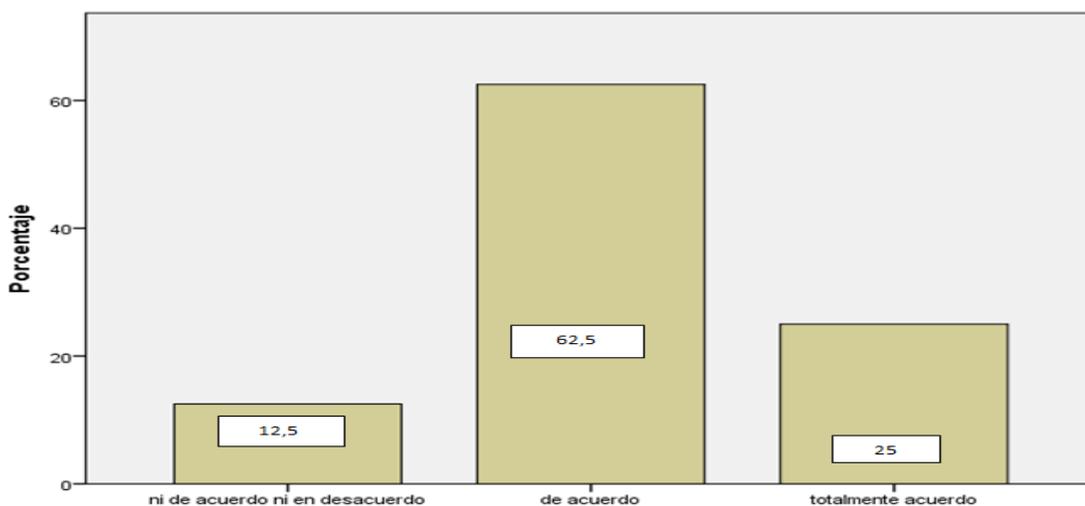
En relación al porcentaje obtenido el 20% está totalmente de acuerdo, 55% de acuerdo, 17,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7,5% en desacuerdo; por concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total consideran correcto que el hotel este motivando a sus colaboradores con diferentes actividades para que cumplan mejor sus tareas. Por otro lado los siguientes dos resultados suman un monto menor a la mitad del total quienes no consideran correcto que el hotel este motivando a sus colaboradores.

Tabla 17.

| Consideras que cuentas con el estado físico apropiado para cumplir con tus tareas dentro del hotel | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 12,5 |
| | de cuerdo | 25 | 62,5% | 62,5% | 75,0 |
| | totalmente de acuerdo | 10 | 25,0% | 25,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 16. Consideras que cuentas con el estado físico apropiado para cumplir con tus tareas dentro del hotel.



Fuente SPSS v26

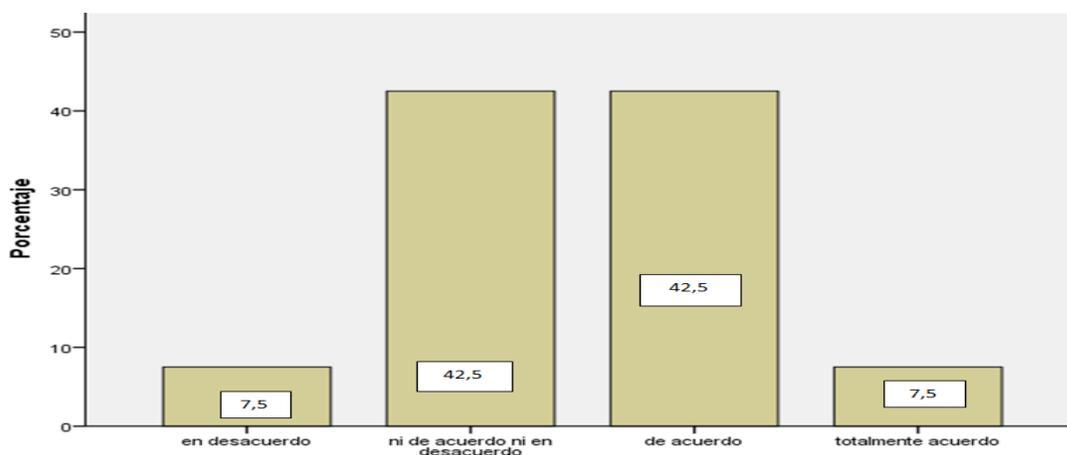
En relación al porcentaje obtenido el 25% está totalmente de acuerdo, 62,5% de acuerdo, 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo; por concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total de colaboradores consideran que cuentan con el estado físico apropiado para cumplir sus tareas dentro del hotel. Por otro lado el siguiente resultado suma un monto menor a la mitad del total quienes no consideran contar con las condiciones físicas necesarias para cumplir sus funciones.

Tabla 18.

| Consideras que los recursos, materiales e instalaciones que el hotel proporciona son los adecuados | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 17 | 42,5% | 42,5% | 50,0 |
| | de acuerdo | 17 | 42,5% | 42,5% | 92,5 |
| | totalmente de acuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 17. Consideras que los recursos, materiales e instalaciones que el hotel proporciona son los adecuados.



Fuente SPSS v26

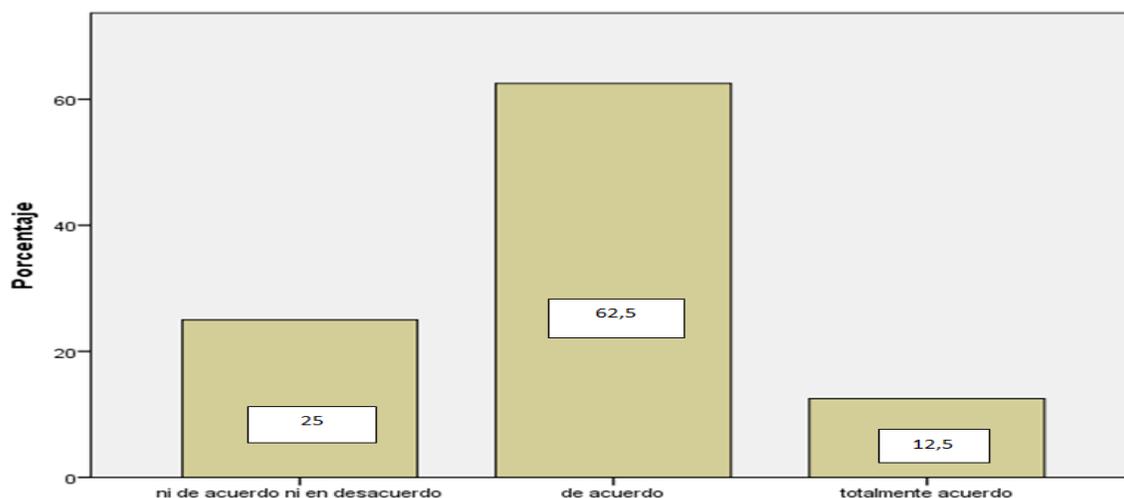
En relación al porcentaje obtenido el 7,5% está totalmente de acuerdo, 42,5% de acuerdo, 42,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7,5% en desacuerdo; por concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados la mitad del total de colaboradores consideran que los recursos, materiales e instalaciones que el hotel proporciona son los adecuados. Por otro lado los siguientes resultados suma un monto de la mitad del total quienes consideran que no cuentan con los recursos, materiales e instalaciones que el hotel proporciona son los adecuados.

Tabla 19.

| Consideras sentirte satisfecho en el hotel donde laboras | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 25,0% | 25,0% | 25,0 |
| | de cuerdo | 25 | 62,5% | 62,5% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 18. Consideras sentirte satisfecho en el hotel donde laboras.



Fuente SPSS v26

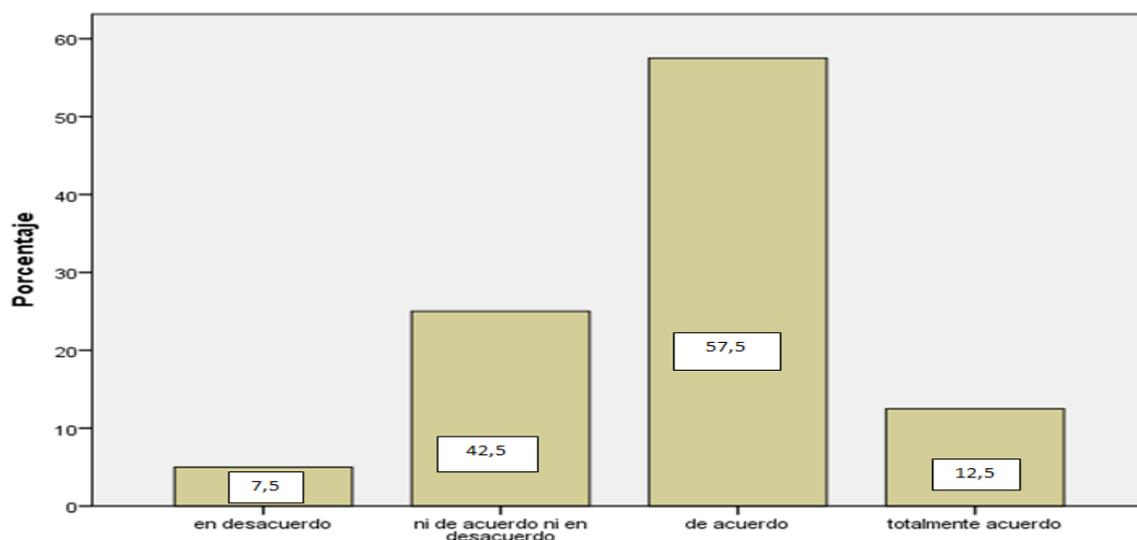
En relación al porcentaje obtenido el 12,5% está totalmente de acuerdo, 62,5% de acuerdo, 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo; por concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados la mitad del total de colaboradores consideran sentirse satisfecho en el hotel donde laboran. Por otro lado el siguiente resultado suma un monto de menos de la mitad del total quienes consideran no sentirse satisfechos en el hotel donde laboran.

Tabla 20.

| Consideras que controlas tus emociones y no dejar que estos afecten el cumplir con sus tareas | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 5,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 25,0% | 25,0% | 30,0 |
| | de cuerdo | 23 | 57,5% | 57,5% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 19. Consideras que controlas tus emociones y no dejar que estos afecten el cumplir con sus tareas.



Fuente SPSS v26

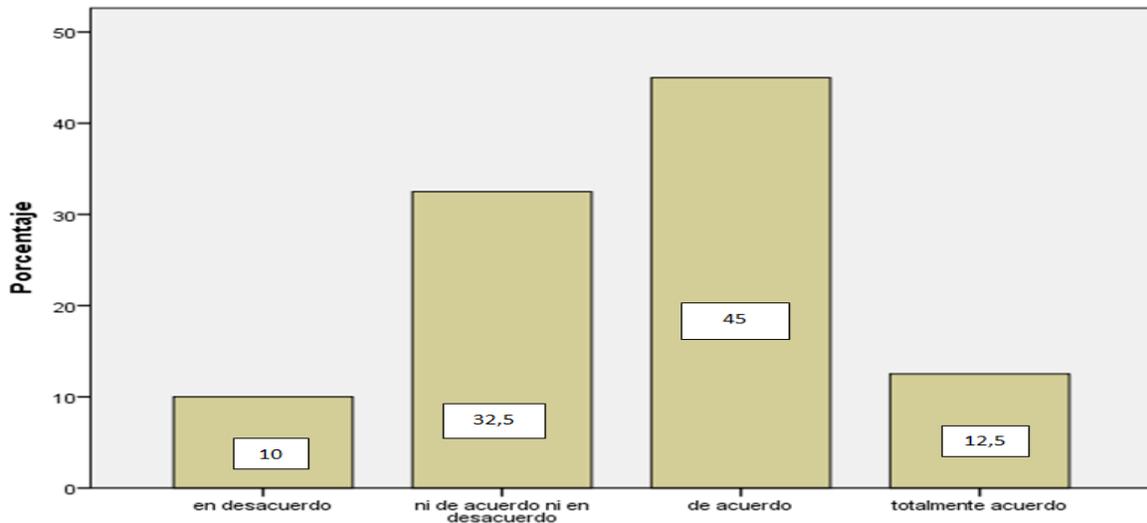
En relación al porcentaje obtenido el 12,5% está totalmente de acuerdo, 57,5% de acuerdo, 42,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7,5% en desacuerdo; por concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total de colaboradores consideran que controlan sus emociones y no dejan que estos afecten el cumplir con sus tareas. Por otro lado los dos siguientes resultados suma un monto de menos de la mitad del total quienes consideran que no controlan sus emociones.

Tabla 21.

| Consideras correcto los beneficios que proporciona el hotel | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 4 | 10,0% | 10,0% | 10,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 32,5% | 32,5% | 42,5 |
| | de cuerdo | 18 | 45,0% | 45,0% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 20. Consideras correcto los beneficios que proporciona el hotel.



Fuente SPSS v26

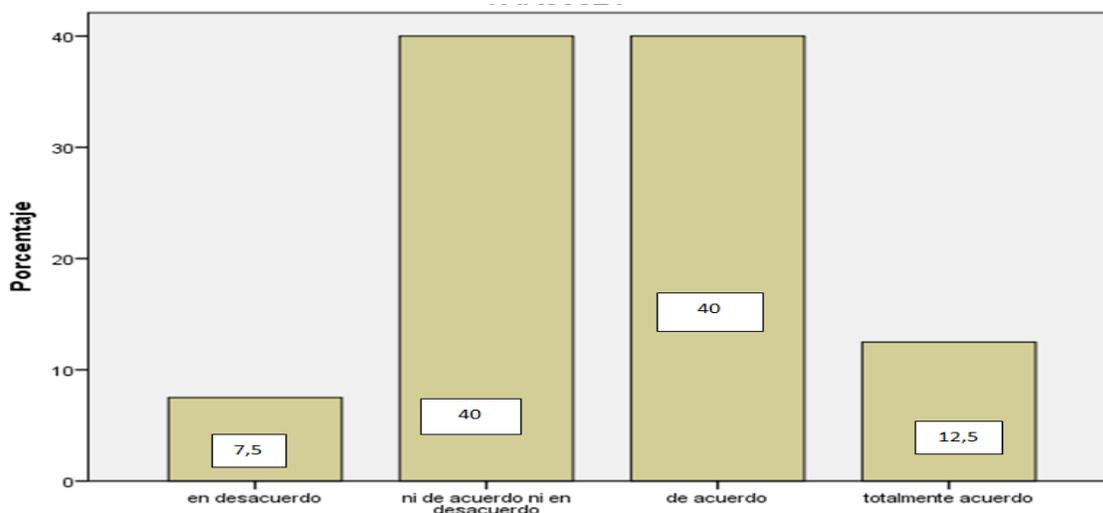
En relación al porcentaje obtenido el 12,5% está totalmente de acuerdo, 45% de acuerdo, 32,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10% en desacuerdo; por concerniente la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total de colaboradores consideran correcto los beneficios que proporciona el hotel. Por otro lado los dos siguientes resultados suma un monto menos de la mitad del total quienes no consideran correcto los beneficios que proporciona el hotel.

Tabla 22.

| Consideras que la respuesta que prestan en el hotel está dentro del tiempo establecido | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 7,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 16 | 40,0% | 40,0% | 47,5 |
| | de cuerdo | 16 | 40,0% | 40,0% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 21. Consideras que la respuesta que prestan en el hotel está dentro del tiempo establecido.



Fuente SPSS v26

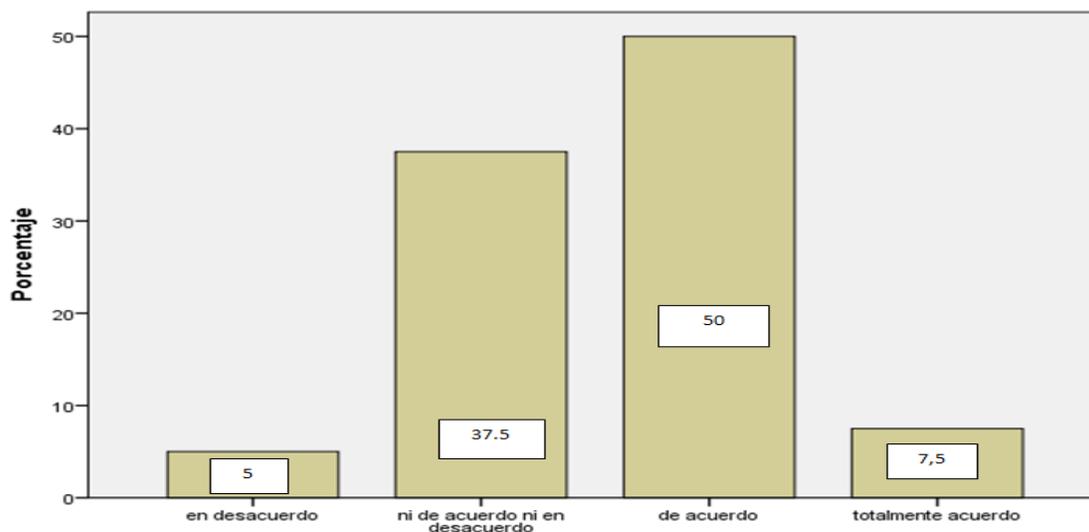
En relación al porcentaje obtenido el 12,5% está totalmente de acuerdo, 40% de acuerdo, 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7,5% en desacuerdo; por concerniente a la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total de colaboradores consideran que la respuesta que prestan en el hotel está dentro del tiempo establecido. Por otro lado los dos siguientes resultados suma un monto menos de la mitad del total quienes no consideran que las respuestas que prestan el hotel estén dentro del tiempo establecido.

Tabla 23.

| Consideras que existe una comunicación oportuna a las necesidades de los clientes | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 5,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 15 | 37,5% | 37,5% | 42,5 |
| | de cuerdo | 20 | 50,0% | 50,0% | 92,5 |
| | totalmente de acuerdo | 3 | 7,5% | 7,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 22. Consideras que existe una comunicación oportuna a las necesidades de los clientes.



Fuente SPSS v26

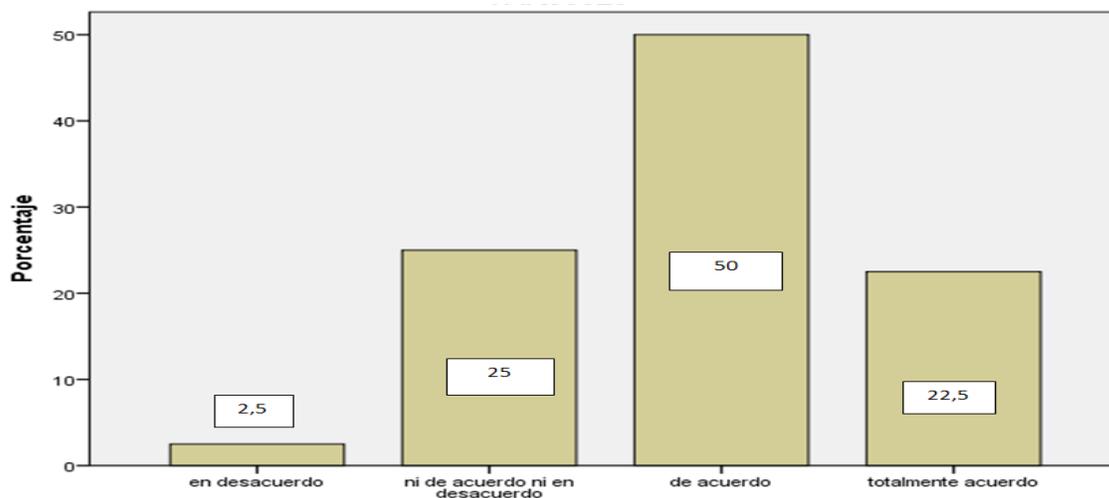
En relación al porcentaje obtenido el 7,5% está totalmente de acuerdo, 50% de acuerdo, 37,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5% en desacuerdo; por consiguiente a la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total de colaboradores consideran que existe una comunicación oportuna a las necesidades de los clientes. Por otro lado los dos siguientes resultados suman un monto menos de la mitad del total quienes no consideran que exista una comunicación oportuna a las necesidades de los clientes.

Tabla 24.

| Consideras que el horario de atención establecido está acorde a las necesidades de los clientes. | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 1 | 2,5% | 2,5% | 2,5 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 25,0% | 25,0% | 27,5 |
| | de acuerdo | 20 | 50,0% | 50,0% | 77,5 |
| | totalmente de acuerdo | 9 | 22,5% | 22,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 23. Consideras que el horario de atención establecido está acorde a las necesidades de los clientes.



Fuente SPSS v26

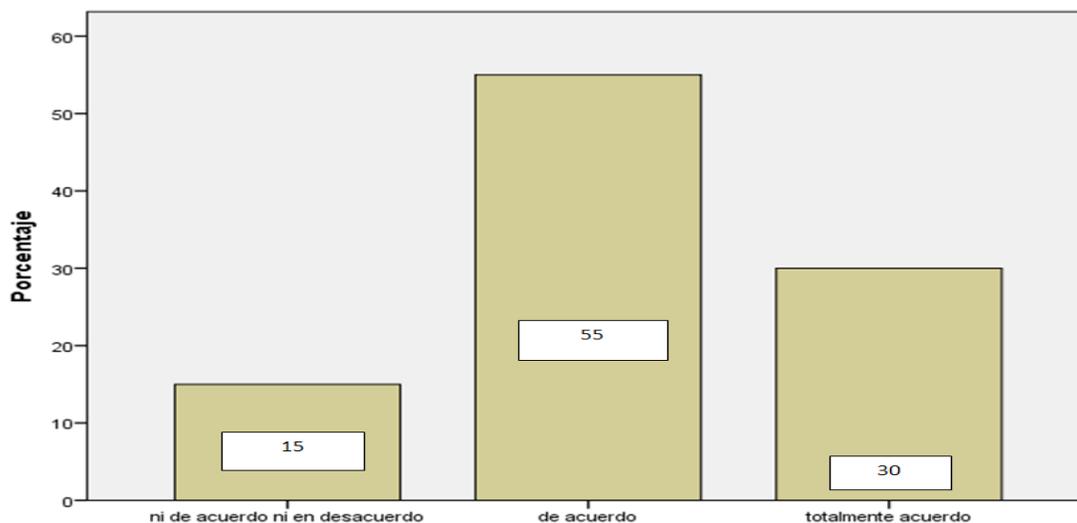
En relación al porcentaje obtenido el 22,5% está totalmente de acuerdo, 50% de acuerdo, 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,5% en desacuerdo; por concerniente a la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total de colaboradores consideran que el horario de atención establecido está acorde a las necesidades de los clientes. Por otro lado los dos siguientes resultados suman un monto menos de la mitad del total quienes no consideran que el horario de atención establecido esté acorde a las necesidades de los clientes.

Tabla 25.

| Consideras importante la opinión que tenga el cliente con el servicio prestado | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6 | 15,0% | 15,0% | 15,0 |
| | de cuerdo | 22 | 55,0% | 55,0% | 70,0 |
| | totalmente de acuerdo | 12 | 30,0% | 30,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 24. Consideras importante la opinión que tenga el cliente con el servicio prestado.



Fuente SPSS v26

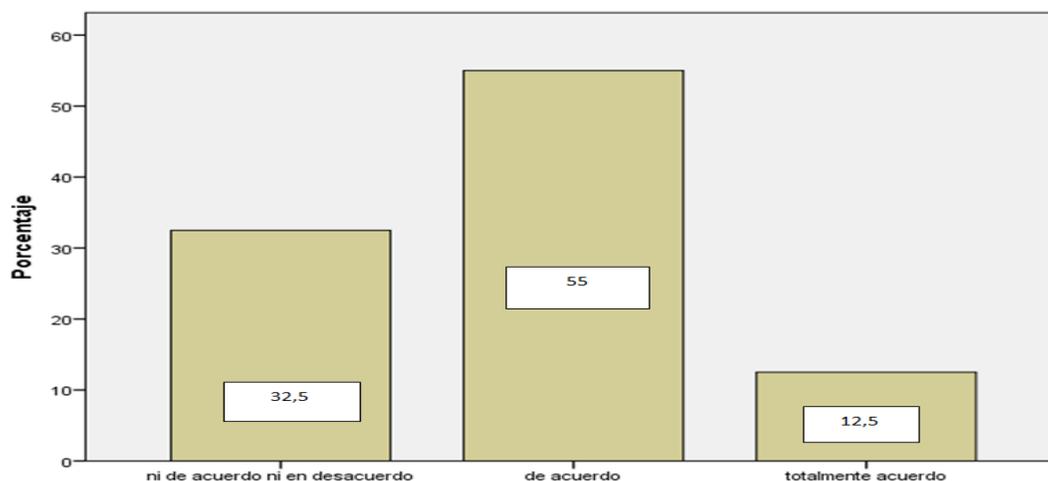
En relación al porcentaje obtenido el 30% está totalmente de acuerdo, 55% de acuerdo, 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo; por consiguiente a la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total de colaboradores consideran que es importante la opinión que tenga el cliente con el servicio prestado. Por otro lado el siguiente resultado suma un monto menos de la mitad del total de colaboradores quienes no consideran que sea importante la opinión que tenga el cliente con el servicio prestado.

Tabla 26.

| Consideras que la atención que se brinda cumple con las expectativas que tiene el cliente en relación al hotel | | | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 32,5% | 32,5% | 32,5 |
| | de acuerdo | 22 | 55,0% | 55,0% | 87,5 |
| | totalmente de acuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 25. Consideras que la atención que se brinda cumple con las expectativas que tiene el cliente en relación al hotel.



Fuente SPSS v26

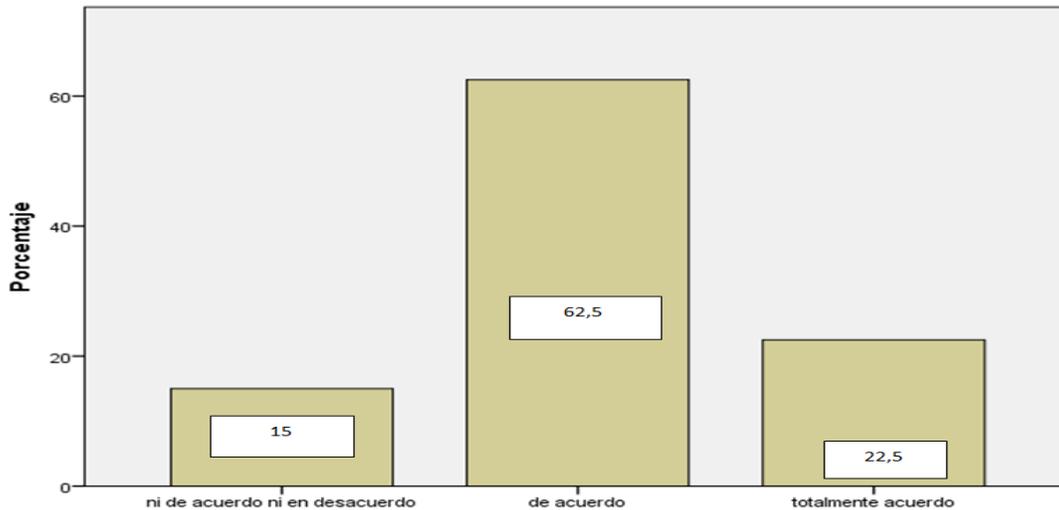
En relación al porcentaje obtenido el 12,5% está totalmente de acuerdo, 55% de acuerdo, 32,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo; por consiguiente a la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total de colaboradores quienes si consideran que la atención que se brinda cumple con las expectativas que tiene el cliente en relación al hotel. Por otro lado el siguiente resultado suma un monto menos de la mitad del total de quienes no consideran que la atención que se brinda cumpla con las expectativas que tiene el cliente en relación al hotel.

Tabla 27.

| Consideras que es correcto que el hotel este usando técnicas de atención al cliente | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6 | 15,0% | 15,0% | 15,0 |
| | de acuerdo | 25 | 62,5% | 62,5% | 77,5 |
| | totalmente de acuerdo | 9 | 22,5% | 22,5% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 26. Consideras que es correcto que el hotel este usando técnicas de atención al cliente.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 22,5% está totalmente de acuerdo, 62,5% de acuerdo, 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo; por consiguiente a la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total de colaboradores quienes si consideran correcto que el hotel este usando técnicas de atención al cliente. Por otro lado el siguiente resultado suma un monto menos de la mitad del total de quienes no consideran correcto que el hotel este usando técnicas de atención al cliente.

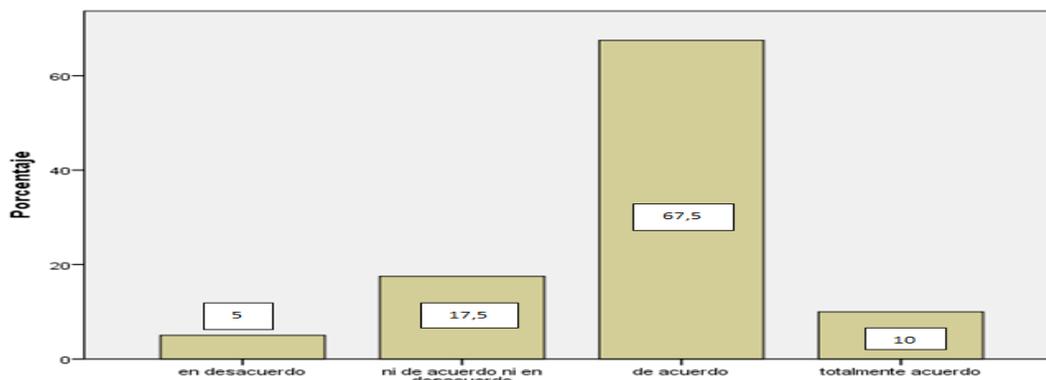
Tabla 28.

| Consideras correcto que el hotel este supervisando sus tareas directamente, para mejorar su atención oportuna | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | en desacuerdo | 2 | 5,0% | 5,0% | 5,0 |
| | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7 | 17,5% | 17,5% | 22,5 |
| | de cuerdo | 27 | 67,5% | 67,5% | 90,0 |
| | totalmente de acuerdo | 4 | 10,0% | 10,0% | 100,0 |

| | | | |
|-------|----|--------|-------|
| Total | 40 | 100,0% | 100,0 |
|-------|----|--------|-------|

Fuente SPSS v26

Figura 27. Consideras correcto que el hotel este supervisando sus tareas directamente, para mejorar su atención oportuna.



Fuente SPSS v26

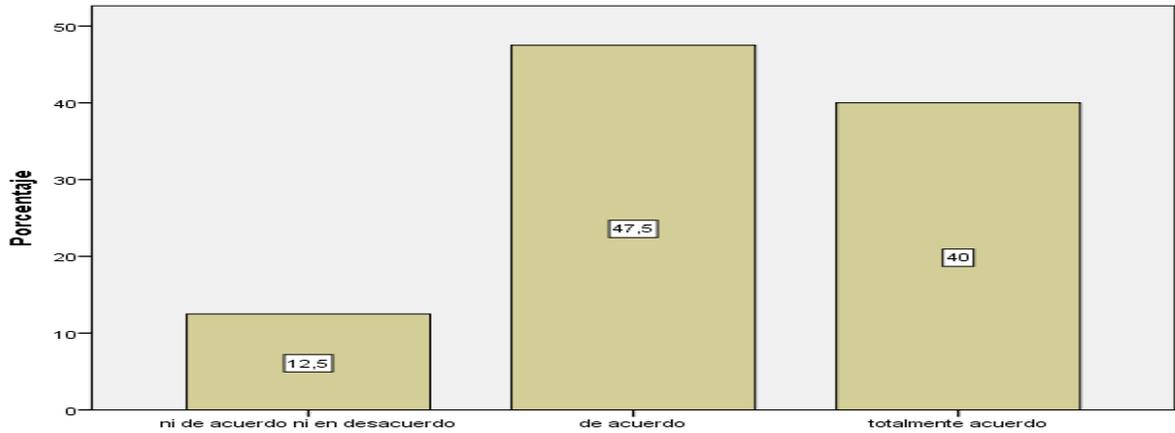
En relación al porcentaje obtenido el 10% está totalmente de acuerdo, 67,5% de acuerdo, 17,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por ultimo 5% en desacuerdo; por concierne a la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total de colaboradores quienes si consideran correcto que el hotel este supervisando sus tareas directamente, para mejorar su atención oportuna. Por otro lado los dos siguientes resultados suma un monto menos de la mitad del total quienes no consideran correcto que el hotel este supervisando sus tareas directamente, para mejorar su atención oportuna.

Tabla 29.

| Consideras adecuado que la misión del hotel este basada en la calidad de servicio | | | | | |
|---|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5 | 12,5% | 12,5% | 12,5 |
| | de cuerdo | 19 | 47,5% | 47,5% | 60,0 |
| | totalmente de acuerdo | 16 | 40,0% | 40,0% | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0% | 100,0% | |

Fuente SPSS v26

Figura 28. Consideras adecuado que la misión del hotel este basada en la calidad de servicio.



Fuente SPSS v26

En relación al porcentaje obtenido el 40% está totalmente de acuerdo, 47,5% de acuerdo, 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo; por concerniente a la pregunta, sumando los dos primeros resultados más de la mitad del total de colaboradores quienes si consideran adecuado que la misión del hotel este basada en la calidad de servicio. Por otro lado el siguiente resultado suma un monto menos de la mitad del total de colaboradores quienes no consideran adecuados que la misión del hotel este basada en la calidad de servicio.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Segovia Aranibar Elizabeth Luz, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, de la Universidad César Vallejo, Lima – Norte, asesora de Trabajo de Tesis titulada:

“Clima Laboral y Calidad de Servicio de los Colaboradores del Internazionale Hotel Restaurant Bar y Pizzeria EIRL, Ayacucho, 2021”, de la autora Hacha Simbron Evelin, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lima, 22 julio del 2021,

| | |
|---|---------------------------------------|
| Apellidos y Nombres del Asesor: Segovia Aranibar Elizabeth Luz | |
| DNI: 10460532 | Firma <i>Elizabeth Segovia</i> |
| ORCID: 0000-0002-8790-6707 | |