



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Desempeño de los colaboradores y satisfacción de los
huéspedes del hotel Hábitat año 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTORA:

Osorio Vidas, Normis (ORCID: 0000-0002-6825-6606)

ASESOR:

Mgtr. Ruiz Palacios, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresas turísticas y centros de esparcimiento

Lima, Perú

2018

Dedicatoria

A mi querida madre, porque siempre está conmigo en los momentos inolvidables y es la persona que forma parte elemental en mi vida, con sus palabras hace que mis días sean agradables, a mi padre celestial con su amor infinito guía mi vida, me sostiene con su bondad y amor sin límites.

Agradecimiento

A mi querida familia por su incesante guía y apoyo.

A mi padre celestial que siempre está conmigo en todos los momentos y aunque me caigo el me levanta y me da fortaleza para persistir en mis estudios.

Mi agradecimiento especial a todos los docentes de la universidad Cesar Vallejo, que han esparcido sus conocimientos hacia mi persona, en especial a mi profesor Miguel Ángel Ruiz Palacios.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras y gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGIA	16
3.1. Tipo y diseño de Investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, Muestra y Muestreo	22
3.4. Técnicas instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad	23
3.5. Procedimiento	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	77
V. DISCUSIÓN	77
VI. CONCLUSIONES	80
VII. RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS	82
ANEXOS	87

Índice de tablas

Tabla N° 1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
Tabla N° 2	Niveles de confiabilidad	24
Tabla N° 3	Es buena la capacidad laboral de los colaboradores del hotel hábitat.	27
Tabla N° 4	Para usted el desempeño laboral de los colaboradores del hotel hábitat es la adecuada.	28
Tabla N° 5	Es importante el entorno laboral de los colaboradores del hotel hábitat.	29
Tabla N° 6	Considera usted que la motivación de los colaboradores del hotel hábitat influye en sus labores diarios.	30
Tabla N° 7	Considera adecuado el rendimiento laboral de los colaboradores del hotel.	31
Tabla N° 8	Está de acuerdo con la adaptabilidad laboral que tienen los colaboradores del hotel.	32
Tabla N° 9	Para usted es primordial la comunicación entre los colaboradores del hotel hábitat.	33
Tabla N° 10	Es buena la iniciativa que toman los colaboradores del hotel hábitat en cuanto a la atención brindada.	34
Tabla N° 11	Para usted los colaboradores del hotel hábitat cuentan con el conocimiento laboral adecuado.	35
Tabla N° 12	Como califica usted el desarrollo de los talentos de los colaboradores del hotel hábitat.	36
Tabla N° 13	Los colaboradores del hotel poseen comportamientos apropiados en cuanto a la atención de sus necesidades.	37
Tabla N° 14	Considera usted que influye las recompensas en los colaboradores del hotel hábitat.	38

Tabla N° 15	Para usted la fachada del hotel hábitat es adecuada en cuanto a la ubicación del lugar	39
Tabla N° 16	Considera usted que en el hotel hábitat realizan su trabajo con equipos de última tecnología.	40
Tabla N° 17	El hotel Hábitat cuenta con las señalizaciones necesarias que indica el reglamento hotelero.	41
Tabla N° 18	Considera usted que las instalaciones del hotel hábitat son agradables para la vista de los huéspedes.	42
Tabla N° 19	Considera usted que la asistencia a los usuarios en los problemas que presenta es rápida.	43
Tabla N° 20	Usted considera que las respuestas brindadas por el personal del hotel son claras y eficientes.	44
Tabla N° 21	Para usted el personal del Hotel ofrece totalmente su disponibilidad en los servicios brindados.	45
Tabla N° 22	Considera usted que el personal del hotel está capacitado para ofrecer soporte técnico a algún huésped que lo requiera.	46
Tabla N° 23	Cómo considera usted en cuanto a la puntualidad de los colaboradores del hotel a la hora de realizar sus labores diarias	47
Tabla N° 24	El rendimiento de los colaboradores del hotel será afectado por la cantidad de horas laboradas.	48
Tabla N° 25	Para usted los colaboradores del hotel hábitat le brindan un servicio rápido	49
Tabla N° 26	Considera usted que el personal del hotel actúa en un tiempo determinado a lo esperado o tiene falencias para brindarle el servicio.	50

Tabla N° 27	Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat tienen conocimientos sobre los servicios ofrecidos en el hotel	51
Tabla N° 28	Considera usted que el hotel hábitat trata a todos los huéspedes por igual	52
Tabla N° 29	Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat son transparentes en sus servicios ofrecidos.	53
Tabla N° 30	Considera usted que los colaboradores del hotel son respetuosos con los huéspedes.	54
Tabla N° 31	Considera usted que la infraestructura del hotel hábitat es moderna para su categoría.	55
Tabla N° 32	Usted cree que los colaboradores del hotel manejan idiomas sin ningún problema	56
Tabla N° 33	El hotel cuenta con colaboradores que le brindan ayuda a los huéspedes en el momento adecuado.	57
Tabla N° 34	El hotel cuenta con personal que le brinda atención personalizada	58
Tabla N° 35	Distribución Talento humano.	59
Tabla N° 36	Distribución Factores internos.	60
Tabla N° 37	Distribución Evaluaciones	60
Tabla N° 38	Distribución Desempeño laboral	61
Tabla N° 39	Distribución Elementos tangibles.	62
Tabla N° 40	Distribución Fiabilidad	63
Tabla N° 41	Distribución Capacidad de respuesta	64
Tabla N° 42	Distribución Seguridad	65
Tabla N° 43	Distribución Empatía	66
Tabla N° 44	Distribución Satisfacción del cliente	67

Tabla N° 45	Desempeño laboral y Satisfacción del cliente, huéspedes del hotel Hábitat año 2018.	68
Tabla N° 46	Talento humano y Satisfacción del cliente	69
Tabla N° 47	Factores internos y Satisfacción del cliente, huéspedes del hotel Hábitat año 2018.	70
Tabla N° 48	Evaluaciones y Satisfacción del cliente, huéspedes del hotel Hábitat año 2018.	71
Tabla N° 49	Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	73
Tabla N° 50	Desempeño laboral y Satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat.	74
Tabla N° 51	Talento humano y Satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat.	74
Tabla N° 52	Factores internos y Satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat.	75
Tabla N° 53	Evaluaciones y Satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat.	76

Índice de figuras

Figura N° 1	Es buena la capacidad laboral de los colaboradores del hotel hábitat.	27
Figura N° 2	Para usted el desempeño laboral de los colaboradores del hotel hábitat es la adecuada.	28
Figura N° 3	Es importante el entorno laboral de los colaboradores del hotel hábitat.	29
Figura N° 4	Considera usted que la motivación de los colaboradores del hotel hábitat influye en sus labores diarios.	30
Figura N° 5	Considera adecuado el rendimiento laboral de los colaboradores del hotel.	31
Figura N° 6	Está de acuerdo con la adaptabilidad laboral que tienen los colaboradores del hotel.	32
Figura N° 7	Para usted es primordial la comunicación entre los colaboradores del hotel hábitat.	33
Figura N° 8	Es buena la iniciativa que toman los colaboradores del hotel hábitat en cuanto a la atención brindada.	34
Figura N° 9	Para usted los colaboradores del hotel hábitat cuentan con el conocimiento laboral adecuado.	35
Figura N° 10	Como califica usted el desarrollo de los talentos de los colaboradores del hotel hábitat.	36
Figura N° 11	Los colaboradores del hotel poseen comportamientos apropiados en cuanto a la atención de sus necesidades.	37
Figura N° 12	Considera usted que influye las recompensas en los colaboradores del hotel hábitat.	38
Figura N° 13	Para usted la fachada del hotel hábitat es adecuada en cuanto a la ubicación del lugar.	39
Figura N° 14	considera usted que en el hotel hábitat realizan su trabajo con equipos de última tecnología.	40

Figura N° 15	El hotel Hábitat cuenta con las señalizaciones necesarias que indica el reglamento hotelero.	41
Figura N° 16	Considera usted que las instalaciones del hotel hábitat son agradables para la vista de los huéspedes.	42
Figura N° 17	Considera usted que la asistencia a los usuarios en los problemas que presenta es rápida.	43
Figura N° 18	Usted considera que las respuestas brindadas por el personal del hotel son claras y eficientes.	44
Figura N° 19	Para usted el personal del Hotel ofrece totalmente su disponibilidad en los servicios brindados.	45
Figura N° 20	Considera usted que el personal del hotel está capacitado para ofrecer soporte técnico a algún huésped que lo requiera	46
Figura N° 21	Cómo considera usted en cuanto a la puntualidad de los colaboradores del hotel a la hora de realizar sus labores diarias	47
Figura N° 22	El rendimiento de los colaboradores del hotel será afectado por la cantidad de horas laboradas	48
Figura N° 23	Para usted los colaboradores del hotel hábitat le brindan un servicio rápido	49
Figura N° 24	Considera usted que el personal del hotel actúa en un tiempo determinado a lo esperado o tiene falencias para brindarle el servicio	50
Figura N° 25	Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat tienen conocimientos sobre los servicios ofrecidos en el hotel	51
Figura N° 26	Considera usted que el hotel hábitat trata a todos los huéspedes por igual	52

Figura N° 27	Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat son transparentes en sus servicios ofrecidos	53
Figura N° 28	Considera usted que los colaboradores del hotel son respetuosos con los huéspedes	54
Figura N° 29	Considera usted que la infraestructura del hotel hábitat es moderna para su categoría	55
Figura N° 30	Usted cree que los colaboradores del hotel manejan idiomas sin ningún problema	56
Figura N° 31	El hotel cuenta con colaboradores que les brindan ayuda a los huéspedes en el momento adecuado	57
Figura N° 32	El hotel cuenta con personal que le brinda atención personalizada	58
Figura N° 33	Talento humano	59
Figura N° 34	Factores internos	60
Figura N° 35	Evaluaciones, huéspedes del hotel Hábitat año 2018.	61
Figura N° 36	Desempeño laboral	62
Figura N° 37	Elementos tangibles	63
Figura N° 38	Fiabilidad	64
Figura N° 39	Capacidad de respuesta	65
Figura N° 40	Seguridad	66
Figura N° 41	Empatía	67
Figura N° 42	Satisfacción del cliente	68
Figura N° 43	Desempeño laboral y Satisfacción del cliente	69
Figura N° 44	Talento humano y Satisfacción del cliente	70
Figura N° 45	Factores internos y Satisfacción del cliente	71
Figura N° 46	Evaluaciones y Satisfacción del cliente	72

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño de los colaboradores y satisfacción de los huéspedes del hotel Hábitat , año 2018, en la investigación se empleó el enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, y el diseño de investigación no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 1580 huéspedes del hotel, de las cuales se utilizó el muestreo no probabilístico intencional, se trabajó con una muestra de 335 huéspedes del hotel hábitat, se aplicó la encuesta compuesta por 32 ítems , con la escala de Likert. Seguidamente el instrumento fue validado por juicios de tres expertos en el tema, la confiabilidad a través del estadístico de alfa de Crombach de las dos variables desempeño laboral 0,850 y satisfacción de los huéspedes de 0,835. Asimismo, se utilizó el modelo SERVPERF con sus 5 dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Finalmente se empleó el método estadístico SPSS versión 24, con la finalidad de obtener los resultados descriptivos de las dos variables. La investigación concluyo que en las tablas cruzadas se pudo identificar que el Desempeño laboral de los colaboradores del hotel presenta en un nivel Alto, el 2% de huéspedes del hotel Hábitat año 2018 presenta Satisfacción del cliente un nivel Medio y el 59% presenta un nivel Alto.

Palabras clave: desempeño laboral, talento humano, satisfacción de los huéspedes

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the performance of employees and the satisfaction of the Habitat Hotel guests, 2018, in the research the quantitative approach was used, the type of study was descriptive correlational, and the design of the non-experimental transversal research, the population consisted of 1580 hotel guests, of whom intentional non-probabilistic sampling was used, a sample of 335 hotel guests was used, the 32-item survey was applied, The Likert scale. Then the instrument was validated by judgments of three experts in the subject, the reliability through the Crombach alpha statistic of the two variables work performance 0.850 and satisfaction of the guests of 0.835. The SERVPERF model was also used with its 5 dimensions, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

Finally, the statistical method SPSS version 24 was used, in order to obtain the descriptive results of the two variables. The investigation concluded that in the crossed tables it was possible to identify that the work performance of the hotel collaborators presents in a High level, the 2% of guests of the Habitat hotel 2018 presents Customer Satisfaction at an Average level and 59% presents a level High.

Keywords: work performance, human talent, guest satisfaction

I. Introducción

Actualmente el turismo se ha ido posicionando en una escala mayor y siendo así visto como el sector más creciente en los últimos años, asimismo a nivel mundial se ha convertido en un sector muy importante y a su vez un generador de economía, por el creciente número de viajeros, que se desplazan de un lugar a otro por diferentes circunstancias. Según la OMT (2018) los arribos de los turistas se incrementaron en un 6%, en los seis primeros meses del año, los porcentajes altos obtuvo Europa el 7%, Asia y el Pacífico 6%, América 3%, África 4% y Oriente Medio el 5%. Este es el caso que, a través de la alta demanda de los turistas, los establecimientos hoteleros no se dan abasto para recibirlos adecuadamente, en pocas palabras no cumplen con las expectativas de los huéspedes.

Según el avance tecnológico, cada vez aumenta los requerimientos de los huéspedes, por lo tanto, incentiva que empresas del rubro inviertan para la creación de nuevos hoteles, si bien es cierto en el sector hotelero tiene diversas categorías, según lo que exige el reglamento del establecimiento hotelero.

A nivel mundial existen algunos factores claves que son utilizados para medir el grado de satisfacción de los consumidores, mediante la diversificación de productos, precios, eficacia en el servicio brindado por parte de la empresa y la mejora de la infraestructura. Por ello es determinante hablar del recurso humano que labora en el establecimiento, por lo cual considero que el desempeño de los colaboradores es la pieza fundamental dentro de una organización u empresa ya que a su vez ayudara a la realización de objetivos planeados a futuro por dicho hotel; dependiendo de las diversas funciones que realizan en las diferentes áreas.

A nivel nacional el rubro hotelero viene creciendo en considerables proporciones, debido a la gran concurrencia de visitantes extranjeros que llegan al Perú, motivados y cautivados por los diferentes atractivos turísticos que posee nuestro país, es así que algunas cadenas hoteleras han implementado nuevos hoteles en los distritos más céntricos de la capital del Perú, Lima. Dicho esto, con el único propósito de incrementar la cadena hotelera y a su vez posesionar al Perú en un destino turístico reconocido no solamente dentro de Sudamérica sino también con planes a futuro a nivel mundial.

Es por eso que un hotel, por sí solo no puede llegar a cumplir sus propios objetivos, por lo cual es muy necesario tener la ayuda del recurso humano, es así que mencionamos a los colaboradores que laboran en el hotel, sin duda es significativo reconocer el trabajo prestado de los colaboradores porque dependerá de ellos el desarrollo adecuado de los servicios percibidos por parte de los huéspedes. Cabe resaltar que el desempeño laboral trae beneficio para la persona que lo realiza al igual al que lo aplica. Dentro del ámbito local, Miraflores es el distrito donde se ubica el hotel Hábitat, es un hotel con la categoría de tres estrellas, el motivo por el cual se pretende realizar el estudio de la investigación, es identificar qué relación existe entre el desempeño de los colaboradores y como se relaciona la satisfacción de los huéspedes del hotel mencionado. Ya que es un hotel frecuentado por gran cantidad de huéspedes nacionales y extranjeros, los puntos en tomar en cuenta son: Que grado de satisfacción sienten los huéspedes al hospedarse en dicho hotel, cuáles son los gustos y preferencias de los huéspedes, que tan satisfechos se sienten en cuanto al servicio ofrecido por los colaboradores del hotel. Por lo tanto, se usará el modelo SERVPEF, con la finalidad de medir el desempeño de los colaboradores y la satisfacción de los huéspedes, que más adelante los resultados obtenidos permitirán ayudar a mejorar la calidad y el servicio a los huéspedes del hotel Hábitat, ya que se considera de suma importancia que todos los huéspedes logran la mayor y plena satisfacción posible. Pero también hay un dato relevante que no se debe dejar de lado, porque hay un grupo de turistas que lo primero que buscan en un establecimiento hotelero es el precio de la habitación, seguidamente también les interesa la localización del hotel, acorde a sus gustos y preferencias, y por último el diseño y modelo de la habitación.

Es por eso que teniendo en cuenta todos estos detalles el enfoque principal es determinar la relación que existe entre el desempeño de los colaboradores y la satisfacción de los huéspedes del hotel Hábitat, Asimismo, es un valor agregado dentro del ámbito hotelero que nuestros huéspedes sientan el placer de sentirse mucho mejor que estar en casa.

II. Marco Teórico

Realmente es una gran ayuda que, a través de diferentes trabajos, de diversos llámense autores y creadores de proyectos con relación al tema satisfacción de los huéspedes, pues así según Cayro y Paniura (2015) realizaron su tesis que lleva por nombre “*Análisis de la motivación del recurso humano y su repercusión en el nivel de satisfacción de los huéspedes en la Casona Plaza Hotel AQP, Arequipa durante el año 2014*”. Para recibir la licenciatura en Turismo y Hotelería de la universidad Católica de Santa María, Perú. La investigación tuvo como finalidad indagar sobre las relaciones y conexiones internas que se encuentran entre la motivación, el nivel de la investigación empleada fue correlacional descriptiva, por lo tanto se empleó las variables motivación del personal y la satisfacción.

Por otro lado, el estudio comprendió a todos los demás trabajadores del hotel, aproximadamente quince personas. Para la recopilación de datos aplicó dos encuestas, una para la motivación del personal, se encuestaron a quince individuos, de tal manera también se usó otra encuesta en relación a 231 huéspedes. Se realizó el procesamiento de la información con la ayuda del software SSPSS versión 20.0. Finalmente, la investigación ayudo a identificar que la gran parte de los colaboradores que laboran en el hotel están motivados en el momento que realizan sus funciones, según las áreas correspondientes de trabajo por ende influye positivamente que se consiga la satisfacción de los huéspedes.

La investigación concluyó que el investigador logró identificar claramente las áreas en donde los huéspedes se sienten plenamente satisfechos en cuanto al servicio recibido, esto a su vez se dio en el área de recepción, como bien sabemos que el área más importante y es conocido como el órgano principal dentro de un hotel es la recepción cabe resaltar que la motivación ayuda a que los colaboradores puedan desarrollar mejor sus labores.

Cueva (2015) realizó la tesis “*Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones*”, con el fin de lograr el título de ingeniero Industrial y de Sistemas, de la Universidad de Piura, Perú. Con el principal objetivo de conocer el modelo Servqual, para así lograr la calidad de servicio y asimismo aplicarla a la empresa, por ende, nos ayudara para medir el nivel de satisfacción de los clientes. Se trabajó

en base a 28 huéspedes siendo así está la muestra. Finalmente se concluyó que las empresas cada vez más buscan utilizar estos métodos con la finalidad de incrementar nuevos mercados con un solo objetivo de lograr la calidad de sus servicios y potenciarse en el mercado como uno de las mejores compañías que brinda servicio de calidad asegurada.

Así mismo está en esta investigación se da a conocer a cerca de cómo se debe lograr recabar la medida de la calidad de servicio, y también sobre los aspectos están fallando las empresas y así puedan corregir los errores y tomar ciertas pautas que llevaran a cabo, ya que de estas falencias puedan valerse la competencia para atraer a clientes de las empresas.

Ballón (2016) realizó la tesis titulada “*Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción de los clientes en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay, Perú.*” Con el objetivo principal de estudiar las variables calidad de servicio que influye en la satisfacción al cliente en los hoteles, para dicha investigación se tuvo que emplear el diseño no experimental de tipo transversal, explicativo, se usó el método cuantitativa, y también se utilizó el modelo del SERVPERF, que a su vez permitió medir la calidad percibida por los huéspedes, ya que ellos son los principales actores en cuanto al servicio recibido y también comparan la relación que esta pueda tener con la satisfacción del consumidor final. Se trabajó en base de una población de 1951 turistas, con la muestra probabilística de 431, el cuestionario que se utilizó fue la encuesta con 20 ítems.

Finalmente, en dicha investigación se pudo identificar tres variables relevantes de la calidad de servicio, estos a su vez fueron de mucha ayuda para que la investigación se llevara a cabo satisfactoriamente, estas variables que influyeron a que los huéspedes, puedan sentirse muy satisfechos durante su estadía.

Núñez (2017) realizó la tesis titulada “*Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín, 2017*”, con el fin de lograr el grado de magister en Administración de Educación, Universidad Cesar Vallejo, Perú. La investigación fue de tipo cuantitativo, para la realización de la investigación se empleó el tipo básica descriptivo y diseño no experimental, correlacional, asimismo para la reelección de datos se utilizó la encuesta, y cuestionario, la muestra fue de

101 trabajadores y comensales, por lo tanto, se empleó el muestreo probabilístico, ya que los datos recaudados a través del SPSS 23 fueron procesados. Por lo tanto, se pudo identificar que el desempeño laboral posee una relación mayor asertiva en cuanto a la satisfacción de los clientes arrojando así un dato positivo para dicho estudio.

Así mismo así mismo a través de la investigación, pudimos ver los datos que arrojaron en cuanto al servicio que reciben los comensales en dicho instituto, que si o si es necesario que se debe llevar acabo ciertos tipos de capacitaciones, manuales de servicios y realizar reuniones diarias para que de tal manera pueda funcionar positivamente en la mejora del servicio y así los comensales puedan sentirse plenamente satisfechos, ya que todo depende de cómo se inicia en el servicio al cliente , para que ellos puedan evaluar la calidad y el tiempo que se demoran para recibir dicho servicio.

Chavarría (2017) realizó la tesis titulada "*Evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del hotel La Princesa distrito de Lince, 2017*", para obtener el título de licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Se empleó como método cuantitativo con el motivo de indagar a profundidad sobre el desempeño laboral de los trabajadores del hotel Princesa, dicha investigación fue descriptiva, experimental transversal, se utilizó una muestra de 29 colaboradores, y por lo tanto se empleó la encuesta para la recolección de datos. Finalmente para obtener los datos y resultados se utilizó el programa del SPSS, y por lo tanto también se obtuvo del resultado del alfa de crobach que fue de 0.82 para demostrar la confiabilidad. Finalmente se concluyó que con respecto al desempeño de los colaboradores se identificó que es media, por otro lado, sobre la competencia y logro que a su vez arrojó un porcentaje mayor ya que sus trabajadores habían implantado sus propias metas hacia las de la compañía.

Finalmente se pudo identificar que a raíz de la investigación se logró identificar que dentro del entorno laboral del hotel la Princesa existe una buena relación entre los colaboradores antiguos y nuevos, independientemente de la cantidad de años que pueda tener cada uno de ellos, que a su vez genera confianza y seguridad para el buen trato que recibirán los huéspedes de dicho hotel.

Quiroa (2014) sostiene en su tesis, que lleva por nombre “*Servicio al cliente en hoteles de la Ciudad de San Marcos*”, con el fin de lograr la licenciatura en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango Guatemala , para tal caso el diseño empleado en dicha investigación fue descriptivo y ,asimismo se usó el enfoque cualitativo, con el afán de descubrir ciertos aspectos que ayudaran a desarrollar adecuadamente la investigación , el objetivo general fue indagar de qué manera se lleva a cabo el servicio al cliente en las empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos, por lo cual se realizó la compilación de datos a través de la entrevista a los gerentes, colaboradores y clientes del sector hotelero.

Finalmente, la investigación dio a conocer que, según los resultados adquiridos de los entrevistados, se pudo identificar que claramente se reconoce que el buen servicio es un factor determinante e importante en la imagen y prestigio de la empresa y con ello lograr la fidelización de los usuarios, que posteriormente estos serán recomendados por los consumidores fidelizados.

Tuan y Linh (2014) realizaron la tesis titulada “*Impact of service quality performance on customer satisfaction , a case study of Vietnams five star hotel*”, de la especialidad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Vietnam, esta investigación se centró en investigar el impacto del rendimiento de la calidad del servicio en la satisfacción del consumidor, se empleó el modelo SERVPERF, los 20 ítems, de los cuales se dividieron en diferentes componentes las cuales se pueden apreciar a continuación: tangible, confiabilidad, como responder a la brevedad posible y finalmente ponerse en los zapatos de la otra persona, se empleó el método cuantitativo, descriptivo con una muestra de 169 huéspedes del hotel, se utilizó el spss 16.0, para el proceso de los datos, donde se pudo identificar que cuatro componentes se relacionan positivamente con la satisfacción de los clientes, con el 56%.

Finalmente, el investigador sugirió que se continúe investigando para así asignar recursos y proporcionar la calidad de servicios ya que considera importante y desafiante a esfuerzos futuros, se puedan innovar nuevas formas de satisfacer a los huéspedes.

Bizi (2016) realizó la tesis titulada “*Customer Satisfaction in Hotel Services Case Lake Kivu Serena Hotel*”, of faculty of service and business administration, university of JAMK de Ciencias Aplicadas, Finlandia; El interés de la investigación tuvo como iniciativa el comparar el impacto de la satisfacción del cliente en dos diferentes regiones, Ruanda y Finlandia. Ya que el investigador tuvo experiencia laboral, en ambos sectores de servicios, se emplearon el cuestionario y entrevistas, para la obtención de los resultados y que posteriormente se empleó métodos cualitativos y cuantitativos y análisis fue de corte transversal y la muestra empleada fue de 53 clientes, se usó el muestreo por conveniencia por lo cual se aplicaron encuestas de escala de Likert.

En conclusión, el estudio demostró que destaca la importancia de la fidelidad del consumidor de la marca. Asimismo, es de vital importancia mantener el mismo rango del servicio para así no generar que los consumidores puedan buscar otro lugar en reemplazo a nuestro hotel, la misma manera también esto influirá en las recomendaciones que puedan hacer los clientes sobre el hotel.

Guerrero (2016) en su tesis que lleva por nombre “*Análisis del servicio al cliente en los hoteles de primera clase de San Salvador*”, para optar por la titulación en Mercadotecnia, de la Universidad Dr. José Matías Delgado, El Salvador, teniendo como objetivo principal saber las opiniones de los clientes sobre el servicio que brinda los hoteles de primera clase. Para dicho trabajo de investigación se utilizó el cuestionario, para el procesamiento de los datos, se trabajó con 288 huéspedes, como la población, y la muestra fue 165 huéspedes, del hotel mencionado anteriormente.

Asimismo se concluyó que con los resultados obtenidos que durante la estadía de los huéspedes en los hoteles mencionados, en cuanto al servicio ofrecido han sido calificado como un rango bajo, esto a su vez se da por los errores o inconvenientes que los huéspedes identificaron al momento de recibir los servicios, es por eso que es muy importante hacer que cada minuto que pase los huéspedes puedan sentir lo mejor posible en cuanto los productos ofrecidos y durante toda su estadía, esto va para todas las áreas en general, empezando por recepción y terminando en el área del restaurante.

Aliyu (2017) realizó la tesis que lleva por título “*Determinants of Customer Satisfaction of Banquet Services in hotels in Kaduna Metropolis*”, Nigeria, to achieve Master of Science at the School of Hospitality and Tourism kenyatta University, Nigeria. Principalmente para determinar qué relación hay entre los antecedentes socioeconómicos de los clientes y la satisfacción de los servicios de banquete ofrecidos en la metrópolis de Kaduna, y también evaluar el impacto de la ubicación del hotel y como esto afecta en cuanto a la satisfacción de los huéspedes. En este caso el diseño empleado en la investigación fue descriptiva, y también se usó el método cuantitativo para la recopilación de datos primarios. Con la fórmula de Fisher se seleccionó 391 individuos como la población, los clientes que patrocinaban las funciones de banquetes y asimismo los asistentes a los servicios de banquetes en hoteles en Kaduna Metrópolis. Tomando así una muestra del 50% de los hoteles, se usó el muestreo intencional para seleccionar 17 hoteles que representan tres tipos de clasificaciones de hoteles; desde la categoría 'A' hasta la categoría 'C'. Para tal fin se empleó el instrumento de servicio (SERVQUAL), asimismo para determinar se utilizó el orden de correlación de rango de Spearman (ρ) y posteriormente el análisis de regresión múltiple se utilizó para evaluar sobre qué relación existe entre la calidad del servicio de banquetes y la satisfacción del cliente.

Finalmente, la investigación se pudo identificar que el precio de los productos y la ubicación de los hoteles tuvieron poca influencia en cuanto a la satisfacción de los clientes, es por eso que se recomienda que los colaboradores de dichos hoteles deben de cubrir todo el proceso que realiza el huésped, desde su ingreso hasta su salida del hotel.

Concluyendo el tema de los diversos trabajos previos, entonces iniciamos con el enfoque primordial de las teorías relacionadas al tema, sobre el desempeño laboral, Según Chiavenato (2007), son los actos que se ven reflejados a través del desempeño de los empleados en su ambiente laboral. Por lo tanto, indica que “el desempeño laboral es la notable arma que posee una empresa” (p.78).

Robbins (2004) determino como un principio fundamental que ayuda a apreciar el desenvolvimiento de un colaborador dentro de su área laboral, asimismo confirma el grado de desempeño que este pueda tener antes o después de su labor.

Así mismo para poder tener un buen entendimiento acerca del tema la evaluación del desempeño, se llevó a cabo a inicios de la edad media, fundada por San Ignacio de Loyola, la citarizaron como el sistema de informes y notas de las actividades realizadas por los Jesuitas y además se llevaba a cabo informes de cada registro que se realizaba del potencial de cada uno de los miembros que se encontraban alrededor del mundo, el sistema estaba compuesto por calificaciones que los miembros evaluaban por sí mismos, informes que cada superior elaboraba con respecto a las actividades de sus subordinados e informes especiales de otros Jesuitas de sus colegas.

Por otro lado, también se puede decir que es una apreciación de cómo un individuo se desempeña en un área laboral, asimismo las empresas a menudo deben de evaluar a sus empleados con cierta continuidad, con el objetivo de buscar mejores resultados y que posteriormente se mostraran algunos métodos de evaluación.

De otro modo tenemos un punto importante para poder entender de una mejor manera sobre la teoría de contraste, según Dawes et al (1972), su aporte citado por Martínez (2013) indicó sobre la teoría como una tendencia a agrandar la discrepancia entre las propias actitudes y las actitudes representadas por las declaraciones de opinión y también presenta una visión alternativa de la siguiente evaluación del consumidor; por otro lado se afirmó que los consumidores buscan minimizar el desacuerdo entre la expectativa y el rendimiento. Como por ejemplo si una empresa incrementa expectativas en su publicidad y después la experiencia del huésped es un poco menor de lo prometido, entonces el producto sería rechazado, por ser netamente insatisfactorio.

Para Aronson (1963) citado por Alcázar (2007) su aporte sobre las teorías negativas, las expectativas se mantienen fuertemente, los consumidores responderán negativamente a cualquier disconformidad; en efecto la insatisfacción se dará si no se logra cumplir con la percepción del huésped ya que este tenía grandes expectativas en cuanto a la calidad. Ciertamente no hay excusas que puedan cubrir la insatisfacción del huésped.

Como parte fundamental del tema tenemos a Kotler y Keller (2006) sobre la Satisfacción del cliente, el aporte fue que indicaron que la experiencia que siente

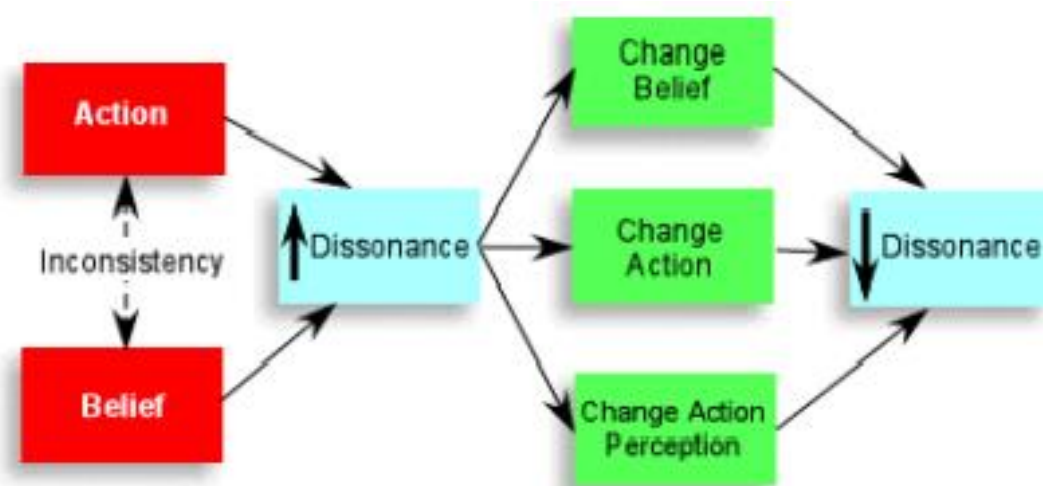
un comensal al inicio o el primer contacto que tiene con el producto o servicio cuando lo reciba, siendo así que esto no logra cubrir las expectativas que esta tenía antes que lo comprase el producto, por lo tanto no se cumplió con las características básicas del servicio, lo cual hace que la persona que adquiera este servicio se sienta insatisfecha, porque no logro cubrir sus expectativas del producto o servicio.

De la misma manera para George (1997) "Al satisfacer las necesidades del personal de contacto público, la empresa actualiza sus capacidades para así brindar mejor atención a sus comensales" (P.53). Asimismo, para servir las necesidades del mercado, la empresa debe servir primero a las necesidades de su mercado interno.

Según Mate (2001) afirmó que la calidad percibida no requiere experiencia previa con respecto al servicio recibido, la mayoría de los establecimientos hoteleros, principalmente las de 5 estrellas, son percibidos por los huéspedes que brindan un servicio de alta calidad, aunque no hayan visitado el establecimiento. Por otro lado, la satisfacción es no experimental. Se da el caso que muchos huéspedes se dejan llevar por la percepción, en relación a este tema es recomendable tener la experiencia vivida de un establecimiento hotelero, con el fin de calificar si cumple o no con lo mencionado anteriormente.

Definitivamente para Knutson (1988) citado por Markovich (2013) considera en su revista Hospitality reveló que limpieza y comodidad de la habitación, conveniencia de la ubicación, servicio rápido, seguridad y la seguridad y la amabilidad de los empleados son importantes, dentro del sector hotelero, con un solo objetivo en común satisfacción total de los huéspedes.

Festinger (1957) citado por Miller (2015) en su teoría de la disonancia, asimilación afirmó que los consumidores realizan algún tipo de comparación cognitiva en relación a las expectativas, el producto sobre como lo recibieron el servicio en cuanto a la aceptación.



Fuente: teoría disonancia cognitiva

Para Anderson (1973), citado por Ladhari (2005) los consumidores buscan evitar la disonancia ajustando las percepciones sobre un producto dado a ponerlo más en línea con las expectativas. Los consumidores también pueden reducir el resultado de una discrepancia entre producto y servicio ya sea por distorsionando las expectativas para que coincidan con el rendimiento percibido del producto o incrementando el nivel de satisfacción y reduciendo la importancia relativa de desconfianza experimentada

Algunos autores no están de acuerdo con la teoría de disonancia, porque consideran que tiene errores de interpretación, desmienten que haya una relación entre expectativa y satisfacción, por ejemplo, la expectativa conduce a la satisfacción o a la insatisfacción.

Entonces Según Leur (2013) la satisfacción se puede comprender como la diferencia entre las expectativas del comensal acerca de un servicio o producto, contra el rendimiento adquirido del mismo. Finalmente tenemos cuatro herramientas que serán de gran ayuda para aumentar el grado de satisfacción de los comensales:

De cómo cuidar la relación con los clientes: No tan solo implica el trato directo que se brinda al comensal si no que cada contacto que se tiene debe reflejar que fue pensado, analizado y validado ya que eso también valoran los consumidores.

Mantener la comunicación: Es de suma relevancia atender las quejas, las sugerencias como también las recomendaciones ya que todo eso son oportunidades para tener un mejor acercamiento con el cliente.

Mantener la integridad: Implica ser leal y coherente con lo que se promete al cliente, sobrepasando sus expectativas generando un efecto positivo. No olvidando que los clientes insatisfechos son casi imposibles de recuperarlos.

Retroalimentación: Se debe conocer lo que el cliente piensa en el empleador como también de la empresa. Por ello es primordial entenderlos para brindarle un mayor valor y satisfacción.

Para poder manejar bien el tema tenemos otro punto primordial se trata del servicio Kotler, (1997), citado por Duque (2005) afirma que “Es cualquier actividad que brinda a otra persona, ya sea directa o indirectamente; esencialmente son intangibles y no dan espacio a la propiedad de ningún otro objeto.” (p. 656).

Para Tigani (2006) refirió que servicio es la “labor realizada por un ser humano para beneficio de otro” (p.27).

Teniendo en cuenta las distintas definiciones podemos entender que el servicio son los diversos desempeños que realizan los individuos dentro de una empresa para dar beneficios a otras personas teniendo en cuenta las actividades que la empresa brinda, todo esto tiene un objetivo común, que el comensal adquiere un producto en el lugar y momento adecuado. Es por eso que tenemos las siguientes características que nos explicaran mejor sobre el servicio.

Según Grande (2005) afirma que existen ciertas características que tiene el servicio:

Como punto referente tenemos a la intangibilidad; es la imposibilidad de ser tocado, quiere decir que algunos servicios recibidos no pueden ser revisados por el cliente antes de adquirirlo para así poder calificar la calidad del producto, por lo tanto, para una empresa prestadora de servicios, tienen dificultades para comprender la percepción de calidad en los clientes.

De la misma manera tenemos la heterogeneidad, que es la formación de un todo de partes de distinta naturaleza. Los datos obtenidos a raíz de la prestación del servicio este pueden cambiar constantemente de procesar el producto, día a

día, como también de la misma forma cliente a otros comensales. Asimismo, es casi imposible prestar un servicio en la que puede ser muy diferente a lo que el cliente espera.

Seguidamente tenemos a la inseparabilidad que tiene un espacio a la interrelación entre el comensal y el personal de contacto directo que presta servicio; en donde implica cuatro consecuencias muy relevantes:

En cuanto a la clasificación de los servicios Kotler (2001) indicó cuatro categorías de servicio para mejorar la comprensión y adaptar la gestión a las diversas clases de servicio: las cuales son los bienes tangibles puros, que representan a productos que no requieren ningún tipo de servicio. Y los bienes tangibles con algún servicio adicional, representan a los productos que requieren servicios. Y finalmente los servicios acompañados de algunos bienes tangibles, que representa el objeto de la venta que requieren de la intangibilidad.

Por otro lado, los servicios puros no cuentan con ningún o cualquier soporte tangible para adquirir el servicio. También se puede clasificar los servicios de acuerdo a los diferentes niveles de roce que se establece con el comensal en su experiencia vivida en la empresa:

Otro factor importante para el tema tratado es el triángulo de servicio, según Albrecht (1988), aportó este modelo de gestión de servicio, donde tiene en cuenta diferentes elementos claves, para representar los tres pasos para los procesos diseñados a base de los clientes con único fin de que tengan un buen servicio.

Este triángulo da a entender que el sistema de servicio debe estar sumamente vinculado o diseñado a base de los clientes, con la prioridad de hacer que sus clientes tengan una experiencia agradable sobre el servicio que brinda como cuando también interactúan con los empleados de la empresa.

Edvardsson y Olsson (1996) refirieron que el servicio es la "descripción detallada de qué debe hacerse por el cliente (qué necesidades y deseos deben ser satisfechos) y cómo esto debe ser logrado". Ellos ven el concepto de servicio como una etapa crítica en el servicio de diseño y desarrollo, por tanto, es necesario satisfacer las necesidades de los comensales en el mercado objetivo, esto es conocido como la lógica del servicio.

Finalmente trataremos el tema de la calidad, Según Albrecht (1988), citado por Arredondo (2013), menciona acerca de los comensales que se sienten unidos con la compañía, siendo esto una especie triangular de relación llamado el triángulo de servicio en donde representa tres elementos que son: estrategias del servicio, gente y sistemas en los cuales rotan alrededor del cliente. Es necesario tener en cuenta que el cliente solo le interesa su propia satisfacción de sus necesidades en donde obtener su lealtad a la empresa es delimitada por la calidad de servicio que recibe.

Por otro lado, Kano (1980), citado por Guerrero (2015) propuso una teoría de desarrollo de productos y satisfacción del cliente en donde ofrece una idea acerca de las características del producto, donde el cliente percibe y es importante para ellos, este modelo se enfoca en las diferencias de las características del producto. Asimismo, en el siguiente párrafo se clasificó los atributos en cinco tipos:

Calidad básica o esperada: Los clientes esperan que estos atributos se cumplan.

Calidad desea o de performance: Son los atributos que se mencionan y por los cuales las empresas compiten.

Calidad motivadora o emocionante: Son atributos que normalmente no son esperados por el cliente.

Calidad indiferente: Se refirió a aspectos que no son ni buenos ni malos.

Calidad de rechazo: Se refirió a un alto grado de rendimiento que resulta en la insatisfacción y al hecho de que no todos los clientes son iguales.

Se llevó a cabo el Modelo de la medición de la satisfacción de los huéspedes, el modelo SERPERF, Según Torres & Vásquez (2015) Servqual (SErvice Quality) en los años 1980, se dio inicio a un nuevo modelo de medición sobre la calidad de servicio, ya que se vieron en la necesidad de implementar un nuevo instrumento, que en la actualidad es conocido como el modelo SERVQUAL, dicha propuesta fue desarrollada por investigadores, así como Parasuramam, Berry y Zeithaml, a inicios de los 85's, en un estudio cualitativo, en los Estados Unidos, el resultado que lograron obtener fue que en cuanto a la calidad y el servicio, se dio muchas brechas o teorías de Gaps, posteriormente se interpreta las brechas sobre los temas mencionados anteriormente, Posteriormente en los 88's realizaron

otra investigación cuantitativa, donde obtuvieron estudios estadísticos y modificaron el anterior modelo a 5 dimensiones; a su vez propusieron 22 preguntas, valorados en una escala de Likert por siete puntos y finalmente estructurados con un instrumento de 44 ítems.

SERVPERF (SERVice PERFomance) se da inicio a raíz de las diversas críticas de diferentes autores que no coincidían con el modelo SERVQUAL, principalmente con escala que utilizaban para medir las expectativas, Taylor y Cronin (1992) propusieron como un variante modelo, con el objetivo de medir la calidad, enfocados principalmente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio, la escala que se trabaja es semejante a la del SERVQUAL con 22 ítems, por lo cual los clientes aprecien la calidad de un servicio.

III. Metodología

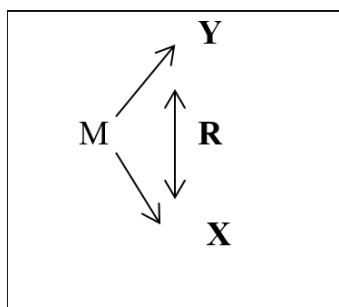
3.1. Tipo y diseño de investigación

El método que se empleó en dicho trabajo de indagación tuvo como principal herramienta cuantitativo, porque se recolecto metódicamente dicha información requerida.

Cabe resaltar que en la investigación se empleó método de tipo descriptivo, y correlacional, siendo así que desde el primer momento se puede describir sobre correlación que se da entre las dos variables correspondientes.

En cuanto al diseño de la investigación fue no experimental, porque “la investigación se lleva a cabo sin ninguna manipulación de las variables. Asimismo, no varía el efecto del estudio de las variables independientes de la misma”.

Entre tanto la recopilación de todos los datos utilizados se llevó a cabo en un único momento, es así que fue de corte transversal porque se desarrolló en un tiempo único “(Hernández et al., 2014, p.154), a fin de identificar dicha correlación que existe entre el desempeño de los colaboradores y el nivel de satisfacción de los huéspedes del hotel Hábitat en el año 2018.



M= Muestra

X= Variable 1 Desempeño Laboral

Y= Variable 2 Satisfacción de los Huéspedes

R= relación entre las dos variables

3.2 Variables y operacionalización

Con relación al tipo de las variables que se emplearan en dicho proyecto son dos tipos de variables, sobre la definición conceptual, la primera variable es el desempeño laboral según Robbins, Stephan (2014) definieron como un proceso para determinar el éxito de una empresa o de un individuo en la realización de sus actividades laborales. Habitualmente la medición del desempeño laboral, ayuda evaluar sobre el cumplimiento individual de metas estratégicas.

De tal manera se presenta tres dimensiones, a continuación.

Según McClelland, citado por Jericó (2008) los conocimientos no diferencian a los profesionales con talento, ya que rápidamente quedan obsoletos y los conocimientos son sustituidos unos por otros en consecuencia la característica que distingue a los profesionales con talento, no es la cantidad de conocimiento que este posee, sino la capacidad de aprender y sobre todo de desaprender lo conocido.

De la misma forma según Rueda (2013) indicó que la capacidad para mejorar las condiciones, es conseguir un mejor desempeño, agregar un valor añadido y desarrollar nuevos talentos en las que las personas puedan desarrollarse y usar su máximo potencial. (p.8)

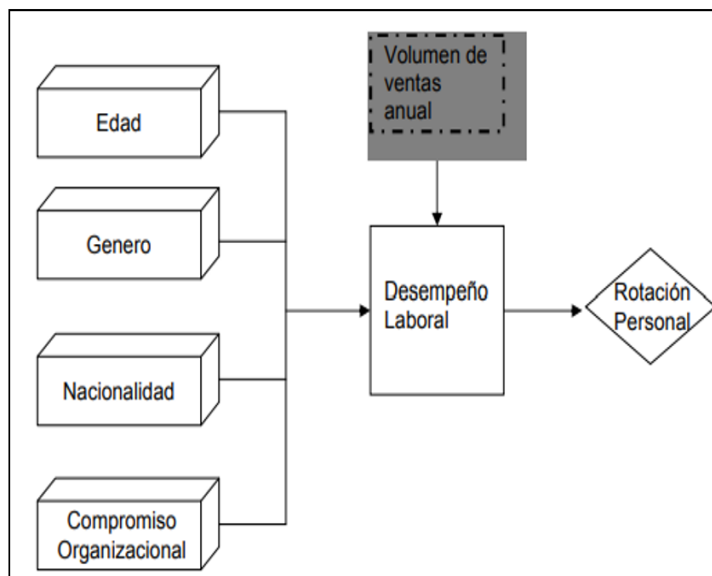
Para Sen citado por Sabina (2010) el funcionamiento y libertad, ser y hacer que la persona puede alcanzar, un conjunto de vectores de funcionamiento, reflejando la libertad de la persona para llevar adelante un tipo de vida u otro.

Según mi punto de vista puedo afirmar que la capacidad es el talento y disposición que tiene una persona, para realizar acciones en un determinado tiempo y espacio.

En cuanto al desempeño, según Milkovich y Boudrem (1994) citado por Fioritio (2007) “rescatan algunas características individuales y especiales, así como las habilidades blandas y duras, así también las cualidades para que la persona pueda desarrollarse adecuadamente en su espacio laboral, así mismo los conocimientos obtenidos ayudaran a lograr excelentes resultados para la organización”. (p.36)

Para Chiang y Ming (2007) afirmó que existen cuatro factores las cuales influyen en el desempeño laboral, el cual si tiene altos niveles repercutirá en que la intención de abandonar la empresa, por parte del colaborador sea baja, por otro

lado, si percibe el desempeño como inadecuado, entonces generará la intención de abandonar la organización.



Fuente: Chiang & Ming (2007)

Por otro lado, tenemos los Factores Internos, para la identificación de estos aspectos también relevantes para el tema planteado, según Herrera (2003), citado por Araya (2014) el entorno son procedimientos que a su vez sirve para que el estudiante pueda obtener y almacenar algunas capacidades y habilidades que durante su tiempo académico logre incrementar nuevas formas de aprendizaje y por lo tanto adquirir nueva autodirección para su futuro.

Para Anda (2012) factor que contribuye al reconocimiento de una persona como el líder de una organización, motivar es incitar a la otra persona a que siga el camino correcto que el líder le indique, en pocas palabras es de suma importancia crear las adecuadas condiciones para efectuar el trabajo planeado.

Entonces que podemos decir sobre la motivación, que es un proceso que permite medir cuantitativa y cualitativamente el rendimiento y/o eficacia, eficiencia del colaborador en su área laboral de una organización, donde se podrán identificar las falencias que poseen cada colaborador y que esto se pueda mitigar a través de

nuevas capacitaciones, actividades que ayuden al colaborador a superar sus propios límites, y cumplir las metas propuestas.

En algunos casos se puede decir que es aquel acto que sirve para medir el estado de inteligencia o conocimiento de una persona en su entorno social.

En cuanto al rendimiento, cabe resaltar que es una característica que posee una persona, para realizar cierta actividad, dependiendo del tiempo y espacio en una empresa y/o centro de estudios.

Por otro lado, es también aquel acto que realiza la persona durante su vida diaria en cualquier ámbito, ya sea en el trabajo, estudio o vida cotidiana.

Asimismo, la adaptabilidad es la forma o el modo que emplea una persona para poder encajar en un grupo u organización, en cierto sentido se podría entender que es la capacidad de desenvolverse adecuadamente en su entorno laboral.

Por otro lado, también es conocida como la manera de relacionarse, comportarse de una persona en su centro de trabajo, en pocas palabras que tan rápido se acostumbra o integra al equipo de trabajo.

Sin duda para el Caltur (2013) la comunicación, es la base fundamental para la realización de una buena tarea y el lenguaje debe ser sencillo y adaptado a las características de la persona que lo está recibiendo, por lo que la comunicación debe ser directa.

Para Moreno (2013) es una de las mejores prácticas para imponer y desarrollar, ya que por sí sola no puede inducirse, resaltando así una cultura organizacional, con el motivo de mejorar la actitud del personal y lograr su productividad dentro de la organización, implementando una cultura de difusión basada en el servicio y el compromiso.

Claramente si mencionamos la iniciativa nos referimos a emprender nuevos proyectos, innovar y buscar formas de realizar las cosas adecuadamente bien, tener criterio de hacer cosas sin la necesidad de que alguien más diga, y/o lo requiera, en pocas palabras es la capacidad de hacer algo creativo y concreto.

Según Núñez (2017) afirmó que la iniciativa es tener una actitud positiva y la voluntad propia con la predisposición de conseguir resultados con la acción que se realiza para que pueda recibir resultados positivos en el futuro.

Para Chiavenato (2013) el conocimiento es la acumulación de informaciones, conceptos, ideas, aprendizaje y experiencias que el administrador posee. Puesto que el conocimiento cambia constantemente por el avance de la globalización, tecnología y la innovación, es así que el administrador debe restaurar el conocimiento obtenido.

Para Luque (1993) citado por Aguilera (2017) es una propiedad que indica la capacidad de inteligencia que posee cada individuo. Por lo tanto, se puede identificar a primera instancia ya que resalta la capacidad de respuesta en los diferentes aspectos correspondientes en la actualidad.

Según Hessen (1994), citado por Díaz (2010) “puede dividirse en dos clases, conocimiento sensible, porque se da en la realidad y en la experiencia y sobre el conocimiento intelectual, se origina en el sujeto, ya que tiene en cuenta las percepciones, porque trabaja sobre las propias ideas del sujeto”. (p.12)

Para Martin (2008) definida al desarrollo del talento, por la capacidad de obtener notables resultados en el ejercicio de la inteligencia, por otro lado, también se refirió a comportamientos aptitudes y habilidades que posee el colaborador, donde desarrolla actividades en su entorno laboral, con adjetivos de estar bien dotados, ser muy capaz de, ser útil para, ser apto para emprender y realizar diferentes acciones correspondientes.

Para Escobar (2013) el comportamiento es la manera de proceder de una persona con relación a su entorno, ya sea laboral o educativo.

Posee conductas innatas, sucede cuando la acción debe ser realizada eficazmente desde la primera vez, dicha conductas se pueden desarrollar en un ambiente flexible o estricto, eso hace que la conducta sea adaptiva.

En cuanto a la segunda variable, sobre la definición operacional satisfacción del cliente, presenta cinco dimensiones, las cuales se está presentando a continuación.

El elemento tangible, se puede definir como aquel aspecto que se puede apreciar y tocar como un material del servicio, es perceptible que puede ser utilizado en diferentes aspectos, para el bienestar de la organización.

Así también la capacidad de respuesta, en relación a lo que el cliente pueda recibir según lo necesite y pueda utilizar el servicio en el momento que lo desea, para que sus deseos y necesidades sean la clave del servicio ofrecido.

Por otro lado la fiabilidad, consiste en brindar adecuadamente un servicio a un individuo, esto se da cuando se empieza la primera acción de la prestación de dicho servicio, como bien sabemos la primera impresión que se lleva el cliente, dependerá del primer acto bueno o atención que recibió es así que de la atención dependerá si el cliente regrese o no al lugar donde le dieron el servicio, es por eso que en algunos casos, lo que se aprecia en primera instancia es lo que le dará al cliente la seguridad de elegir el producto o servicio.

Es necesario la seguridad de acuerdo con las pautas de fidelización de clientes, entonces es de suma importancia que el comensal sienta que el producto que está adquiriendo es la adecuada ya que de eso dependerá si se logra la aprobación del producto y la expansión de la compañía a través de las recomendaciones que se puedan dar a raíz de la primera impresión del cliente, donde también, permite eliminar dudas y minimizar los riesgos para la empresa.

No podía faltar la empatía en pocas palabras es el acto de sentirse o ponerse en el mismo lugar que el cliente, ya que dependerá también de cómo es el trato hacia el adquirente del producto o servicio, dichos factores son de suma importancia para poder crecer como empresa, en todos los ámbitos existentes, cuando nosotros vendamos servicio cada actitud que podamos tener hacia los comensales ayudan a que podamos tener más probabilidad de aceptación y viceversa, por ende todo depende de cómo actuamos en cada situación, todo depende de la actitud que mostramos en el desarrollo de dicha actividad.

3.3 Población, muestra y muestreo

Comprende a todos los huéspedes del hotel Hábitat, según los últimos registros que posee el hotel mencionado. Se trabajará en base a 2580 huéspedes, que se llevó a cabo a través de los check in de los huéspedes, que realizaron a su llegada al hotel durante el mes de junio del 2018, con la finalidad de obtener respuestas a las interrogantes planteadas.

Según Hernández & Baptista (2010) refirió en su libro que se llama población a todo el conjunto de diversos casos que sirven como modelo para la realización de una investigación de estudio y estos elementos serán seleccionadas para dichas acciones por investigar. (p.174)

Barrera (2010) afirma que la muestra es un “conjunto de seres que tienen la característica para analizar y estudiar el subconjunto de la población” (p, 141). Se tomará en cuenta de la población 335 huéspedes, las características de los huéspedes son peruanos y huéspedes de diferentes países, y nacionalidades, a través de la colaboración de los huéspedes de podrá identificar datos valiosos para la investigación requerida.

En cuanto al tipo de muestreo con el que se trabajó, fue el muestreo no probabilístico intencional. A fin de que no se dan las mismas posibilidades de ser elegidas en el estudio.

Dónde:

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

Datos

N=	Tamaño de la población	2580
Z=	Nivel de confianza	1.96
P=	Probabilidad de éxito o proporción esperada	0.5
Q=	Probabilidad de fracaso	0.5
e=	Precisión (error máximo)	0.05

$$3.8416 \cdot 0.25 \cdot 2580 = 2477.832$$

$$0.0025 \cdot 2579 + 3.8416 \cdot 0.25 = 7.4079$$

$$\underline{2477.832} = 334.485077 = 335$$

$$7.4079$$

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para poder obtener los datos y la ejecución de la evaluación de la investigación se empleará la encuesta. Es una técnica que pretende analizar los datos, por lo cual nos ayudara a la obtención de los resultados de la población sobre un determinado problema.

La encuesta está compuesta por un conjunto de ítems y empleando la escala de Likert que tiene rango y variables las cuales son del 1 al 5; asimismo debidamente ordenadas como: 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 ni desacuerdo ni de acuerdo, 2 en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo, asimismo permitirá facilitar el trabajo de la misma forma también permitirá recaudar toda la información requerida. (Anexo N°2)

Según Fernández Baptista y Hernández (2014) afirman que es “todo aquello donde se registran datos obtenidos a través de la indagación de acontecimientos u problemas que el investigador desea adquirir a lo largo de la investigación” (p.242)

El cuestionario se empleó como la herramienta que sirve para medir la variable que se seleccionó para el estudio y la recopilación entre los datos, donde llevaron a cabo de manera personal en el lugar a 335 huéspedes del hotel Hábitat.

Tabla N° 1

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Desempeño laboral	Encuesta	Desempeño laboral
Satisfacción del cliente	Encuesta	Satisfacción del cliente

De tal manera también se empleó la técnica de juicio de expertos, con el propósito de corroborar las validaciones por parte de los expertos en el tema seleccionado. Dando los resultados como un instrumento apto y confiable, para ser empleado en otros proyectos. (Anexo N°3)

Para Tejada (1995) citado por Moreno (2005) es “el grado exacto para poder determinar con precisión que el test empleado posee las mismas características para medir” (p.26). Por lo tanto, está considerada como un grupo específico de sujetos.

Se utilizó el instrumento Alfa de Cronbach, con el objetivo de recabar los resultados de los niveles de confiabilidad y asimismo la fórmula nos permite determinar la consistencia y precisión. Y a su vez a continuación se muestra el cuadro de la escala de confiabilidad:

Tabla N° 2

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Elaboración propia

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde: α = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

Vi = varianza inicial

Vt = varianza total

Podemos apreciar que el alfa de Cronbach describe la confiabilidad de acuerdo con los ítems, ya que tienen como resultado más de dos alternativas

correspondientes. Afirma sobre la determinación del grado de precisión. A continuación, se muestra la escala de valores.

Criterio de confiabilidad de valores

Escala: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	100	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	12

Confiabilidad muy alta

Escala: Satisfacción del cliente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	100	100,0

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

Fuente: elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	20

Confiabilidad muy alta

3.5 Procedimientos

Para el presente proyecto de investigación se desarrolló la encuesta que tomo más de 20 minutos en ser respondida por los diversos encuestados, la misma que se ejecutó dentro del hotel Habitat. El total de los encuestados fue de 335 huéspedes, se realizó de manera manual las mismas. (Anexo N°2)

3.6 Métodos de análisis de datos

Se empleó el método de tipo descriptivo, y correlacional, se tabuló en el programa del SPSS versión 24 de la IBM, que a su vez ayudó a identificar los resultados a través de figuras y tablas, según los porcentajes correspondientes.

3.7 Aspectos éticos

En la investigación se pudo identificar los resultados, ya que se trabajó con datos reales y todos los datos obtenidos son trabajados discretamente, con fines académicos, respetando cuidadosamente el derecho de autor.

IV. Resultados

En las siguientes figuras se muestran los resultados obtenidos por parte del investigador y también se emplearon tres dimensiones talento humano, factores internos y evaluaciones, de la variable desempeño laboral, que fueron empleados en el SPSS versión 24. Los resultados inferenciales del instrumento de la variable desempeño laboral son los siguientes:

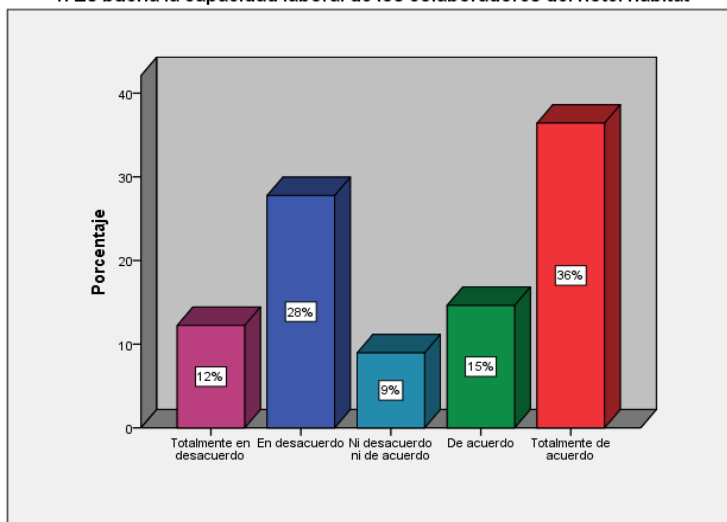
Tabla N° 3

1. Es buena la capacidad laboral de los trabajadores del hotel hábitat

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	41	12,2	12,2	12,2
	En desacuerdo	93	27,8	27,8	40,0
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	30	9,0	9,0	49,0
	De acuerdo	49	14,6	14,6	63,6
	Totalmente de acuerdo	122	36,4	36,4	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24.

1. Es buena la capacidad laboral de los colaboradores del hotel hábitat



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 1 Es buena la capacidad laboral de los colaboradores del hotel hábitat.

Según la tabla 3 y figura 1 se aprecia que, con respecto al cuestionario. Es buena la capacidad laboral de los colaboradores del hotel hábitat, el 12% muestra un nivel Totalmente en desacuerdo, y el 36% presenta un nivel Totalmente de acuerdo.

Por lo tanto, se puede apreciar que el mayor porcentaje de huéspedes consideran buena y positiva la capacidad laboral de los colaboradores.

Tabla N° 4

2. Para usted el desempeño laboral de los colaboradores del hotel hábitat es la adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	29	8,7	8,7	8,7
	En desacuerdo	7	2,1	2,1	10,7
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	105	31,3	31,3	42,1
	De acuerdo	98	29,3	29,3	71,3
	Totalmente de acuerdo	96	28,7	28,7	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

2. Para usted el desempeño laboral de los colaboradores del hotel hábitat es la adecuada

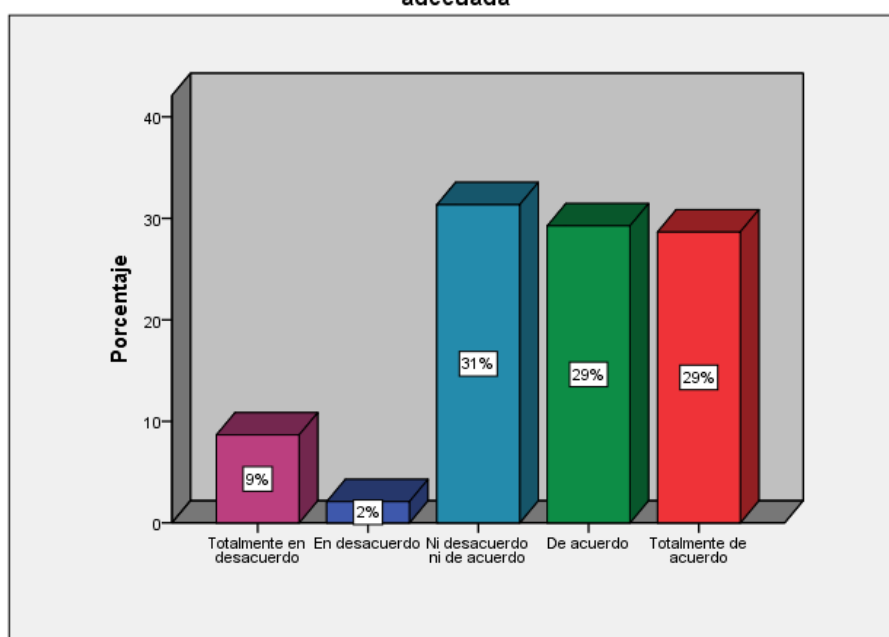
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 2 Para usted el desempeño laboral de los colaboradores del hotel hábitat es la adecuada.

La tabla 4 y figura N°2 se aprecia que, el 9% presenta un nivel Totalmente en desacuerdo, y el 31% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo,

Los resultados obtenidos de los huéspedes, la gran mayoría no saben si el desempeño de los colaboradores es la adecuada, con el 31%, siendo este el mayor porcentaje.

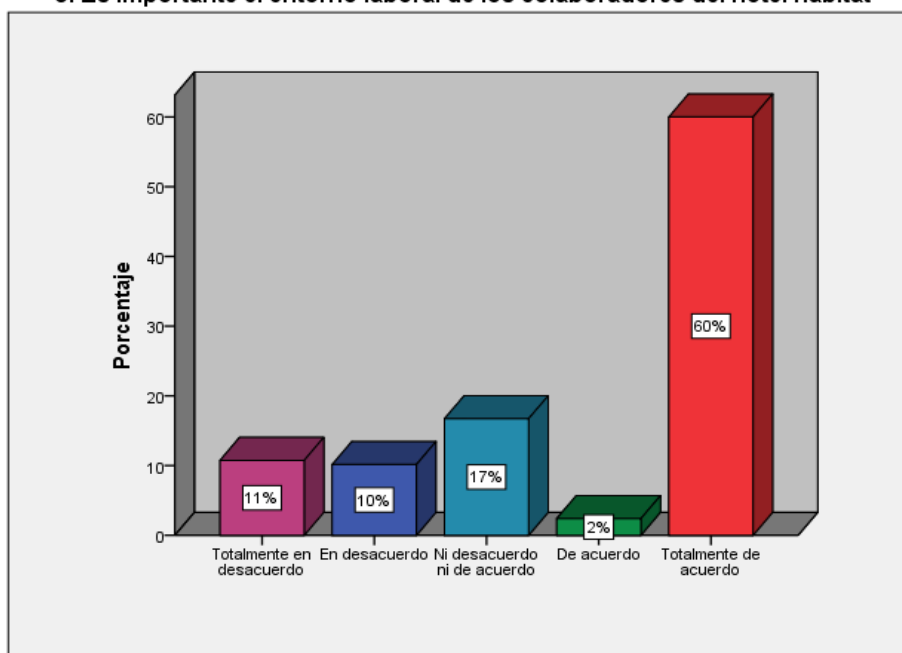
Tabla N° 5

3. Es importante el entorno laboral de los colaboradores del hotel hábitat

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	36	10,7	10,7	10,7
	En desacuerdo	34	10,1	10,1	20,9
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	56	16,7	16,7	37,6
	De acuerdo	8	2,4	2,4	40,0
	Totalmente de acuerdo	201	60,0	60,0	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24.

3. Es importante el entorno laboral de los colaboradores del hotel hábitat



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 3 Es importante el entorno laboral de los colaboradores del hotel hábitat.

Según la tabla 5 y figura N°3 se aprecia que, con respecto al cuestionario, Es importante el entorno laboral de los colaboradores del hotel hábitat, el 2% presenta un nivel De acuerdo y el 60% presenta un nivel Totalmente de acuerdo.

Entre tanto de todos los huéspedes encuestados el 60% consideran irrelevante que los colaboradores deben tener un buen entorno en su centro laboral.

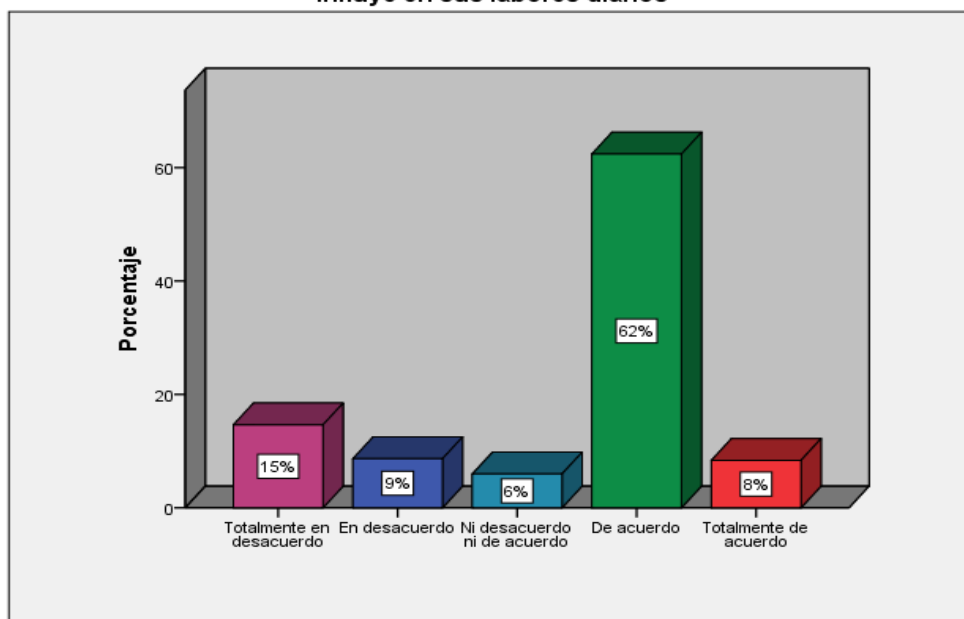
Tabla N° 6

4. Considera usted que la motivación de los colaboradores del hotel hábitat influye en sus labores diarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	49	14,6	14,6	14,6
	En desacuerdo	29	8,7	8,7	23,3
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	20	6,0	6,0	29,3
	De acuerdo	209	62,4	62,4	91,6
	Totalmente de acuerdo	28	8,4	8,4	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

4. Considera usted que la motivación de los colaboradores del hotel hábitat influye en sus labores diarios



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 4 Considera usted que la motivación de los colaboradores del hotel hábitat influye en sus labores diarios.

La tabla 6 y figura N° 4 se aprecia que, con respecto al cuestionario, Considera usted que la motivación de los colaboradores del hotel hábitat influye en sus labores diarios, el 6% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo, el 62% presenta un nivel De acuerdo

Finalmente se puede apreciar que el mayor porcentaje de los encuestados afirmó que la motivación influye en las labores de los colaboradores.

Tabla N° 7

5. Considera adecuado el rendimiento laboral de los colaboradores del hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	10	3,0	3,0	4,8
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	119	35,5	35,5	40,3
	De acuerdo	166	49,6	49,6	89,9
	Totalmente de acuerdo	34	10,1	10,1	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

5. Considera adecuado el rendimiento laboral de los colaboradores del hotel

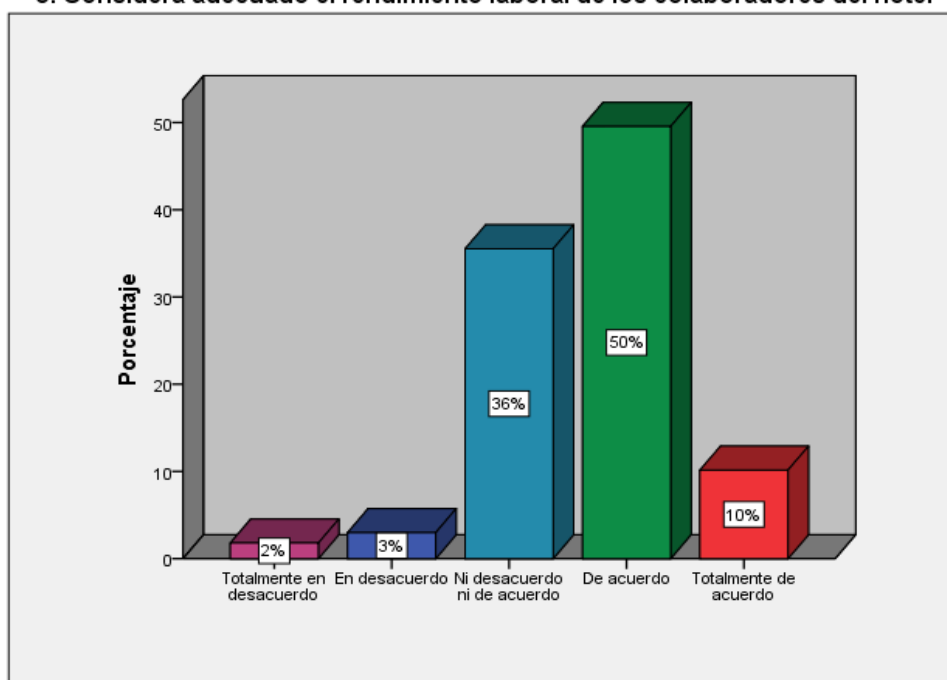
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 5 Considera adecuado el rendimiento laboral de los colaboradores del hotel.

La tabla 7 y figura N°5 se aprecia que, con respecto al cuestionario, Considera adecuado el rendimiento laboral de los colaboradores del hotel, el 2% presenta un nivel Totalmente en desacuerdo, el 50% presenta un nivel De acuerdo.

En relación a la respuesta obtenida de la encuesta se observa que la mitad de los huéspedes afirmaron que los colaboradores trabajan adecuadamente en su centro de trabajo.

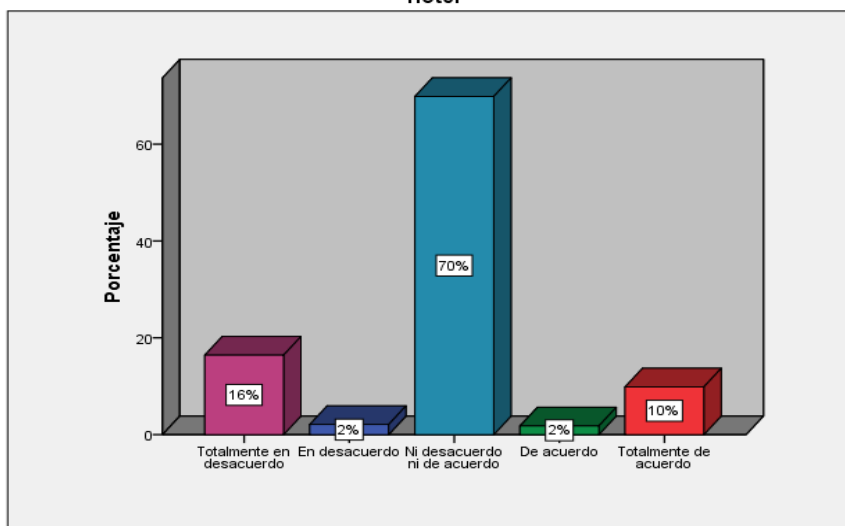
Tabla N° 8

6. Está de acuerdo con la adaptabilidad laboral que tienen los colaboradores del hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	55	16,4	16,4	16,4
	En desacuerdo	7	2,1	2,1	18,5
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	234	69,9	69,9	88,4
	De acuerdo	6	1,8	1,8	90,1
	Totalmente de acuerdo	33	9,9	9,9	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

6. Está de acuerdo con la adaptabilidad laboral que tienen los colaboradores del hotel



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 6 Está de acuerdo con la adaptabilidad laboral que tienen los colaboradores del hotel.

Podemos observar que la tabla 8 y figura N° 6 se aprecia que, con respecto al cuestionario, Está de acuerdo con la adaptabilidad laboral que tienen los colaboradores del hotel, el 2% presenta un nivel En desacuerdo, mientras que el 70% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo, finalmente el 2% señaló estar De acuerdo

Tabla N° 9

7. Para usted es primordial la comunicación entre los colaboradores del hotel hábitat

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	123	36,7	36,7	38,5
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	8	2,4	2,4	40,9
	De acuerdo	164	49,0	49,0	89,9
	Totalmente de acuerdo	34	10,1	10,1	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

7. Para usted es primordial la comunicación entre los colaboradores del hotel hábitat

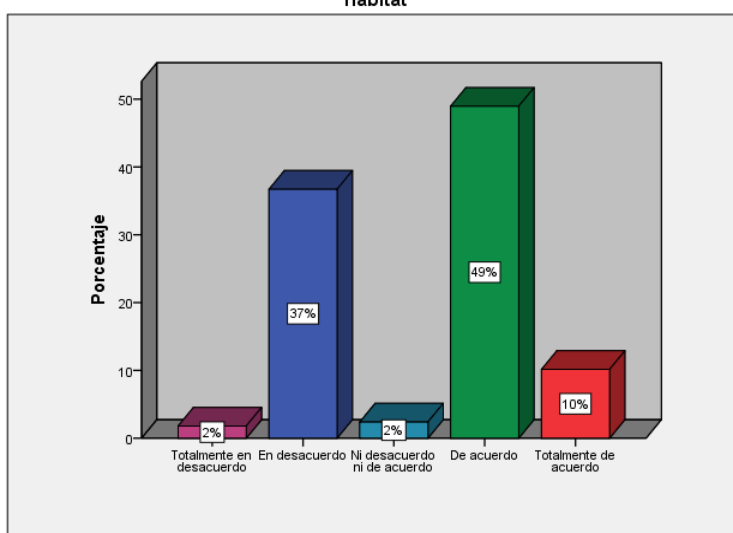
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 7 Para usted es primordial la comunicación entre los colaboradores del hotel hábitat.

La tabla 9 y figura N°7 se aprecia que, con respecto al cuestionario, Para usted es primordial la comunicación entre los colaboradores del hotel hábitat, el 2% presenta un nivel Totalmente en desacuerdo, el 49% presenta un nivel De acuerdo. Demostrando así que es muy importante que exista la comunicación entre todos los colaboradores del hotel, y no solo en el hotel, sino también en todas las organizaciones.

Tabla N° 10

8. Es buena la iniciativa que toman los colaboradores del hotel hábitat en cuanto a la atención brindada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	76	22,7	22,7	26,3
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	112	33,4	33,4	59,7
	De acuerdo	79	23,6	23,6	83,3
	Totalmente de acuerdo	56	16,7	16,7	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

8. Es buena la iniciativa que toman los colaboradores del hotel hábitat en cuanto a la atención brindada

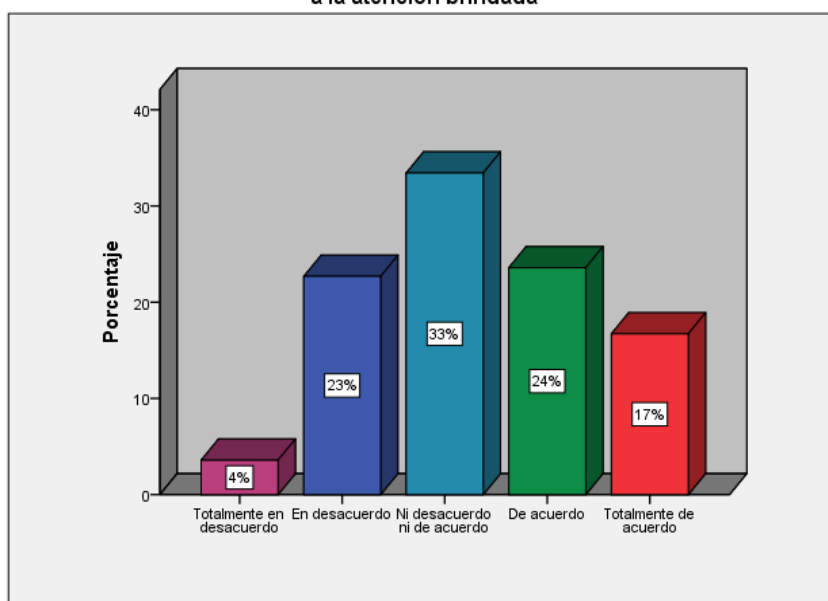
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 8 Es buena la iniciativa que toman los colaboradores del hotel hábitat en cuanto a la atención brindada.

La tabla 10 y figura N°8, Es buena la iniciativa que toman los colaboradores del hotel hábitat en cuanto a la atención brindada, se aprecia que, el 4% presenta un nivel Totalmente en desacuerdo, el 33% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo.

Según los señalados grandes partes de los encuestados no están en contra ni a favor sobre la iniciativa que debe tomar los trabajadores del hotel, esto también nos permitirá que por nosotros mismos podemos mejorar en muchos ámbitos laborales.

Tabla N° 11

9. Para usted los colaboradores del hotel hábitat cuentan con el conocimiento laboral adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	7	2,1	2,1	7,8
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	186	55,5	55,5	63,3
	De acuerdo	68	20,3	20,3	83,6
	Totalmente de acuerdo	55	16,4	16,4	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

9. Para usted los colaboradores del hotel hábitat cuentan con el conocimiento laboral adecuado

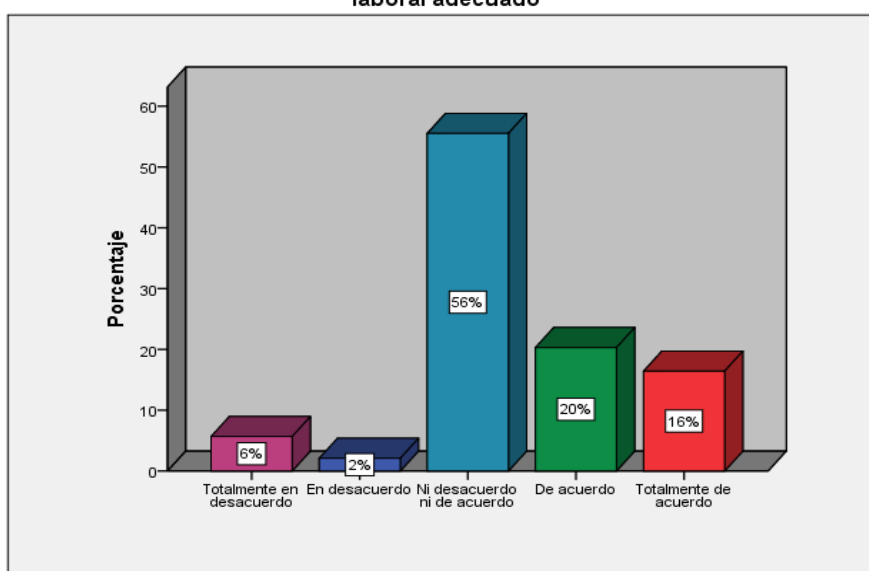
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 9 Para usted los colaboradores del hotel hábitat cuentan con el conocimiento laboral adecuado.

La tabla 11 y figura N°9 Para usted los colaboradores del hotel hábitat cuentan con el conocimiento laboral adecuado, se observa que, el 2% presenta un nivel En desacuerdo, el 56% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo, respectivamente.

Es importante la opinión de los huéspedes, siempre estos comentarios y sugerencias harán para que nosotros como colaboradores podamos mejorar para que así en el adelante brindar una mejor atención calificada.

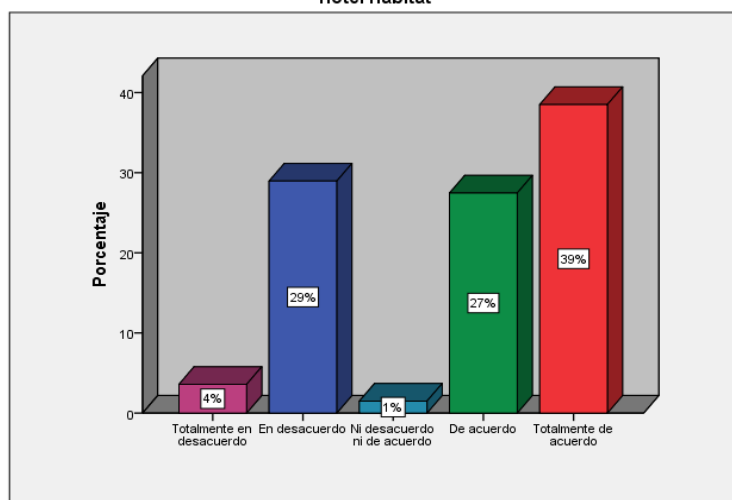
Tabla N° 12

10. Como califica usted el desarrollo de los talentos de los colaboradores del hotel hábitat

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	97	29,0	29,0	32,5
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	5	1,5	1,5	34,0
	De acuerdo	92	27,5	27,5	61,5
	Totalmente de acuerdo	122	36,4	36,4	97,9
	7	7	2,1	2,1	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

10. Como califica usted el desarrollo de los talentos de los colaboradores del hotel hábitat

**Fuente:** Base de datos del SPSS 24**Figura N° 10** Como califica usted el desarrollo de los talentos de los colaboradores del hotel hábitat.

La tabla 12 y figura N°10 Como califica usted el desarrollo de los talentos de los colaboradores del hotel hábitat, se aprecia que, el 1% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo, y el 39% se considera Totalmente de acuerdo, respecto a los diferentes talentos que tienen los colaboradores.

Según estos datos recabados podemos apreciar el porcentaje mayor que califica que nuestros colaboradores poseen talentos y aptitudes en la realización del servicio.

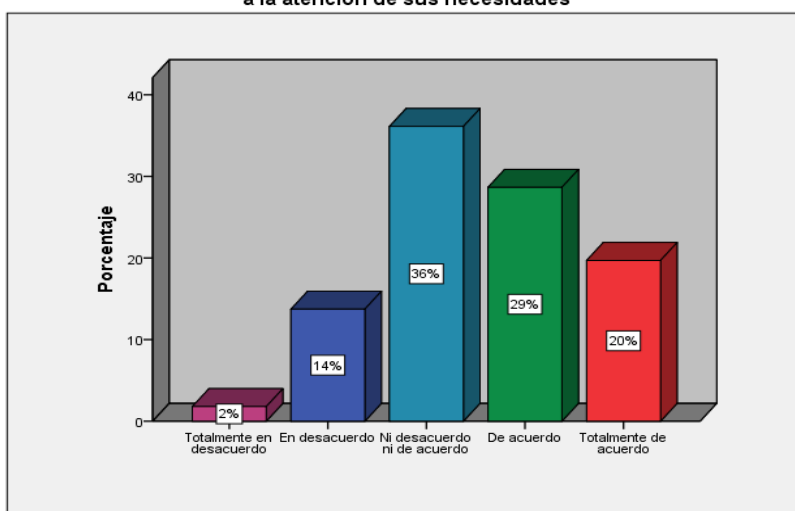
Tabla N° 13

11. Los colaboradores del hotel poseen comportamientos apropiados en cuanto a la atención de sus requerimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	46	13,7	13,7	15,5
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	121	36,1	36,1	51,6
	De acuerdo	96	28,7	28,7	80,3
	Totalmente de acuerdo	66	19,7	19,7	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

11. Los colaboradores del hotel poseen comportamientos apropiados en cuanto a la atención de sus necesidades



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 11 Los colaboradores del hotel poseen comportamientos apropiados en cuanto a la atención de sus necesidades.

La tabla 13 y figura N°11 los colaboradores del hotel poseen comportamientos apropiados en cuanto a la atención de sus necesidades, se aprecia que el 2% presenta un nivel Totalmente en desacuerdo, sin embargo, el 29% presenta un nivel De acuerdo.

La gran mayoría de los encuestados afirmaron que no están de acuerdo ni en desacuerdo sobre el pésimo comportamiento de los colaboradores.

Tabla N° 14

12. Considera usted que influye las recompensas en los colaboradores del hotel hábitat

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	89	26,6	26,6	26,6
	En desacuerdo	18	5,4	5,4	31,9
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	2,1	2,1	34,0
	De acuerdo	15	4,5	4,5	38,5
	Totalmente de acuerdo	206	61,5	61,5	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

12. Considera usted que influye las recompensas en los colaboradores del hotel hábitat

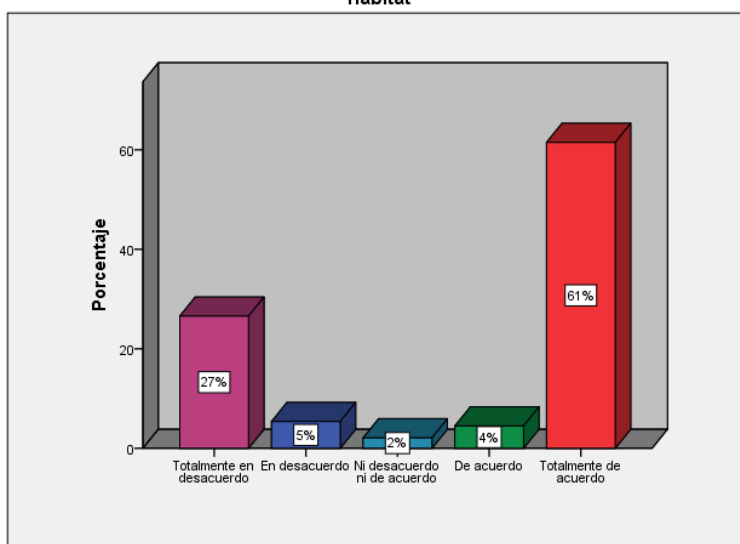
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 12 Considera usted que influye las recompensas en los colaboradores del hotel hábitat.

La tabla 14 y figura N° 12 Considera usted que influye las recompensas en los colaboradores del hotel hábitat, se aprecia que, el 2% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo, y el 61% presenta un nivel Totalmente de acuerdo, respectivamente.

Los mismos resultados indican que las recompensas son herramientas que influyen en el mejoramiento de su acto laboral en los trabajadores.

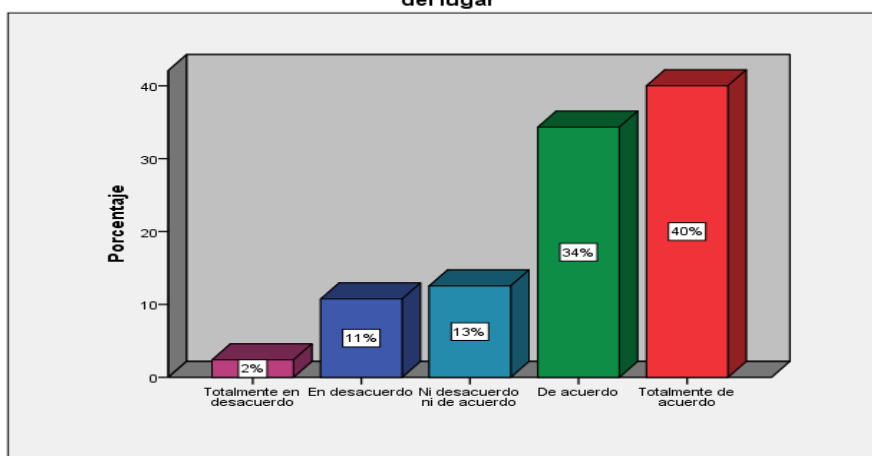
Tabla N° 15

13. Para usted la fachada del hotel hábitat es adecuada en cuanto a la ubicación del lugar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	36	10,7	10,7	13,1
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	42	12,5	12,5	25,7
	De acuerdo	115	34,3	34,3	60,0
	Totalmente de acuerdo	134	40,0	40,0	100,0
Total		335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

13. Para usted la fachada del hotel hábitat es adecuada en cuanto a la ubicación del lugar



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 13 Para usted la fachada del hotel hábitat es adecuada en cuanto a la ubicación del lugar.

La tabla 15 y figura N°13 Para usted la fachada del hotel hábitat es adecuada en cuanto a la ubicación del lugar, se aprecia que, el 2% presenta un nivel Totalmente en desacuerdo, y el 40% presenta un nivel Totalmente de acuerdo que el hotel Hábitat posee una adecuada fachada.

Tabla N° 16

14 considera usted que en el hotel hábitat realizan su trabajo con equipos de última tecnología

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	42	12,5	12,5	12,5
	En desacuerdo	66	19,7	19,7	32,2
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	5	1,5	1,5	33,7
	De acuerdo	132	39,4	39,4	73,1
	Totalmente de acuerdo	90	26,9	26,9	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

14 considera usted que en el hotel hábitat realizan su trabajo con equipos de última tecnología

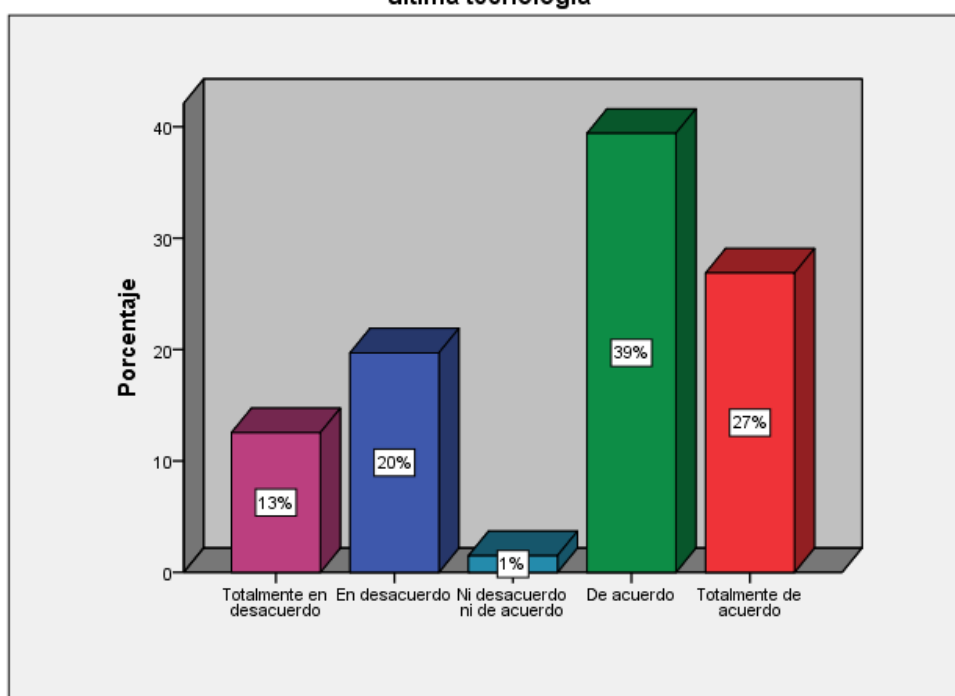
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 14 considera usted que en el hotel hábitat realizan su trabajo con equipos de última tecnología.

La tabla 16 y figura N°14 Considera usted que en el hotel hábitat realizan su trabajo con equipos de última tecnología, se observa que el 1% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo, entretanto el 39% presenta un nivel De acuerdo.

Asimismo es un indicador positivo que se ve reflejado en la encuesta de los huéspedes, ellos resaltan la importancia de estos equipos.

Tabla N° 17

15. El hotel Hábitat cuenta con las señalizaciones necesarias que indica el reglamento hotelero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	35	10,4	10,4	10,4
	En desacuerdo	44	13,1	13,1	23,6
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	207	61,8	61,8	85,4
	De acuerdo	13	3,9	3,9	89,3
	Totalmente de acuerdo	36	10,7	10,7	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

15. El hotel Hábitat cuenta con las señalizaciones necesarias que indica el reglamento hotelero

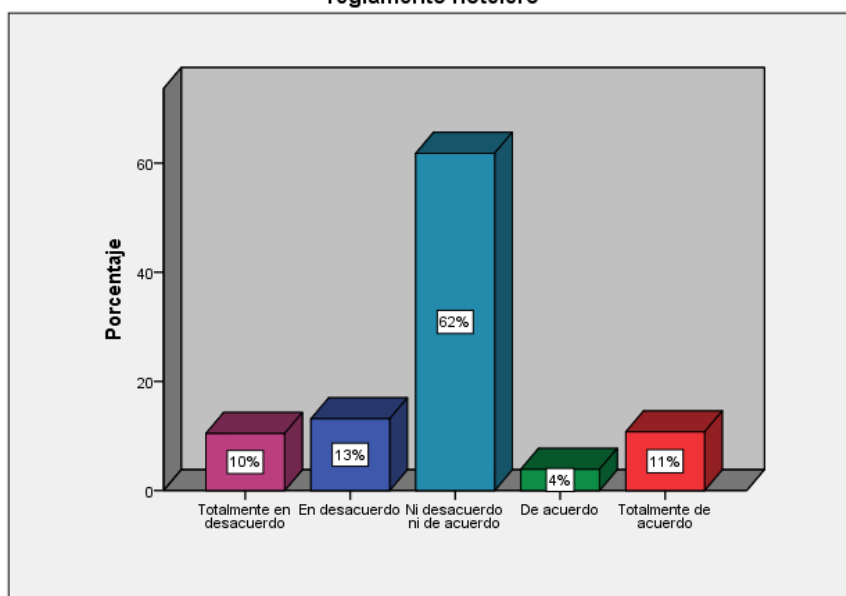
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 15 El hotel Hábitat cuenta con las señalizaciones necesarias que indica el reglamento hotelero.

La tabla 17 y figura N°15 El hotel Hábitat cuenta con las señalizaciones necesarias que indica el reglamento hotelero, se aprecia que, el 62% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo, el 4% presenta un nivel De acuerdo del hotel Hábitat año 2018.

Pocos de los encuestados pudieron reconocer la importancia de las señalizaciones hoteleras mencionadas.

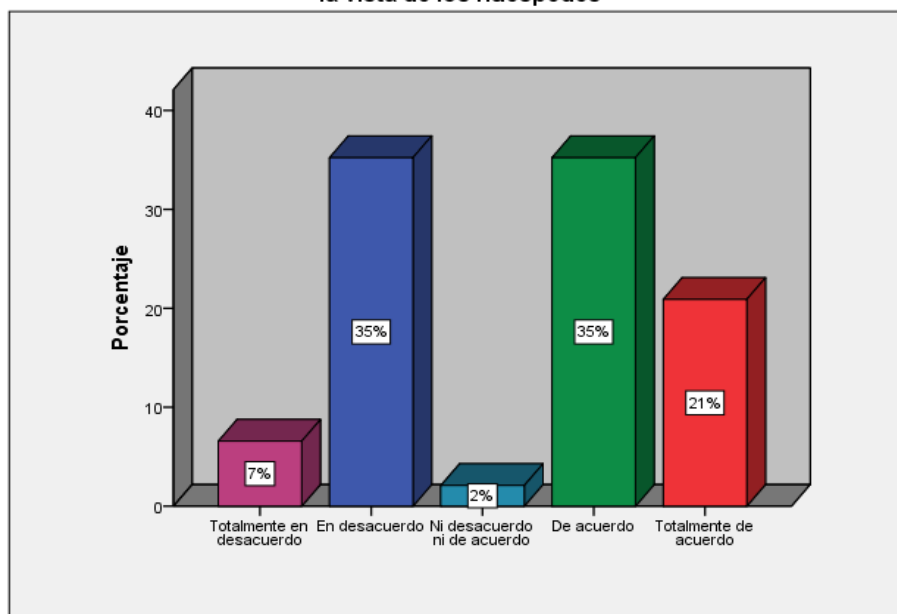
Tabla N° 18

16. Considera usted que las instalaciones del hotel hábitat son agradables para la vista de los huéspedes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	22	6,6	6,6	6,6
	En desacuerdo	118	35,2	35,2	41,8
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	2,1	2,1	43,9
	De acuerdo	118	35,2	35,2	79,1
	Totalmente de acuerdo	70	20,9	20,9	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

16. Considera usted que las instalaciones del hotel hábitat son agradables para la vista de los huéspedes



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 16 Considera usted que las instalaciones del hotel hábitat son agradables para la vista de los huéspedes.

La tabla 18 y figura N°16 se aprecia que, el 2% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo, el 35% presenta un nivel De acuerdo.

Con respecto al cuestionario la gran mayoría de los comensales consideran que el hotel posee instalaciones modernas y agradables.

Tabla N° 19

17. Considera usted que la asistencia a los usuarios en los problemas que presenta es rápida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	36	10,7	10,7	10,7
	En desacuerdo	42	12,5	12,5	23,3
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	22	6,6	6,6	29,9
	De acuerdo	131	39,1	39,1	69,0
	Totalmente de acuerdo	104	31,0	31,0	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

17. Considera usted que la asistencia a los usuarios en los problemas que presenta es rápida

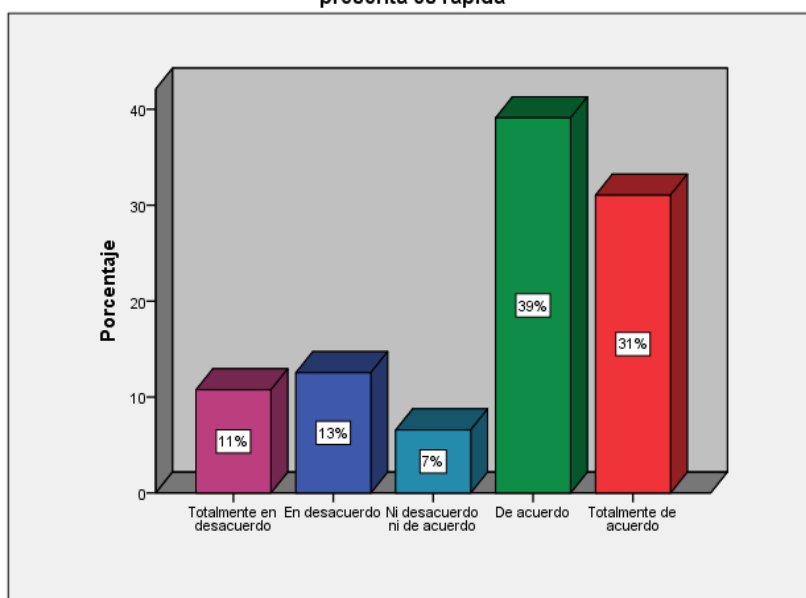
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 17 Considera usted que la asistencia a los usuarios en los problemas que presenta es rápida.

La tabla 19 y figura N°17 Considera usted que la asistencia a los usuarios en los problemas que presenta es rápida, el 7% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo, mientras que el 39% presenta un nivel De acuerdo respectivamente.

A través de las respuestas obtenidas de los encuestados, más del cincuenta por ciento consideran aceptable que los problemas se solucionen a la brevedad posible para beneficio de sí mismos.

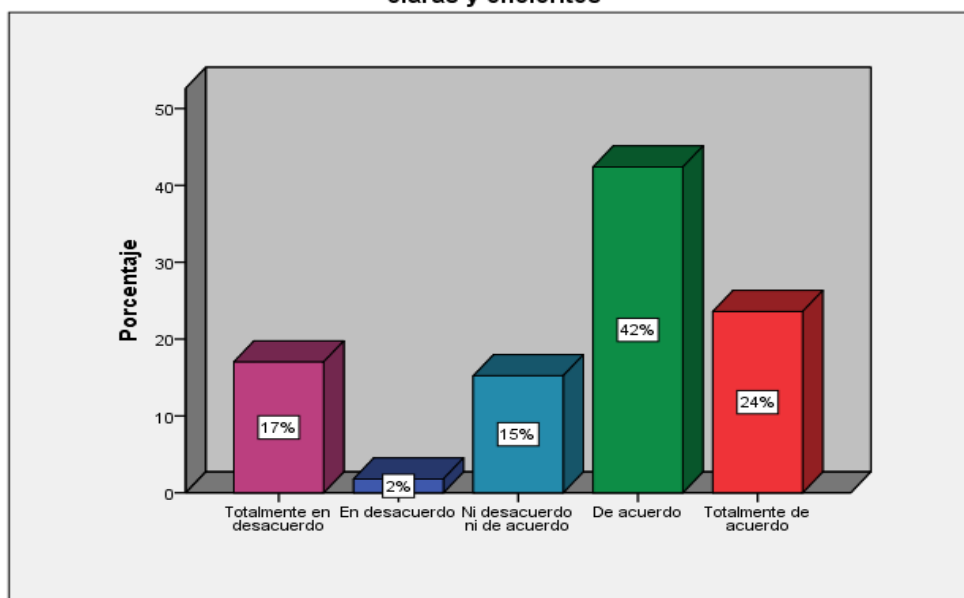
Tabla N° 20

18. Usted considera que las respuestas brindadas por el personal del hotel son claras y eficientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	57	17,0	17,0	17,0
	En desacuerdo	6	1,8	1,8	18,8
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	51	15,2	15,2	34,0
	De acuerdo	142	42,4	42,4	76,4
	Totalmente de acuerdo	79	23,6	23,6	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

18. Usted considera que las respuestas brindadas por el personal del hotel son claras y eficientes



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 18 Usted considera que las respuestas brindadas por el personal del hotel son claras y eficientes.

La tabla 20 y figura N°18 Usted considera que las respuestas brindadas por el personal del hotel son claras y eficientes, se aprecia que, el 2% presenta un nivel En desacuerdo, el 42% presenta un nivel De acuerdo, acerca de la atención que brinda los colaboradores del hotel.

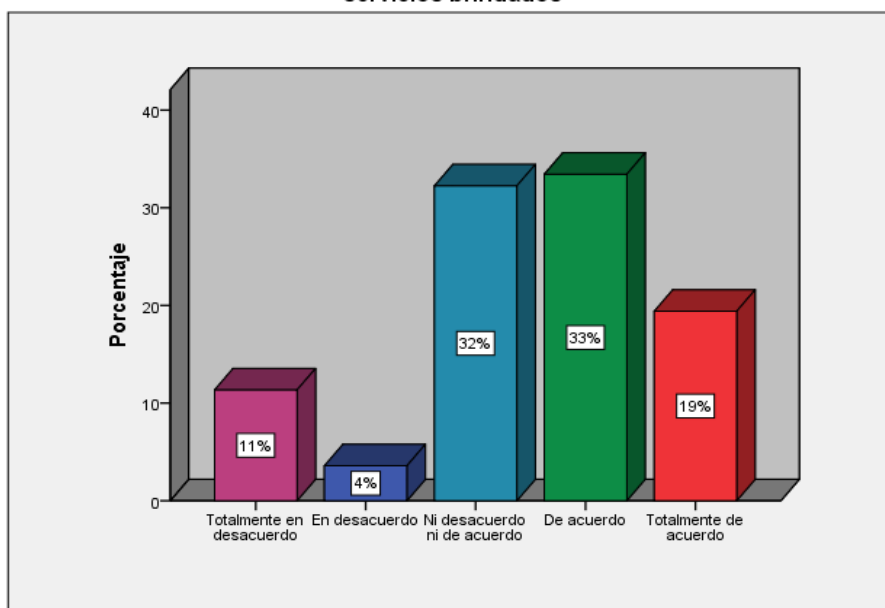
Tabla N° 21

19. Para usted el personal del Hotel ofrece totalmente su disponibilidad en los servicios brindados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	38	11,3	11,3	11,3
	En desacuerdo	12	3,6	3,6	14,9
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	108	32,2	32,2	47,2
	De acuerdo	112	33,4	33,4	80,6
	Totalmente de acuerdo	65	19,4	19,4	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

19. Para usted el personal del Hotel ofrece totalmente su disponibilidad en los servicios brindados



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 19 Para usted el personal del Hotel ofrece totalmente su disponibilidad en los servicios brindados.

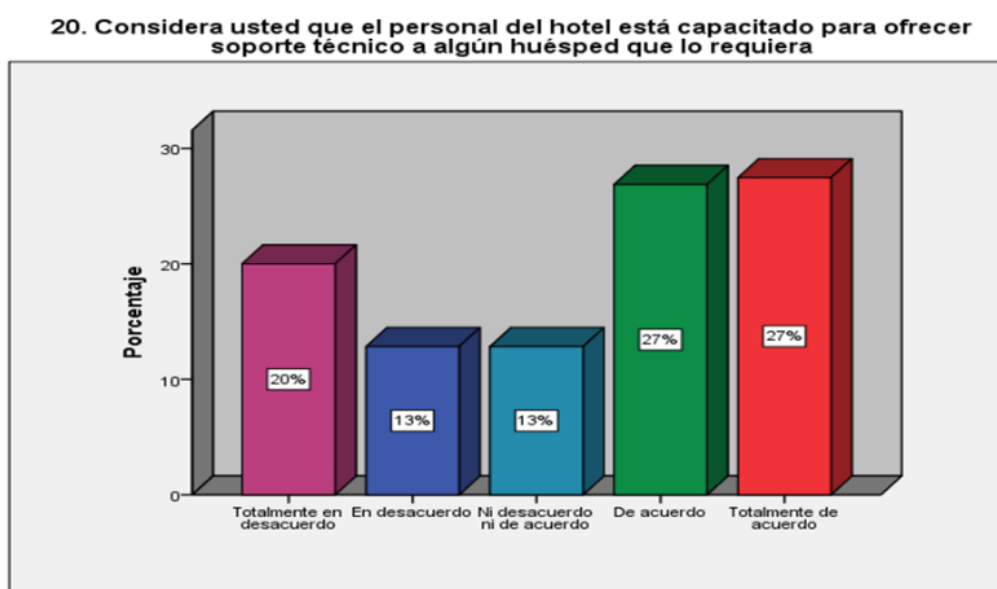
La tabla 21 y figura N°19 Para usted el personal del hotel ofrece totalmente su disponibilidad en los servicios brindados, se aprecia que, el 4% presenta un nivel En desacuerdo, el 33% presenta un nivel De acuerdo, respectivamente.

Tabla N° 22

20. Considera usted que el personal del hotel está capacitado para ofrecer soporte técnico a algún huésped que lo requiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	67	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	43	12,8	12,8	32,8
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	43	12,8	12,8	45,7
	De acuerdo	90	26,9	26,9	72,5
	Totalmente de acuerdo	92	27,5	27,5	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 20 Considera usted que el personal del hotel está capacitado para ofrecer soporte técnico a algún huésped que lo requiera

La tabla 22 y figura N° 20 Considera usted que el personal del hotel está capacitado para ofrecer soporte técnico a algún huésped que lo requiera, el 13% presenta un nivel En desacuerdo, y el 27% presenta un nivel Totalmente de acuerdo, para solucionar algún tipo de problema que se presente en el hotel.

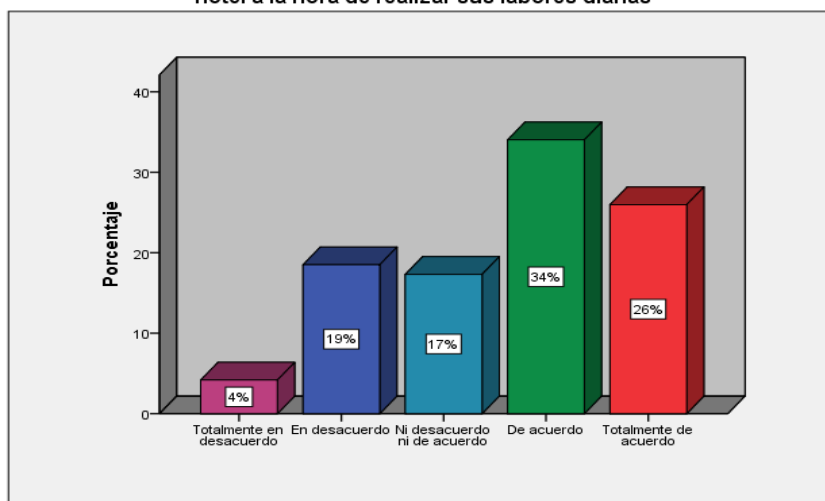
Tabla N° 23

21. Cómo considera usted en cuanto a la puntualidad de los colaboradores del hotel a la hora de realizar sus labores diarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	62	18,5	18,5	22,7
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	58	17,3	17,3	40,0
	De acuerdo	114	34,0	34,0	74,0
	Totalmente de acuerdo	87	26,0	26,0	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

21. Cómo considera usted en cuanto a la puntualidad de los colaboradores del hotel a la hora de realizar sus labores diarias



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 21 Cómo considera usted en cuanto a la puntualidad de los colaboradores del hotel a la hora de realizar sus labores diarias

La tabla 23 y figura N°21 Cómo considera usted en cuanto a la puntualidad de los colaboradores del hotel a la hora de realizar sus labores diarias, se observa que, el 4% presenta un nivel Totalmente en desacuerdo mientras que el 34% presenta un nivel De acuerdo, en cuanto a las habilidades de los colaboradores del hotel.

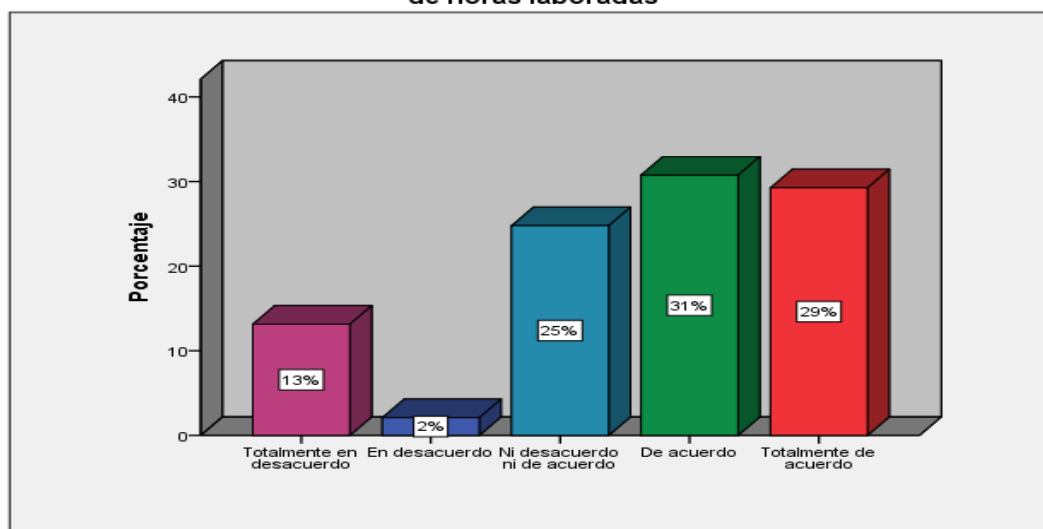
Tabla N° 24

22. El rendimiento de los colaboradores del hotel será afectado por la cantidad de horas laboradas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	44	13,1	13,1	13,1
	En desacuerdo	7	2,1	2,1	15,2
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	83	24,8	24,8	40,0
	De acuerdo	103	30,7	30,7	70,7
	Totalmente de acuerdo	98	29,3	29,3	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

22. El rendimiento de los colaboradores del hotel será afectado por la cantidad de horas laboradas



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 22 El rendimiento de los colaboradores del hotel será afectado por la cantidad de horas laboradas

La tabla 24 y figura N°22 El rendimiento de los colaboradores del hotel será afectado por la cantidad de horas laboradas, el 2% presenta un nivel En desacuerdo, mientras que el 31% presenta un nivel De acuerdo, sobre el total de horas laborales de los colaboradores.

Tabla N° 25

23. Para usted los colaboradores del hotel hábitat le brindan un servicio rápido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	35	10,4	10,4	14,0
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	142	42,4	42,4	56,4
	De acuerdo	101	30,1	30,1	86,6
	Totalmente de acuerdo	45	13,4	13,4	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

23. Para usted los colaboradores del hotel hábitat le brindan un servicio rápido

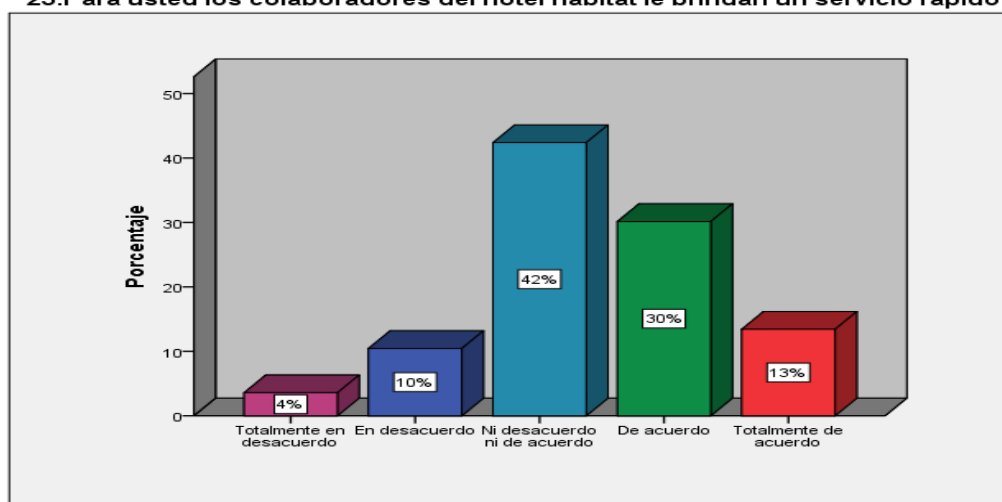
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 23 Para usted los colaboradores del hotel hábitat le brindan un servicio rápido

La tabla 25 y figura N°23, Para usted los colaboradores del hotel hábitat le brindan un servicio rápido, se aprecia que el 4% califica Totalmente en desacuerdo, el 42% presenta un rango Ni desacuerdo ni de acuerdo, en cuanto a la rapidez del servicio.

Dicha información recaudada se puede denotar que la gran mayoría de los huéspedes indicaron que si se les brinda un servicio rápido, por parte de los colaboradores del hotel.

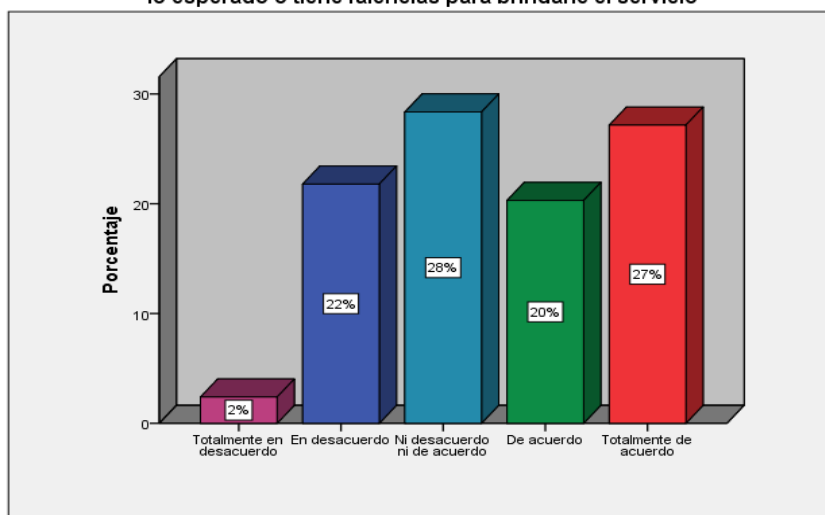
Tabla N° 26

24. Considera usted que el personal del hotel actúa en un tiempo determinado a lo esperado o tiene falencias para brindarle el servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	73	21,8	21,8	24,2
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	95	28,4	28,4	52,5
	De acuerdo	68	20,3	20,3	72,8
	Totalmente de acuerdo	91	27,2	27,2	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

24. Considera usted que el personal del hotel actúa en un tiempo determinado a lo esperado o tiene falencias para brindarle el servicio



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 24 Considera usted que el personal del hotel actúa en un tiempo determinado a lo esperado o tiene falencias para brindarle el servicio

La tabla 26 y figura N°24 Considera usted que el personal del hotel actúa en un tiempo determinado a lo esperado o tiene falencias para brindarle el servicio, se aprecia que, el 2% representa lo negativo con Totalmente en desacuerdo, y el 27% presenta Totalmente de acuerdo, en función del tiempo del servicio ofrecido en la misma.

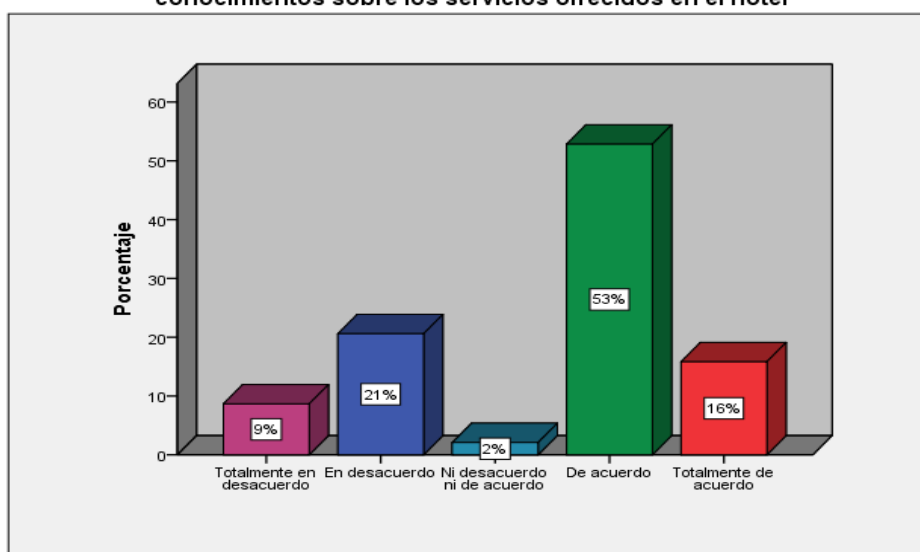
Tabla N° 27

25. Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat tienen conocimientos sobre los servicios ofrecidos en el hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	29	8,7	8,7	8,7
	En desacuerdo	69	20,6	20,6	29,3
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	2,1	2,1	31,3
	De acuerdo	177	52,8	52,8	84,2
	Totalmente de acuerdo	53	15,8	15,8	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

25. Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat tienen conocimientos sobre los servicios ofrecidos en el hotel



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 25 Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat tienen conocimientos sobre los servicios ofrecidos en el hotel

La tabla 27 y figura N°25 Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat tienen conocimientos sobre los servicios ofrecidos en el hotel, se aprecia que, el 2% indica que Ni desacuerdo ni de acuerdo, el 53% presenta un nivel De acuerdo y referente a los conocimientos que poseen los colaboradores al momento de ofrecer el servicio al huésped.

Tabla N° 28

26. Considera usted que el hotel hábitat trata a todos los huéspedes por igual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	51	15,2	15,2	15,2
	En desacuerdo	7	2,1	2,1	17,3
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	135	40,3	40,3	57,6
	De acuerdo	41	12,2	12,2	69,9
	Totalmente de acuerdo	101	30,1	30,1	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

26. Considera usted que el hotel hábitat trata a todos los huéspedes por igual

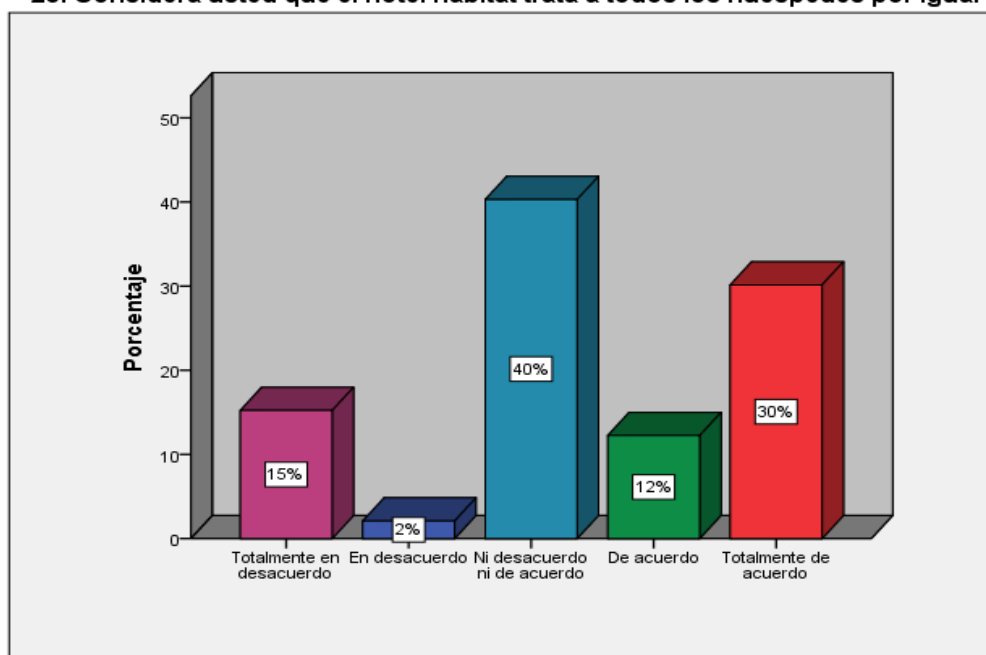
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 26 Considera usted que el hotel hábitat trata a todos los huéspedes por igual

La tabla 28 y figura N°26 Considera usted que el hotel hábitat trata a todos los huéspedes por igual, se aprecia que, el 40% presenta ni desacuerdo ni de acuerdo, el 2% presenta En desacuerdo, referente al trato hacia los huéspedes del hotel.

Eso quiere decir que más de la mitad de los encuestados reciben mejores tratos en el hotel

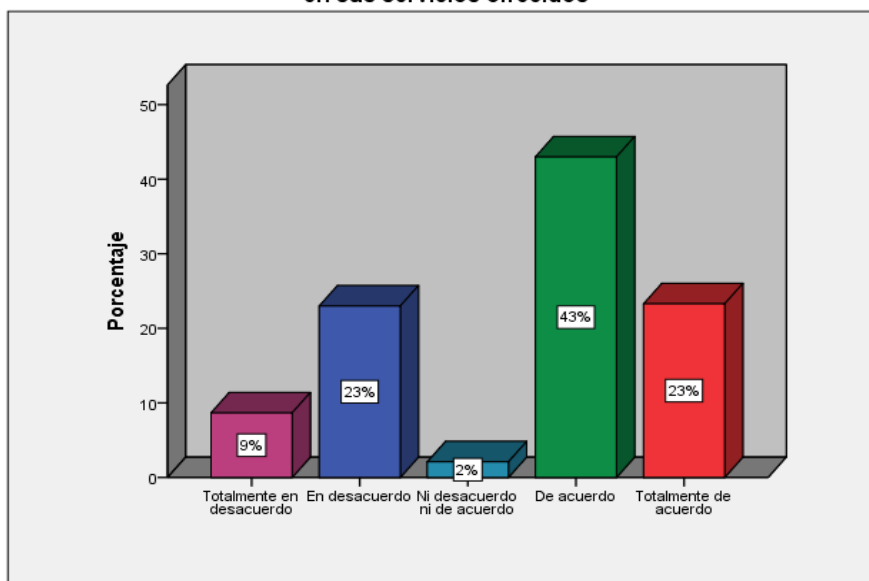
Tabla N° 29

27. Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat son transparentes en sus servicios ofrecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	29	8,7	8,7	8,7
	En desacuerdo	77	23,0	23,0	31,6
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	2,1	2,1	33,7
	De acuerdo	144	43,0	43,0	76,7
	Totalmente de acuerdo	78	23,3	23,3	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

27. Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat son transparentes en sus servicios ofrecidos



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 27 Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat son transparentes en sus servicios ofrecidos

La tabla 29 y figura N°27 Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat son transparentes en sus servicios ofrecidos, se aprecia que, el 2% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo, entretanto el 43% presenta un nivel De acuerdo, en relación a la eficiente labor de los colaboradores.

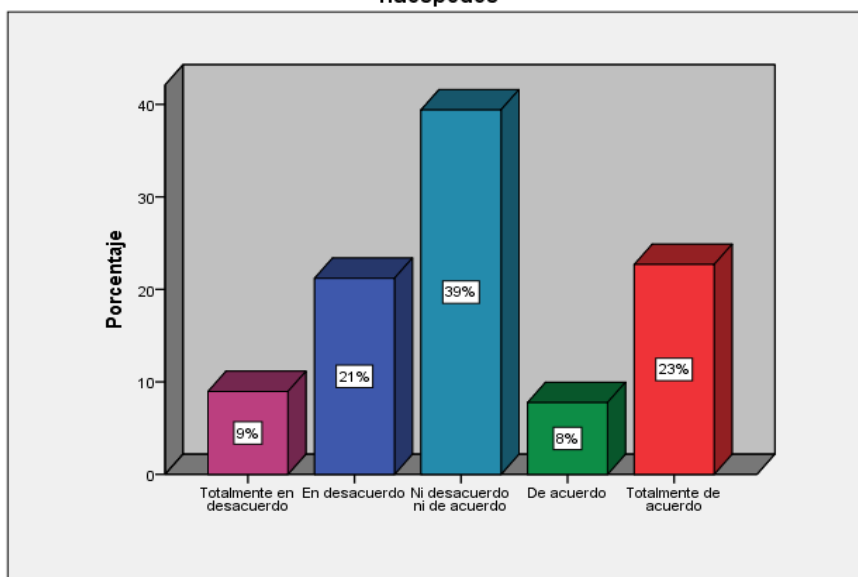
Tabla N° 30

28. Considera usted que los colaboradores del hotel son respetuosos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	30	9,0	9,0	9,0
	En desacuerdo	71	21,2	21,2	30,1
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	132	39,4	39,4	69,6
	De acuerdo	26	7,8	7,8	77,3
	Totalmente de acuerdo	76	22,7	22,7	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

28. Considera usted que los colaboradores del hotel son respetuosos con los huéspedes

**Fuente:** Base de datos del SPSS 24*Figura N° 28 Considera usted que los colaboradores del hotel son respetuosos con los huéspedes*

La tabla 30 y figura N°28 Considera usted que los colaboradores del hotel son respetuosos con los huéspedes, se aprecia que, el 8% presenta De acuerdo, mientras que el 39% presenta un nivel Ni desacuerdo ni de acuerdo, sobre el cuestionario presentado en hotel Hábitat año 2018.

Tabla N° 31

29. Considera usted que la infraestructura del hotel hábitat es moderna para su categoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	54	16,1	16,1	22,4
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	98	29,3	29,3	51,6
	De acuerdo	54	16,1	16,1	67,8
	Totalmente de acuerdo	108	32,2	32,2	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

29. Considera usted que la infraestructura del hotel hábitat es moderna para su categoría

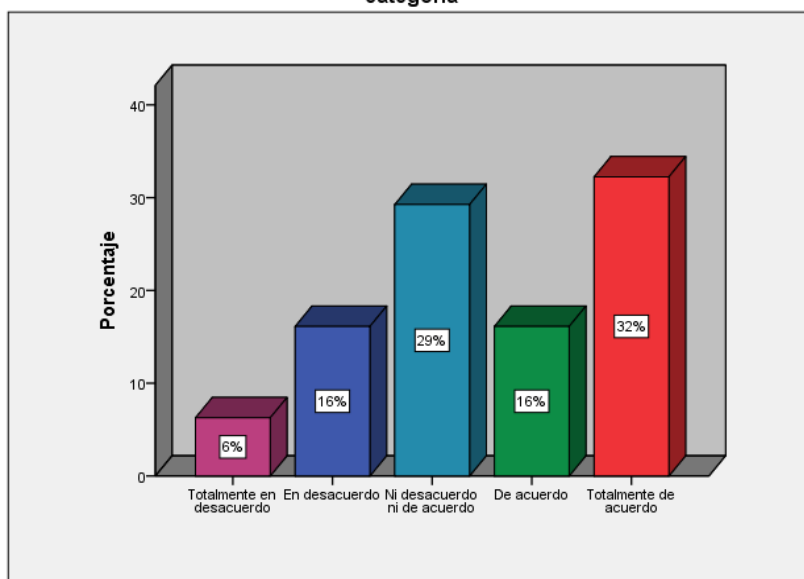
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 29 Considera usted que la infraestructura del hotel hábitat es moderna para su categoría

La tabla 31 y figura N°29 Considera usted que la infraestructura del hotel hábitat es moderna para su categoría, se aprecia que, el 6% presenta un nivel Totalmente en desacuerdo, el 32% presenta un nivel Totalmente de acuerdo sobre la infraestructura del hotel Hábitat. A su vez dicha aclaración invita que el hotel pueda tener más reconocimiento a través de buenas recomendaciones.

Tabla N° 32

30. Usted cree que los colaboradores del hotel manejan idiomas sin ningún problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	50	14,9	14,9	14,9
	En desacuerdo	35	10,4	10,4	25,4
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	40	11,9	11,9	37,3
	De acuerdo	76	22,7	22,7	60,0
	Totalmente de acuerdo	134	40,0	40,0	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

30. Usted cree que los colaboradores del hotel manejan idiomas sin ningún problema

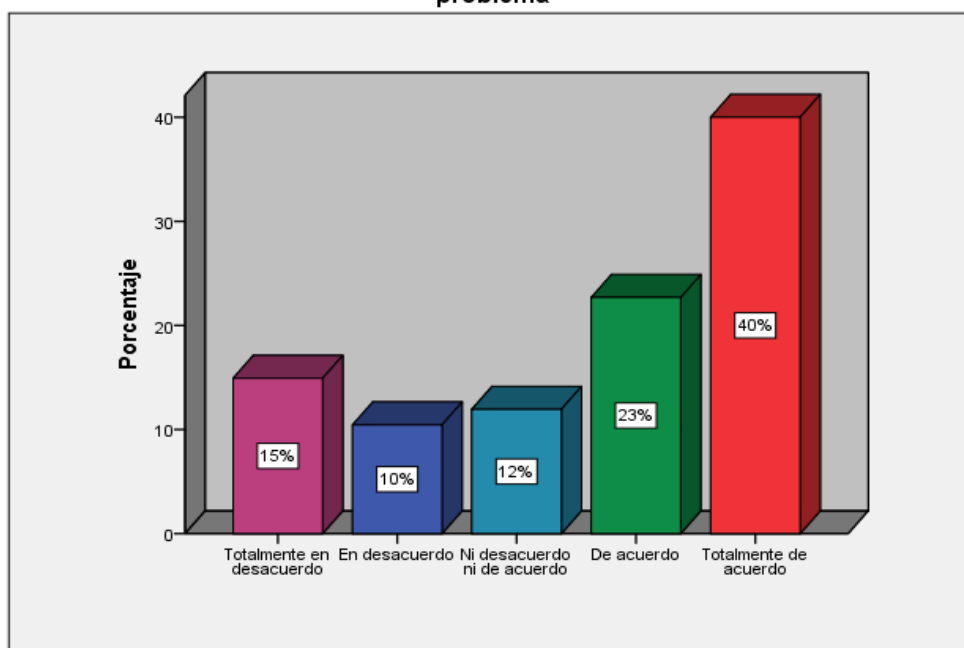
**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 30 Usted cree que los colaboradores del hotel manejan idiomas sin ningún problema

La tabla 32 y figura 30 que, Usted cree que los colaboradores del hotel manejan idiomas sin ningún problema, se aprecia que el 10% califica en Totalmente en desacuerdo, mientras que el 40% indica como Totalmente de acuerdo sobre los idiomas que manejan los colaboradores del hotel.

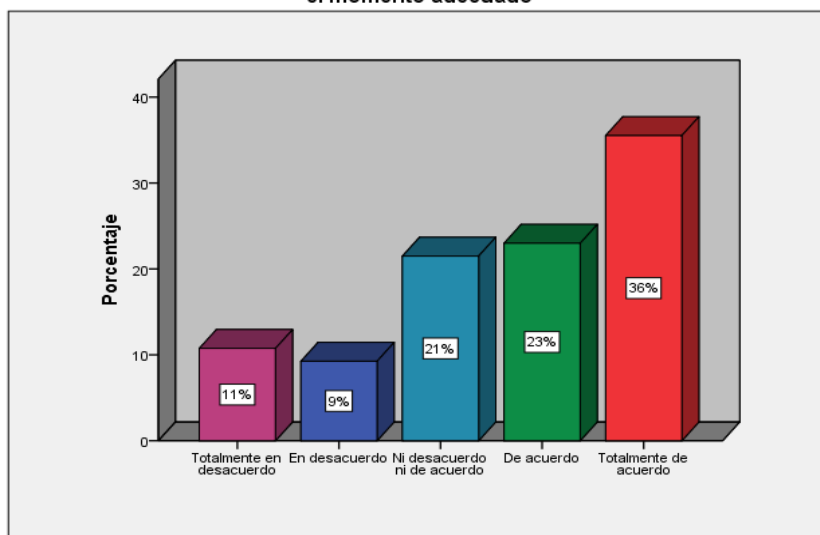
Tabla N° 33

31. El hotel cuenta con colaboradores que le brindan ayuda a los huéspedes en el momento adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	36	10,7	10,7	10,7
	En desacuerdo	31	9,3	9,3	20,0
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	72	21,5	21,5	41,5
	De acuerdo	77	23,0	23,0	64,5
	Totalmente de acuerdo	119	35,5	35,5	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24

31. El hotel cuenta con colaboradores que le brindan ayuda a los huéspedes en el momento adecuado



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 31 El hotel cuenta con colaboradores que les brindan ayuda a los huéspedes en el momento adecuado

La tabla 33 y figura 31 El hotel cuenta con colaboradores que le brindan ayuda a los huéspedes en el momento adecuado, se aprecia que, el 9% de los encuestados están En desacuerdo, y por otro lado el 36% están Totalmente de acuerdo.

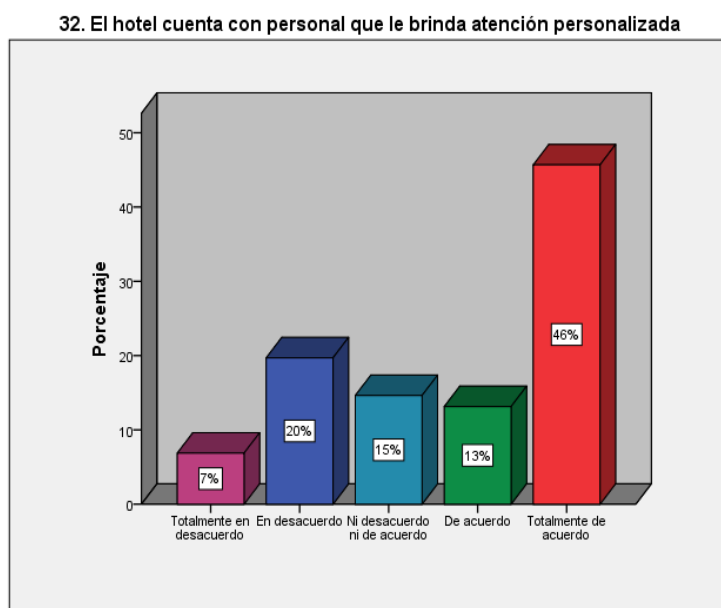
A fin de mejorar cada día el servicio brindado por los colaboradores, las sugerencias y/o respuestas de los comensales harán posible la eficiencia de ellos.

Tabla N° 34

32. El hotel cuenta con personal que le brinda atención personalizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	6,9	6,9	6,9
	En desacuerdo	66	19,7	19,7	26,6
	Ni desacuerdo ni de acuerdo	49	14,6	14,6	41,2
	De acuerdo	44	13,1	13,1	54,3
	Totalmente de acuerdo	153	45,7	45,7	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 32 El hotel cuenta con personal que le brinda atención personalizada

La tabla 34 y figura N°32 El hotel cuenta con personal que le brinda atención personalizada, se aprecia que, el 7% consideran Totalmente en desacuerdo sobre lo mencionado y por otro lado el 46% se sienten Totalmente de acuerdo que el hotel cuenta con personal que brinda atención personalizada en el hotel Hábitat año 2018.

Resultados inferenciales de la variable desempeño laboral que presenta 3 dimensiones

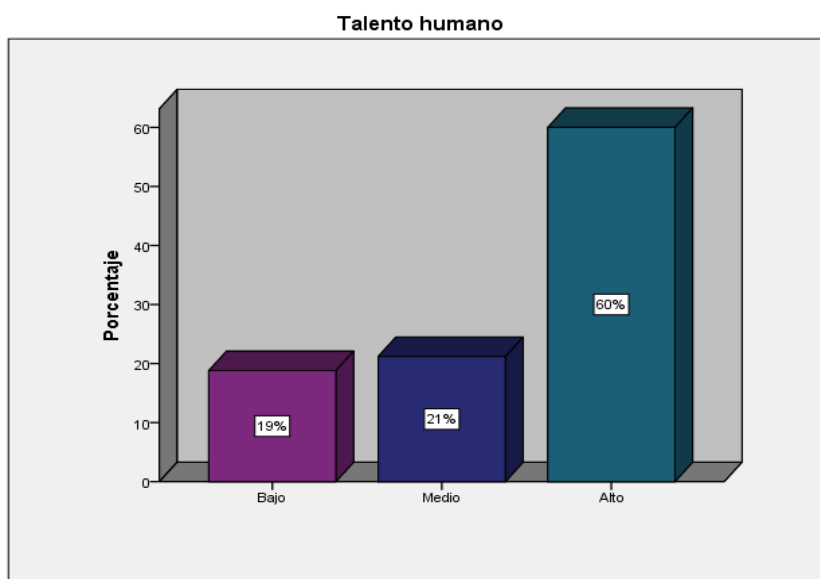
Tabla N° 35

Distribución talento humano.

Talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	63	18,8	18,8	18,8
	Medio	71	21,2	21,2	40,0
	Alto	201	60,0	60,0	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 33 Frecuencia Talento humano

La tabla 35 y figura N°33 se aprecia que, sobre a la dimensión Talento humano, el 19% de los encuestados muestra un rango Bajo, el 21% indica un término Medio y finalmente el 60% representa un término Alto, respectivamente.

Tabla N° 36

Distribución factores internos.

Factores internos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	55	16,4	16,4	16,4
	Medio	73	21,8	21,8	38,2
	Alto	207	61,8	61,8	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

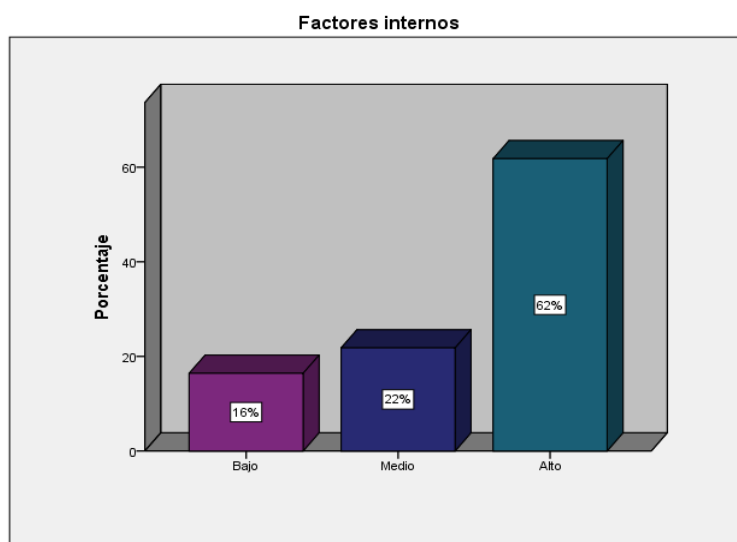
Fuente: Base de datos del SPSS 24**Fuente:** Base de datos del SPSS 24

Figura N° 34 Frecuencia Factores internos

En la tabla 36 y figura N°34 se aprecia que, sobre la dimensión Factores internos, el 16% nos muestra un nivel Bajo, mientras que el 22% se encuentra en un nivel Medio y finalmente el 62% presenta un nivel Alto, respectivamente.

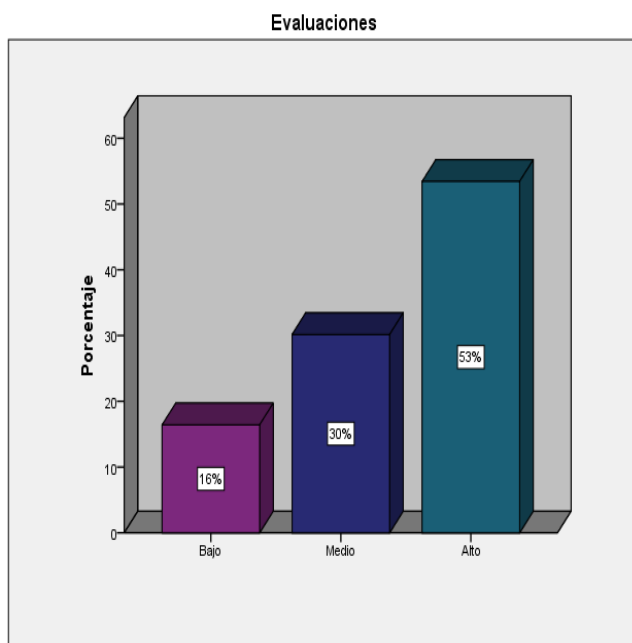
Tabla N° 37

Distribución evaluaciones

Evaluaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	55	16,4	16,4	16,4
	Medio	101	30,1	30,1	46,6
	Alto	179	53,4	53,4	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 35 Frecuencia Evaluaciones

En la tabla 37 y figura N° 35 se aprecia que, en cuanto a la dimensión Evaluaciones, el 16% nos muestra un rango Bajo, mientras que el 30% representa un porcentaje Medio y finalmente el 53% representa un nivel Alto, relativamente.

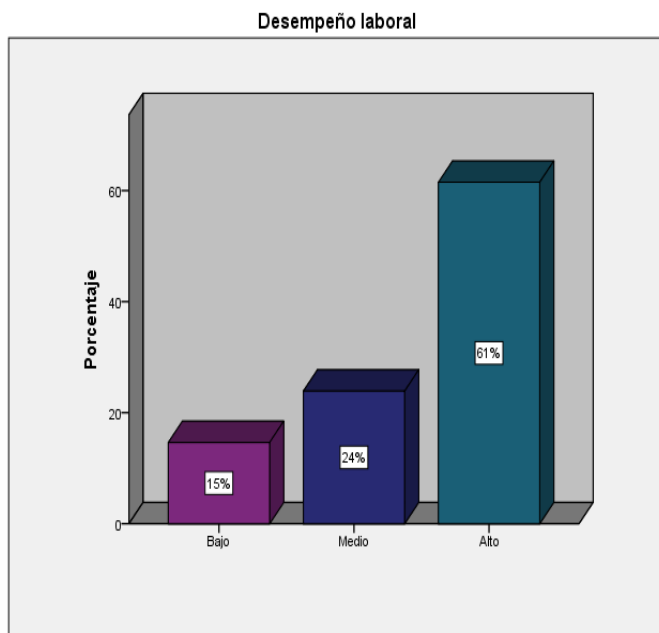
Tabla N° 38

Distribución desempeño laboral

Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	49	14,6	14,6	14,6
	Medio	80	23,9	23,9	38,5
	Alto	206	61,5	61,5	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 36 Frecuencia Desempeño laboral

En la tabla 38 y figura N°36 se aprecia que, en cuanto a la dimensión Desempeño laboral, el 15% indica un rango Bajo, mientras que el 24% representa un nivel Medio y el 61% presenta un nivel Alto, en lo que concierne el desempeño laboral.

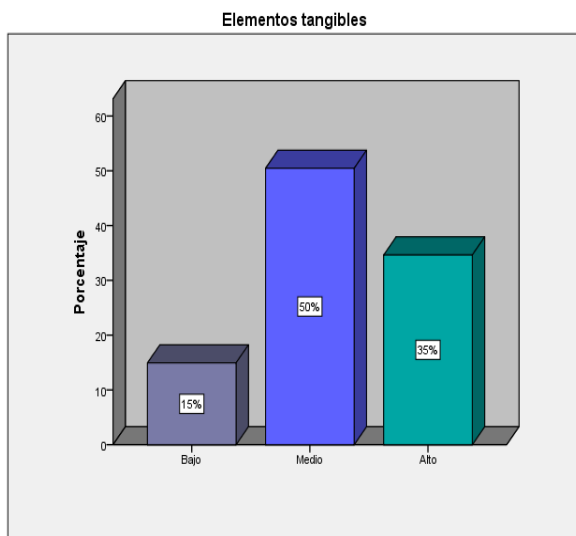
Tabla N° 39

Distribución elementos tangibles.

Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	50	14,9	14,9	14,9
	Medio	169	50,4	50,4	65,4
	Alto	116	34,6	34,6	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 37 Frecuencia Elementos tangibles

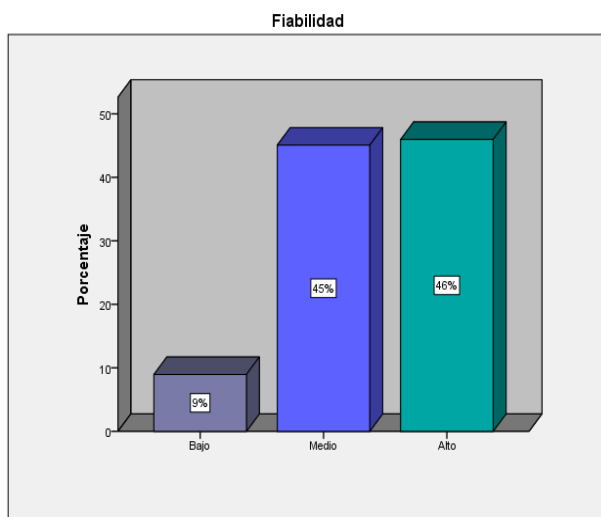
En la tabla 39 y figura N°37 se aprecia que, en cuanto a la dimensión Elementos tangibles, el 15% nos muestra un nivel Bajo, mientras que el 50% presenta un nivel Medio y finalmente el 35% concluye con un nivel Alto, relativamente, cada niveles arrojan ciertos resultados.

Tabla N° 40

Distribución fiabilidad

Fiabilidad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	9,0	9,0	9,0
	Medio	151	45,1	45,1	54,0
	Alto	154	46,0	46,0	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 38 Frecuencia Fiabilidad

La tabla 40 y figura N°38 se aprecia que, en cuanto a la dimensión Fiabilidad, con un porcentaje del 9% indica un rango Bajo, el 45% muestra un nivel Medio y finalmente el 46% presenta un nivel Alto, relativamente.

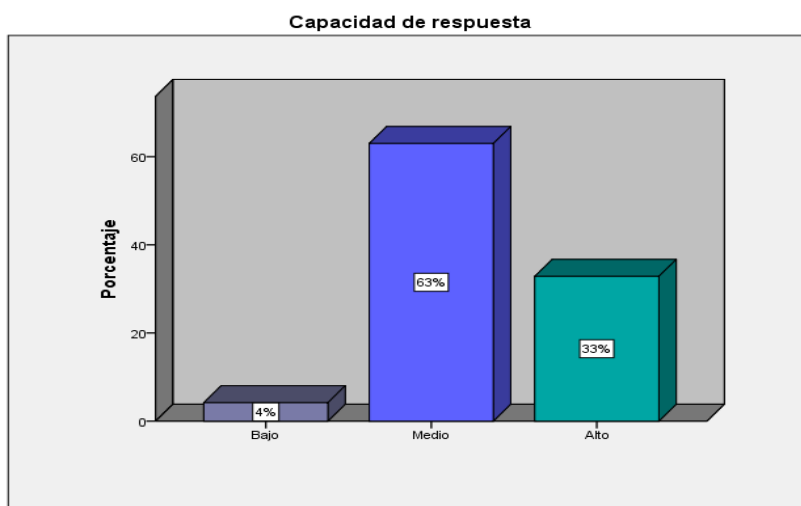
Tabla N° 41

Distribución Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	4,2	4,2	4,2
	Medio	211	63,0	63,0	67,2
	Alto	110	32,8	32,8	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 39 Frecuencia Capacidad de respuesta

En la tabla 41 y figura N°39 se aprecia que, sobre la dimensión Capacidad de respuesta, el 4% indica un rango Bajo, mientras que el 63% presenta un rango Medio y el 33% presenta un nivel Alto, relativamente. En cuanto a la capacidad de respuesta que posee los colaboradores del hotel.

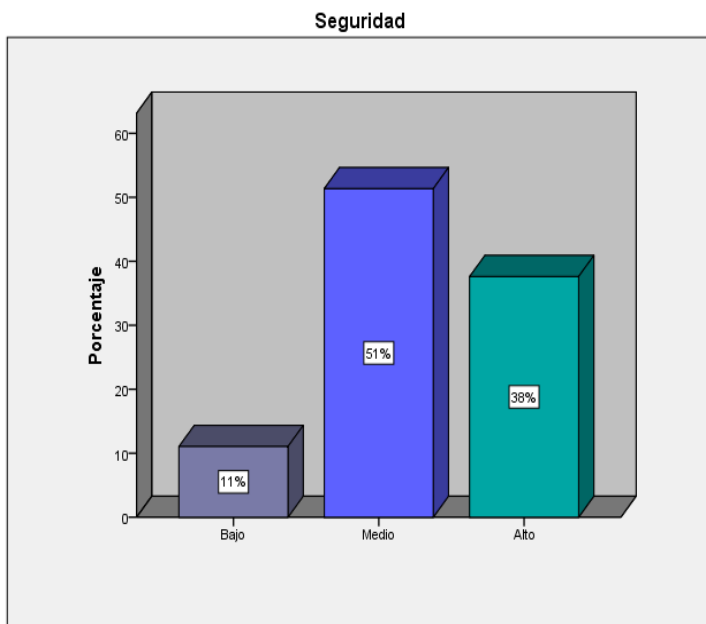
Tabla N° 42

Distribución seguridad

Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	37	11,0	11,0	11,0
	Medio	172	51,3	51,3	62,4
	Alto	126	37,6	37,6	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 40 Frecuencia Seguridad

La tabla 42 y figura N°40 se aprecia que, en cuanto a la dimensión Seguridad, el 11% nos muestra un rango Bajo, mientras que el 51% representa un rango Medio y el 38% concluye con un nivel Alto, relativamente.

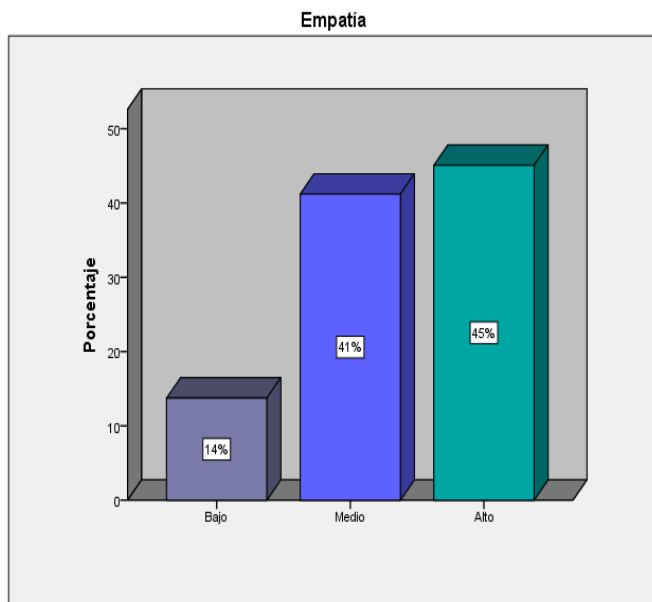
Tabla N° 43

Distribución empatía

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	46	13,7	13,7	13,7
	Medio	138	41,2	41,2	54,9
	Alto	151	45,1	45,1	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 41 Frecuencia Empatía

La tabla 43 y figura N°41 se aprecia que, en cuanto a la dimensión Empatía, el 14% presenta un nivel Bajo, mientras que el 41% indica un nivel Medio y el 45% presenta un nivel Alto, relativamente.

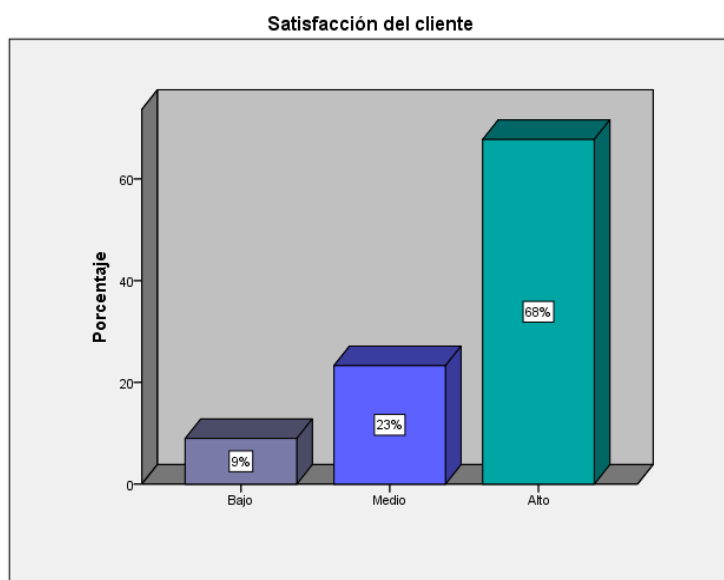
Tabla N° 44

Distribución satisfacción del cliente

Satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	9,0	9,0	9,0
	Medio	78	23,3	23,3	32,2
	Alto	227	67,8	67,8	100,0
	Total	335	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del SPSS 24



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 42 Frecuencia Satisfacción del cliente

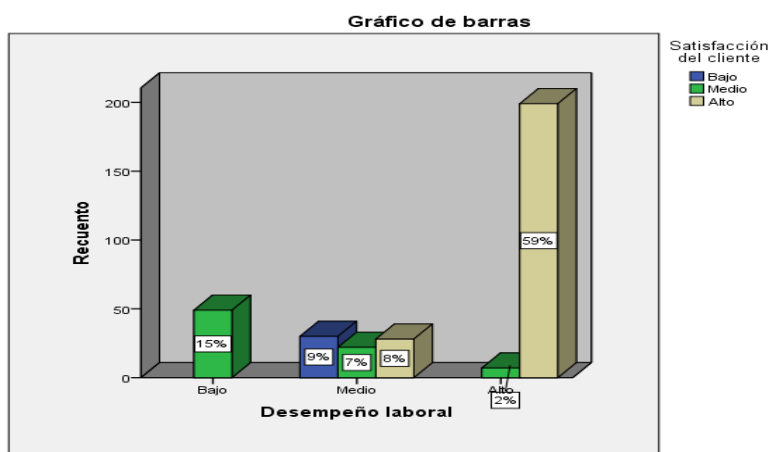
La tabla 44 y figura N°42 se aprecia que, en cuanto a la dimensión Satisfacción del cliente, el 9% presenta un nivel Bajo, mientras que el 23% indica un nivel Medio y el 68% presenta un nivel Alto, en cuanto a la satisfacción de los huéspedes.

Tabla N° 45 Resultados inferenciales de las tablas cruzadas de las variables

Tabla cruzada Desempeño laboral*Satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Desempeño laboral	Bajo	Recuento	0	49	0	49
		% del total	0,0%	14,6%	0,0%	14,6%
	Medio	Recuento	30	22	28	80
		% del total	9,0%	6,6%	8,4%	23,9%
	Alto	Recuento	0	7	199	206
		% del total	0,0%	2,1%	59,4%	61,5%
Total	Recuento	30	78	227	335	
	% del total	9,0%	23,3%	67,8%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de huéspedes del hotel Hábitat año 2018.



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 43 Desempeño laboral y Satisfacción del cliente

Interpretación:

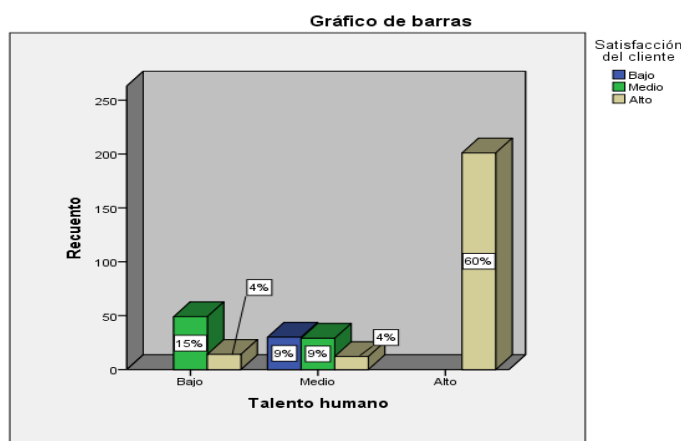
En cuanto a la tabla 48 y figura 43; sobre desempeño laboral representa porcentaje Bajo, del 15% de huéspedes del hotel Hábitat año 2018, consideran poco viable entre las dos variables, y por otro lado Satisfacción del cliente presenta un nivel Medio. De la misma manera, Desempeño laboral en un nivel Medio, el 9% de huéspedes del hotel Hábitat año 2018 en cuanto a la Satisfacción del cliente presentan un nivel Bajo, el 7% representa un nivel Medio y el 8% indica un nivel Alto. Por lo mismo, Desempeño laboral en un nivel Alto, el 2% de huéspedes del hotel Hábitat año 2018 presenta Satisfacción del cliente un nivel Medio y el 59% indica un nivel Alto.

Tabla N° 46

Tabla cruzada Talento humano*Satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Talento humano	Bajo	Recuento	0	49	14	63
		% del total	0,0%	14,6%	4,2%	18,8%
	Medio	Recuento	30	29	12	71
		% del total	9,0%	8,7%	3,6%	21,2%
	Alto	Recuento	0	0	201	201
		% del total	0,0%	0,0%	60,0%	60,0%
Total	Recuento	30	78	227	335	
	% del total	9,0%	23,3%	67,8%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de huéspedes del hotel Hábitat año 2018.



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 44 Talento humano y Satisfacción del cliente

Interpretación:

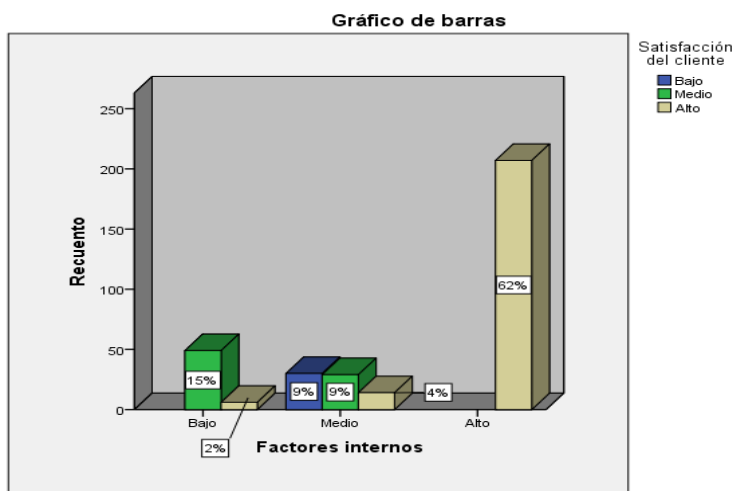
En cuanto a la tabla 49 y figura 44; sobre la dimensión Talento humano representa en un nivel Bajo, el 15% de huéspedes del hotel Hábitat año 2018, muestra Satisfacción del huésped en un rango Medio y el 4% indica un nivel Alto. En otros casos, Talento humano en un nivel Medio, el 9% de huéspedes del hotel Hábitat año 2018 presenta Satisfacción del cliente nivel Bajo, el 9% indica un nivel Medio y el 4% representa un nivel Alto. Por ende, Talento humano en un rango Alto, el 60% respectivamente.

Tabla N° 47

Tabla cruzada Factores internos*Satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Factores internos	Bajo	Recuento	0	49	6	55
		% del total	0,0%	14,6%	1,8%	16,4%
	Medio	Recuento	30	29	14	73
		% del total	9,0%	8,7%	4,2%	21,8%
	Alto	Recuento	0	0	207	207
		% del total	0,0%	0,0%	61,8%	61,8%
Total	Recuento	30	78	227	335	
	% del total	9,0%	23,3%	67,8%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de huéspedes del hotel Hábitat año 2018.



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 45 Factores internos y Satisfacción del cliente

Interpretación:

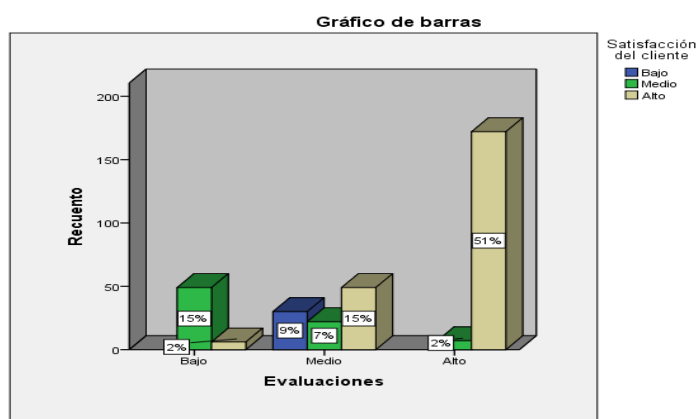
Los resultados sobre Factores internos, la tabla 50 y figura N°45; en un nivel Bajo, el 15% de huéspedes del hotel Hábitat año 2018, representa Satisfacción del huésped con el porcentaje bajo y el 2% indica un alto nivel. De la misma forma, Factores internos indica con, el 9% Satisfacción del cliente nivel Bajo, de la misma forma está representada con el 9% representa un porcentaje Medio y el 4% representa un nivel Alto. Por lo cual, se aprecia que los Factores internos en un nivel Alto, siendo así que el 62% de huéspedes del hotel Hábitat año 2018 presenta Satisfacción del cliente.

Tabla N° 48

Tabla cruzada Evaluaciones*Satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Evaluaciones	Bajo	Recuento	0	49	6	55
		% del total	0,0%	14,6%	1,8%	16,4%
	Medio	Recuento	30	22	49	101
		% del total	9,0%	6,6%	14,6%	30,1%
	Alto	Recuento	0	7	172	179
		% del total	0,0%	2,1%	51,3%	53,4%
Total	Recuento	30	78	227	335	
	% del total	9,0%	23,3%	67,8%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de huéspedes del hotel Hábitat año 2018.



Fuente: Base de datos del SPSS 24

Figura N° 46 Evaluaciones y Satisfacción del cliente

Interpretación:

Los resultados de la interpretación apreciamos que en la tabla 51 y figura N°46; la dimensión Evaluaciones representa un nivel Bajo, el 15% de los huéspedes del hotel Hábitat año 2018, sobre la Satisfacción del huésped en un porcentaje Medio dado que 2% representa el nivel Alto, y en las Evaluaciones el rango Medio, representa el 9% de los huéspedes del hotel Hábitat año 2018; y Satisfacción del cliente indica el nivel Bajo, el 7% representa un nivel Medio y el 15% indica un nivel Alto. Es así, sobre Evaluaciones tienen el porcentaje Alto, el 2% de huéspedes del hotel Hábitat año 2018 indica que la Satisfacción del cliente en un rango Medio y el 51% indica un nivel Alto.

Tabla N° 49

Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Talento humano	,372	335	,000
Factores internos	,382	335	,000
Evaluaciones	,334	335	,000
Desempeño laboral	,379	335	,000
Elementos tangibles	,268	335	,000
Fiabilidad	,296	335	,000
Capacidad de respuesta	,375	335	,000
Seguridad	,283	335	,000
Empatía	,287	335	,000
Satisfacción del cliente	,414	335	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario de huéspedes del hotel Hábitat año 2018.

Con la finalidad de obtener la prueba estadística que se empleara en cuanto al estudio de la hipótesis de la investigación, se deriva a diagnosticar el tipo de datos ya que puede ser de la proveniencia de la distribución normal; de la misma manera la muestra planteada representa a las 335 personas, siendo así que el nivel de significancia del 0,05 y por tanto se planeó de la siguiente manera para ver la determinación de la hipótesis:

Ho: La distribución de la variable no aplaza de la distribución normal.

H1: La distribución de la variable aplaza de la distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza la Ho.

$p > 0.05$, no se rechaza la Ho.

En cuanto a la tabla 45 el p_{valor} de las variables y también en cuanto a las dimensiones poseen menores a 0,05 constituido como el nivel de significancia, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo mismo que afirma dichos datos no vienen de una distribución normal y es así que no corresponden los estadísticos paramétricos, se empleó Rho Sperman.

Antes de realizar la contrastación de hipótesis, fue empleado el coeficiente el rho spearman, ya que es un coeficiente de correlación lineal, que permite medir dos variables, y es una técnica no paramétrica, de la misma manera el objetivo dicha investigación tiene como prioridad determinar la relación que existe entre el desempeño de los colaboradores y la satisfacción de los huéspedes del hotel Hábitat, año 2018. Se ha trabajado con un nivel de significancia de 0.05.

Se empleó el software del SPSS 23 con el fin de realizar el procesamiento de los datos, asimismo nos ha permitido obtener resultados de cada uno de las dos variables empleadas en la investigación

Tabla N° 50

Desempeño laboral y Satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat.

Correlaciones

			Desempeño laboral	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente alta y ciertamente proporcional (con signo positivo) entre Desempeño laboral y Satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat.

Tabla N° 51

Talento humano y Satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat.

Correlaciones

			Talento humano	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254

Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,768**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	254	254

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Talento humano y Satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat.

Tabla N° 32

Factores internos y Satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat.

Correlaciones

		Factores internos	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Factores internos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	254
	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,826**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Asimismo, sabemos que $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces por el cual rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna; porque afirma que existe una relación significativa muy alta y directamente proporcional (con el signo positivo) entre las dimensiones, Factores internos y Satisfacción del cliente de los huéspedes del hotel hábitat.

Tabla N° 53

Evaluaciones y Satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat.

Correlaciones

			Evaluaciones	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Evaluaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	254	254
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	254	254

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como sabemos que $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, es así que rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna; ya que existe una relación significativa relativamente alta y directamente proporcional (con el signo positivo) entre las dimensiones Evaluaciones y Satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat.

V. Discusión

En cuanto a los resultados obtenidos de dicha investigación, se acepta la hipótesis alterna general, porque afirma la relación existente entre el desempeño de los colaboradores y la satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat año 2018, con un nivel de significancia muy alta directa proporcional y positiva ($r_s = 0,788$, $p < 0.05$). Así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna general. Estos resultados están relacionados con lo que menciona Cayro y Paniura (2014) que los colaboradores se encuentran muy complacidos por la confianza y comunicación que reciben de parte de sus subordinados, y también afirmaron que se sienten valorados en su centro de trabajo. Refiriéndose al desempeño y las capacidades que ellos poseen, de igual forma la empresa ofrece una buena formación para sus trabajadores, con la finalidad que esto pueda repercutir en la buena y eficiente atención hacia los huéspedes, cabe mencionar que la mayoría de empresas buscan colaboradores que rápidamente puedan desarrollarse dentro de su entorno laboral, con el fin lograr un buen rendimiento y mejor resultado para dicha empresa. En cuanto a los resultados logrados de la encuesta aplicada, para la dimensión talento humano, se evidencia con el 60% de todos los entrevistados presentan un porcentaje alto sobre el desenvolvimiento de las aptitudes de los trabajadores y el desempeño de las mismas, respecto a la dimensión factores internos, el 62% de los intervenidos en la encuesta consideran el porcentaje alto sobre el entorno y motivación que poseen los colaboradores del hotel hábitat, para la dimensión evaluaciones, un 53% con un nivel alto, afirmó que los colaboradores poseen diferentes habilidades en relación a su desenvolvimiento en su área de trabajo, así como la comunicación entre ellos, la iniciativa que tiene cada uno al momento de desarrollar sus talentos y finalmente el correcto comportamiento. Estos resultados concuerdan con lo que menciona Núñez (2017) afirmó sobre la importancia que tiene el colaborador dentro de la organización para el buen funcionamiento de la misma, para el incremento de la productividad y el funcionamiento adecuado de la misma, es así que se llegó a la conclusión, que con un porcentaje del 67% los colaboradores presentan un nivel óptimo en cuanto a su labor.

Asimismo, sobre la hipótesis específica 1, se identificó que, si existe relación entre el talento humano y la satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat año 2018, contando con la significancia bilateral alta ($r_s = 0,768$, $p < 0,05$). De la misma manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por consiguiente, se avala los resultados de Noel y Cerna (2017) admiten que, es de suma importancia tener una buena relación en cuanto a la gestión del talento humano ya que es un componente crítico al momento de mantener una ventaja competitiva para ser líder en el mercado, es por eso que sugiere que, al momento de reclutar al personal, lo realizan internamente con la finalidad de generar confianza y seguridad hacia sus colaboradores. Por lo tanto, los colaboradores tienen la oportunidad de surgir en nuevos puestos de trabajo. De los resultados obtenidos de las tablas cruzadas el 60% de los encuestados presentan un nivel alto, considerando así la relación existente. Mientras que para Chavarria (2017) determinó que los colaboradores poseen diferentes tipos de habilidades, capacidades y comportamientos que repercuten el desarrollo personal del trabajador y la unión en el trabajo en equipo de los trabajadores que también a su vez lo relacionan con sus objetivos hacia los objetivos de la empresa.

En cuanto a la dimensión elementos tangibles el 50% de los resultados obtenidos fueron el nivel medio en relación a la apariencia de las instalaciones del hotel, también al uso de las tecnologías modernas que el hotel emplea en sus labores diarias, para el goce de los huéspedes. Al respecto Ballon (2016) afirmó que la mayor influencia que tuvo en cuanto a la satisfacción de los clientes fue la variable empatía, elementos tangibles y capacidad de respuesta, por cuanto se revisó la prueba de hipótesis que empatía fue menor a 5% ($p < 0,05$); es por eso que el autor recomienda capacitar al personal en cuanto al mantenimiento de las áreas específicas del hotel, teniendo como objetivo principal dar el mejor y excelente servicio a todos los consumidores y estos se sientan más que satisfechos.

Referente a la hipótesis específica N°2, se determinó efectivamente la existente relación entre ambos factores internos y satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat año 2018, tomando así la significancia bilateral alta de ($r_s = 0,826$, $p < 0,05$). Entonces de tal forma se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Ratificando sobre lo que mencionó Tuan y Linh (2014)

identificaron en su tesis que cuatro componentes, elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, poseen una relación positiva con satisfacción de los huéspedes con el 56%, mientras que los componentes restantes explican el 46%, por otro lado, los autores recomiendan invertir más en recursos humanos y crear buenas condiciones de trabajo e incrementar capacitaciones frecuentes.

Asimismo, los resultados de la encuesta arrojaron que el 62% consideran un nivel alto sobre factores internos y la satisfacción de los huéspedes, de la misma manera en las tablas cruzadas se evidencia que el 61% también un nivel alto, considerándose un importante valor sobre los datos obtenidos.

Finalmente, referente con la hipótesis específica N°3, se determinó la relación existente y significativa entre evaluaciones y satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat año 2018, tomando así un nivel de significancia bilateral alta de ($r_s = 0,673$, $p < 0,05$). Entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. En cuanto a la dimensión evaluaciones, los resultados obtenidos fueron que el 53% con un nivel alto y entre tanto en las tablas cruzadas se evidencia que el 51 % consideran también un nivel alto. Dichos resultados se relacionan con la investigación que realizó Cueva (2015) señala que las dimensiones de empatía, seguridad y confiabilidad, en diferentes escalas y satisfacen adecuadamente al huésped , a través de dichos atributos importantes se pueden distinguir los aspectos que se desarrollaran y mejorar los estándares de calidad , dichos ítems respaldan la disposición, discreción y la competitividad que deben de contar los colaboradores del hotel, con la única finalidad de cumplir las reglas de seguridad del hotel. Realmente es de suma importancia tener en cuenta cada detalle que se evidenció a través de dicha investigación, esto a su vez será de gran ayuda y un referente para futuras indagaciones.

VI. Conclusión

Al término de dicha investigación, se logró diversos resultados que a continuación se dará a conocer.

- Primera** Se obtuvieron finalmente todos los resultados en relación a la variable Desempeño laboral y Satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat, donde indica que el 29% con un nivel bajo considera que la labor de los colaboradores no logra una buena aceptación por parte de los turistas, por consiguiente, se debe mejorar y aplicar diversos modos de capacitaciones para sus trabajadores, con el fin de lograr un buen resultado.
- Segunda** En cuanto a la dimensión Factores internos el 9% es baja, porque en el entorno de los colaboradores, se refleja que no existe una buena relación entre cada uno de ellos, ya que se identificó que realizan el trabajo individual y no el trabajo en equipo; por ello es necesario mitigar dichos errores, induciendo nuevas estrategias de socialización y confraternización con cada uno de los colaboradores, para lograr una mejor relación, para que no afecte la estadía de los huéspedes en el hotel.
- Tercero** Con respecto a la dimensión elementos tangibles el 49% un nivel medio, indica que la infraestructura del hotel es moderna y agradable, dicho esto también sugirieron que sería mucho mejor que el hotel fuera más grande, si bien es cierto el hotel tiene 60 habitaciones en general y la capacidad de albergar aproximadamente a 99 huéspedes.
- Cuarto** Finalmente en cuanto a la dimensión seguridad el 50% un nivel medio, afirman que el huésped al recibir el servicio sintió la rápida respuesta de los colaboradores, cabe resaltar que obtuvieron una atención adecuada en los diversos requerimientos que ellos solicitaron, de modo que, al finalizar la estadía en el hotel, indicaron que volverían en su siguiente viaje.

VII. Recomendaciones

Si bien es cierto el tema relevante de dicha investigación fue un icono importante, ya que a través de dicho estudio se pudo identificar diversos factores que se deben tener en cuenta, es por eso que, según las dimensiones talento humano y factores internos se recomienda que se implemente más capacitaciones específicas en diferentes áreas para los colaboradores, ya que a través de los resultados obtenidos de la encuesta, se pudo identificar algunos puntos que se deben corregir en cuanto a los requerimientos que desean los huéspedes, el resultado que se obtuvo fue en el nivel medio con el 60%.

En relación a las respuestas de los huéspedes sobre las iniciativas que poseen los colaboradores al momento de brindarles el servicio, se necesita tener una propuesta de mejora, capacitaciones, inducciones, ya que es un factor importante para que los huéspedes puedan sentirse satisfechos con todos los servicios ofrecidos por las mismas.

Por otro lado, considerar que el comportamiento adecuado de los colaboradores tiene que ser la más correcta posible, ya que en el establecimiento hotelero lo que se vende es el servicio, y entonces se recomienda hacer un proceso de selección al momento de contratar al personal que laborara con la empresa. De la misma manera el comportamiento del colaborador influirá en la satisfacción del huésped.

Cabe resaltar que la gran mayoría de los colaboradores son muy comunicativos para con los huéspedes, es un acto positivo que se pudo identificar en los resultados obtenidos y, de la misma manera se recomienda seguir con esa iniciativa con el fin de generar más confianza con el huésped y hacer que el huésped se sienta súper mejor que en casa.

Referencias

- Aceranza, M. (2006). *Conceptualización y Origen del Turismo*. (2.^a ed.) México.
- Albrecht A. (1988). *Gerencia del servicio*. Colombia. Editorial Legis Editores S.A.
- Aliyu, L. (2017). *Determinants of Customer Satisfaction of Banquet Services in hotels in Kaduna Metropolis* Nigeria. Recuperado el 07 de noviembre del 2018 desde <https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/17853/Determinants%20of%20customer.....pdf?sequence=1>
- Ballesteros. (2005). *Análisis del Comportamiento*. Recuperado el 05 de octubre del 2018 desde <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v4n2/v4n2a10.pdf>
- Ballón, C. (2016). *Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción de los clientes en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay*. Recuperado el 07 de julio del 2018 desde http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/588/2016_ADYFI_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barba, M. (2016). *Nivel de calidad de servicio en el Hotel León de Oro Inn & Suites*. Recuperado el 06 de julio del 2018 desde <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/2215>
- Barrera (2008). *Conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión*. Recuperado el 28 de mayo del 2018 desde http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.pe/p/poblacion-y-muestra_19.html
- Bizi, M. (2016) *Customer Satisfaction in Hotel Services Case Lake Kivu Serena Hotel*, recuperado el 7 de diciembre del 2018 desde <https://core.ac.uk/download/pdf/45601944.pdf>
- Caltur (2013). *Manual de Buenas Prácticas para Atención a Clientes*. Recuperado el día 02 de octubre del 2018 desde https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/06_mbp_apcontacto/MBP_atencion_clientes_personal_contacto.pdf

- Carmona, L. (1998). *La teoría de los dos Factores en la satisfacción del cliente*. Recuperado el 05 de julio del 2018 desde <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
- Carrasco, F. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Editorial: ediciones paraninfo. Recuperado el 07 de julio del 2018.
- Cayro, P. y Paniura, F. (2014). *Análisis de la Motivación del Recurso Humano y su repercusión en el nivel de Satisfacción de los huéspedes de la casona Plaza Hotel AQP, Arequipa 2014*. Recuperado el 17 de setiembre del 2018 desde <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3571/79.0116.TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavarria, S. (2017). *Evaluación del desempeño laboral de los colaboradores del hotel La Princesa distrito de Lince, 2017*. Recuperado el 26 de septiembre del 2018 desde http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14311/Chavarri_ZM.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F. ; Mc Graw-Hill-Interamericana Editores S.A
- Cueva, T. (2015). *Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones*. Recuperado el 05 de julio del 2018 desde https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2274/ING_552.pdf
- Decreto Supremo (2015). *Mincetur Reglamento de Hospedaje*, recuperado el 02 de octubre del 2018 desde <https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>
- Guardia, V. (2009). *Lenguaje y Comunicación. (1.ª Ed.)*. San José –Costa Rica, editorial CECC/SICA.
- Guerrero. (2016). *Análisis del servicio al cliente en los hoteles de primera clase de San Salvador*. Recuperado el 28 de septiembre del 2018 desde <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/MER/ADGA0000992.pdf>

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P., (2014). *Metodología de la investigación*. (6.^a Ed.). D.F., México: Mc Graw Hill.
- Jericó, P. (2008). *La Nueva Gestión del Talento*. Prentice Hall 2008
- Juran J. (1989). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Madrid-España, editorial: Diaz Santo S.A. recuperado el 12 de julio del 2018.
- Kano N. (1984). *Modelo de satisfacción del cliente*. Recuperado el 9 de julio del 2018 del https://www.12manage.com/methods_kano_customer_satisfaction_model_es.html
- Ley 29408 (2009). *Ley General de Turismo*. Recuperado el 02 de octubre del 2018 desde <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per89826.pdf>
- Luer, C. (2013). *Como generar satisfacción para tu cliente*. Recuperado el 12 de julio del 2018 desde <https://www.merca20.com/como-generar-satisfaccion-para-tus-clientes/>
- Luque, R. (1994). *El Conocimiento*. Sevilla- SPAIN recuperado el 26 de septiembre del 2018 desde <http://personal.us.es/jluque/Libros%20y%20apuntes/1994%20Conocimiento.pdf>
- Maté (2001). *Medición de la satisfacción del huésped de un hotel*. Recuperado el 08 de julio del 2018 desde <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-147-2001-pag23-55-86365.pdf>
- Meyer & Johnston (2002). *Journal of Operations Management*. Recuperado el 05 de julio del 2018 desde <https://www.ida.liu.se/~steho87/und/htdd01/sdarticle2.pdf>
- Núñez, C. (2017). *Desempeño laboral y satisfacción del cliente del instituto peruano del Deporte*. Recuperado el 02 de octubre del 2018 http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12993/N%C3%BA%C3%B1ez_CLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y desde

- OMT (1994). *El turismo como actividad económica*. Recuperado el 6 de julio del 2018 desde <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- OMT (2018). *Barómetro del Turismo Mundial*. Recuperado el 07 de noviembre del 2018 desde <http://www2.unwto.org/es/press-release/2018-10-10/el-turismo-internacional-mantiene-un-fuerte-impulso-en-2018>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. España
- Pedraza, E. (2010). *Revistas de Ciencias Sociales*. Recuperado el día 22 de setiembre del 2018 desde <http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pérez, A. (1994). *Gestión de calidad empresarial*. Madrid-España, editorial: Esic
- Quintanar, T. (2005). *Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso ubicado en un centro comercial en Pachuca Hidalgo*. Recuperado el 26 de setiembre del 2018 desde <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/10733/Factores%20motivacionales.pdf?sequence=1>
- Quintero, N. (2008). *Revista Negotiun Ciencias Gerenciales*. Recuperado el 26 de setiembre del 2018 desde <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481.pdf>
- Quiroa, M. (2014). *Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos*, recuperado el 28 de setiembre del 2018 desde <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Quiroa-Dorys.pdf>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (7.a Ed.) Prentice Hall. México
- Robbins, S. y Coulter (2010) *Administration*. México D.F. Pearson Education, recuperado el 16 de setiembre del 2018
- Rueda, B. (2013). *Desarrollo de Capacidades*. Recuperado el 26 de setiembre del 2018 desde http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/66912/1/Memoria_Julian_Rueda_Bouillon.pdf

Según la revista científica efdeportes recuperado el 11 de julio del 2018 desde en [http://www .efdeportes.com/efd73/calidad.htm](http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm) satisfacción.

Soler, J. (1999). *Técnicas de Gestión Hotelera*. Recuperado el 07 de julio del 2018 desde

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf?sequence=5>

Sunat (2018). *Ficha RUC del Contribuyente*. Recuperado el 03 de octubre del 2018 desde <http://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

Torres, S. y Vásquez, S. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad de servicio*.

Recuperado el 09 de octubre del 2018 desde <http://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

Tuan, N. y Linh, T. (2014). *Impact of service quality performance on customer satisfaction, a case study of Vietnams five star hotel*. Recuperado el 01 de octubre del 2018, desde <https://docplayer.net/56262543-Impact-of-service-quality-performance-on-customer-satisfaction-a-case-study-of-vietnam-s-five-star-hotel.html>

Vavra, T. (2000). *Como medir la satisfacción del cliente*. Recuperado el 11 de julio del 2018 desde <https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&pg>.

Anexo N°1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre el desempeño de los colaboradores y la satisfacción de los huéspedes del hotel Hábitat año 2018?	Determinar la relación que existe entre el desempeño de los colaboradores y la satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat	Existe relación entre el desempeño de los colaboradores y la satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat	Variable 1. Desempeño Laboral Dimensiones 1.1 Talento Humano 1.2 Factores Internos 1.3 Evaluaciones	1.TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptivo y correlacional 2.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental de tipo transversal 1.ENFOQUE cuantitativo 2.POBLACIÓN La población comprende a los 2580
		HIPOTESIS NULA	Variable 2 Satisfacción del Cliente Dimensiones 2.1 Elementos Tangibles 2.1 Fiabilidad	
		No existe relación entre el desempeño de los colaboradores y la satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat		

			2.2 Capacidad de Respuesta 2.3 Seguridad 2.4 Empatía	huéspedes del hotel hábitat
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICO		3.MUESTRA 335 huéspedes.
¿Qué relación existe entre el talento humano y la satisfacción de los huéspedes del hotel Hábitat año 2018?	Identificar la relación que existe entre el talento humano y la satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat	Existe relación entre el talento humano y la satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat		4.TÉCNICA Encuesta
¿Qué relación existe entre los factores internos y la satisfacción de los huéspedes del hotel Hábitat año 2018?	Identificar la relación que existe entre los factores internos y la satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat	Existe relación entre los factores internos y la satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat		5.INSTRUMENTO Cuestionario Escala de likert
¿Qué relación existe entre las evaluaciones y la satisfacción de los huéspedes del hotel Hábitat año 2018?	Identificar la relación que existe entre las evaluaciones y la satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat	Existe relación entre las evaluaciones y la satisfacción de los huéspedes del hotel hábitat		

Anexo N°2 Matriz de operacionalización Variable 1 Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rangos o Niveles
V.1 Independiente Desempeño Laboral	Según Werther y Dayvis (1995) citado por Sánchez (2012) constituye el proceso por el cual estima el rendimiento global del colaborador, establece una función esencial, que por lo general se llevara a cabo en una organización moderna.	Para poder medir el desempeño laboral se creó una encuesta que a su vez está validada por expertos, y también se aplicará el programa del SPSS 23, con la finalidad de obtener resultados, y nos facilitará para la culminación de la investigación.	Talento humano	Capacidad	Muy insatisfecho	Alto
			Factores internos	Desempeño Entorno Motivación Rendimiento Adaptabilidad Comunicación Iniciativa Conocimientos Desarrollo de Talentos Comportamientos Recompensas	Totalmente en desacuerdo(1) En desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) De Acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	
			Evaluaciones			Bajo

Variable 2 Satisfacción de los huéspedes

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rangos o Niveles
V.2 Dependiente	Oliver (1997) citado por Moliner (2003) Afirman que la satisfacción del cliente está relacionado con un sentimiento de "estar saciado", por lo cual implica un cumplimiento o una superación de los efectos deseados por el cliente.	Para poder medir la satisfacción de los huéspedes se creó una encuesta que a su vez esta validada por expertos, y también se aplicara el programa del SPSS 23, con la finalidad de obtener resultados, y nos facilitara para la culminación de la investigación.	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones Uso de la tecnología Señalización Comodidad del punto de servicio	Totalmente en desacuerdo(1)	Alto
Satisfacción de los Huéspedes			Fiabilidad	Asistencia al usuario en los problemas Precisión de las repuestas Disponibilidad Soporte Técnico	En desacuerdo (2)	
			Capacidad de respuesta	Puntualidad Horas de Servicio Rapidez Entrega dentro del Plazo Respeto a los derechos Trato Justo Transparencia Conocimiento del Trabajo	Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) De Acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Medio Bajo
			Seguridad	Acceso Físico a la Infraestructura		
			Empatía	Idiomas Utilizadas Personalización del Servicio Ayuda a los Usuarios		

Anexo N°3 Instrumentos y Validación

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS HUÉSPEDES DEL HOTEL HÁBITAT AÑO 2018

La finalidad de la presente encuesta es realizar un estudio del desempeño de los colaboradores y satisfacción de los huéspedes del hotel Hábitat año 2018, con el objetivo de conocer e identificar las inquietudes y expectativas que tienen los huéspedes del hotel mencionado.

Datos Generales:

País: _____ Sexo: _____ Edad: _____

Grado de Instrucción: _____

Instrucciones: El método combina el porcentaje de respuestas para obtener la calificación de satisfacción. Marcar con una (x) la respuesta que usted considere correcta

N°	ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	Es buena la capacidad laboral de los colaboradores del hotel hábitat					
2	Para usted el desempeño laboral de los colaboradores del hotel hábitat es la adecuada					
3	Es importante el entorno laboral de los colaboradores del hotel hábitat					
4	Considera usted que la motivación de los colaboradores del hotel hábitat influye en sus labores diarios					
5	Considera adecuado el rendimiento laboral de los colaboradores del hotel					
6	Está de acuerdo con la adaptabilidad laboral que tienen los colaboradores del hotel					
7	Para usted es primordial la comunicación entre los colaboradores del hotel hábitat					
8	Es buena la iniciativa que toman los colaboradores del hotel hábitat en cuanto a la atención brindada					
9	Para usted los colaboradores del hotel hábitat cuentan con el conocimiento laboral adecuado					

10	Como califica usted el desarrollo de los talentos de los colaboradores del hotel hábitat					
11	Los colaboradores del hotel poseen comportamientos apropiados en cuanto a la atención de sus necesidades					
12	Considera usted que influye las recompensas en los colaboradores del hotel hábitat					
13	Para usted la fachada del hotel hábitat es adecuada en cuanto a la ubicación del lugar					
14	Considera usted que en el hotel hábitat realizan su trabajo con equipos de última tecnología					
15	El hotel Hábitat cuenta con las señalizaciones necesarias que indica el reglamento hotelero					
16	Considera usted que las instalaciones del hotel hábitat son agradables para la vista de los huéspedes					
17	Considera usted que la asistencia a los usuarios en los problemas que presenta es rápida					
18	Usted considera que las respuestas brindadas por el personal del hotel son claras y eficientes					
19	Paras usted el personal del Hotel ofrece totalmente su disponibilidad en los servicios brindados					
20	Considera usted que el personal del hotel está capacitado para ofrecer soporte técnico a algún huésped que lo requiera					
21	Cómo considera usted en cuanto a la puntualidad de los colaboradores del hotel a la hora de realizar sus labores diarias					
22	El rendimiento de los colaboradores del hotel será afectado por la cantidad de horas laboradas					
23	Para usted los colaboradores del hotel hábitat le brindan un servicio rápido					
24	Considera usted que el personal del hotel actúa en un tiempo determinado a lo esperado o tiene falencias para brindarle el servicio					
25	Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat tienen conocimientos sobre los servicios ofrecidos en el hotel					
26	Considera usted que el hotel hábitat trata a todos los huéspedes por igual					
27	Considera usted que los colaboradores del hotel hábitat son transparentes en sus servicios ofrecidos					
28	Considera usted que los colaboradores del hotel son respetuosos con los huéspedes					
29	Considera usted que la infraestructura del hotel hábitat es moderna para su categoría					
30	Usted cree que los colaboradores del hotel manejan idiomas sin ningún problema					
31	El hotel cuenta con colaboradores que le brindan ayuda a los huéspedes en el momento adecuado					
32	El hotel cuenta con personal que le brinda atención personalizada					

Anexo N°4 Validación de expertos



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

Lima, 06 de Julio de 2018

Apellido y nombres del experto: García Cabrera Clara Ivett

DNI: 42806255

Teléfono: 993 995 960

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: DTC en UCV

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?
2			¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?
3			¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?
4			¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?
5			¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?
6			¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?
7			¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?
8			¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?
9			¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?

SUGERENCIAS: _____


 FIRMA DEL EXPERTO



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

Lima, 06 de Julio de 2018

Apellido y nombres del experto: Paul Palacios Miguel

DNI: 43678006

Teléfono: 997348741

Título/grados: Mg. Administración

Cargo e institución en que labora: DTC - UCV

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, 06 de Julio de 2018

Apellido y nombres del experto: Luisa Paula Spanayru

DNI: 96788827

Teléfono: 979818102

Título/grados: _____

Cargo e institución en que labora: _____

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?			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?			
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?			
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?			
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?			
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?			
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?			
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?			

SUGERENCIAS: _____


 FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 5. Base de Datos de la prueba piloto de la Variable 1 Desempeño laboral

	V1 DESEMPEÑO LABORAL											
	D1		D2		D3							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
ENC 1	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 2	3	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 3	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 4	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 5	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	5
ENC 6	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1
ENC 7	2	3	3	2	3	3	2	2	4	5	3	1
ENC 8	2	3	4	2	3	3	2	2	3	5	3	1
ENC 9	5	4	5	4	4	3	4	2	4	5	4	5
ENC 10	1	1	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 11	5	5	1	5	5	5	5	2	4	5	5	5
ENC 12	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5
ENC 13	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	1
ENC 14	4	4	5	4	3	3	2	2	4	5	2	4
ENC 15	5	3	5	4	3	3	2	3	4	4	2	5
ENC 16	5	4	5	4	3	2	2	3	4	5	2	4
ENC 17	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5
ENC 18	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 19	4	5	5	4	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 20	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	2	5
ENC 21	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	2	5
ENC 22	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5
ENC 23	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1
ENC 24	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	5
ENC 25	2	3	3	4	3	3	2	2	4	5	3	1
ENC 26	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	5
ENC 27	5	5	5	4	4	3	4	3	4	2	3	5
ENC 28	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	5
ENC 29	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	2
ENC 30	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 31	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 32	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2
ENC 33	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 34	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2
ENC 35	4	5	5	2	5	3	4	3	3	2	5	5
ENC 36	5	4	3	5	5	5	5	3	3	2	5	5
ENC 37	2	3	3	5	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 38	5	4	5	4	1	1	1	1	1	2	5	1
ENC 39	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
ENC 40	2	3	5	4	5	5	5	3	1	2	5	5
ENC 41	5	5	5	4	4	3	4	1	3	4	4	5
ENC 42	1	3	1	3	3	4	5	5	5	5	5	5
ENC 43	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5
ENC 44	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 45	5	4	5	4	4	3	4	3	5	2	4	5
ENC 46	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 47	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1
ENC 48	1	3	2	1	3	1	2	5	3	1	2	1
ENC 49	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 50	3	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 51	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 52	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 53	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	5
ENC 54	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1
ENC 55	2	3	3	2	3	3	2	2	4	5	3	1
ENC 56	2	3	4	2	3	3	2	2	3	5	3	1
ENC 57	5	4	5	4	4	3	4	2	4	5	4	5
ENC 58	1	1	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 59	5	5	1	5	5	5	5	2	4	5	5	5
ENC 60	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5

ENC 61	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	1
ENC 62	4	4	5	4	3	3	2	2	4	5	2	4
ENC 63	5	3	5	4	3	3	2	3	4	4	2	5
ENC 64	5	4	5	4	3	2	2	3	4	5	2	4
ENC 65	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5
ENC 66	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 67	4	5	5	4	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 68	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	2	5
ENC 69	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	2	5
ENC 70	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5
ENC 71	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1
ENC 72	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	5
ENC 73	2	3	3	4	3	3	2	2	4	5	3	1
ENC 74	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	5
ENC 75	5	5	5	4	4	3	4	3	4	2	3	5
ENC 76	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	5
ENC 77	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	2
ENC 78	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 79	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 80	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2
ENC 81	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 82	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2
ENC 83	4	5	5	2	5	3	4	3	3	2	5	5
ENC 84	5	4	3	5	5	5	5	3	3	2	5	5
ENC 85	2	3	3	5	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 86	5	4	5	4	1	1	1	1	1	2	5	1
ENC 87	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
ENC 88	2	3	5	4	5	5	5	3	1	2	5	5
ENC 89	5	5	5	4	4	3	4	1	3	4	4	5
ENC 90	1	3	1	3	3	4	5	5	5	5	5	5
ENC 91	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5
ENC 92	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 93	5	4	5	4	4	3	4	3	5	2	4	5
ENC 94	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 95	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1
ENC 96	1	3	2	1	3	1	2	5	3	1	2	1
ENC 97	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 98	3	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 99	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 100	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 101	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	5
ENC 102	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1
ENC 103	2	3	3	2	3	3	2	2	4	5	3	1
ENC 104	2	3	4	2	3	3	2	2	3	5	3	1
ENC 105	5	4	5	4	4	3	4	2	4	5	4	5
ENC 106	1	1	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 107	5	5	1	5	5	5	5	2	4	5	5	5
ENC 108	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5
ENC 109	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	1
ENC 110	4	4	5	4	2	3	2	2	4	5	2	4
ENC 111	5	3	5	4	2	3	2	3	4	4	2	5
ENC 112	5	4	5	4	3	2	2	3	4	5	2	4
ENC 113	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5
ENC 114	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 115	4	5	5	4	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 116	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	2	5
ENC 117	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	2	5
ENC 118	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5
ENC 119	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1
ENC 120	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	5
ENC 121	2	3	3	4	2	3	2	2	4	5	3	1
ENC 122	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	5
ENC 123	5	5	5	4	4	3	4	3	4	2	3	5
ENC 124	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	5
ENC 125	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	2
ENC 126	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 127	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 128	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2
ENC 129	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 130	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2

ENC 131	4	5	5	2	5	3	4	3	3	2	5	5
ENC 132	5	4	3	5	5	5	5	3	3	2	5	5
ENC 133	2	3	3	5	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 134	5	4	5	4	1	1	1	1	1	2	5	1
ENC 135	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
ENC 136	2	3	5	4	5	5	5	3	1	2	5	5
ENC 137	5	5	5	4	4	3	4	1	3	4	4	5
ENC 138	1	3	1	3	3	4	5	5	5	5	5	5
ENC 139	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5
ENC 140	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 141	5	4	5	4	4	3	4	3	5	2	4	5
ENC 142	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 143	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	1
ENC 144	1	3	2	1	3	1	2	5	3	1	2	1
ENC 145	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 146	3	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 147	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 148	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 149	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	5
ENC 150	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1
ENC 151	2	3	3	2	2	3	2	2	4	5	3	1
ENC 152	2	3	4	2	2	3	2	2	3	5	3	1
ENC 153	5	4	5	4	4	3	4	2	4	5	4	5
ENC 154	1	1	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 155	5	5	1	5	5	5	5	2	4	5	5	5
ENC 156	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5
ENC 157	2	3	3	4	2	3	2	2	3	5	3	1
ENC 158	4	4	5	4	3	3	2	2	4	5	2	4
ENC 159	5	3	5	4	3	3	2	3	4	4	2	5
ENC 160	5	4	5	4	3	2	2	3	4	5	2	4
ENC 161	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5
ENC 162	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	1	1
ENC 163	4	5	5	4	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 164	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	2	5
ENC 165	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	2	5
ENC 166	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5
ENC 167	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1
ENC 168	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	5
ENC 169	2	3	3	4	2	3	2	2	4	5	3	1
ENC 170	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	5
ENC 171	5	5	5	4	4	3	4	3	4	2	3	5
ENC 172	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	5
ENC 173	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	2
ENC 174	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	1	1
ENC 175	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 176	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2
ENC 177	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 178	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2
ENC 179	4	5	5	2	5	3	4	3	3	2	5	5
ENC 180	5	4	3	5	5	5	5	3	3	2	5	5
ENC 181	2	3	3	5	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 182	5	4	5	4	1	1	1	1	1	2	5	1
ENC 183	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
ENC 184	2	3	5	4	5	5	5	3	1	2	5	5
ENC 185	5	5	5	4	4	3	4	1	3	4	4	5
ENC 186	1	3	1	3	3	4	5	5	5	5	5	5
ENC 187	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5
ENC 188	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 189	5	4	5	4	4	3	4	3	5	2	4	5
ENC 190	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 191	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1
ENC 192	1	3	2	1	3	1	2	5	3	1	1	1
ENC 193	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 194	3	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 195	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 196	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 197	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	5
ENC 198	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1
ENC 199	2	3	3	2	3	3	2	2	4	5	3	1
ENC 200	2	3	4	2	3	3	2	2	3	5	3	1

ENC 201	5	4	5	4	4	3	4	2	4	5	4	5
ENC 202	1	1	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 203	5	5	1	5	5	5	5	2	4	5	5	5
ENC 204	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5
ENC 205	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	1
ENC 206	4	4	5	4	3	3	2	2	4	5	2	4
ENC 207	5	3	5	4	3	3	2	3	4	4	2	5
ENC 208	5	4	5	4	3	2	2	3	4	5	2	4
ENC 209	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5
ENC 210	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 211	4	5	5	4	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 212	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	2	5
ENC 213	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	2	5
ENC 214	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5
ENC 215	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1
ENC 216	4	5	5	4	4	3	3	4	3	5	3	5
ENC 217	2	3	3	4	3	3	2	2	4	5	3	1
ENC 218	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	5
ENC 219	5	5	5	4	4	3	3	3	4	2	3	5
ENC 220	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	5
ENC 221	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3
ENC 222	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	1	3
ENC 223	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 224	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	2
ENC 225	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 226	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	3	3
ENC 227	4	5	5	2	5	3	4	3	3	3	5	5
ENC 228	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5
ENC 229	2	3	3	5	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 230	5	4	5	4	1	1	1	1	1	3	5	1
ENC 231	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
ENC 232	2	3	5	4	5	5	5	3	1	3	5	5
ENC 233	5	5	5	4	4	3	3	1	3	4	4	5
ENC 234	1	3	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5
ENC 235	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5
ENC 236	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5
ENC 237	5	4	5	4	4	3	4	3	5	2	4	5
ENC 238	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 239	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1
ENC 240	1	3	2	1	3	1	2	5	3	1	2	1
ENC 241	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 242	3	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 243	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 244	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 245	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	5
ENC 246	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
ENC 247	2	3	3	2	3	3	2	2	4	5	3	3
ENC 248	2	3	4	2	3	3	2	2	3	5	3	3
ENC 249	5	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	5
ENC 250	1	1	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 251	5	5	1	5	5	5	5	2	4	5	5	5
ENC 252	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5
ENC 253	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	3
ENC 254	4	4	5	4	3	3	2	2	4	5	1	4
ENC 255	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 256	3	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 257	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 258	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 259	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	5
ENC 260	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1
ENC 261	2	3	3	2	3	3	2	2	4	5	3	1
ENC 262	2	3	4	2	3	3	2	2	3	5	3	1
ENC 263	5	4	5	4	4	3	4	2	4	5	4	5
ENC 264	1	1	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 265	5	5	1	5	5	5	5	2	4	5	5	5
ENC 266	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5
ENC 267	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	1
ENC 268	4	4	5	4	3	3	2	2	4	5	2	4
ENC 269	5	3	5	4	3	3	2	3	4	4	2	5
ENC 270	5	4	5	4	3	2	2	3	4	5	2	4

ENC 271	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5
ENC 272	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 273	4	5	5	4	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 274	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	2	5
ENC 275	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	2	5
ENC 276	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5
ENC 277	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1
ENC 278	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	5
ENC 279	2	3	3	4	3	3	2	2	4	5	3	1
ENC 280	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	5
ENC 281	5	5	5	4	4	3	4	3	4	2	3	5
ENC 282	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	5
ENC 283	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	2
ENC 284	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 285	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 286	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2
ENC 287	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 288	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	3	2
ENC 289	4	5	5	2	5	3	4	3	3	2	5	5
ENC 290	5	4	3	5	5	5	5	3	3	2	5	5
ENC 291	2	3	3	5	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 292	5	4	5	4	1	1	1	1	1	2	5	1
ENC 293	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
ENC 294	2	3	5	4	5	5	5	3	1	2	5	5
ENC 295	5	5	5	4	4	3	4	1	3	4	4	5
ENC 296	1	3	1	3	3	4	5	5	5	5	5	5
ENC 297	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5
ENC 298	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 299	5	4	5	4	4	3	4	3	5	2	4	5
ENC 300	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 301	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1
ENC 302	1	3	2	1	3	1	2	5	3	1	2	1
ENC 303	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5
ENC 304	3	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 305	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 306	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 307	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	3	5
ENC 308	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1
ENC 309	2	3	3	2	3	3	2	2	4	5	3	1
ENC 310	2	3	4	2	3	3	2	2	3	5	3	1
ENC 311	5	4	5	4	4	3	4	2	4	5	4	5
ENC 312	1	1	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5
ENC 313	5	5	1	5	5	5	5	2	4	5	5	5
ENC 314	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5
ENC 315	2	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	1
ENC 316	4	4	5	4	3	3	2	2	4	5	2	4
ENC 317	5	3	5	4	3	3	2	3	4	4	2	5
ENC 318	5	4	5	4	3	2	2	3	4	5	2	4
ENC 319	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5
ENC 320	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 321	4	5	5	4	4	3	4	5	3	2	5	5
ENC 322	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	2	5
ENC 323	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	2	5
ENC 324	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5
ENC 325	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1
ENC 326	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	3	5
ENC 327	2	3	3	4	3	3	2	2	4	5	3	1
ENC 328	2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	5
ENC 329	5	5	5	4	4	3	4	3	4	2	3	5
ENC 330	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	5
ENC 331	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	2
ENC 332	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	1
ENC 333	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
ENC 334	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	2
ENC 335	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5

Anexo N°6 Base de datos de la prueba piloto de la variable 2 Satisfacción del cliente

	V2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE																			
	D1				D2				D3				D4				D5			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
ENC 1	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	5
ENC 2	5	2	3	2	5	3	5	3	2	5	5	5	4	5	2	3	2	5	5	3
ENC 3	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	3	4	1	1	1	2	3	2	2	2
ENC 4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4	2	3	5	2	2
ENC 5	5	4	2	4	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5
ENC 6	1	2	5	4	1	1	1	1	5	1	2	5	4	1	2	1	3	1	1	1
ENC 7	5	4	3	4	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	3	2	1	1
ENC 8	2	1	1	1	4	4	1	1	5	5	3	4	1	1	1	2	4	1	5	2
ENC 9	5	4	3	4	3	4	3	2	4	1	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3
ENC 10	3	5	3	4	2	5	3	2	5	4	3	4	2	3	5	3	5	5	5	5
ENC 11	3	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	5	2	3	4	3	5	5	4	5
ENC 12	5	4	5	2	4	1	4	1	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5
ENC 13	4	2	2	5	5	4	3	4	5	4	3	2	4	4	2	2	1	1	2	2
ENC 14	5	4	3	2	5	4	3	5	4	5	3	2	2	3	4	3	3	5	4	5
ENC 15	4	2	3	5	5	5	5	5	2	3	4	3	2	5	4	3	3	5	4	5
ENC 16	2	2	2	2	5	5	5	4	2	4	4	3	5	5	5	5	2	3	5	5
ENC 17	2	5	3	2	4	1	4	5	2	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5
ENC 18	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	2	2	4	3	5	5	5	5	3	2
ENC 19	4	5	4	5	5	4	3	5	2	3	4	3	5	5	4	3	4	5	1	3
ENC 20	5	4	5	4	3	5	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3
ENC 21	5	4	3	5	5	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	5	3	4	5	5
ENC 22	5	5	5	5	4	5	3	2	2	5	3	2	4	5	4	3	3	5	3	3
ENC 23	5	5	3	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	2	5	4	3	2
ENC 24	4	1	1	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	1	5	3	4	3	5	4
ENC 25	5	1	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	5	4	1	4	1	2	1
ENC 26	2	2	2	3	1	1	1	1	5	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1	2
ENC 27	3	5	3	4	2	3	4	3	5	5	5	5	2	3	4	3	2	3	5	5
ENC 28	5	4	3	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	4	3	2
ENC 29	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	2	1	2	5	2	3	4	5
ENC 30	3	2	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4
ENC 31	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	5	2	3	5	4	5	5	5	5
ENC 32	2	2	2	2	2	5	3	5	3	5	3	4	5	5	2	4	5	5	5	5
ENC 33	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	3	2	4	5	2	3	5	4	5	5
ENC 34	4	1	1	1	4	1	4	1	4	3	2	2	1	1	1	2	5	4	3	5
ENC 35	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	5	5	5	4
ENC 36	5	4	3	4	5	4	3	5	1	1	5	3	4	3	5	3	5	5	3	5
ENC 37	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	1	1	4
ENC 38	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5
ENC 39	4	1	1	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4
ENC 40	5	4	3	4	4	2	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5
ENC 41	3	5	3	5	2	5	5	4	5	5	5	3	2	5	4	5	5	4	3	2
ENC 42	3	5	3	4	5	5	2	5	4	3	5	3	2	5	5	5	4	3	5	3
ENC 43	4	4	3	2	4	5	5	3	2	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5
ENC 44	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	1	4	3
ENC 45	4	5	3	2	1	1	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5
ENC 46	5	5	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	5	3	5	3	2	5	4	5
ENC 47	4	4	3	2	4	4	4	4	4	1	1	3	4	4	2	2	2	2	4	4
ENC 48	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	2	2	2	2	4	4
ENC 49	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	5
ENC 50	5	2	3	2	5	3	5	3	2	5	5	5	4	5	2	3	2	5	5	3
ENC 51	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	3	4	1	1	1	2	3	2	2	2
ENC 52	5	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4	2	3	5	2	2
ENC 53	5	4	2	4	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5
ENC 54	1	2	5	4	1	1	1	1	5	1	2	5	4	1	2	1	3	1	1	1
ENC 55	5	4	3	4	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	3	2	1	1
ENC 56	2	1	1	1	4	4	1	1	5	5	3	4	1	1	1	2	4	1	5	2
ENC 57	5	4	3	4	3	4	3	2	4	1	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3
ENC 58	3	5	3	4	2	5	3	2	5	4	3	4	2	3	5	3	5	5	5	5
ENC 59	3	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	5	2	3	4	3	5	5	4	5
ENC 60	5	4	5	2	4	1	4	1	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5

ENC 121	5	1	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	5	4	1	4	1	2	1	2	2
ENC 122	2	2	2	3	1	1	1	1	5	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
ENC 123	3	5	3	4	2	3	4	3	5	5	5	5	2	3	4	3	2	3	5	5	4	5
ENC 124	5	4	3	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	4	3	5	5	5
ENC 125	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	2	1	2	5	2	3	4	5	5	5
ENC 126	3	2	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	5	5
ENC 127	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5
ENC 128	2	2	2	2	2	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	2	4	5	5	5	5	5
ENC 129	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	3	2	4	5	2	3	5	4	5	5	5	5
ENC 130	4	1	1	1	4	1	4	1	4	3	2	2	1	1	1	2	5	4	3	5	3	3
ENC 131	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4
ENC 132	5	4	3	4	5	4	3	5	1	1	5	3	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5
ENC 133	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	1	1	4	1	2
ENC 134	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5
ENC 135	4	1	1	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5
ENC 136	5	4	3	4	4	2	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	3	5
ENC 137	3	5	3	5	2	5	5	4	5	5	5	3	2	5	4	5	5	4	3	5	4	5
ENC 138	3	5	3	4	5	5	2	5	4	3	5	3	2	5	5	5	4	3	5	3	5	5
ENC 139	4	4	3	2	4	5	5	3	2	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5
ENC 140	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	1	4	3	5	5
ENC 141	4	5	3	2	1	1	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	5	5
ENC 142	5	5	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	5	3	5	3	2	5	4	5	5	5
ENC 143	4	4	3	2	4	4	4	4	4	1	1	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4
ENC 144	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4
ENC 145	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5
ENC 146	5	2	3	2	5	3	5	3	2	5	5	5	2	3	2	5	3	2	5	5	3	3
ENC 147	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	3	4	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2
ENC 148	5	2	3	4	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4	2	3	5	2	2	2	2	2
ENC 149	5	4	2	4	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5
ENC 150	1	2	5	4	1	1	1	1	5	1	2	5	4	1	2	1	3	1	1	1	1	1
ENC 151	5	4	3	4	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	3	2	1	1	1	1
ENC 152	2	1	1	1	4	4	1	1	5	5	3	4	1	1	2	4	1	5	2	4	1	5
ENC 153	5	4	3	4	3	4	3	2	4	1	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5
ENC 154	3	5	3	4	2	5	3	2	5	4	3	4	2	3	5	3	3	5	5	3	5	5
ENC 155	3	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	5	2	3	4	3	5	5	4	5	5	5
ENC 156	5	4	5	2	4	1	4	1	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4
ENC 157	4	2	2	5	5	4	3	4	5	4	3	2	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2
ENC 158	5	4	3	2	5	4	3	5	4	5	3	2	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5
ENC 159	4	2	3	5	5	5	5	5	2	3	4	3	2	5	4	3	3	5	4	5	5	5
ENC 160	2	2	2	2	5	5	5	4	2	4	4	3	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5
ENC 161	2	5	3	2	4	1	4	5	2	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
ENC 162	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	2	4	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5
ENC 163	4	5	4	5	5	4	3	5	2	3	4	3	5	5	4	3	4	5	1	3	3	3
ENC 164	5	4	5	4	3	5	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4
ENC 165	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5
ENC 166	5	5	5	5	4	5	3	2	2	5	3	2	4	5	4	3	3	5	3	3	5	3
ENC 167	5	5	3	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	2	5	4	3	5	4	5
ENC 168	4	1	1	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	1	5	3	4	3	5	4	3	5
ENC 169	5	1	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	5	4	1	4	1	4	1	2	1
ENC 170	2	2	2	3	1	1	1	1	5	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 171	3	5	3	4	2	3	4	3	5	5	5	5	2	3	4	3	2	3	5	5	5	5
ENC 172	5	4	3	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	5	5
ENC 173	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	2	1	2	5	2	3	4	3	4	5
ENC 174	3	2	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4
ENC 175	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5
ENC 176	2	2	2	2	2	5	3	5	3	5	3	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5
ENC 177	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	3	2	4	5	2	3	5	4	5	5	5	5
ENC 178	4	1	1	4	1	4	1	4	1	4	3	2	2	1	1	1	2	5	4	3	5	5
ENC 179	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4
ENC 180	5	4	3	4	5	4	3	5	1	1	5	3	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5
ENC 61	4	2	2	5	5	4	3	4	5	4	3	2	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2
ENC 62	5	4	3	2	5	4	3	5	4	5	3	2	2	3	4	3	3	5	4	5	4	5
ENC 63	4	2	3	5	5	5	5	5	2	3	4	3	2	5	4	3	3	5	4	5	4	5
ENC 64	2	2	2	2	5	5	5	4	2	4	4	3	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5
ENC 65	2	5	3	2	4	1	4	5	2	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
ENC 66	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	2	2	4	3	5	5	5	5	5	3	2	2
ENC 67	4	5	4	5	5	4	3	5	2	3	4	3	5	5	4	3	4	5	1	3	3	3
ENC 68	5	4	5	4	3	5	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3
ENC 69	5	4	3	5	5	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5
ENC 70	5	5	5	5	4	5	3	2	2	5	3	2	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3
ENC 71	5	5	3	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	5	4	3
ENC 72	4	1	1	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	1	5	3	4	3	5	4	4
ENC 73	5	1	3	2	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	5	4	1	4	1	4	1	2
ENC 74	2	2	2	3	1	1	1	1	1	5	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2
ENC 75	3	5	3	4	2	3	4	3	5	5	5	5	2	3	4	3	2	3	5	5	5	5
ENC 76	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	4	3	2
ENC 77	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	2	1	2	5	2	3	4	5	4	5
ENC 78	3	2	2	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4
ENC 79	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	5	2	3	5	2	3	4	5	5	5
ENC 80	2	2	2	2	2	5	3	2	5	3	5	3	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5
ENC 81	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	5	2	3	4	5	4	5	5	5
ENC 82	4	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	3	2	2	1	1	2	5	4	3	5	5
ENC 83	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	5	5	5	4
ENC 84	5	4	3	4	5	4	3	5	1	5	3	4	3	4	3	5	3	5	3			

ENC 181	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	1	1	4	
ENC 182	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	
ENC 183	4	1	1	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	
ENC 184	5	4	3	4	4	2	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	5		
ENC 185	3	5	3	5	2	5	5	4	5	5	5	3	2	5	4	5	5	4	3	2	
ENC 186	3	5	3	4	5	5	2	5	4	3	5	3	2	5	5	5	5	4	3	5	3
ENC 187	4	4	3	2	4	5	5	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
ENC 188	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	1	4	3	
ENC 189	4	5	3	2	1	1	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	
ENC 190	5	5	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	5	3	5	3	2	5	4	5	
ENC 191	4	4	3	2	4	4	4	4	1	1	3	4	4	2	2	2	2	4	4		
ENC 192	4	4	3	2	4	4	4	4	4	1	3	4	4	2	2	2	2	4	4		
ENC 193	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	5	
ENC 194	5	2	3	2	5	3	5	3	2	5	5	4	5	2	3	2	5	5	3		
ENC 195	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	
ENC 196	5	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4	2	3	5	2	2	
ENC 197	5	4	2	4	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5		
ENC 198	1	2	5	4	1	1	1	1	5	1	2	5	4	1	2	1	3	1	1	1	
ENC 199	5	4	3	4	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	3	2	1	1	
ENC 200	2	1	1	1	4	4	1	1	5	5	3	4	1	1	1	2	4	1	5	2	
ENC 201	5	4	3	4	3	4	3	2	4	1	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	
ENC 202	3	5	3	4	2	5	3	2	5	4	3	4	2	3	5	3	5	5	5		
ENC 203	3	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	5	2	3	4	3	5	4	5	5	
ENC 204	5	4	5	2	4	1	4	1	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	
ENC 205	4	2	2	5	5	4	3	4	5	4	3	2	4	4	2	2	1	1	2	2	
ENC 206	5	4	3	2	5	4	3	5	4	5	3	2	2	3	4	3	3	5	4	5	
ENC 207	4	2	3	5	5	5	5	2	3	4	3	2	5	4	3	3	5	4	5		
ENC 208	2	2	2	2	5	5	4	2	4	4	3	5	5	5	5	2	3	5	5		
ENC 209	2	5	3	2	4	1	4	5	2	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5		
ENC 210	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	2	2	4	3	5	5	5	3	2		
ENC 211	4	5	4	5	5	4	3	5	2	3	4	3	5	5	4	3	4	5	1	3	
ENC 212	5	4	5	4	3	5	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	
ENC 213	5	4	3	5	5	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	5	3	4	5	5	
ENC 214	5	5	5	5	4	5	3	2	2	5	3	2	4	5	4	3	5	3	3		
ENC 215	5	5	3	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	2	5	4	3	2	
ENC 216	4	1	1	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	1	5	3	4	3	5	4	
ENC 217	5	1	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	5	4	1	4	1	2	1	
ENC 218	2	2	2	3	1	1	1	1	5	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1	2	
ENC 219	3	5	3	4	2	3	4	3	5	5	5	5	2	3	4	3	2	3	5	5	
ENC 220	5	4	3	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	4	3	2	
ENC 221	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	2	1	2	5	2	3	4	5	
ENC 222	3	2	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	
ENC 223	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	5	2	3	5	4	5	5	5	5	
ENC 224	2	2	2	2	5	3	5	3	5	3	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	
ENC 225	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	3	2	4	5	2	3	5	4	5	5	
ENC 226	4	1	1	1	4	1	4	1	4	3	2	2	1	1	1	2	5	4	3	5	
ENC 227	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	5	5	5	4	
ENC 228	5	4	3	4	5	4	3	5	1	1	5	3	4	3	5	3	5	5	3	5	
ENC 229	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	1	1	4	
ENC 230	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	
ENC 231	4	1	1	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	
ENC 232	5	4	3	4	4	2	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	
ENC 233	3	5	3	5	2	5	5	4	5	5	5	3	2	5	4	5	5	4	3	2	
ENC 234	3	5	3	4	5	5	2	5	4	3	5	3	2	5	5	5	4	3	5	3	
ENC 235	4	3	3	2	4	5	5	3	2	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
ENC 236	4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	1	4	3	
ENC 237	4	5	3	2	1	1	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	1	5	5	5	
ENC 238	5	5	4	5	3	4	3	2	3	4	3	5	3	5	3	2	5	4	5	5	
ENC 239	4	3	3	2	4	4	4	4	4	1	1	3	4	4	3	2	2	2	4	4	
ENC 240	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	3	2	2	2	4	4	

ENC 241	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	5	4	4	5
ENC 242	5	3	3	2	5	3	5	3	2	5	5	5	4	5	2	3	2	5	5	3
ENC 243	4	1	1	3	4	4	4	1	4	4	5	4	1	1	1	1	1	2	2	2
ENC 244	5	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	3	3	3	3	5	5	2	2
ENC 245	5	4	2	4	2	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5
ENC 246	1	2	5	4	1	1	1	1	5	1	2	5	3	1	2	1	3	1	1	1
ENC 247	5	4	3	4	1	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	3	2	1	1	1
ENC 248	2	1	1	3	4	4	1	1	5	5	3	4	1	1	1	2	4	1	5	2
ENC 249	5	4	3	4	3	4	3	2	4	1	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3
ENC 250	3	5	3	4	2	5	3	2	5	4	3	4	3	3	5	3	3	5	5	5
ENC 251	3	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	5	5	4	5
ENC 252	5	4	5	2	4	1	4	1	3	5	3	4	5	3	3	5	3	5	4	5
ENC 253	4	2	2	5	5	4	3	4	5	4	3	2	4	4	2	4	1	1	2	2
ENC 254	5	4	3	2	5	4	3	5	4	5	3	2	2	3	4	3	5	3	4	5
ENC 255	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	5
ENC 256	5	2	3	2	5	3	5	3	2	5	5	5	4	5	2	3	2	5	3	3
ENC 257	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	2	3	2	2	2
ENC 258	5	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4	2	3	5	2	2
ENC 259	5	4	2	4	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	5
ENC 260	1	2	5	4	1	1	1	1	5	1	2	5	4	1	2	1	3	1	1	1
ENC 261	5	4	3	4	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	3	2	1	1
ENC 262	2	1	1	3	4	4	1	1	5	5	3	4	1	1	1	2	4	1	5	2
ENC 263	5	4	3	4	3	4	3	2	4	1	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3
ENC 264	3	5	3	4	2	5	3	2	5	4	3	4	2	3	4	2	3	5	5	5
ENC 265	3	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	5	2	3	4	3	5	5	4	5
ENC 266	5	4	5	2	4	1	4	1	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5
ENC 267	4	2	2	5	5	4	3	4	5	4	3	2	4	4	2	3	1	1	2	2
ENC 268	5	4	3	2	5	4	3	5	4	5	3	2	2	3	4	3	3	5	4	5
ENC 269	4	2	3	5	5	5	5	5	2	3	4	3	2	5	4	3	3	5	4	5
ENC 270	2	2	2	2	5	5	5	4	2	4	4	3	5	5	5	2	3	5	5	5
ENC 271	2	5	3	2	4	1	4	5	2	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5
ENC 272	4	4	3	4																

ENC 301	4	4	3	2	4	4	4	4	4	1	1	3	4	4	2	2	2	2	4	4
ENC 302	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	2	2	2	2	4	4
ENC 303	4	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	5
ENC 304	5	2	3	2	5	3	5	3	2	5	5	5	4	5	2	3	2	5	5	3
ENC 305	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	3	4	1	1	1	2	3	2	2	2
ENC 306	5	2	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4	2	3	5	2	2
ENC 307	5	4	2	4	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5
ENC 308	1	2	5	4	1	1	1	1	5	1	2	5	4	1	2	1	3	1	1	1
ENC 309	5	4	3	4	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	3	2	1	1
ENC 310	2	1	1	1	4	4	1	1	5	5	3	4	1	1	1	2	4	1	5	2
ENC 311	5	4	3	4	3	4	3	2	4	1	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3
ENC 312	3	5	3	4	2	5	3	2	5	4	3	4	2	3	5	3	3	5	5	5
ENC 313	3	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	5	2	3	4	3	5	5	4	5
ENC 314	5	4	5	2	4	1	4	1	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5
ENC 315	4	2	2	5	5	4	3	4	5	4	3	2	4	4	2	2	1	1	2	2
ENC 316	5	4	3	2	5	4	3	5	4	5	3	2	2	3	4	3	3	5	4	5
ENC 317	4	2	3	5	5	5	5	5	2	3	4	3	2	5	4	3	3	5	4	5
ENC 318	2	2	2	2	5	5	5	4	2	4	4	3	5	5	5	5	2	3	5	5
ENC 319	2	5	3	2	4	1	4	5	2	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5
ENC 320	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	2	2	4	3	5	5	5	5	3	2
ENC 321	4	5	4	5	5	4	3	5	2	3	4	3	5	5	4	3	4	5	1	3
ENC 322	5	4	5	4	3	5	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3
ENC 323	5	4	3	5	5	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	5	3	4	5	5
ENC 324	5	5	5	5	4	5	3	2	2	5	3	2	4	5	4	3	3	5	3	3
ENC 325	5	5	3	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	2	5	4	3	2
ENC 326	4	1	1	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	1	5	3	4	3	5	4
ENC 327	5	1	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	5	4	1	4	1	2	1
ENC 328	2	2	2	3	1	1	1	1	5	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1	2
ENC 329	3	5	3	4	2	3	4	3	5	5	5	5	2	3	4	3	2	3	5	5
ENC 330	5	4	3	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	4	3	2
ENC 331	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	5	2	1	2	5	2	3	4	5
ENC 332	3	2	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4
ENC 333	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	5	2	3	5	4	5	5	5	5
ENC 334	2	2	2	2	2	5	3	5	3	5	3	4	5	5	2	4	5	5	5	5
ENC 335	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	3	2	4	5	2	3	5	4	5	5

Anexo N° 7 Alfa de Cronbach

Tabla N° 6

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Elaboración propia

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde: α = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

Vi = varianza inicial

Vt = varianza total

Anexo N°8 Evidencias

Foto N°1 Frontis del hotel



Fuente: elaboración propia

Foto N° 2 La sala de star



Fuente: elaboración propia
Foto N° 3 El Lobby



Fuente: tripadvisor

Foto N°3 Jefa del área de Recursos Humanos



Fuente: elaboración propia

Foto N° 4 Huéspedes frecuentes



Fuente: elaboración propia

Huéspedes frecuentes



Fuente: elaboración propia