



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Desempeño laboral y la calidad de servicio en una empresa  
hotelera, Lima 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Jumpa Pérez, Christian Juan (ORCID: 0000-0002-8075-6179)

**ASESOR:**

Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis de manera especial a mis padres, Juan Carlos y Liliana Amparo, ya que ellos fueron el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentaron en mi la base de responsabilidad y deseos de superación, dedico mi tesis a ustedes, que son el principal motivo para terminar mi carrera profesional, los amo.

## **Agradecimiento**

A Dios por brindarme fortaleza constantemente, a mi asesor Dr. Casma Zarate Carlos Antonio por su calidad humana y profesional, asimismo a las personas que confían en mí, en especial mi tía María Elena, que siempre me apoyo y confió en mí, a mis abuelos Santa Mónica Gladis y Victorino Jumpa, que me bendicen desde el cielo.

## Índice de Contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Indicé de tablas	v
Indicé de figuras	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
I.    Introducción	1
II.   Marco Teórico	5
III.  Metodología	15
3.1.  Tipo y diseño de investigación	15
3.2.  Variable y operacionalizacion	16
3.3.  Población	19
3.4.  Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5.  Validez	20
3.6.  Confiabilidad	20
3.7.  Procedimientos	20
IV.  Resultados	21
V.   Discusión	29
VI.  Conclusiones	34
VII. Recomendaciones	35
Referencias	36

## Índice de Tablas

	Página
Tabla 1: Análisis estadístico del desempeño laboral	21
Tabla 2: Análisis estadístico de la dimensión capacitación	21
Tabla 3: Análisis estadístico de la dimensión trabajo en equipo	22
Tabla 4: Análisis estadístico de la dimensión asistencia	22
Tabla 5: Análisis estadístico de la calidad de servicio	23
Tabla 6: Análisis estadístico de la dimensión expectativa	23
Tabla 7: Análisis estadístico de la dimensión deseo	24
Tabla 8: Análisis estadístico de la dimensión satisfacción	24
Tabla 9: Correlación entre variables	25
Tabla 10: Correlación entre dimensión y variable	26
Tabla 11: Correlación entre dimensión y variable	27
Tabla 12: Correlación entre dimensión y variable	28
Tabla 13: Matriz de operacionalización de variables	41
Tabla 14: Matriz de validación del instrumento de obtención de datos	45
Tabla 15: Matriz de validación del instrumento de obtención de datos	46
Tabla 16: Matriz de validación del instrumento de obtención de datos	47
Tabla 17: Matriz de consistencia	48
Tabla 18: Confiabilidad del Instrumento	50
Tabla 19: Valorización de los niveles de rho de sperman	51

## Índice de Figuras

	Pagina
Figura 1: Análisis estadístico del desempeño laboral	52
Figura 2: Análisis estadístico de la dimensión capacitación	52
Figura 3: Análisis estadístico de la dimensión trabajo en equipo	52
Figura 4: Análisis estadístico de la dimensión asistencia	53
Figura 5: Análisis estadístico de la calidad de servicio	53
Figura 6: Análisis estadístico de la dimensión expectativa	53
Figura 7: Análisis estadístico de la dimensión deseo	54
Figura 8: Análisis estadístico de la dimensión satisfacción	54

## Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021, en el cual la variable desempeño laboral presento como teoría relacionada la teoría de establecimientos de metas de Locke, González, (2006). Por la variable calidad de servicio se fundamentó con la teoría de la trilogía de juran (2006). En cuanto a la metodología, se realizó con un enfoque de investigación cuantitativa, método hipotético deductivo, tipo de investigación aplicada, nivel de investigación correlacional, diseño no experimental – transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta mediante el cuestionario de tipo escala de Likert a una población censal de 20 trabajadores. Según a los resultados obtenidos con el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa SPSS25, se ha obtenido el coeficiente 0.936, lo que representa de acuerdo al rango establecido en el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach como excelente. Por otra parte, en los resultados y las conclusiones se establece que desempeño laboral tiene una correlación de 76.40% con la variable calidad de servicio, siendo el resultado de coeficiente 0,764 y una significancia de 0.000, en cual se determina que sí existe correlación entre desempeño laboral y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021.

Palabras clave: Desempeño laboral, Calidad de servicio, Capacitación, Trabajó en equipo, Deseo

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between job performance and the quality of service of a hotel company, Lima 2021, in which the variable job performance presented as a related theory the goal establishment theory of Locke, González, ( 2006). Due to the variable quality of service, it was based on the theory of the juran trilogy (2006). Regarding the methodology, it was carried out with a quantitative research approach, hypothetical deductive method, type of applied research, level of correlational research, non-experimental - cross-sectional design. The survey technique was applied using the Likert scale questionnaire to a census population of 20 workers. According to the results obtained with the Cronbach's Alpha reliability statistic in the SPSS25 program, the coefficient 0.936 has been obtained, which represents, according to the range established in the Cronbach's Alpha reliability coefficient, as excellent. On the otherhand, in the results and conclusions it is established that work performance has a correlation of 76.40% with the quality of service variable, the result being a coefficient of 0.764 and a significance of 0.000, in which it is determined that there is a correlation between performance labor and the quality of service of a hotel company, Lima 2021.

Keywords: Job performance, Quality of service, Training, Teamwork, Desire



## **I. Introducción**

En la actualidad las empresas hoteleras convocan a personal capacitado y con experiencia con respecto a la calidad de servicio, ya que es fundamental bríndales una buena atención a los clientes. para emplear un cargo dentro de la empresa, pasan por un filtro de evaluación de desempeño laboral, de la misma forma que se adapten de manera rápida y satisfactoria y de acuerdo a su desenvolvimiento se mantienen dentro de la empresa.

A nivel internacional según Schafer .et al. (2018) los consumidores de los hoteles pueden conversar distintos idiomas y diferir en los antecedentes y expectativas culturales. Por lo tanto, los colaboradores de las empresas hoteleras deben estar capacitados en hablar varios idiomas, para brindar una mejor atención ya que esto influye en la preferencia de los clientes hacia un hotel.

A nivel nacional según Calvanapón (2017) no es ajena el problema que se vive en la actualidad en la nación, comenzando por las injusticias hacia los viajeros forasteros y también con el no cumplimiento en los servicios que se ofrecen en algunas empresas hoteleras, lo cual degrada la reputación de un destino turístico.

A nivel local según Juárez (2019) los consumidores reclaman por la tardía en resolver algún encargo o solucionar un problema (falta de conexión de internet, retraso en el funcionamiento de la terma, atraso en derivar los alimentos, malos gestos u objeciones inadecuadas de los trabajadores, etc.) para resolver estos inconvenientes se debe educar a los trabajadores en todo lo que son las formas de trato al consumidor.

Las empresas del rubro hotelero vienen ofreciendo servicio hace más de 30 años convirtiendo una historia rodeado de lujos, brindando descanso, buena comida y diversión para toda la familia, ocupando algunos de ellos entre los mejores hoteles del mundo, con tarifas cómodas al alcance del turista. Con las comodidades de amplias habitaciones y suites con terrazas amobladas para disfrutar las impresionantes vistas al mar o al jardín, dispuestos a asegurar la mayor comodidad y el mejor descanso. En estas prestigiosas empresas hoteleras se encuentran

laborando colaboradores profesionales proporcionando una buena atención, llevando a los huéspedes a una experiencia memorable, las empresas hoteleras están comprometido en capacitar, orientar para brindar un buen servicio y cumplir con las expectativas de cada huésped. Por el buen servicio brindado los comentarios bajo las paginas tripadvisor, booking muestran los rankings de todas las empresas a nivel internacional y ubicando a algunos hoteles del Perú entre los 30 mejores del mundo.

A principios de la pandemia el rubro hotelero se vio afectado severamente en su economía, por lo tanto, se vio en la obligación de dar la suspensión perfecta por 3 meses a algunos de sus personales, para evitar contagios a futuro. De manera que fue reintegrando a sus trabajadores y seguir dando descanso a los más vulnerables, las empresas del rubro hotelero han venido recuperándose y cumpliendo con todos los protocolos dictaminados por el gobierno ofreciendo la salud y bienestar de cada uno de sus huéspedes y colaboradores.

Dentro de las problemáticas suscitadas en el rubro hotelero, se tienen los siguientes: personal que no cuenta con un buen desenvolvimiento al momento de comunicarse, así mismo el poco dominio del idioma inglés. quejas en la demora del chek in y check out, también al no tener la información necesaria con respecto a la alimentación del huésped y también inconvenientes con las reservaciones bajo la página overbooking. Por ende, esto genera un mal desempeño laboral y repercute en la calidad de servicio a los huéspedes extranjeros y nacionales. Por lo expuesto, el proyecto de investigación se centra en el desempeño laboral y calidad de servicio, mejorando la problemática se logrará que las empresas hoteleras brinden un mejor servicio a los huéspedes extranjeros y nacionales cumpliendo con sus expectativas.

Como problema general dentro de la investigación tenemos: ¿cuál es la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio, de una empresa hotelera, lima 2021? consecuentemente tenemos los problemas específicos: a) ¿cuál es la relación entre la capacitación y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021? b) ¿cuál es la relación entre el trabajo en equipo y la calidad

de servicio de una empresa hotelera, lima 2021? c) ¿cuál es la relación entre la asistencia y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021?

Esta exploración posee una **justificación teórica**, el cual manifiesta e indica el nivel de significancia que corresponda a tener en consideración con respecto al desempeño laboral y la calidad de servicio en una empresa hotelera, lima 2021, ya que es muy importante para poder brindar un mejor servicio, una mejor atención y sobre todo que se sientan a gustos con el hotel. La finalidad de la presente indagación es brindar soluciones a la problemática del desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa hotelera, por su parte, **justificación metodológica**, Se evidencia metodológicamente que el estudio que se va desarrollar plantea un procedimiento o estrategia nueva, y así originar conocimiento valioso y confidencial, se efectúa la investigación en el rubro hotelero, utilizando encuestas para la colección de datos e información de los participantes, sugiriendo indicadores que ayuden a mejorar y lograr resultados eficaces, asimismo, ayudar a superar a las otras empresas del sector. Se aplica la investigación correlacional ya que, la investigación está direccionada a una población, los datos recogidos se procesan en el programa SPSS, para investigar alternativas que ayuden a encontrar una solución a la problemática encontrada y buscar el grado de correlación entre las variables. Por último, **Justificación práctica**, Esta investigación será utilizada como material de apoyo que ayuden a las empresas hoteleras, para que tengan un mejor desempeño laboral todos sus colaboradores, en consecuencia, que el cliente obtenga un servicio de calidad en su estadía en el hospedaje.

La investigación abordo como objetivo general determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021, de la misma forma se planteó para los objetivos específicos: a) determinar la relación que existe entre la capacitación y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021. b) determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021. c) determinar la relación que existe entre la asistencia y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021

Por último, la investigación planteo como hipótesis general existe relación entre desempeño laboral y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021. De igual manera, se determinaron la hipótesis específicas las cuales son a) existe relación entre la capacitación y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021. b) existe relación entre trabajo en equipo y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021. c) existe relación entre la asistencia y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021.

## II. Marco Teórico

**En el ámbito internacional**, según Rivera, (2019) en su tesis “El efecto de la responsabilidad social corporativa, las creencias individuales, la calidad de vida laboral”, Puerto Rico. Como objetivo general establecer el resultado del Conocimiento de los trabajadores de las destrezas de Responsabilidad Social Empresarial (PRSC), con relación a la metodología indica la población para realizar la exposición son personas ascendentes de 21 años, el motivo de la cantidad es poseer el conjunto más variado de individuos en requisitos de edad, sexo y referencias formativos. Con relación a la muestra, anunciará en esta indagación estarán compuestas por individuos voluntarias, mayores de 21 a 64 años, entre ambos géneros. La capacidad de la muestra que se tomo es de 200 partícipes, acorde a las obligaciones de la exploración de la literatura. En la siguiente indagación se ejecutará una escala ordinal de una escala de Likert, en el cual dos (2) es totalmente de pacto y uno (1) es totalmente en disconformidad, En conclusión, el autor finiquita la siguiente investigación que, en frecuente, la certeza muestra que la RSC interviene efectivamente en el desempeño de los trabajadores.

Según Perea (2010), en su artículo “Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral”, Cuba. Como objetivo general bosquejar una habilidad completa que certifique la evaluación metodología del desempeño laboral de los hospitalarios, a manera de su certificación laboral. Con respecto a la metodología indica de una exposición descriptivo y de progreso especializado. Se generó el estudio, guiones de los juicios de los distintos escritores estudiados. Con respecto a la muestra, se elaboró habiendo tenido en cálculo simplemente los clínicos expertos de clínicas. Se prescindieron de los que: a) se hallaban en el externo efectuando tareas públicas; b) residían de asistencia de servicios en otras partes del SNS; c) exhibían título clínico. Con respectos a los técnicos estadísticos, se realizaron principalmente dígitos incondicionales y comisiones. Los datos se realizaron de una forma manual, a diferencia en la realización de la confiabilidad de los instrumentos evaluativos aplicados, para el cual se realizó el alfa de Cronbach con ayuda de (SPSS) versión 7, 0. En conclusión, el autor ultima que se precisaron

y basaron las bases hipotéticas y metodológicas para la empresa. Por otra parte, se recomienda plantear a la dirección del ministerio de salud pública las consecuencias de esta exposición para proporcionar el consentimiento de la habilidad para la valoración del desempeño laboral de los clínicos en el método nativo.

Según Torres, (2015) en su tesis “Implementación del sistema de gestión de la calidad”, Ecuador. Como objetivo general realizar un método de encargo de la aptitud que repare las miserias de ACRISOLAR CÍA. LTDA., usando como guía la regla técnica ISO 9001:2008. Con relación a la metodología obteniendo el actual pensamiento de aptitud se ha transformado en un carácter de encargo que mete la noción de un avance incesante en distintas empresas y de varios de los horizontes de la propia. Por otra parte, se recomienda el método de gestión de la calidad ha aprobado con la fase más significativa, su ejecución; por lo que se recomienda aseverar la misión de la organización encaminada a la aplicación, la búsqueda, comprobación y inspección de su método y sus materiales, en posta de su sostenimiento y adelanto a través del período.

Según Centeno, (2011) en su tesis “Satisfacción laboral” México. Metodología. Estudio descriptivo correlacional y transversal. La cantidad es de 55 colaboradores. Para calcular satisfacción laboral se realizó la escala habitual de complacencia, para contextos de labor se ejecutó encuestas. se realizó estadística descriptiva con costumbres dominantes y referentes, para experimentar la hipótesis se realizó medida no paramétrica. Consecuencias. Prevaleció el sexo femenino en edades de 30 a 34 años, 38.2% está constituida por un envejecimiento en la entidad de 1-6 años, 34.5% son graduadas en clínica. 51 % de los trabajadores se halla templadamente correcto en la complacencia general. La correlación entre uno y otras variables se halla débil, el ensayo de suposición indica que no es estadísticamente significativa. En conclusión, la satisfacción laboral y los contextos de responsabilidad son los principales de los concluyentes de la conducta organizacional.

Según Mazariegos, (2015) en su tesis “Motivación y desempeño laboral” Guatemala. Como objetivo general instituir la autoridad de la estimulación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en las organizaciones. Con relación a la metodología, para la siguiente exposición la población la arreglan 34 trabajadores administrativos. Las cuales 12 personas del sexo femenino y 22 del sexo masculino, entre distintas edades de 18 a 44 años de etnia en su generalidad ladina y pocas indígenas. Las generalidades de los trabajadores son de la ciudad de Quetzaltenango. La religiosidad preponderante es la católica. En cuanto a la indagación de campo se realizó una escala de Likert para inspeccionar el ejercicio de los trabajadores de la organización que esta con formada por 10 ítems, Asimismo se manejó una experiencia igualada Escala de Motivación Psicosociales, ya que fue trazada para considerar la organización diferencial y dinámica del sistema motivacional. La indagación es de forma descriptivo con respecto a su contexto. En conclusión, el autor finaliza, según las consecuencias alcanzadas de la actual investigación establece que la estimulación interviene en el rendimiento de los colaboradores administrativos de la organización.

**En el ámbito Nacional,** Según Vigo (2018) en su tesis el “el desempeño laboral y la calidad de servicio”. Como objetivo general determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la calidad de servicio. Por otra parte, con correspondencia a la metodología, la investigación es de tipo no experimental de carácter transversal, su diseño de investigación es descriptivo – correlacional, la población está constituida por 58 consumidores, con relación a la muestra es no probabilística, el método de investigación es cuantitativo, la técnica de la investigación la encuesta. El autor finiquita como consecuencia que existe una correlación positiva considerable entre las dos variables, En la que se demuestra, que a mayor desempeño de los trabajadores será mejor la calidad brindada. Así mismo la recomendación del autor son ejecutar acciones que originen a los trabajadores a elevar su provecho laboral, de esta forma se mejorara la calidad de servicio y se brindara al consumidor un mayor nivel de gozo.

Según Ayala y Silvera (2021) en su tesis calidad de servicio y desempeño laboral. Como objetivo laboral establecer la relación entre las dos variables. Por otra parte, la metodología, su diseño es no experimental de corte transversal, nivel de estudio descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 40 colaboradores con una muestra censal, en cuanto a la cosecha de información se usó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, el autor concluye la investigación de acuerdo con el nivel de 0,542 como resultado positivo que produjo la relación entre variables de estudio, de tal manera, se pudo inducir que existe correlación entre las variables de estudio positivamente considerable. Así mismo el autor recomienda realizar una presentación de formación al año, a todos los trabajadores de la empresa, en referencia a los que solamente estén involucrados con compradores externos, teniendo en consideración a contenidos de gestión estratégica y para el desarrollo de competencias laborales y habilidades blandas, encaminado a lograr la calidad de servicios en progreso incesante.

Según León (2017) en su tesis “el desempeño laboral y su influencia en la calidad de los servicios”. Como objetivo general establecer la autoridad que hay entre el desempeño laboral y la calidad de los servicios. Por otra parte, con relación a la metodología, la población nos dice que la indagación posee una población de 300 inspectores a nivel nacional, que corresponde a la organización, con afinidad a la muestra, se ejecutó una formula con la finalidad de conseguir el volumen de la muestra. Se necesita de 169 inspectores a nivel nacional, por otra parte, su de diseño de la investigación es no experimental ya que no se manejará ninguna variable. Además, la exploración es tipo aplicada, puesto que se indagará la aplicación de las instrucciones obtenidas con el fin de solucionar dificultades diagnosticados en la indagación. En conclusión, el escritor concluyo en que se efectuó con establecer si hay imperio entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de tránsito aéreo. Por otra parte, las recomendaciones del escritor es que el provecho interviene en la calidad de servicio, por lo tanto, se debe examinar los indicadores de los trabajadores ya que varios de ellos se alarman.



Según Zelada (2020) en su tesis “clima organizacional y su relación con el desempeño laboral”. Como objetivo general establecer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral. Por otra parte, con respecto a la metodología, indica que la ciudad es la generalidad del anómalo a ensayar, en que las formas de la ciudad tienen una peculiaridad frecuente en el cual aprende y brinda inicio a la información de la actual indagación. Con relación a la muestra se realizó una modelo de 40 servidores, mediante un muestreo aleatorio simple. Por otra parte, su tipo y diseño de la actual indagación se realizó una dirección cuantitativa. La indagación se ejecutó en 2 períodos la inicial fue correlacional, ya que se probó y graficado el nivel de relaciones de dos variables en un igual instante fijo. como segundo periodo cuasi experimental, con el fin de mediación. En conclusión, el autor indica que la dirección provincial de salud Amazonas enseñó un horizonte mediano con un 87,5 % y bajo con un 12.5 %. Por otra parte, las recomendaciones del autor son que la dirección provincial de salud Amazonas, debe ofrecer un mejor provecho en los elementos del clima organizacional ensayados.

Según Mendoza (2017) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral”. Como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Por otra parte, con relación a la metodología nos dice que hacia la indagación se posee una cantidad de 30 operadores. Por lo tanto, no se realiza una muestra, solamente con la cantidad total. Por otra parte, el diseño de investigación es no experimental por el cual no se realizará la variable independiente. En conclusión, el autor indica que se concluye que consta una semejanza energética, aprobado por los efectos, entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Por lo tanto, la información de semejanza y significancia, se estableció que no se refuta la hipótesis frecuente, manifestando que si hay proporción demostrativa en las 2 variables. Por otra parte, las recomendaciones con respecto a la variable Clima Organizacional se logró una proporción significativa energético con la segunda variable.

Según Delgado, (2017) en su tesis “la influencia del endomarketing en el desempeño laboral”. Como objetivo general Determinar la influencia del

Endomarketing en el desempeño laboral. Por otra parte, con respecto a la metodología nos dice que la localidad de la siguiente averiguación son los 42 profesores, habiendo una población finita. Con tanto a la muestra se ejecutó En la siguiente averiguación, se realizó la habilidad de distintas interrogaciones, que se ejecutaran a la población de tal exposición. Por otra parte, su tipo y diseño de investigación es descriptiva correlacional, Con el estudio descriptivo se explora detallar las tipologías y los retoques de individuos, conjuntos, corporaciones, métodos, cosas o distintos otros anómalos que requieran un examen. En conclusión, el autor finiquita que la capacidad de los individuos posee una autoridad reveladora en el desempeño laboral de los profesores; la correlación positiva muestra que para optimar el desempeño laboral de los profesores se tiene que corregir los horizontes de endomarketing. Por otra parte, Se recomienda sembrar el estudio, las habilidades de endomarketing y desempeño laboral, así crear la colaboración de los profesores de modo que se implique más con la empresa para así poder corregir el contexto en relación a los negocios de instrucción que ofrece la entidad en la ciudad de Sullana.

Según Alcántara, (2020) en su tesis “Plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral”. Como objetivo general Establecer que el Plan de estrategias motivacionales mejora el desempeño laboral. Por otra parte, en relación a la metodología nos dice que; La población de tesis está personificada por los todos los colaboradores de la empresa, que está compuesta de 30. Por otra parte, el modelo realizado es igual a la cantidad; por ser finita y chica, para concluir la siguiente indagación su modelo es igual a la población ya que es finita, de manera que, no imaginamos muestreo. Por otra parte, su tipo y diseño de indagación es forma Aplicativa por lo que se determina y examina el manejo de las instrucciones obtenidos, a si también se obtienen otros, posteriormente de realizar y sistematizar la experiencia fundada en indagación. En conclusión, el autor ultima que se diseñó una estrategia que reflexiona habilidades necesarias y destrezas sanitarias; las cuales son destrezas de exaltación que auxiliaron al progreso del desempeño laboral de todos colaboradores de la empresa. Por otra parte, Se recomienda Ejecutar una valoración de Desempeño asiduamente en las desiguales plazas de la

empresa reconociendo a los colaboradores excelentes valorados y continuar estimularlos.

**En el ámbito local**, Según Ninanya (2018) en su tesis “el desempeño y la calidad de servicio”. Como objetivo general representar la relación que hay entre desempeño laboral y la calidad de servicio. Por otra parte, con relación a la metodología, indica que para la indagación se posee una población finita ya que la matriz de la indagación son los participantes empleados de la organización. La indagación se realiza con la cantidad de 50 trabajadores, en el cual comienzan desempeñándose en el cargo administrativo. Con respecto a la muestra se realizó un registro, se realizó en cálculo la magnitud de la cantidad, puesto que el cargo administrativo del consorcio ingeniería cuenta una población chica, por el cual se realizó un registro. Por otra parte, su diseño de la indagación es de diseño no experimental por el cual las variables no son manejadas. De corte transversal, Además, el tipo de indagación ejecutada es básica debido a que averigua acumular indagaciones supuestas de las variables experimentadas, la indagación es de nivel descriptivo puesto que se refiere a los acontecimientos que hay en la parte a indagar, dicha investigación es de nivel correlacional, para recoger la información se realizó la técnica de la encuesta utilizando el cuestionario como instrumento. En conclusión, el autor finiquita la actual investigación que hay una mayor reciprocidad de Rho con una Significancia Bilateral de 0,0. Por otra parte, se ultimó que hay correspondencia explicativa, se encarga que optimice el desempeño laboral de los colaboradores para brindar un buen servicio.

Según Ramírez, (2020) en su tesis evaluación del desempeño laboral y la calidad de servicio. Como objetivo general es determinar la relación entre las dos variables de la investigación. Por otra parte la metodología, tiene un tipo de investigación aplicada, con un diseño no experimental de corte transversal, con un nivel de investigación descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo y un método hipotético deductivo, la población está constituido por 52 personas, con respecto a la cosecha de información se manejó la técnica de la encuesta y el instrumentó nombrado cuestionario, de manera que el autor concluye que los

descubrimientos de más congruencia son: porcentaje significativo que suponen que se implementa las dos variables, en conclusión, se ha probado que la hipótesis planteada es verdadera. Así mismo, al objetivo general planteado se ha definido que existe relación significativa entre las dos variables. El autor recomienda que la corporación manifieste capacidad de réplica a la satisfacción de los consumidores, se corresponderá a apreciar y educar a los colaboradores en diferentes tipos de niveles, de manera que realizar un registro de reclamos y soluciones de estas que consientan proporcionar réplicas pertinentemente.

Según Valderrama, (2017) en su tesis “Nivel de capacitación y su relación con el desempeño laboral”. Como objetivo general Determinar la relación entre el Nivel de capacitación y el desempeño laboral, con relación a la metodología, En el estudio ejecutado la cantidad está consentida mediante 30 trabajadores de la organización. Por otra parte, su diseño de la indagación es de altura descriptiva correlacional de diseño no experimental, ya que se realiza sobre los contextos, por lo tanto, no se manejaron las variables. Por el cual es transversal, puesto que se ejecutó la cosecha de información de una sola manera, realizando las encuestas. Con relación al modelo es censal, es equivalente a la cantidad, por 30 colaboradores de la organización. En conclusión, el autor concluye que se comprobó que no hay una proporción al unirse la sensatez y el desempeño laboral. Las recomendaciones del autor son que los efectos que se obtuvieron con correspondencia a la dependencia con elevación de capacitación y desempeño laboral.

Según Sánchez, (2018) en su tesis “El engagement laboral en la calidad de servicio”. Objetivo general Determinar la influencia del Engagement laboral en la calidad de servicio. con proporción a la metodología, indica que la exploración se realizó con una población de 42 colaboradores. Con relación a la muestra al ser chica la población de la exposición 42 colaboradores, se realizó la técnica censal. Por otra parte, su diseño de la indagación es no experimental, ya que no hay ejecución de las variables, por lo tanto, la indagación fue de corte transversal. En

conclusión, el autor concluyo la actual investigación que influye efectivamente en la aptitud de servicio encaminada a los compradores de la empresa. Por otra parte, las recomendaciones del autor son inducir el engagement en los trabajadores de modo incesante, en el que permite referir con trabajadores eficaces y empeñosos con la organización.

Según Rojas, (2017) en su tesis “Selección de personal y desempeño laboral”. Como objetivo general Establecer la correlación que existe entre la selección de personal con el desempeño laboral, con proporción a la metodología indica que la población de la indagación está formada de 80 trabajadores de la organización, por lo tanto, la muestra es censal, el diseño de la investigación es de estudio es no experimental. Además, el tipo de investigación ejecutada básica ya que su intención es contar variables y inspeccionar su suceso e interrelación en un instante entregado. En conclusión, el autor finaliza que hay concordancia continua y significativa entre la elección de los trabajadores y el desempeño laboral. Por otra parte, se recomienda ejecutar estimaciones habituales realizando presentaciones de preparación y progreso para los trabajadores que integran por elección de trabajador.

En relación al enfoque científico de la variable desempeño laboral, (Carranza, 2017) nos indica que: En la gestión de los recursos humanos, la apreciación del desempeño laboral es fundamental en el momento de aumentar su productividad y obtener buenos resultados. De tal manera, que una correcta valoración de la productividad es necesario en el momento de reconocer y ordenar el perfil de cada colaborador.

Para (Stoner, 1994) indica que: La actividad más importante del director es poder apoyar a que los trabajadores tengan un buen desempeño, mayormente los directores aceptan, que es muy complicado poder evaluar el desempeño de un empleado con precisión. A veces resulta muy complicado decírselo al empleado, de forma positiva y sin causar algún mal estar, y trasladar la indagación del desempeño pasado a mejoras futuras.

Con respecto a la variable calidad de servicio (Imai, 1998) menciona que: la calidad no solo está dirigido a productos y servicio que se brindan, también se dirige a la disposición de conocimientos que encadenan con los productos o servicios. la calidad transita por diversas etapas de las labores de la organización, ya sea por diseño, elaboración, comercio y mantenimiento de los productos o servicios

Según (López, 2013) indica que: la calidad de servicio, es la costumbre avanzado y entrenado por la empresa, para explicar las penurias de sus consumidores y otorgarles un servicio alcanzable, conveniente, veloz y seguro. aun hasta en situaciones impensadas o ante fallas, de manera que los clientes se sientan a gustos, satisfechos y bien atendidos.

En relación a la variable desempeño laboral, se posee la teoría de establecimientos de metas de locke, en la cual mantiene la energía de un individuo al ejecutar una labor encomendada y un predominio de motivación, en la cual formara una energía adicional al que ya cumple para llevar acabo la realización de lo presentado. (González, 2006).

En relación a la variable calidad de servicio, se tiene la teoría de la trilogía de juran, esta teoría indica que la gestión para la calidad requiere de 3 procesos, las cuales son planificación, en el cual se investiga la satisfacción de los consumidores, control, en el cual menciona la participación de calidad de nosotros, este busca la similitud con lo que se aspira lograr y lo que se logra y por ultimo prospera, en el cual indaga elevar los niveles de calidad. (Juran, 2006)

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Según Carrasco, indica que el tipo de investigación elegido como aplicada es ejecutado duramente para lograr objetivos prácticos, por lo tanto, se elabora para proceder, cambiar y crear reemplazos en una determinada porción de la situación (2007, p.43).

La actual investigación es de tipo aplicada, por el cual brindara información de mucha utilidad para que nos ayude a crear soluciones a los problemas, como por ejemplo un problema general en un tiempo determinado, no tiene propósito aplicativas de manera rápida.

Según Hernández y Mendoza (2018), afirman que el tipo de investigación decretado como no experimental se efectúa a excepción de la participación deliberado de las variables, se enfoca en calcular los fenómenos y variables acorde en su ambiente habitual para investigarlos (p.174).

El diseño del estudio es no experimental, por lo tanto, no se efectuará ningún manejo de las variables, de tal manera que podamos ver el resultado que sucede en la variable dependiente.

Según Hernández y Mendoza (2018), indican que el diseño de estudio transversal se centra en la cosecha de información en un solo instante, en una duración definida, ya que tienen como intención especificar variables en un equipo de acontecimientos, apreciando un suceso con un periodo preciso (p.176)

Por otra parte, es transversal, ya que todos los datos se realizarán en una sola evaluación.

Según Hernández y Mendoza (2018), asevera que el diseño de estudio transversal se fundamenta en cosecha de información de solo un instante, y en período terminante, ya que poseen como intención detallar variables en un conjunto de cuestiones.

### **3.2. Variable y operacionalización**

Variable desempeño laboral: La apreciación del desempeño, según Chiavenato (2011) es una percepción de cómo cada individuo se desarrolla en un cargo y de su capacidad de crecimiento futuro. Toda apreciación es una sucesión para impulsar o decidir el mérito, la alteza y las condiciones de un individuo.

Dimensión capacitación: (Chiavenato, 2011, p.404) nos dice que: la capacitación es el transcurso formativo de un plazo breve, insertado de forma sistemática y establecida, en el cual los individuos obtienen conocimientos, mejoran destrezas y capacidades en beneficio de metas fijadas.

Indicador conocimientos: Según (Gelabert y Martínez, 2012) sostiene que la escuela y las prácticas de la industria prevalece el criterio de examinarla como una filosofía gerencial o también como un tipo de estrategia para facilitar el conocimiento correcto a la persona idónea en el instante propicio, cooperando a que las personas distribuyan lo que conocen para poder aplicarlo en el trabajo cotidiano.

Indicador habilidades: Según (Chiavenato, 2011) las evaluaciones de inteligencia o destrezas son instrumentos objetivos para juzgar la inteligencia y destrezas conseguidas por medio del análisis, la habilidad o el ejercicio indagan calcular el valor de comprensión competitivo o experto que requiere el cargo.

Indicador aprendizaje: Según (Osorio y Romero, 2018) indica que implica desarrollar la capacidad para asimilar las ideas nuevas de otros, lo cual hace referencia el aprendizaje organizacional.

Dimensión trabajo en equipo: Donde según (Stoner, 1994, p.571) lo define como: un equipo se precisa a modo de dos o varios individuos que interactúan y se colaboran entre ellos, con la finalidad de lograr una meta en común.

Indicador participación: Según (Chiavenato, 2011, p.34) indica que los trabajadores se involucran con la labor, voluntad, entrega particular, ocupación, conocimiento, destrezas, aptitudes.



Indicador empatía: Según (Albiol, 2016) menciona que es una manifestación de la conducta social que nos liga entre nosotros, creando vínculos solidarios y respeto mutuo.

Indicador creatividad: Según (Chavarría, 2015) sostiene que se ha asociado a todo aquello que resulta original, fuera de lo común. Es el modo de evadirse de lo elemental, lo indudable y lo predecible para causar algo con un efecto novedoso.

Dimensión asistencia: Según (Robbins y Coulter, 2013) nos menciona ausentismo, retardos, abuso de permisos por enfermedad.

Indicador puntualidad: Según (Chiavenato, 2011, p.315) menciona que es fundamental y dice mucho del estilo de uno mismo. Los actos deben comenzar a la hora fijada. Si no es posible comenzar con puntualidad, lo correcto es comunicarlo con tiempo prudencial.

Indicador faltas: Según (Chiavenato, 2011, p.315) indica que uno de los motivos principales por el cual es el despido hacia el trabajador es por las innumerables faltas que tienen con la empresa.

Indicador horario: Según (Ventura, 2012, p.162) menciona que el control de horarios a diferencia de lo que mucha gente puede considerar que es ineludible en cualquier tipo de labor, ya sea Público o personal y no acata para nada de la suma de trabajadores que disponga dicho centro de trabajo.

Variable calidad de servicio: Según (Matsumoto, 2014, p.5) La calidad es provocar un bien o servicio bien hecho. Realizar los sucesos de forma considerada. Es originar lo que el comprador quiere. Calidad se asimila a la finura, si las compañías saben lo que requieren y anhelan los consumidores, se alcanzara crear valor y se fundaran productos y servicios de calidad.

Dimensión expectativa: Según (Matsumoto, 2014, p.6) menciona que son las afirmaciones sobre la cesión del servicio, que valen como modelos o lugares de referencia para calificar el servicio que brinda la organización. Es lo que aguarda el

cliente de un servicio, y estas son establecidas por la información, por la costumbre de otros individuos en el servicio.

Indicador seguimiento: Que según (López, 2013, p.9) menciona que consiente la caracterización de la atención a los consumidores que los hace sentirse exclusivos.

Indicador confianza: Según (López, 2013, p.11) indica que cualquiera de los elementos claves que favorece a los colaboradores sean firmes en la atención al cliente son la coexistencia de caritativa autoestima, ya que es transcendental que los individuos que atienden a los compradores se sientan conforme consigo mismas para transmitir cordialidad en el trato de la experiencia social. Ya que las personas que los atiende debe informar de manera respetuosa y educada, debido a las continuas interacciones entre colaboradores y consumidores.

Dimensión deseo: Donde según (López, 2013, p.10) indica que la habilidad de disposición al comprador se determina por la inquietud de adecuar la acogida de la compañía a la escases y deseos de los compradores, por la voluntad enacomodar a las penurias y deseos de los compradores para el agrado de ellos, porel pacto de los productos para que se ajusten o predigan las perspectivas de los consumidores.

Indicador oportunidad: Según (López, 2013, p.7) menciona que la prestación al consumidor ha comenzado tomando potencia conforme al crecimiento de la competitividad, ya que mientras más haya, los consumidores poseen mayor proporción de resolver en donde obtener el producto o servicio que está solicitando.

Indicador indispensable: Según (Matsumoto, 2014) una de las realidades más difíciles de aceptar por las personas, es el hecho de saber que no son realmente indispensables, nadie lo es. Todos somos seres únicos individuales y especiales, pero eso no nos hace indispensables.

Dimensión satisfacción: Según (López, 2013, p.11) sostiene que el consumidor aguarda eficacia en la complacencia de sus necesidades y

expectativas. Las necesidades se compensan con productos y servicios de buena calidad, que han de saber con dato los colaboradores que los brindan.

Indicador premiación: Según (Chiavenato, 2011) menciona que son los desembolsos ejecutados por la empresa a sus colaboradores ya sea, recompensas, ayudas sociales, oportunidades de crecimiento, estabilidad en el empleo, aprobaciones, etc.

Indicador clientes: Según (López, 2013) indica que es el individuo u compañía que logra o adquiere de carácter consciente producto o servicio que requiere o anhela para sí propio, para otro individuo u compañía, por lo cual es el impulso primordial por el cual se crean, producen, elaboran y distribuyen productos y servicios

### **3.3. Población**

Según (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2018b, citado en Hernández y Mendoza, 2018, p.198). La población se precisa como “el grupo de todos los acontecimientos que correspondan con una colección de explicaciones”.

Para la presente investigación se tiene la población censal de 20 colaboradores entre administrativos y operativos. Este dato se obtuvo por medio del administrador.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Carrasco (2007), indica que la indagación es un método para el estudio común con el motivo de buscar, investigar y recoger información, empleando como medio diversa colección de interrogaciones planteado directa o indirectamente a los individuos que forman parte de la unión del análisis del estudio de investigación (p.314).

El cuestionario es una herramienta que explica como “una agrupación de interrogaciones con relación de una o más variables a calcular”. (Hernández y Mendoza 2018). Por otra parte, la encuesta deberá asumir una verídica relación con el bosquejo del problema e hipótesis.

### **3.5 Validez:**

Según carrasco (2007) afirma que la validez es la particularidad de los instrumentos de investigación en el cual se miden con objetividad, exactitud y autenticidad lo que se pretende medir de las variables (p.336)

### **3.6 Confiabilidad:**

Según Hernández y Mendoza (2018), indica que la confiabilidad o fiabilidad es el grado en el cual un instrumento origina resultados sólidos y coherentes en la muestra (p.228).

En proporción a la confiabilidad del instrumento realizado a 20 personas en la actual indagación, Según a los resultados obtenidos con el estadístico defiability de Alfa de Cronbach en el programa SPSS25, se ha logrado el coeficiente 0.936, lo que indica de acuerdo al rango establecido en el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach como excelente.

### **3.7. Procedimientos:**

Se preparó un cuestionario compuesto de 20 ítems, 10 para la variable desempeño laboral y 10 para la variable calidad de servicio, para la obtención de datos de acuerdo a mi población censal. Se remitió el cuestionario vía correo electrónico a los colaboradores de una empresa hotelera. Se recepcióno por la misma vía los cuestionarios de cada colaborador.

#### IV. Resultados

##### **Análisis descriptivos de los resultados**

Se elaboró las 20 encuestas respondidas por los trabajadores en una empresa hotelera, Lima 2021. El resultado al finalizar el estudio se consiguió lo siguiente:

Tabla 1:

*Análisis estadístico del desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	50
Muy de acuerdo	10	50
Total	20	100

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 50% de los encuestados está “muy de acuerdo” con la variable Desempeño laboral, en cambio un 50% está “de acuerdo” con la variable Desempeño laboral.

Tabla 2

*Análisis estadístico de la dimensión capacitación*

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	1	5
De acuerdo	9	45
Muy de acuerdo	10	50
Total	20	100

Interpretación: En relación a los resultados, señalan que el 50% de los encuestados está “muy de acuerdo” con la dimensión capacitación, en cambio un 45% de los encuestados está “de acuerdo” con la dimensión capacitación y un 5% está

indiferente con la dimensión capacitación.

Tabla 3

*Análisis estadístico de la dimensión trabajo en equipo*

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	3	15
De acuerdo	10	50
Muy de acuerdo	7	35
Total	20	100

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 35 % de los encuestados está “muy de acuerdo” con la dimensión trabajo en equipo, en cambio un 50 % de los encuestados está “de acuerdo” con la dimensión trabajo en equipo y un 15% de los encuestados esta “indiferente” con la dimensión trabajo en equipo

Tabla 4

*Análisis estadístico de la dimensión asistencia*

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	11	55
Muy de acuerdo	9	45
Total	20	100

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 45 % de los encuestado está “muy de acuerdo” con la dimensión asistencia, en cambio un 55 % de los encuestados está “de acuerdo” con la dimensión asistencia.

Tabla 5

*Análisis estadístico de la calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	5
De acuerdo	9	45
Muy de acuerdo	10	50
Total	20	100

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 50 % de los encuestados está “muy de acuerdo” con la variable calidad de servicio, en cambio un 45 % de los encuestados está “de acuerdo” y un 5% de los encuestados está “en desacuerdo” con la variable calidad de servicio.

Tabla 6

*Análisis estadístico de la dimensión expectativa*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	5
De acuerdo	8	40
Muy de acuerdo	11	55
Total	20	100

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 55% de los encuestados está “muy de acuerdo” con la dimensión expectativa, en cambio un 40% de los encuestados está “de acuerdo” con la dimensión expectativa y 5% de los encuestados está “en desacuerdo” con la dimensión expectativa.

Tabla 7

*Análisis estadístico de la dimensión deseo*

	Frecuencia	Porcentaje
INDIFERENTE	2	10
DE ACUERDO	9	45
MUY DE ACUERDO	9	45
Total	20	100

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 45 % de los encuestados está “muy de acuerdo” con la dimensión deseo, en cambio un 45 % de los encuestados está “de acuerdo” con la dimensión deseo y un 10% de los encuestados esta “indiferente” con la dimensión deseo.

Tabla 8

*Análisis estadístico de la dimensión satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	5
Indiferente	2	10
De acuerdo	8	40
Muy de acuerdo	9	45
Total	20	100

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 45 % de los encuestados está “muy de acuerdo” con la dimensión satisfacción, en cambio el 40 % de los encuestados está “de acuerdo” con la dimensión satisfacción, el 10% de los encuestados esta “indiferente” y el 5% de los encuestados está “en desacuerdo” con la dimensión satisfacción.



## Análisis estadístico inferencial

Según Hernández, Fernández, Baptista (2014) la totalidad de estos análisis no necesitan de cálculo con respecto a la manera de la colocación poblacional. Admiten colocaciones no normales. Así mismo, Las variables no precisamente requieren medidas en un nivel por intervalos o de conocimiento; logran investigar datos nominales u ordinales. De hecho, si se pretenden designar análisis no paramétricos a datos por intervalos o razón, éstos requieren reducirse a categorías discretas (a algunas). Las variables tienen que ser categóricas. (2014, pág. 318)

### Prueba de Hipótesis

**H<sub>0</sub>** Desempeño laboral **no** se relaciona con la calidad de servicio en una empresa hotelera, Lima, 2021.

**H<sub>1</sub>** Desempeño laboral se relaciona con la calidad de servicio en una empresa hotelera, Lima, 2021.

Regla de decisión para hallar las pruebas de hipótesis

Si  $p < 0.05$ , se rechaza la H<sub>0</sub>

Si  $p > 0.05$ , se acepta la H<sub>0</sub>

Valorización de los niveles de rho de Spearman se encuentra en anexos N°6

Tabla 9:

### *Correlación entre variables*

		DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,764**
		1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	20
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1.000
		,764**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	20	

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

Interpretación: Según tabla 9 y a la regla de decisión donde nivel de significancia  $0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, encontrando la correlación de 0,764 califica como correlación positiva alta.

### Hipótesis Específicas

**H<sub>0</sub>.** Capacitación no se relaciona con la calidad de servicio en una empresa hotelera, Lima, 2021.

**H<sub>1</sub>.** Capacitación se relaciona con la calidad de servicio en una empresa hotelera, Lima, 2021.

Tabla 10

### *Correlación entre dimensión y variable*

		CAPACITACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN	Coefficiente de correlación	,634**
		Sig. (bilateral)	0.003
		N	20
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,634**
		Sig. (bilateral)	0.003
		N	20

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

Interpretación: Según tabla 10 y a la regla de decisión donde nivel de significancia  $0,003 < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, encontrando la correlación de 0,634 califica como correlación positiva modera.

### Hipótesis Especificas

**H<sub>0</sub>**.- El Trabajo en equipo no se relaciona con la calidad de servicio en una empresa hotelera, Lima, 2021.

**H<sub>1</sub>**.- El Trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio en una empresa hotelera, Lima, 2021.

Tabla 11

*Correlación entre dimensión y variable*

		TRABAJO EN EQUIPO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	
		1.000	,621**
		Sig. (bilateral)	
		0.003	
		N	
		20	
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	
		,621**	1.000
		Sig. (bilateral)	
		0.003	
		N	
		20	20

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

Interpretación: Según tabla 11 y a la regla de decisión donde nivel de significancia  $0,003 < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, encontrando la correlación de 0,621 califica como correlación positiva modera.

### Hipótesis Especificas

**H<sub>0</sub>**.- La asistencia no se relaciona con la calidad de servicio en una empresa hotelera, Lima, 2021.

**H<sub>1</sub>**.- La asistencia se relaciona con la calidad de servicio en una empresa hotelera, Lima, 2021

Tabla 12

*Correlación entre dimensión y variable*

		ASISTENCIA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	ASISTENCIA	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,804**
		N	20
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,804**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	20

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

Interpretación: Según tabla 12 y a la regla de decisión donde nivel de significancia  $0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, encontrando la correlación de 0,804 califica como correlación positiva alta.

## V. Discusión

**5.1 Discusión por objetivos:** La actual indagación tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021. Con respecto a los objetivos específicos a) determinar la relación que existe entre la capacitación y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021. b) determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021. c) determinar la relación que existe entre la asistencia y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021. Estos resultados coinciden con Vigo (2018) Vigo (2018) tiene el objetivo general: Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la calidad de servicio. Es preciso mencionar que se coincide con el autor, puesto que en ambos estudios existe una correlación entre la variable desempeño laboral y calidad de servicio, el autor tiene un 0,780 de correlación positiva alta y el presente estudio 0,764 de correlación positiva alta.

**Ramírez (2020)** tiene el objetivo general: Determinar la relación que existe entre Evaluación del desempeño con la Calidad de servicio. Es preciso mencionar que se coincide con el autor, puesto que en ambos estudios existe una correlación entre las variables, el autor tiene un 0,454 de correlación positiva moderada y el presente estudio 0,764 de correlación positiva alta.

**Ayala y Silvera (2020)** tiene el objetivo general: Establecer la relación entre Calidad de servicio y Desempeño laboral. Es preciso mencionar que se coincide con el autor, puesto que en ambos estudios existe una correlación entre las variables, el autor tiene un 0,542 de correlación positiva moderada y el presente estudio 0,764 de correlación positiva alta.

**Ninanya (2018)** tiene el objetivo general: Describir la relación existente entre el desempeño laboral y la calidad de servicio. Es preciso mencionar que se coincide con el autor, puesto que en ambos estudios existe una correlación entre las variables, el autor tiene un 0,599 de correlación positiva moderada y el presente estudio 0,764 de correlación positiva alta.

**5.2 Discusión por metodología:** La actual indagación tuvo diseño no experimental, descriptivo-correlacional, se tiene un enfoque cuantitativo y tipo aplicada. Cabe señalar que se tiene una población censal de 20 colaboradores entre administrativos y operativos. La técnica utilizada es la encuesta mediante el instrumento conocidos como cuestionario. **Se coincide con Vigo (2018)**, en su tesis titulada El desempeño laboral y la calidad de servicio. Se realizó esta investigación mediante un diseño No experimental, descriptivo-correlacional, se tiene un enfoque cuantitativo, a su vez se precisa que la muestra es de 58 clientes de la empresa, para la recolección de datos se usa la técnica de la encuesta y el instrumento conocido como cuestionario. Es preciso mencionar que nuestro estudio tiene el mismo diseño y enfoque, a su vez, se utiliza la misma técnica y el instrumento denominado cuestionario.

Ramírez (2020), en su tesis titulada Evaluación del desempeño laboral y calidad de servicio. Se realizó esta investigación mediante un diseño No experimental, descriptivo-correlacional, se tiene un enfoque cuantitativo, tipo aplicativo, a su vez se precisa que la muestra es de 52 entre trabajadores y docentes que pertenecen al colegio, para la recolección de datos se usa la técnica de la encuesta y el instrumento conocido como cuestionario. Es preciso mencionar que nuestro estudio tiene el mismo diseño y enfoque, a su vez, se utiliza la misma técnica y el instrumento denominado cuestionario.

Ayala y Silvera (2020), en su tesis titulada Calidad de servicio y desempeño laboral. Se realizó esta investigación mediante un diseño No experimental, descriptivo-correlacional, se tiene un enfoque cuantitativo, a su vez se precisa que la muestra es de 40 empleados de la municipalidad entre nombrados y contratados de las diferentes oficinas, para la recolección de datos se usa la técnica de la encuesta y el instrumento conocido como cuestionario. Es preciso mencionar que nuestro estudio tiene el mismo diseño y enfoque, a su vez, se utiliza la misma técnica y el instrumento denominado cuestionario.

Ninanya (2018), en su tesis titulada desempeño laboral y la calidad de

servicio. Se realizó esta investigación mediante un diseño No experimental, descriptivo-correlacional, se tiene un enfoque cuantitativo, a su vez se precisa que la muestra es de 50 colaboradores del área administrativa del consorcio. Para la recolección de datos se usa la técnica de la encuesta y el instrumento conocido como cuestionario. Es preciso mencionar que nuestro estudio tiene el mismo diseño y enfoque, a su vez, se maneja la misma técnica y el instrumento denominado cuestionario.

### **5.3 Discusión por resultados:**

Los resultados de la presente indagación mostraron que los resultados describen que la variable Desempeño laboral, es considerado por los encuestados que en un 50.00% está “muy de acuerdo” y un 50.00% está “de acuerdo” y sus dimensiones: Capacitación, trabajo en equipo, y asistencia son considerados “muy de acuerdo”, “de acuerdo” y “de acuerdo” por los encuestados en un 50%, 50% y 55% respectivamente. La variable Calidad de servicio, es considerada por los encuestados que un 50% está “muy de acuerdo” y un 45% está “de acuerdo” y sus dimensiones: Expectativa, deseo y satisfacción son considerados “muy de acuerdo”, “de acuerdo” y “muy de acuerdo” por los encuestados en un 55%, 45% y 45% respectivamente.

Asimismo, se tiene como resultado inferencial que el desempeño laboral se relaciona en 0.764 califica como correlación positiva alta con la variable Calidad de servicio, a su vez las dimensiones de la variable Desempeño laboral: Capacitación, trabajo en equipo y asistencia tienen relación en un 0.634 que califica como una correlación positiva moderada, 0.621 califica como una correlación positiva moderada y 0.804 califica como correlación positiva alta respectivamente con la variable Calidad de servicio. Como objetivo general se tiene: Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021.

Vigo (2018) obtuvo los siguientes datos: De manera estadística descriptiva se afirma

que la apreciación de los consumidores sobre el nivel de la variable Desempeño laboral indica que 27,6%, 41,4% y 31,0% tienen el nivel de “alto”, “medio” y “bajo” respectivamente. Así mismo, la variable Calidad de servicio nos muestra que 25,9%, 43,1% y 31,0% tienen un nivel de “alto”, “medio” y “bajo” respectivamente. De esta misma manera, se considera los resultados de estadística inferencial, que la variable Desempeño laboral y Calidad de servicio tienen una correlación de 0,780 que califica como correlación positiva alta y con respecto a las dimensiones: Productividad, conocimientos y comportamiento tienen una correlación de 0,700 que califica como correlación positiva alta, 0,724 califica como correlación positiva alta y 0,754 que califica como correlación positiva alta respectivamente.

Ramírez (2020) obtuvo los siguientes datos: De manera estadística descriptiva se afirma que la apreciación de los trabajadores y docentes sobre el nivel de la variable Evaluación del desempeño indica que 1,90%, 32,70% , 28,80% y 36,50% tienen el nivel de “muy de acuerdo”, “de acuerdo”, “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “en desacuerdo” respectivamente. A su vez, la variable Calidad de servicio nos muestra que 13,50%, 63,50% y 23,10% tienen un nivel de “muy de acuerdo”, “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “en desacuerdo” respectivamente. De esta misma manera, se aprecia los resultados de estadística inferencial, que la variable Evaluación del desempeño y Calidad de servicio tienen una correlación de 0,454 positiva moderada y con respecto a las dimensiones: Percepción, fiabilidad y capacidad de respuesta, tienen una correlación de 0,496 que califica como correlación positiva moderada, 0,339 califica como correlación positiva baja y 0,047 califica como correlación positiva muy baja respectivamente.

Ayala y Silvera (2020) obtuvo los siguientes datos: De manera estadística descriptiva se afirma que la apreciación de los empleados sobre el nivel de la variable Calidad de servicio indica que 15,00%, 52,50% y 32,50% tienen el nivel de “alta”, “media” y “baja” respectivamente. Por otro lado, la variable Desempeño laboral nos muestra que 35,00%, 15,00% y 50,00% tienen un nivel de “alta”, “media” y “baja” respectivamente.



De esta misma manera, se valora los resultados de estadística inferencial, que la variable Calidad de servicio y Desempeño laboral tienen una correlación de 0,542 correlación positiva moderada y con respecto a las dimensiones: Acciones, comportamiento, organización y resultado, tienen una correlación de 0,392 califica como una correlación positiva baja, 0,337 califica como correlación positiva baja, 0,634 califica como una correlación positiva moderada y 0,711 califica como correlación positiva alta respectivamente.

Ninanya (2018) obtuvo los siguientes datos: De manera estadística descriptiva se afirma que la apreciación de los colaboradores sobre el nivel de la variable Desempeño laboral indica que 56,00%, 32,00% y 12,00% tienen el nivel de “bueno”, “regular” y “malo” respectivamente. Se debe agregar que, la variable Calidad de servicio nos muestra que 42,00%, 40,00% y 18,00% tienen un nivel de “bueno”, “regular” y “malo” respectivamente. De esta misma manera, se considera los resultados de estadística inferencial, que la variable Desempeño laboral y Calidad de servicio tienen una correlación de 0,599 correlación positiva moderada y con respecto a las dimensiones: Acciones, comportamiento, organización, resultados y desempeño, tienen una correlación de 0,237 califica como correlación positiva baja, 0,284 califica como una correlación positiva baja, 0,290 califica como correlación positiva baja, 0,590 califica como una correlación positiva moderada y 0,503 califica como correlación positiva moderada respectivamente.

## **VI. Conclusiones**

Primera: en cuanto al objetivo general se establece que desempeño laboral tiene una correlación de 76.40% con la variable calidad de servicio, siendo el resultado de coeficiente 0,764 calificado como coeficiente alto, este resultado coincide con Vigo que ofreció un resultado de 0,780 de correlación positiva alta, por lo tanto, ambos estudios si existe correlación entre desempeño laboral y la calidad de servicio.

Segunda: en cuanto al primer objetivo específico, se establece que la capacitación tiene una correlación de 63.40% con la variable calidad de servicio, siendo el resultado de coeficiente 0,634 calificado como coeficiente moderado, en el cual se determina que sí existe correlación entre la capacitación y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021

Tercera: en cuanto al segundo objetivo específico, se establece que trabajo en equipo tiene una correlación de 62.10% con la variable calidad de servicio, siendo el resultado de coeficiente 0,621 calificado como coeficiente moderado, en el cual se determina que sí existe correlación entre trabajo en equipo y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021

Cuarta: en cuanto al tercero objetivo específico, se establece que la asistencia tiene una correlación de 80.40% con la variable calidad de servicio, siendo el resultado de coeficiente 0,804 calificado como coeficiente alto, en el cual se determina que sí existe correlación la asistencia y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021

## **VII. Recomendaciones**

Primera: de los resultados de la indagación, se recomienda al gerente general, de una empresa hotelera, lima, 2021 realice una adecuada inducción a los trabajadores con respecto al dialecto inglés, considerando que actualmente es importante en el rubro hotelero manejar diversos idiomas, así mismo una adecuada investigación en las posteriores dimensiones capacitación, trabajo en equipo y asistencia, de la variable desempeño laboral por otra parte tenemos las dimensiones expectativa, deseo y satisfacción de la variable calidad de servicio.

Segunda: en relación a la segunda conclusión, se recomienda al gerente general de una empresa hotelera, lima, 2021, realizar una adecuada capacitación enfocándonos en los: conocimientos, habilidades y aprendizaje. Para una mejora continua en la calidad de servicio.

Tercero: en relación a la tercera conclusión, se recomienda al gerente general de una empresa hotelera, lima, 2021, realizar un adecuado trabajo en equipo enfocándonos en la: participación, empatía y creatividad. Para mejorar el nivel de calidad de servicio que se brindará a los consumidores.

Cuarto: en relación a la cuarta conclusión, se recomienda al gerente general de una empresa hotelera, lima, 2021, realizar una adecuada asistencia enfocándose en la: puntualidad, faltas y horarios. Para que los colaboradores de la empresa brinden una mejor calidad de servicio.

## Referencias

- Albiol, L. (2016). La empatía en las empresas. Barcelona: Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=CPWkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CPWkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Calvanapón, M. (2017). Calidad de servicio en los hoteles boutique de la ciudad de Trujillo. Universidad Privada Del Norte; Repositorio Insitucional - UPN.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: Capital Humano de las organizaciones. México: MC Graw Hill. Obtenido de <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion>
- Carranza, A. (2017). Red eBook Desempeño Laboral: Motivación, Efectividad y desempeño laboral en tu equipo. Obtenido de <https://universidadtecmilenio.academia.edu/AuroraCarranza>
- Chavarría, M. (2015). La eficacia de la creatividad: Creactivate. España: Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=YR8hBwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YR8hBwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Centeno, C. (2011). Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario. REPOSITORIO NACIONAL CONACYT.
- Carrasco, S. (2007). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Calduch Cervera, Rafael. (2012). Métodos y Técnicas de Investigación en Relaciones Internacionales- Curso de Doctorado. Universidad Complutense de Madrid
- GELABERT, C. M., & MARTINEZ, A. A. (2012). Contribución de la gestión de recursos humanos a la gestión del conocimiento. Estudios Gerenciales, 28(123), 133–148.

- Gómez-Osorio, M., & Gómez-Romero, J. G.-I. (2018). Las incapacidades y estilos de aprendizaje organizacional: estudio comparativo de las Mipymes en Bogotá - Colombia y Durango - México. *Estudios Gerenciales*, 34(148), 336–346. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.148.2590>
- Gonzalez, A. (2006). *Métodos de compensación basados en competencias*. (22 ed.). Barranquilla: Ediciones Uninorte.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación científica: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW – HILL
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana
- Juran, J. (2006). *Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos*. España: Díaz de Santos S.A.
- Juarez, L. G. (2019). *Calidad del servicio percibido por los clientes del hotel thiago en la provincia de chincha, departamento de Ica-periodo 2019*.
- López, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. (2ª ed.). México: Itson.
- Matsumoto Nishizawa, Reina (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34), 181-209. [Fecha de Consulta 6 de junio de 2021]. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Mendoza López, S. J. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Llusco – Cusco*. (tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22336>

- Medina Delgado, L. A. (2017). la influencia del endomarketing en el desempeño laboral de los docentes de la organización san juan de Sullana S.A.C – Piura 2017. (tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26772>
- Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. URL Disponible: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.
- Navarrete León, R. E. (2017). El desempeño laboral y su influencia en la calidad de los servicios de tránsito aéreo en CORPAC S.A, Callao, 2017. (tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9077>
- Ninanya Ore, Y. N. (2018). El desempeño y la calidad de servicio del personal administrativo en el consorcio educativo ingeniería de zarate, en san juan de Lurigancho, 2018. (tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19932>
- Polanco Valderrama, S. J. (2017). Nivel de capacitación y su relación con el desempeño laboral en la empresa líderes en servicios S.A.C franquicia (movistar), independencia, 2017. (tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9083>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2013). Administración (12° ed.). [Versión Adobe Digital Editions] Recuperado de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxmY3B5c3RhanVhcmV6fGd4OjU4YzFmYzlyNTgzMjMwMW E>
- Rojas Lock, A. C. (2017). Selección de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de servicios eléctricos Delgado S.A.C – Lima – 2017. (tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23082>

- Ramírez Rosales, E. N. (2020). Evaluación del desempeño y calidad de servicio en el colegio Trilce Roma, Lima, 2020. (tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54185>
- Rivera Nieves, E. (2019). El efecto de la responsabilidad social corporativa, las creencias individuales, la calidad de vida laboral en los resultados de los empleados: Un estudio exploratorio en un hospital privado de puerto rico (Order No. 13884430). Available from ProQuest Central. (2320982856). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/el-efecto-de-la-responsabilidad-social/docview/2320982856/se-2?accountid=37408>
- Rudimar, A. C. (2020). Calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de huancarama-apurimac, 2020.
- Schafer, J. D., Bortoluzzi, D. A., Maier, S. M., & Joao Lunkes, R. (2018). EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN Un análisis de los hoteles brasilenos de grandes dimensiones. Estudios y Perspectivas En Turismo, 27(3), 666.
- Salas Perea, R. S. (2010). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. Educación Médica Superior, 24(3), 387-417.
- Sánchez Romaní, A. E. (2018). El engagement laboral en la calidad de servicio del área de caja de plaza vea Alfonso Ugarte, lima – 2018. (tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24792>
- Stoner, J. A. (1994). Administración. México: PrenticeHall Hispanoamericana S.A.
- TORRES, D. E. P. (2015). Implementación del sistema de gestión de la calidad, ISO 9001: 2008, en la empresa “acrisolar cia. ltda.” tesis previa a la obtención del título de ingeniero industrial (Doctoral dissertation, UNIVERSIDAD DE CUENCA).

- Ventura, E. (2012). Operaciones administrativas de recursos humanos: Administración y gestión. España: Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=tuFmSxRqtaoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=tuFmSxRqtaoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Vigo, D.V. (2018). El desempeño laboral y la calidad de servicio en la empresa gerimed s.a.c surco-2018.
- Vilela Alcantara, D. M. (2020). Plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo. (tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44691>
- Zelada Ramos, G. M. (2020). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la DIRESA Amazonas – Chachapoyas. (tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45932>



Anexos

Tabla 13

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	Nº de ítem	Niveles	Escala de medición
Desempeño Laboral	según Carranza, (2017) En la gestión de los recursos humanos, del desempeño laboral es clave a la hora de mejorar su rendimiento (capacitación) y conseguir mejores resultados. No solo eso, una buena evaluación del rendimiento es necesario a la hora de identificar y clasificar el trabajo en equipo y la asistencia	El desempeño laboral consta de 3 dimensiones que conforman un cuestionario de 10 ítems que será aplicado a los 20 trabajadores en una empresa hotelera, los datos se analizaran mediante el programa SPSS V.25	Capacitación	Conocimientos	Tengo conocimientos específicos para su desempeño laboral	1	1= Muy en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Indiferente  4= De acuerdo  5= Muy de acuerdo	ORDINAL
				Habilidades	Demuestro destrezas en su desempeño laboral	1		
				Aprendizaje	Logro una mejora continua en mi desempeño laboral	1		
			Trabajo en equipo	Participación	Es importante para mí la participación en los trabajos por equipo	1		
				Empatía	Tengo empatía con todos mis compañeros para obtener un mejor desempeño laboral	1		
				Creatividad	Demuestro creatividad para tener un mejor desempeño laboral	1		
			Asistencia	Puntualidad	Asisto de manera puntual a mi centro de labores	1		
				Faltas	Asiste constantemente a su trabajo	1		
				Horarios	El horario de trabajo me permite concluir con las actividades programadas	2		
			El horario está de acuerdo con mis expectativas laborales					

CALIDAD DE SERVICIO	según Matsumoto, (2014) La calidad es producir un bien o servicio con gran expectativa. Hacer las cosas de manera correcta. Es producir lo que el consumidor desea. Calidad se asemeja a la perfección, si las empresas conocen lo que necesitan y desean para lograr satisfacción.	Calidad de servicio consta de 3 dimensiones que conforman un cuestionario de 10 ítems que será aplicado a los 20 trabajadores en una empresa hotelera, los datos se analizaran mediante el programa SPSS V.25	Expectativa	Seguimiento	Se supervisa y evalúa el cumplimiento de mis funciones	2	1= Muy de acuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	ORDINAL
					Se controla y establece medidas correctivas del cumplimiento de mis labores			
				Confianza	La atención es personalizada y con comunicación permanente	1		
					La confianza genera una mejor calidad de servicio	1		
			Deseo	Oportunidad	Cubro las necesidades del servicio oportunamente	1		
				Indispensable	Cumplo con satisfacer al cliente en todo lo ofrecido e indispensable	1		
					Es indispensable la buena comunicación para brindar una mejor calidad de servicio	1		
			Satisfacción	Premiación	Es necesario que recibir premios, para sentirme motivado y brindar una mejor calidad de servicio	1		
				Clientes	Los clientes se sienten satisfechos con el servicio ofrecido	1		
					Los clientes cubren sus expectativas del servicio	1		

## Anexo 2

### Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre desempeño laboral y la calidad de servicio en una empresa hotelera, Lima 2021.

**INSTRUCCIONES:** Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponda a cada alternativa que muestra a continuación.

MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Tengo conocimientos específicos para su desempeño laboral					
2	Demuestro destrezas en su desempeño laboral					
3	Logro una mejora continua en su desempeño laboral					
4	Es importante para mí la participación en los trabajos por equipo					
5	Tengo empatía con todos mis compañeros para obtener un mejor desempeño laboral					
6	Demuestro creatividad para tener un mejor desempeño laboral					
7	Asisto de manera puntual a mi centro de labores					
8	Asiste constantemente a su trabajo					
9	El horario de trabajo me permite concluir con las actividades programadas					
10	El horario está de acuerdo con mis expectativas laborales					
11	Se supervisa y evalúa el cumplimiento de mis funciones					
12	Se controla y establece medidas correctivas del cumplimiento de mis labores					
13	La atención es personalizada y con comunicación permanente					
14	La confianza genera una mejor calidad de servicio					
15	Cubro las necesidades del servicio oportunamente					

16	Cumplo con satisfacer al cliente en todo lo ofrecido e indispensable					
17	Es indispensable la buena comunicación para brindar una mejor calidad de servicio					
18	Es necesario recibir premios, para sentirme motivado y brindar una mejor calidad de servicio					
19	Los clientes se sienten satisfechos con el servicio ofrecido					
20	Los clientes cubren sus expectativas del servicio					

### Anexo 3

Tabla 14:

### Matriz de validación del instrumento de obtención de datos


Título de investigación: "DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA HOTELERA, LIMA 2021"							
Apellidos y Nombres del investigador: JUMPA PEREZ CHRISTIAN JUAN							
Apellidos y Nombres del experto: DR. ALVA ARCE, Rosel César							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
DESEMPEÑO LABORAL	CAPACITACION	Conocimientos	Tengo conocimientos específicos para su desempeño laboral	1= Muy en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Indiferente  4= De acuerdo  5= Muy de acuerdo	X		
		Habilidades	Demuestro destrezas en su desempeño laboral		X		
		Aprendizaje	Logro una mejora continua en su desempeño laboral		X		
	TRABAJO EN EQUIPO	Participación	Es importante para mí la participación en los trabajos por equipo		X		
		Empatía	Tengo empatía con todos mis compañeros para obtener un mejor desempeño laboral		X		
		Creatividad	Demuestro creatividad para tener un mejor desempeño laboral		X		
	ASISTENCIA	Puntualidad	Asisto de manera puntual a mi centro de labores		X		
		Faltas	Asiste constantemente a su trabajo		X		
		Horarios	El horario de trabajo me permite concluir con las actividades programadas		X		
			El horario está de acuerdo con mis expectativas laborales		X		
CALIDAD DE SERVICIO	EXPECTATIVA	Seguimiento	Se supervisa y evalúa el cumplimiento de mis funciones	X			
			Se controla y establece medidas correctivas del cumplimiento de mis labores	X			
		Confianza	La atención es personalizada y con comunicación permanente	X			
			La confianza genera una mejor calidad de servicio	X			
	DESEO	Oportunidad	Cubro las necesidades del servicio oportunamente	X			
		Indispensable	Cumplo con satisfacer al cliente en todo lo ofrecido e indispensable	X			
			Es indispensable la buena comunicación para brindar una mejor calidad de servicio	X			
	SATISFACCION	Premiación	Es necesario recibir premios, para sentirme motivado y brindar una mejor calidad de servicio	X			
		Clientes	Los clientes se sienten satisfechos con el servicio ofrecidos	X			
			Los clientes cubren sus expectativas del servicio	X			
 Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César Lic. En Administración. CLAD 14501			Fecha: <u>16 / 06 / 2021</u>				

Tabla 15:

## Matriz de validación del instrumento de obtención de datos

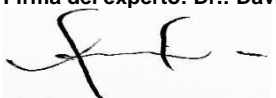
Título de investigación: "DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA HOTELERA, LIMA 2021"							
Apellidos y Nombres del investigador: JUMPA PEREZ CHRISTIAN JUAN							
Apellidos y Nombres del experto: DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR DEMETRIO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
DESEMPEÑO LABORAL	CAPACITACION	Conocimientos	Tengo conocimientos específicos para su desempeño laboral	1= Muy en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Indiferente  4= De acuerdo  5= Muy de acuerdo	X		
		Habilidades	Demuestro destrezas en su desempeño laboral		X		
		Aprendizaje	Logro una mejora continua en su desempeño laboral		X		
	TRABAJO EN EQUIPO	Participación	Es importante para mí la participación en los trabajos por equipo		X		
		Empatía	Tengo empatía con todos mis compañeros para obtener un mejor desempeño laboral		X		
		Creatividad	Demuestro creatividad para tener un mejor desempeño laboral		X		
	ASISTENCIA	Puntualidad	Asisto de manera puntual a mi centro de labores		X		
		Faltas	Asiste constantemente a su trabajo		X		
		Horarios	El horario de trabajo me permite concluir con las actividades programadas		X		
			El horario está de acuerdo con mis expectativas laborales		X		
CALIDAD DE SERVICIO	EXPECTATIVA	Seguimiento	Se supervisa y evalúa el cumplimiento de mis funciones	X			
			Se controla y establece medidas correctivas del cumplimiento de mis labores	X			
		Confianza	La atención es personalizada y con comunicación permanente	X			
			La confianza genera una mejor calidad de servicio	X			
	DESEO	Oportunidad	Cubro las necesidades del servicio oportunamente	X			
		Indispensable	Cumplo con satisfacer al cliente en todo lo ofrecido e indispensable	X			
			Es indispensable la buena comunicación para brindar una mejor calidad de servicio	X			
	SATISFACCION	Premiación	Es necesario recibir premios, para sentirme motivado y brindar una mejor calidad de servicio	X			
		Clientes	Los clientes se sienten satisfechos con el servicio ofrecidos	X			
			Los clientes cubren sus expectativas del servicio	X			
Firma del experto: Dr.: Dávila Arenaza, Víctor Demetrio			Fecha: <u>17 / 06 / 2021</u>				
							

Tabla 16:

**Matriz de validación del instrumento de obtención de datos**

Título de investigación: "DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA HOTELERA, LIMA 2021"							
Apellidos y Nombres del investigador: JUMPA PEREZ CHRISTIAN JUAN							
Apellidos y Nombres del experto: DR. TEODORO CARRANZA, ESTELA							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
DESEMPEÑO LABORAL	CAPACITACION	Conocimientos	Tengo conocimientos específicos para su desempeño laboral	1= Muy en desacuerdo  2= En desacuerdo 3= Indiferente  4= De acuerdo  5= Muy de acuerdo	x		
		Habilidades	Demuestro destrezas en su desempeño laboral		x		
		Aprendizaje	Logro una mejora continua en su desempeño laboral		x		
	TRABAJO EN EQUIPO	Participación	Es importante para mí la participación en los trabajos por equipo		x		
		Empatía	Tengo empatía con todos mis compañeros para obtener un mejor desempeño laboral		x		
		Creatividad	Demuestro creatividad para tener un mejor desempeño laboral		x		
	ASISTENCIA	Puntualidad	Asisto de manera puntual a mi centro de labores		x		
		Faltas	Asiste constantemente a su trabajo		x		
		Horarios	El horario de trabajo me permite concluir con las actividades programadas		x		
			El horario está de acuerdo con mis expectativas laborales		x		
CALIDAD DE SERVICIO	EXPECTATIVA	Seguimiento	Se supervisa y evalúa el cumplimiento de mis funciones	x			
			Se controla y establece medidas correctivas del cumplimiento de mis labores	x			
		Confianza	La atención es personalizada y con comunicación permanente	x			
			La confianza genera una mejor calidad de servicio	x			
	DESEO	Oportunidad	Cubro las necesidades del servicio oportunamente	x			
		Indispensable	Cumplo con satisfacer al cliente en todo lo ofrecido e indispensable	x			
	Es indispensable la buena comunicación para brindar una mejor calidad de servicio		x				
	SATISFACCION	Premiación	Es necesario recibir premios, para sentirme motivado y brindar una mejor calidad de servicio	x			
		Clientes	Los clientes se sienten satisfechos con el servicio ofrecidos	x			
			Los clientes cubren sus expectativas del servicio	x			
Firma del experto: Dr. TEODORO CARRANZA, Estela Doctor En Administración.			Fecha: <u>07/06/2021</u>				

  
 DR. TEODORO CARRANZA ESTELA  
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD 08171

## Anexo 4

Tabla 17:

### Matriz de consistencia

Desempeño Laboral y la Calidad de Servicio de una Empresa Hotelera, Lima 2021						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable 1: DESEMPEÑO LABORAL	Operacionalización de las variables		Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Dimensiones	Indicadores	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo de estudio:</b> Aplicado <b>Diseño:</b> no experimental, transversal <b>Nivel de estudio:</b> Correlacional, descriptiva <b>Método:</b> Hipotético deductivo <b>Población:</b> 20 <b>Muestra censal</b> <b>Técnica:</b> La encuesta
¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021?	Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021	Existe relación entre desempeño laboral y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021		Capacitación	Conocimientos	
			Habilidades			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Trabajo en equipo	Aprendizaje		
				Participación		
				Empatía		
¿Cuál es la relación entre la capacitación y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021?	Determinar la relación que existe entre la capacitación y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021	Existe relación entre la capacitación y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021	Asistencia	Creatividad		
				Puntualidad		
				Faltas		
Variable 2: CALIDAD DE				Horarios		
				Expectativa	Seguimiento	
				Confianza		
			Deseo	Oportunidad		



<p>¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la asistencia y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021</p>	<p>Existe relación entre trabajo en equipo y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021</p>			Indispensable	<b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Validez</b>
	<p>Determinar la relación que existe entre la asistencia y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021</p>	<p>Existe relación entre la asistencia y la calidad de servicio de una empresa hotelera, lima 2021</p>		Satisfacción	Premiación	
				Clientes		

## Anexo 5

Tabla 18:

### 3.9. Confiabilidad del Instrumento

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	20

#### Coefficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

VALOR	NIVEL
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

*Fuente: Elaboración propia.- Jumpa Perez, Christian (2021)*

**Interpretación:** Según a los resultados obtenidos con el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa SPSS25, se ha obtenido el coeficiente 0.936, lo que representa de acuerdo al rango establecido en el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach como excelente. Dichos resultados tienen como base una encuesta piloto realizado a 20 trabajadores de la empresas hoteleras lima 2021 , utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento conformado por 20 ítems.

## Anexo 6

Tabla 19:

VALOR	SIGNIFICACION
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0.9 a - 0.99)	Correlación negativa muy alta
(-0.7 a - 0.99)	Correlación negativa alta
(-0.4 a - 0.99)	Correlación negativa moderada
(-0.2 a - 0.99)	Correlación negativa baja
(-0.1 a - 0.99)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0.01 a 0.19)	Correlación positiva muy baja
(0.2 a 0.39)	Correlación positiva baja
(0.4 a 0.69)	Correlación positiva moderada
(0.7 a 0.89)	Correlación positiva alta
(0.9 a 0.99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

## Anexo 7

Figura 1: *Análisis estadístico del desempeño laboral*

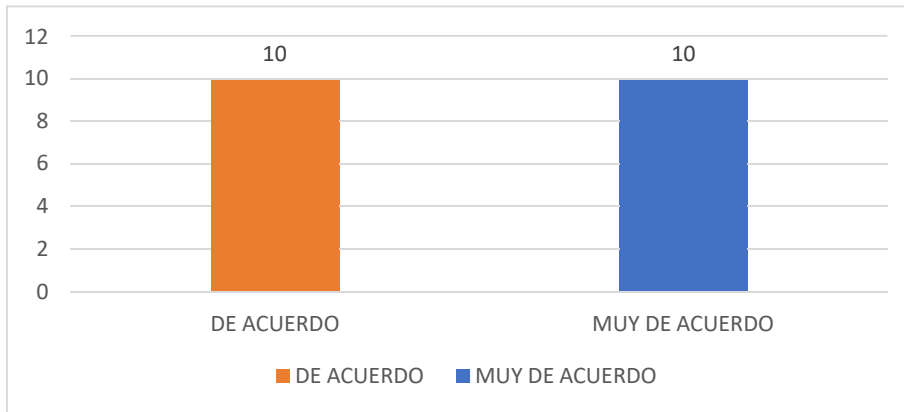


Figura 2: *Análisis estadístico de la dimensión capacitación*

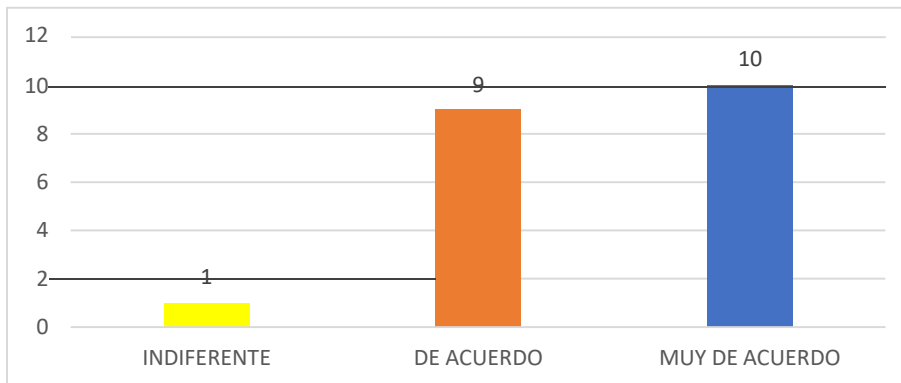


Figura 3: *Análisis estadístico de la dimensión trabajo en equipo*

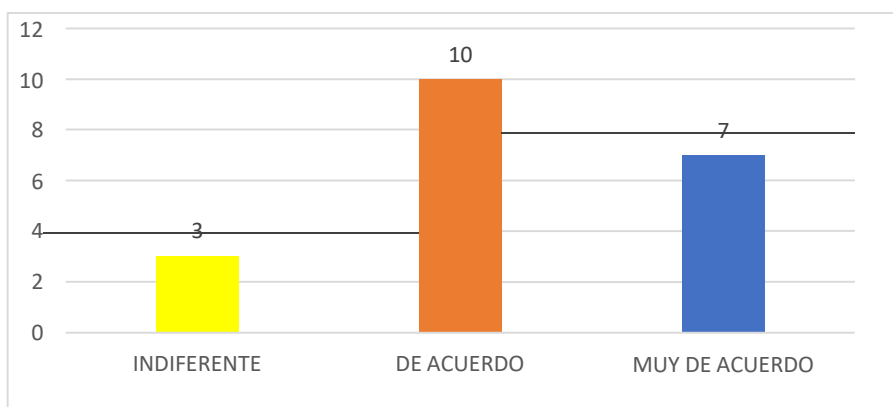


Figura 4: *Análisis estadístico de la dimensión asistencia*

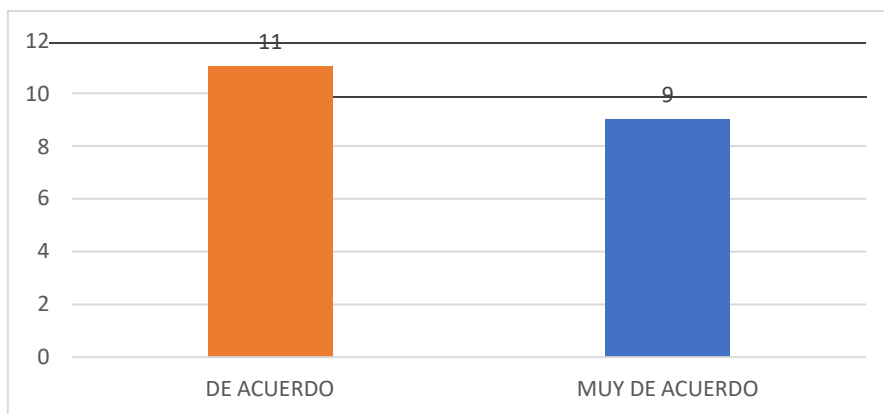


Figura 5: *Análisis estadístico de la calidad de servicio*

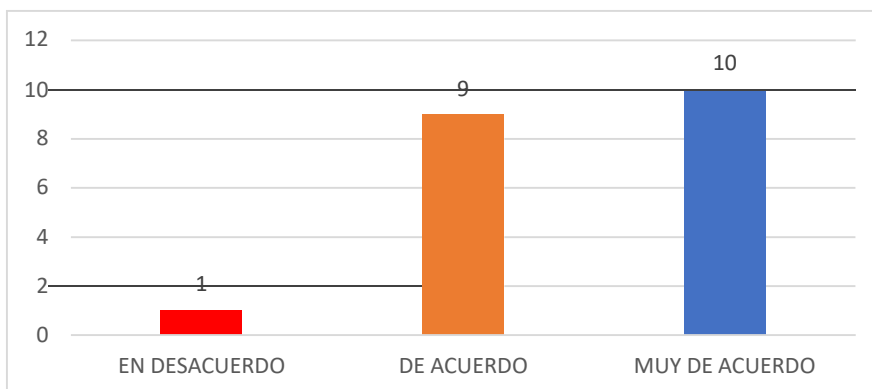


Figura 6: *Análisis estadístico de la dimensión expectativa*

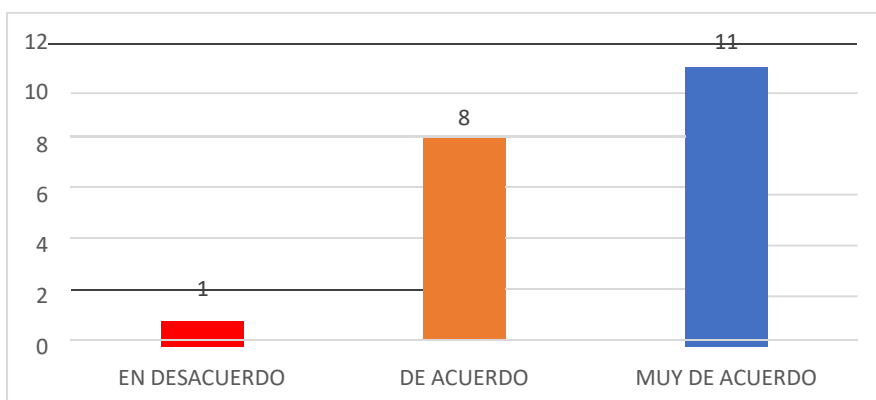


Figura 7: *Análisis estadístico de la dimensión deseo*

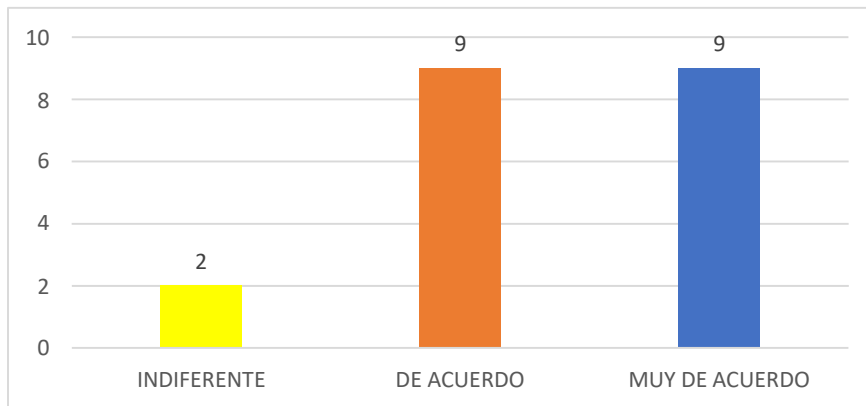


Figura 8: *Análisis estadístico de la dimensión satisfacción*

