

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE
TINGO MARIA- HUÁNUCO**

TESIS

**Para optar Al Título Profesional de
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Presentado por:

JACKELINE DEYNA CHAVEZ BRAVO

TINGO MARÍA, PERÚ

2021



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 005-2022-EPA- FCEA-UNAS
REUNIÓN VIRTUAL**

Siendo las 16:00 horas del miércoles 01 de junio de 2022, se reúnen mediante videoconferencia a través de la plataforma Microsoft Teams, los miembros del jurado calificador de tesis designados mediante Resolución Nro.202/2019-D-FCEA, por lo que se autoriza la ejecución de la tesis con Resolución N° 278/2019-D-FCEA (31-07-2019). Mediante estos documentos se acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos; por cuanto, el jurado procede a iniciar la sustentación de tesis para optar el título de Licenciado en Administración, titulada:

**BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS
HOTELERAS DE TINGO MARIA- HUÁNUCO**

Presentada por la Bachiller en Ciencias Administrativas CHAVEZ BRAVO, Jackeline Deyna.

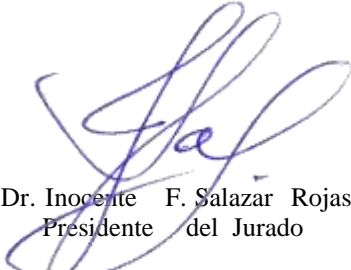
Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor en concordancia con el Art. 48 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; se procedió a la respectiva calificación en conformidad con el Art. 53 del mismo reglamento. Siendo el resultado siguiente:

APROBADO POR: UNANIMIDAD


CALIFICATIVO : MUY BUENO

Siendo las 17:30 horas, se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

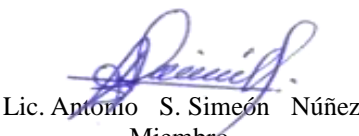
Tingo María, 01 de junio de 2022.



Dr. Inocente F. Salazar Rojas
Presidente del Jurado



Dr. Misael A. Alvarado Paucar
Miembro



Lic. Antonio S. Simeón Núñez
Miembro



Dr. Miguel Angulo Cárdenas
Asesor

Nota:

Excelente: 19,20
Muy Bueno: 16, 17 y 18
Bueno: 13, 14 y 15
Regular: 11,12
Malo: 0, 10

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol. N° 113-2019-CU-R-UNAS)

DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva

Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Título de tesis : Buenas prácticas de servicio y desempeño laboral en la empresas hoteleras de Tingo María- Huánuco.

Autor : Bach. Jackeline Deyna Chavez Bravo
DNI 72195183
Título que conduce: Licenciado en Administración
Año de sustentación y aprobación: 2019 y 2021

Asesor : Dr. Miguel Angulo Cárdenas

Programa de investigación : 2: Desarrollo Social

Línea(s) : 2.2.:Capial Humano

Eje temático : 2.2.1.Gestión estratégica del capital humano

Lugar de ejecución : Ciudad de Tingo María (distrito de Rupa Rupa) provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco.

Duración : Inicio : 06 julio 2019
Término : 15 de febrero de 2021

Financiamiento : FEDU : -.-
Propio : S/. 2,700.00
Otros : -.-

.....
Bach. Chavez Bravo, Jackeline Deyna
Tesisista

.....
Dr. Miguel Angulo Cárdenas
Asesor

DEDICATORIA

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para
terminar esta investigación.

A mis padres por su comprensión,
confianza y sus consejos para
hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos por sus palabras
de motivación y el tiempo
brindado.

A mis maestros y la Universidad
por los conocimientos que me
otorgaron.

AGRADECIMIENTO

- Agradecer en primer lugar a Dios por la vida, salud y por permitirme cumplir cada uno de mis objetivos.
- A mi apreciado padre Florencio Chavez, por su apoyo incondicional, moral y económico que me ha brindado hasta el día de hoy, sin ello no hubiera sido posible estar aquí.
- A mi querida madre Yanet Bravo, por todo su amor incondicional y su apoyo constante en todas las etapas de mi vida.
- A mi asesor Dr. Miguel Angulo Cárdenas por su disposición, asesoramiento y direccionamiento en el correcto desarrollo de esta investigación
- A los docentes miembros del jurado, Dr. Inocente Salazar, Mag. Misael Alvarado Paucar y Lic. Antonio Simeón Núñez, por su contribución al mejoramiento de las etapas realizadas para la culminación de esta investigación.
- A la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Alma Mater y en especial a la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, a sus respectivas cátedras por su aporte absoluto en mi formación
- A mis queridos amigos y compañeros de esta prestigiosa casa de estudios por su apoyo y comprensión desinteresada hacía mi persona.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I MARCO TEÓRICO.....	4
1.1 ANTECEDENTES	4
1.2 BASE TEÓRICA	9
1.2.1 Buenas prácticas de servicio.....	9
1.2.2 Conceptualización e importancia de buenas prácticas.....	12
1.2.3 Dimensiones de gestión de servicios.....	13
1.2.4 Desempeño laboral	19
1.2.5 Importancia del desempeño laboral.....	20
1.2.6 Métodos de evaluación de desempeño	22
1.2.7 Nuevas tendencias de la evaluación de desempeño	23
1.2.8 Dimensiones del desempeño Laboral	24
1.3 DEFINICION DE TERMINOS BÁSICOS	29
CAPITULO II HIPOTESIS Y VARIABLE	32
2.1 HIPOTESIS GENERAL.....	32
2.2 HIPOTESIS ESPECIFICAS	32
2.3 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	33
2.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	34
CAPITULO III METODOLOGIA	35
3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	35
3.1.1 Tipo de Investigación	35
3.1.2 Nivel de investigación	35
3.2 MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.3.1 Población	36
3.3.2 Muestra	38
3.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	40
3.6 PROCEDIMIENTOS.....	40
CAPITULO IV RESULTADOS.....	43

4.1 BUENAS PRACTICAS DE SERVICIO.....	43
4.1.1 Análisis de la dimensión reservas.....	43
4.1.2 Análisis de la dimensión recepción	45
4.1.3 Análisis de la dimensión housekeeping.....	46
4.2 DESEMPEÑO LABORAL.....	47
4.2.1 Análisis de la dimensión orientación de resultados.....	49
4.2.2 Análisis de la dimensión calidad	50
4.2.3 Análisis de la dimensión relaciones interpersonales	51
4.2.4 Análisis de la dimensión iniciativa.....	52
4.2.5 Análisis de la dimensión trabajo en equipo	53
4.2.6 Análisis de la dimensión organización	54
4.3 CONTRASTE DE HIPOTESIS.....	56
4.3.1 Para demostración de hipótesis general.....	56
4.3.2 Prueba de hipótesis específica N° 1:	57
4.3.3 Prueba de hipótesis específica N° 2.....	59
4.3.4 Prueba de hipótesis específica N° 3.....	61
CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....	64
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1 Clasificación de los establecimientos de hospedajes	9
Tabla 2 Empresas hoteleras que operan en Tingo María, Huánuco.....	37
Tabla 3 Empresas hoteleras categorizados Tingo María.....	39
Tabla 4 Validación de juicio de experto del instrumento de encuesta.....	42
Tabla 5 Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach.....	42
Tabla 6 Estadística descriptiva del desempeño laboral según sus dimensiones.	48
Tabla 7 Análisis de correlación de las empresas hoteleras, las buenas prácticas de servicio y el desempeño laboral en Tingo María.....	56
Tabla 8 Análisis de correlación de las empresas hoteleras, las buenas prácticas de reservas y el desempeño laboral en Tingo María.....	58
Tabla 9 Análisis de correlación de las empresas hoteleras las buenas prácticas de recepción y el desempeño laboral en Tingo María.....	60
Tabla 10 Análisis de correlación de las empresas hoteleras las buenas prácticas de housekeeping y el desempeño laboral en Tingo María.....	62
Tabla 11 Resumen de resultados de demostración de hipótesis.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Matriz de consistencia de la investigación	33
Figura 2 Operacionalización de variables, dimensiones	34
Figura 3 Diseño de investigación no experimental de tipo transversal.....	36
Figura 4 Medias de las puntuaciones lograda en la dimensión de reservas.	44
Figura 5 Medias de las puntuaciones lograda en la dimensión de recepción.....	45
Figura 6 Medias de las puntuaciones lograda en la dimensión de housekeeping.	46
Figura 7 Medias de las puntuaciones lograda en la dimensión de desempeño laboral. ...	47
Figura 8 Estadística descriptiva del desempeño laboral según sus dimensiones.	49
Figura 9 Promedio de los indicadores de orientación de resultados.	50
Figura 10 Promedio de los indicadores de calidad.....	51
Figura 11 Promedio de los indicadores de relaciones interpersonales.....	52
Figura 12 Promedio de los indicadores de iniciativa.	53
Figura 13 Indicadores de trabajo en equipo	54
Figura 14 Promedio de los indicadores de organización.....	55

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar si existía dependencia entre las buenas prácticas de servicios y desempeño laboral en las empresas hoteleras en Tingo María -Huánuco ejecutados en el año 2020. El tipo de investigación corresponde al nivel básica, y un nivel correlacional.

Se tomó una muestra de 34 empresas hoteleras, seleccionados; cuya condición que estén inscritos en la Dirección de Turismo. Los datos sobre las buenas prácticas fueron obtenidos mediante la observación, para apreciar el comportamiento de los empleados, así como la ambientación (instalaciones y equipos) con una ficha de observación estructurada y el desempeño de los empleados a través de encuestas fue de tipo personal con visita en lugar de trabajo, utilizando un cuestionario de 18 con 5 opciones de respuestas cuya confiabilidad se determinó con Alfa de Cronbach ($\alpha= 0.95$). Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva (técnicas numéricas y gráficas), y estadística inferencial (correlación con Tau_b de Kendall). Se encontró que en la mayoría de los hoteles una atención amable, desde su ingreso del huésped, su estadía y su retiro. Los empleados muestran un desempeño homogéneo, dado que los coeficientes de variabilidad superan un 15% con excepción de las dimensiones de calidad y relaciones interpersonales con un 13 % y 14% respectivamente. Las buenas prácticas de servicios se relacionan con el desempeño laboral del personal de los establecimientos hoteleros en Tingo María-Huánuco, pues se encontró una correlación positiva entre estas variables ($r= 0.656$; $\text{sig}.0,000 < \alpha 0,05$).

Palabras Claves: empresas hoteleras, buenas prácticas de servicio, reservas, recepción, housekeeping, desempeño laboral.

Best Practice for Service and Job Performance within the Hotel Businesses in Tingo Maria, Huánuco

Abstract

The purpose of the research was to determine whether or not a dependence existed between the best practice for service and the job performance within the hotel businesses in Tingo Maria, Huánuco, [Peru]; executed in the year 2020. The research type corresponded to a basic level and a correlational level.

A sample of thirty four hotel business was used; they were selected under the condition that they were inscribed with the tourism directorate. The data regarding the best practices was obtained through the use of observation, in order to appraise the behavior of the employees, as well as the atmosphere (installations and equipment), with a structured observation sheet, and the performance of the employees was [evaluated] through surveys of a personal type given to those that visited the place of work, using an eighteen question survey with five response options, the trustworthiness of which was determined using Cronbach's Alpha ($\alpha= 0.95$). The data was analyzed through the use of the descriptive statistic (numeric and graphing techniques), and the inferential statistic (Kendall's Tau_b correlation). It was found that the majority of the hotels had friendly service, from the time that the guest arrived, during their stay, and until they left. The employees demonstrated a consistent performance, given that the variability of the coefficients surpassed 15%, with the exception of the "quality" and "interpersonal relationships" dimensions, which had 13% and 14%, respectively. The best practice for service was related to the job performance of the personnel at the hotel establishments in the city of Tingo Maria, Huanuco, since a positive correlation was found between these variables ($r= 0.656$; $\text{sig}.0.000 < \alpha 0.05$).

Keywords: hotel businesses, best practice for service, reservations, reception, housekeeping, job performance

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el desempeño laboral tiene un efecto poderoso en la productividad de los empleados hoy en día, ya que dificulta la aparición de nuevas ideas y de alguna manera les impide agregar valor a su trabajo diario y los empleados están menos motivados. Porque los gerentes carecen de reconocimiento por su trabajo (Solís, 2014).

Por lo tanto, se planteó el siguiente problema general: ¿La aplicación de las buenas prácticas del servicio mejoran el desempeño laboral en las empresas hoteleras de Tingo María?

El presente trabajo representa las buenas prácticas de reservas, recepción y Housekeeping resumida en una información detallada, en histogramas o barras de frecuencia para mejorar el desempeño laboral en las empresas hoteleras de la ciudad de Tingo María.

Se encontró en la mayoría de los hoteles una atención amable, desde su ingreso del huésped, su estadía y su retiro.

Los empleados muestran un desempeño homogéneo, dado que los coeficientes de variabilidad superan un 15% con excepción de las dimensiones de calidad y relaciones interpersonales con un 13 % y 14% respectivamente.

Las buenas prácticas de servicios mejoran el desempeño laboral en las empresas hoteleras en Tingo María -Huánuco, pues se encontró una correlación positiva pero moderada entre estas variables.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

Ponce (2018) en su tesis para optar al título de ingeniera en gestión hotelera y turística, sobre “Mejores prácticas de turismo sostenible en mejoras de la gestión de empresas hoteleras en la ciudad de Riobamba-Chimborazo”. Presentó 53 hospedajes como muestra que están legalmente establecidas y 352 clientes externos en la ciudad. Fue realizada mediante encuestas prediseñadas para clientes internos y externos.

Con los resultados logrados en esta investigación, se obtuvo que los turistas que visitan la ciudad de Riobamba en su mayor parte son de género masculino, teniendo en cuenta que la edad promedio de los turistas que llegan hasta la ciudad comprende entre 31 a 40 años de edad, el motivo de esto se debe a su grado de instrucción académica superior que por motivos académicos y deportivos visitan la ciudad dos veces al mes, a los cuales les parece que el servicio que brindan los establecimientos de alojamiento son en una buena parte de los que desconocen las buenas prácticas e instituciones para este tipo de turismo sostenible y creen que si se practica se beneficiará de un mercado turístico altamente competitivo.

En los establecimientos de alojamiento, el grupo de clientes internos es casi el mismo, mujeres que trabajan en diferentes áreas del hotel (como operaciones y administración) de 41 a 50 años, la mayoría son mayores. La experiencia demuestra que no son expertos en la industria del turismo y por lo tanto carecen de conocimiento de buenas prácticas en turismo sostenible, asumiendo que sus organizaciones cuentan con el equipo necesario para operar bien. El turismo en la ciudad de Riobamba se encuentra estancado ya que es considerada una ciudad de tránsito, los turistas no pueden venir a conocerla porque no hay atractivos relacionados ni prestadores de servicios.

Maldonado (2015) para optar el título profesional de licenciada en turismo y hotelería en su tesis en la ciudad de Arequipa con el tema de “Características del proceso de los servicios turísticos de hospedajes acreditados por el SABP – CULTUR y su relación con los beneficios de la calidad.

Su muestra eran los colaboradores de 8 hoteles y 3 hostales, incluidos 122 empleados, cada uno de los cuales desempeñaba una función diferente. Los resultados cuantitativos y cualitativos se convierten en tablas o números y porcentajes. La investigación es de fundamental importancia ya que verificó un conjunto de datos (subíndices e indicadores) que demuestran el cumplimiento de las buenas prácticas a través de la documentación descriptiva de cada aspecto de cada negocio.

Los resultados de recepción, hay razón para una mejor aplicación o implementación, pues el 47.13% así lo afirma, además hay que tener en cuenta que el puesto y función que desempeña en atención las 24 horas de la noche, que es muy importante para diversas actividades laborales, especialmente al recibir llamadas con la mayor amabilidad y entusiasmo, ya que brinda información funcional instantánea a los potenciales usuarios que necesitan claridad y precisión desde el primer momento.

Para efectos de aplicar la buena práctica se encontró que el 40,58% de la población contaba con un buen “área de limpieza” en la que se identificó al responsable como ama de llaves, encargada de mantener limpias las áreas comunes y habitaciones y esforzándose por brindar un mejor servicio.

También concluye que la utilización de las buenas prácticas es esencial para los esfuerzos regulares de calidad; aumentan el juicio de las tareas y enriquecen la consecuencia de las funciones a realizar; con una rentabilidad variable y un éxito que ha permitido al 22,13% (54 trabajadores) "ser más responsables", pero también es

importante que otro grupo del 16,40% (40 trabajadores) consiguiera caso la mejora laboral".

En el resultado de dicha encuesta, el 13,11% de los compañeros se sienten "más motivados" y por tanto abiertos a "nuevas perspectivas laborales" 15,16%. Esto se explica por un criterio muy favorable, su importancia se explica por un criterio muy favorable, tal decisión la han tomado muchos hoteles y hostales en Arequipa, es decir de una política de gestión.

Díaz y Ponce (2016) realizaron una investigación en Arequipa sobre la importancia de aplicar los procedimientos operativos buenas prácticas en los restaurantes reconocidos y su relación con los beneficios profesionales y personales.

Es por ello, en la ciudad de Arequipa tuvo como objetivo principal con este estudio determinar la aplicación de los procedimientos operativos especificados SABP-CALTUR en restaurantes.

El método de investigación utilizado es la investigación de campo, es descriptiva.

Desde el punto de vista empresarial, el 71,43% de ellos (5 gerentes) cree que el uso de SABP mejora el servicio y como parte de esto se enfoca en el tiempo y la funcionalidad de cada puesto, debe entenderse como la actividad del encuestado con fines de optimización y rendición de cuentas. También se entiende que el conocimiento de cada "espacio de trabajo" se mejora en la dirección de la practicidad, evitando así el desorden de tareas, en beneficio del usuario sin sistematizar las actividades mejor coordinadas de los empleados.

Este punto de vista empresarial siempre se tiene en cuenta, la sistematización de opiniones también muestra que para dos (2) directivos que representan el 28.57%, el uso de SABP permite que los restaurantes en mejorar la propuesta culinaria; les permite ser "competitivos y dinámicos" porque pueden alcanzar sus objetivos gracias a este efecto,

tanto el crecimiento del negocio a través de un soporte inmediato, y demostrar la calidad de los servicios en la atención brindada, los sacrificios que se ofrecen a los clientes son variados y exigente.

Los resultados desde una perspectiva de beneficio corporativo y personal muestran que los gerentes creen que SABP favorece a la empresa al optimizar el servicio, la puntualidad y la funcionalidad en cada área. También se aprecia que grupos de empleados en estas empresas han reconocido la importancia de utilizar SABP, destacando su utilidad en la solución de problemas y los individuos creen que les da la oportunidad de ampliar sus conocimientos, permitiéndoles trabajar en el campo para obtener soluciones y mejore la eficiencia y la productividad.

Cornejo (2018) en su investigación para obtener el título profesional de licenciada en turismo y hotelería, sobre la calidad evaluada con base en las mejores prácticas de servicio en el Hotel Murique de Zorritos de Tumbes.

Este estudio fue de tipo cuantitativo y descriptivo, con un diseño de caso único transversal. Para la investigación la muestra fueron 12 clientes.

La información presentada en el estudio mencionado, utilizando herramientas y técnicas de investigación, así como observaciones, entrevistas y encuestas. Se han aplicado y aplicado cinco lineamientos observacionales en gestión de operaciones, equipos e infraestructuras, gestión de servicios, gestión ambiental y gestión sociocultural para evaluar la calidad del servicio según criterios derivados de buenas prácticas

De acuerdo con los resultados generales, el hotel “El Murique” logró el estándar de calificación de 74%, lo que determinó que la empresa brinda a los clientes una buena

calidad, pero no ve mejoras en muchas áreas, como la gestión administrativa y la gestión socio cultural.

En cuanto a las reservas, el hotel “El Murique” realiza 07 estándares para 12 clientes encuestados, porque tiene un sistema de control preestablecido, con registros de reservas con información detallada de los huéspedes, características y número de habitaciones, datos de contacto inclusive ofrecen respuestas rápidas y específicas. Etc., proporcionando información sobre la política y las condiciones de reserva del hotel, notificar a los huéspedes en la recepción que la reserva se está procesando.

Rollano (2017) en su tesis, en la ciudad de Cusco con el tema de calidad de servicio y desempeño del personal de la empresa hotelera Royal Inca Pisac, postulando al título de Licenciado en Turismo.

Metodológicamente, el trabajo es cuantitativo, secuencial e ilustrativo, correlacional, porque su objetivo es comprender la relación entre las dos variables mencionadas, y no experimental - transversal, porque los datos se recolectan de manera inmediata.

Según el enfoque el 63.6% es una de las prioridades observables más importantes de Royal Inca Pisac con base en el enfoque hacia el cliente.

Los elementos tangibles 36,4%, y la prioridad más baja sería la infraestructura con un 21,2%, el enfoque hacia el cliente es importante, pero aspectos importantes como la infraestructura y los elementos tangibles, que es muy importante en el sector de la hospitalidad.

Según la encuesta, el 63,6% cree estar implicado y comprometido en el trabajo, el 51,5% está satisfecho con la seguridad e higiene en el trabajo existente y evitar accidentes en el lugar de trabajo, el 48,5% cree que la comunicación es normal, el 21,2% ven una buena relación entre compañeros y el 15,2% perciben apoyo entre compañeros

a la hora de compartir información e ideas para hacer las cosas y solucionar problemas, lo que nos dice que deben reforzar el trabajo global del hotel.

Con respecto a la comunicación, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo no han tenido buenos resultados, estos tres factores muy importantes porque sin comunicación y trabajo en equipo no existiría un buen ambiente en la organización.

1.2 BASE TEÓRICA

1.2.1 Buenas prácticas de servicio

a) Establecimientos de hospedajes como sistemas

De acuerdo con la normativa para negocios hoteleros, (Decreto Supremo N.º 029-2004-Mincetur), es un establecimiento de alojamiento destinado a brindar pernoctaciones dentro del establecimiento, con la posibilidad de incluir servicios básicos, el pago es una tarifa que está prefijada por la empresa. El alojamiento se divide en las siguientes categorías según el reglamento son:

Tabla 1

Clasificación de las empresas hoteleras a nivel nacional.

Clase	Categoría
Hoteles	1 a 5 estrellas
Apart-Hotel	3 a estrellas
Hostales	1 a 3 estrellas
Resort	3 a 5 estrellas
Ecolodge	.-
Albergue	.-

Fuente: Organización Mundial del Turismo, 1998.

En la actualidad, los turistas no solo buscan un lugar para descansar o pasar la noche, sino también un complemento a sus viajes. Por lo tanto, esta instalación es apreciada por su infraestructura y equipamiento, y el servicio brindado. Por lo tanto,

debe entenderse como un sistema ordenado y funcional en el que cada dominio está vinculado por un mismo objetivo: la satisfacción del huésped. (Cañi, 2015)

b) Servicio turístico de alojamiento.

Romero (2010) nos dice que la empresa hotelera debe mejorar su gestión de servicio, creando una cultura de calidad entregada a cada huésped. Esta calidad está impulsada por la plena satisfacción del cliente en términos de necesidades, deseos y expectativas, creando un conjunto de estándares de calidad que no solo cumplen, sino que incluso superan las expectativas.

Regalado (2018) afirma que los servicios turísticos son prestados a personas fuera de su lugar habitual de residencia o alojamiento, el turismo es inseparable de la industria hotelera y sus aspectos.

Es un poco difícil pensar en temas porque las actividades afectan todos los aspectos de la vida de un individuo, por ejemplo: experiencias, intereses, motivaciones, cultura, etc. Sin embargo, Sin embargo, Arrillaga (como se citó en La Riva, 2017) en una publicación de blog define el turismo como el desplazamiento voluntario a otro lugar por razones distintas a las ganancias, bienes, servicios y organización en un tiempo específico.

Grönroos (2001) indica que necesita hacer referencia a un servicio o elemento de servicio dentro de su empresa, ya sea que su organización esté en el departamento de servicio o en la industria hotelera.

Sobre el tema de turismo y hotelería están interrelacionados y es evidente que, con el desarrollo del primero, el segundo ha visto un aumento de la demanda y el nacimiento de muchas empresas de servicios de alojamiento turístico. De esta forma, en los últimos años ha aumentado el número de personas que se desplazan de un lugar a otro para relajarse, visitar y conocer otras culturas.

c) **CALTUR y el sistema de buenas prácticas**

- **Definición y fines del CALTUR**

Conceptualizar la definición de calidad turística para explicar cómo el SABP (Sistema de Buenas Prácticas) presenta una serie de estrategias para mejorar la competitividad y sustenta el fortalecimiento de la industria turística en el Perú. Por esta lógica, creemos que una alianza con CALTUR significa buscar la excelencia en la prestación de servicios de viaje.

Esta comprendido en la Resolución Ministerial N° 073-2011-MINCETUR/DM permite evidenciar que el Plan Nacional de Calidad Turística CALTUR es un instrumento dentro de una parte importante del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR), que plasma actitudes y valores Convertir al Perú en un destino turístico reconocido por su turismo de calidad y fortalecer su posicionamiento mundial.

Para el período 2017-2025, CALTUR tiene como objetivo alcanzar objetivos tanto generales como específicos a través de estrategias y actividades para mejorar la calidad de la industria hotelera y crear una cultura de calidad en el país. Dependiendo de los resultados, las condiciones nacionales e internacionales o las actualizaciones de procesos, las estrategias y actividades pueden cambiar con el tiempo para lograr la estabilidad y la satisfacción del cliente.

CALTUR se basa en que un servicio turístico de alta calidad debe combinar atractivos, servicios y amenidades para atraer turistas a su destino, y esté alterna entre brindar servicios para satisfacer la perspectiva de los turistas.

CALTUR y PENTUR tienen como propósito implementar herramientas iniciales como: (SABP) Sistema Buenas Prácticas y CALTUR encargada de otorgar el Sello de Calidad Turística, con el fin de mejorar la competitividad de las empresas, es decir, valorando la calidad de los turistas o su experiencia durante su estancia, cumplió con

las expectativas. Cabe señalar que la competitividad turística también se entiende como la mejora continua de los bienes y servicios ofrecidos.

d) Objetivos del Programa

De acuerdo con los objetivos del programa MINCETUR se propone alcanzar:

- Desarrollar una cultura de calidad
- Aumentar los ingresos reduciendo los costos operativos para mejorar los ingresos de las empresas de este sector hotelero.
- Fomentar la implementación de procesos de mejora continua.
- Mejorar la satisfacción de los empleados del sector y cree un entorno más afectuoso y humano.

1.2.2 Conceptualización e importancia de buenas prácticas

Una buena práctica es una forma de hacer las cosas que se ha demostrado que funciona en una situación y se puede aplicar en otra" en "Una guía para poner en práctica los métodos de desarrollo de sistemas"(MINCETUR 2012), y las buenas prácticas identificadas pueden conducir a la innovación o a la eficiencia y eficacia de los servicios prestados. Así, permiten a las empresas tomar las experiencias y los éxitos de otras y aplicarlos como modelos.

Las organizaciones gubernamentales y las empresas han mostrado interés en identificar, sistematizar y difundir buenas prácticas para mejorar la prestación de servicios de calidad

Identificarlos es fundamental para el aprendizaje, lo que lleva al seguimiento y la evaluación para comprender qué va bien y qué no, para lograr la excelencia.

Sistematizarlos, es decir, estandarizar procesos para mejorar la experiencia y lograr calidad. Difundirlas significa implantar sistemas de formación, asesoramiento técnico y supervisión para asegurar la difusión de buenas prácticas a otras empresas del tejido empresarial turístico.

El MINCETUR desea introducir buenas prácticas, para mejorar o regular la gestión de las operaciones de las empresas hoteleras, prevenir o minimizar los posibles impactos negativos de las actividades y mejorar el rendimiento del turismo en mejoras de la calidad de los servicios que se brindan a los turistas.

En cuanto a su importancia, se sabe que el turismo es un sector potencial en el desarrollo económico y social del país. Además, con sus ricos recursos naturales y culturales, Perú tiene la capacidad de atraer turismo, junto con la provisión de productos turísticos de alta calidad, el cual tendrá una ventaja sobre otros destinos y brindar una experiencia satisfactoria.

Dado que la demanda aumenta cada año, es importante mejorar la calidad de los servicios prestados. Los empleadores deben continuar mejorando la calidad del servicio utilizando buenas prácticas como ejemplos de operaciones exitosas. De esta forma, pretende mejorar la calidad del turismo, posicionando y diferenciando factores competitivos.

1.2.3 Dimensiones de gestión de servicios

a) Reservaciones

(Según gallego, 2002, como se citó en Dioses, 2015) es el primer trato entre el huésped y el encargado de la reserva, este debe estar listo para responder con prontitud a futuras solicitudes de alojamiento (debe mantener todas las solicitudes actualizadas para evitar errores). Los trámites deben completarse lo más rápido posible para que el

agente de reservas tenga más tiempo para prestar atención a los detalles y comercializar los diversos servicios del hotel.

Con relación a reservas, lo primero es atender a los huéspedes, realizar los trámites, otra responsabilidad de estos y quizás lo más importante, aceptar y responder a las reservas de los clientes a través de diferentes plataformas de comunicación.

Al procesar y mantener el control de cada una de las personas y los grupos de reservas trabajan en estrecha colaboración con los esfuerzos de marketing para optimizar el control de disponibilidad.

Teniendo en cuenta el Manual de Buenas Prácticas para la Gestión del Área de Alojamiento: Reservas (MINCETUR, 2008): este conjunto de información indica que el área se encargará de gestionar las reservas corporativas, buscando una mayor ocupación, y teniendo en cuenta aspectos como las políticas o procedimientos del hotel. Como resultado, habrá requisitos de disponibilidad basados en la cantidad de días y días de propiedad de la instalación para satisfacer las necesidades de los consumidores, para que también puedan obtener la información que necesitan, como datos sobre los servicios que vende el hotel, todo listado según la política del hotel.

Para empezar con la fase de sucesión del servicio, una vez que un comprador decide por un sitio para hospedarse luego de haber optado por ir a un determinado destino turístico, elige un proveedor de alojamiento y lo hace personalmente; y esta debería tener presente lo siguiente:

- Los materiales promocionales (brochures, volantes, trípticos) que se hayan impreso para los clientes; deben ser precisos, veraces y pertinentes a la realidad del establecimiento.
- Contar con un sitio web, que muestre una comprensión visual de todo lo que ofrece la empresa: términos, características y precio de venta de cada uno.

- Contar con equipos y los materiales necesarios para procesar eficientemente la información generada por el área de reservas.
- Los de ventas deben vestir de manera pulcra y adecuada al tipo de cliente con el que están tratando.

Según el manual de calidad turística para establecimientos de hospedaje MINCETUR (2009) para el alojamiento es fundamental, ya que en este punto el cliente o usuario final confirma su elección de hotel.

b) Recepción

De acuerdo con el Manual de Buenas Prácticas: Recepción (MINCETUR, 2008), esta referencia indica que el personal de área realizará como parte de sus funciones primordiales la recepción de los huéspedes a su llegada al hotel, es decir "check-in", recopilar los datos relacionados, también brindará información sobre el hotel, servicios generales y turismo; diariamente registra el responsable del "check-out" o salida del huésped, y tiene que tener en cuenta las normas del hotel, lo que permite el control externo e interno referente a las comunicaciones entre las áreas incluidas en el alojamiento.

Es el encargado de tramitar los servicios solicitados, atender a los huéspedes que se alojan en el hotel, cargar los servicios consumidos por ellos y cobrarles al momento de su salida, puesto que, en un establecimiento con pocas habitaciones y baja ocupación, la cantidad de personas que puedan realizar las labores será menor, en relación con un hotel de categoría alta, con un número relevante de habitaciones y ocupación.

Navarro (2009) el proceso de Chek-in es el instante en que cuando el comprador llega a la propiedad y se registra como huésped del hotel, donde se verifican los

documentos necesarios y se recopilan los datos en una tarjeta de huésped o una tarjeta de huésped autorizada por la propiedad a su llegada.

La localización del establecimiento es fundamental, debe estar ubicado en una superficie de fácil acceso y donde sea deseable un espacio de estacionamiento (temporal o permanente). Además, tiene el beneficio de que tiene una entrada para personas con habilidades especiales (con ciertas discapacidades). Es de suma importancia que los locales cuenten con letreros de identificación con el nombre del establecimiento, los cuales deben estar permanentemente visibles y en perfectas condiciones.

Los individuos que poseen la responsabilidad y desarrollen la tarea, de recibir a los huéspedes a su llegada (generalmente el portero, el botones del hotel o el mismo recepcionista), estos deben mostrar una presentación adecuada y portar una identificación del establecimiento junto con el nombre apropiado (debe usar uniforme).

- Es importante que estén atentos y siempre muestren amabilidad y decencia.
- La empresa deberá dar un saludo cortés a todos sus huéspedes, cuando lleguen al hotel.

En cuanto a las características físicas de la recepción, se aconseja habilitar un espacio cómodo y el mobiliario necesario para acomodar a todas las personas que se acerquen al establecimiento y realizar la disposición adecuada para que descansen, disfruten y se relajen, saludar amablemente y/o completar el formulario de registro correspondiente. Cabe señalar que la “guía de buenas prácticas de atención al cliente para personal de contacto” (MINCETUR 2012) incluye los conceptos y herramientas claves que se describen a continuación:

Atención telefónica

- Soporto telefónico 24/7 en la recepción.
- Tener en cuenta que es una herramienta de venta relevante.

- Descolgar el teléfono no más del tercer timbre, comenzando con un saludo e indicando el nombre del hospedaje y de la persona. Por ejemplo: “Buenos días, Hospedaje YYY. Mi nombre es Mary”.
- Registra las conversaciones anota cada una de ellas, detallando la solicitud u observación, permitiendo quién se encuentre en esta área, este siempre al tanto de lo ocurrido en la recepción.
- Debe tener acceso a los datos generales del establecimiento como: Ficha técnica, N° Cuenta Corriente en soles y dólares, etc.; un directorio de atractivos y proveedores de otras empresas turísticas (restaurantes, cafés, agencias de viajes y turismo, etc).

Atención durante la estadía

- Tendrán que ayudar a los huéspedes en todas sus necesidades durante su estancia, conociendo las preguntas y respuestas frecuentes que plantean los huéspedes
- Estarán atentos a las necesidades y deseos de los huéspedes y lograr satisfacerlos, siempre que no atenten contra la dignidad humana y no vulneren los derechos establecidos
- En el área de recepción, debe contar con mobiliario necesario y básico para garantizar el confort de los clientes.
- Contar con documentos para atender a los clientes de manera eficiente y rápida (sello, tampón, lapicero, hojas bond, calculadora, grapadora, perforadora, etc.).

Navarro (2009), incluye las actividades de los huéspedes dentro del hotel, las solicitudes de servicio, el manejo de consultas y quejas requiere coordinación entre los involucrados en todas las partes del hotel para garantizar un servicio oportuno y eficiente.

Facturación y despedida

- El comprobante de pago está diseñado para que sea fácil de entender, mostrando claramente el nombre de la empresa, el número de estadías y los gastos incurridos
- Las facturas se emiten, pero se deben preparar la noche anterior a la partida de los huéspedes. Se comprueba para evitar errores en la confirmación del pago.
- Especificar método de prepago para huéspedes (efectivo y tarjeta de crédito).
- Se revisarán las habitaciones, si los huéspedes olvidan cosas pueden devolver antes de la salida.

Contar con todos los formatos requeridos y propios de recepción para atención al cliente: ficha, libreta de registro de huésped, formato de pago, comprobante de pago (factura y/o recibo de venta), secciones numeradas para guardar maletas de huésped, entre otros.

c) Housekeeping

La palabra housekeeping, significa que es el responsable de este departamento es denominado housekeeper o ama de llaves, se ocupa de la conservar el aseo tanto en habitaciones y zonas públicas. Además, se encargará de los detalles necesarios para atender de forma óptima a los huéspedes y se sientan como en casa.

Es imprescindible que cumpla su función ya que será la percepción del visitante, de toda la instalación, por lo tanto, la habitación debe estar limpia y en perfecto orden.

Áreas públicas:

Según el guía de buenas prácticas de atención al cliente para personal de contacto (MINCETUR 2012) se explica que las áreas públicas, áreas utilizadas por visitantes, empleados y público en general, lo clasifica en:

- La ubicación del establecimiento es céntrica. Si su alojamiento está lejos, las atracciones y servicios pueden prevalecer sobre los folletos, anuncios y promociones.
- Buena señalización de la fachada. Tiene un letrero indicativo, visible, este tema debe estar clasificado y/o categorizado.
- Zona exterior (fachada y distribución), espacios nobles (solo para huéspedes) y espacio interior (despacho, guardarropa, comedor, etc.)
- Cuenta con facilidades para el acceso vehicular.

ICTE (como se citó en López, 2015) el confort y el buen ambiente de las habitaciones son los elementos principales del sistema de servicios que ofrece el hotel. La limpieza de todas las habitaciones, la funcionalidad de todos los accesorios y el buen gusto que se aprecia en el diseño de las habitaciones es una recomendación del hospedaje, frente al conocimiento del huésped.

Habitaciones

- Hay carteles que ayudan a encontrarlos fácilmente desde la recepción
- El letrero corresponde al estilo de decoración del hospedaje.
- Se dispone de mobiliario y equipamiento básico para garantizar el confort de los huéspedes como armario o ropero con perchas, tomas de corriente, mesitas de noche, luces de noche, lámpara y escritorios para escribir/desayunar
- Dispone de un sistema de climatización y ventilación compatible con la temperatura en la que se encuentra la instalación.
- En forma global, las habitaciones se mantienen limpias y en excelentes condiciones.

1.2.4 Desempeño laboral

Stephen y Coulter (como se citó en Machuca, 2015) conceptualiza que el desempeño es la derivación final de una actividad y que la acción implica mucha práctica, porque podría ser el resultado de actuar antes de una competencia o mientras se realizan tareas de manera más eficiente y efectiva posible, el desempeño es la respuesta de esa actividad. En un sentido similar, Chiavenato (2000) refiere a las acciones o comportamientos observados entre los colaboradores relacionados con el logro de las metas organizacionales. Mientras, Newtron (Como se citó en Trelles y Vargas, 2017) es el nivel de logro por el que se esfuerza un colaborador, como resultado de lograr los objetivos de la empresa dentro de un período de tiempo determinado. Del mismo modo, este incluye acciones tangibles, observables y medibles, así como otras acciones que logran inferirse en el actuar de los empleados y de la organización.

1.2.5 Importancia del desempeño laboral

Para Robbins y Judge (2013) en el pasado, la mayoría de las organizaciones solo evaluaban funciones realizadas por los empleados, pero ahora, se enfocan en 3 comportamientos; según los investigadores contribuyen a la productividad:

- a) Desempeño de la tarea: hace referencia a las tareas que debe realizar en su área de trabajo, contribuyendo a la creación de un producto o servicio que apoye las necesidades de las organizaciones y personas.
- b) Civismo: Se enfoca en la psicología de cada empleado, a saber, el trato y apoyo de los compañeros, la tolerancia, el consejo constructivo y la actitud positiva de trabajo para alcanzar los objetivos de la empresa.
- c) Falta de productividad: Chiavenato (2007) plantea que el programa de evaluación de desempeño está bien planificado, entendido y coordinado, porque conlleva a beneficios a corto, mediano y largo plazo, siendo los principales beneficiarios:

Beneficios para el gerente:

Es extremadamente importante evaluar el trabajo y el comportamiento de los subordinados en función de factores de juicio y tener un sistema de medición que pueda compensar la ecuanimidad.

Proporcionar medidas para mejorar el desempeño de los subordinados:

Para poder mejorar se debe mantener la comunicación con los subordinados de manera efectiva , mostrando que esto es un sistema para verificar hasta cierto punto lo que se ha logrado.

Abarca aspectos nocivos para la relación laboral entre la empresa y sus trabajadores. Son conductas que interfieren en el normal funcionamiento de la empresa, como hurtos, hostilidad entre compañeros y ausencias frecuentes, formas que incentivan la baja productividad.

Beneficios para el subordinado:

Aprenda las reglas del juego y comprenda que la empresa valora el comportamiento y el trabajo de sus empleados. Averigüe las expectativas de su jefe sobre su trabajo y descubra sus fortalezas y debilidades. Averigüe qué está haciendo su jefe para aumentar la productividad y qué deben hacer sus subordinados por su cuenta (realmente, dar más, prestar más atención en el trabajo, cursos a su propio ritmo, etc.).

Beneficios para la organización

Identificar que personal requiere mejoras en un área del negocio o reforzar su desempeño, así se seleccionan los empleados, los temas para aumentar la productividad y relaciones interpersonales en la empresa.

La ventaja es que evalúa el potencial de las personas y determina cuánto contribuirá cada empleado a mediano y largo plazo.

1.2.6 Métodos de evaluación de desempeño

Dessler y Verela (como se citó en Sum, 2015) establece que se utilizan diferentes métodos en la evaluación de puestos, en muchas empresas los responsables de sus empleados miran cómo se evalúa el trabajo de un empleado y los métodos, evaluación y dentro de ellas se encuentran.

- Ensayos críticos

Incluye una descripción escrita de las fortalezas y debilidades del compañero de trabajo, los resultados anteriores y potenciales, y sugerir mejoras para duplicar este tipo de documento, ya que no se requiere un formato complejo ni una capacitación profunda. Sin embargo, con estos métodos, la evaluación puede ser conveniente y depende de las habilidades de redacción del evaluador y del desempeño del personal. Los documentos escritos para diferentes empleados también son difíciles de capturar porque no existe una clave de calificación estandarizada.

- Incidentes críticos.

Los eventos significativos llaman la atención, la calificación entre hacer un trabajo de manera efectiva y no hacerlo, por lo que el evaluador será responsable de describir el comportamiento de los empleados, especialmente si son efectivos en una situación determinada, así que incluya esos hechos clave, la lista solo enumera comportamientos específicos y presenta una serie de ejemplos que ayudan a demostrar los comportamientos deseados para los empleados, al mismo tiempo que identifica que requieren mejorar en sus puntos fuertes.

- Escala grafica de calificación

Este es una de las metodologías de evaluación más antigua y popular. Los evaluadores consideran una combinación de elementos de desempeño, a saber, cantidad

y calidad del trabajo, conocimiento profundo, cooperación, ayuda e iniciativa, que se calificarán en una escala de calificación por medio de escalas graduadas.

- **Escala de calificación basada en el comportamiento**

Incorporación de elementos de la evaluación de eventos clave con un enfoque gráfico basado en escalas. Los revisores califican a cada persona en función de las entradas localizadas que se encuentran en el continuo; Estos elementos son ejemplos de comportamiento real en el lugar de trabajo, no una lista de funciones o descripciones generales.

- **Comparación forzada**

La comparación forzada evalúa a los empleados de una empresa en función del desempeño de uno u otro compañero. Porque es importante saber una medida relativa, no una medida absoluta, de dos comparaciones más comunes, son las calificaciones grupales y las calificaciones individuales.

1.2.7 Nuevas tendencias de la evaluación de desempeño

Chiavenato (2007) muestra que la época de la investigación aporta dinamismo, competencia y cambio. En este entorno, la magnífica manera de que la empresa sobreviva es luchar por la superioridad. Esta es el fundamento de la ganancia, uno de sus efectos es reducir la jerarquía a través de prácticas sofisticadas, reduciendo así en gran medida la brecha entre superiores y subordinados.

Debido a la compresión de la jerarquía, este enfoque ha llevado inevitablemente al surgimiento de nuevas directrices en la medición del desempeño del talento humano, tanto en términos de desempeño individual como de equipo.

Los procesos estructurados y formalizados de evaluación del desempeño ya no están en uso, ahora prevalece el deseo de evolución cualitativa humana, de ahí las tendencias clave en la evaluación del desempeño son:

Los métodos ordenados y establecidos de la valoración del desempeño están en el olvido, actualmente prevalece el impulso por un avance cualitativo de las personas, en este argumento, los primordiales estilos de la evaluación del desempeño son:

- a) Los indicadores a menudo se prefieren y seleccionan de acuerdo con una variedad de criterios de evaluación, dependiendo de si están relacionados con, remuneración variable, participación en el desempeño, promociones, etc. Un solo índice no puede ser lo suficientemente y completo para servir igualmente.
- b) Por lo tanto, es necesario identificar indicadores apropiados que cumplan con cada uno de los criterios detallados.
- c) Los indicadores pueden seleccionarse juntos para evitar posibles discrepancias y respetar otros criterios de evaluación.
- d) La evaluación del desempeño como parte integral de la práctica de RRHH. Hoy, la organización trata de identificar los talentos y habilidades que serán responsables de los resultados finales globales de sus unidades de negocios.

1.2.8 Dimensiones del desempeño Laboral

Chiavenato (2000) expone las medidas del desempeño laboral son las siguientes:

- a) **Eficacia:** Mide el valor de lograr los objetivos comerciales, el orden en que se logran y no tiene en cuenta los recursos definidos con precisión.
- b) **Eficiencia:** Regula los aspectos de la relación que deben abordarse entre el bien final, en términos de materiales o recursos utilizados, para lograr un determinado

nivel de producción utilizando la mínima manufactura posible, y manipulando un exiguu de recursos.

- c) **Calidad (eficacia):** Evalúa la naturaleza, el monto o el carácter de la remuneración por bienes y servicios que satisfacen las necesidades de las partes interesadas, como la satisfacción de estos y el tiempo de respuesta del consumidor.

De acuerdo con Bohórquez (2007), los proveedores y/o empresas de servicios deben considerar factores que tienen un impacto directo en los colegas para brindar servicios de calidad a los usuarios o clientes, lo que impactará el desempeño, el compromiso interpersonal, la iniciativa, la responsabilidad

a) **Orientación de resultados**

Ayudar a los empleados y personas a visualizar las metas de la agencia u organización, luego crear conciencia sobre sus actividades y valores laborales, para que puedan comenzar a participar en las labores o tareas de servicio establecidas por la empresa para lograr sus metas y objetivos, e informar a los colegas donde sea necesario, cómo se están haciendo los esfuerzos para lograr los resultados deseados y finales.

Características:

- Establecer objetivos, indicadores o estrategias claras y específicas para medir resultados y metas.
- Demostrar motivación en el cumplimiento de tareas para que la organización apruebe el esfuerzo logrado.
- Trabajar arduamente hasta alcanzar las metas y objetivos marcados, los empleados deben comprender claramente los objetivos y la misión de la empresa.

- Establecer plazos para la realización de tareas y monitorear el cumplimiento de la propuesta.
- El clima laboral y el ambiente de trabajo debe ser adecuado para hacer bien las labores y el cumplimiento de los objetivos manteniendo un buen desempeño.
- Disminuir los costos, recursos y tiempo para alcanzar los objetivos.

b) Calidad

Asume como propósito alcanzar la grandeza en las labores realizadas, la mejora continua de la gestión, enfocada a lograr los objetivos, que beneficien a la empresa y lograr la satisfacción personal y profesional

Características:

- Expresar amabilidad en el servicio al cliente, generar seguridad en las personas.
- La fiabilidad y credibilidad son muy importantes
- Empatizar con las personas, comprender sus necesidades y prestar los servicios adecuados.
- Comunicarse de forma clara y comprensible, reaccionar adecuadamente, comprender a los clientes de acuerdo con sus necesidades.
- Responsables en el momento de respuesta.

c) Relaciones interpersonales

De esta manera, las personas se vinculan y forman amistades con los demás, siempre respetando su estilo de vida, cultura, religión, etc.

Características:

- Tener destrezas de comunicación efectiva.
- Saber escuchar es muy importante.

- Habilidades de resolución de conflictos.
- Expresarse con honestidad o autenticidad.

d) Iniciativa

Representa adoptar una actitud proactiva, con actitud positiva, con dirección y compromiso absoluto, sin decirte ni obligarte a hacer algo que pueda aparecer en las tareas ya realizadas o decisiones logrados para hacer frente a las consecuencias.

Características:

- Muestra confianza en sí mismo tomando las decisiones correctas.
- Ser disciplinado para lograr tus objetivos.
- Ser creativo para marcar la diferencia y/o el cambio.
- Tomar una decisión con firmeza.
- No tengas miedo al cambio y al fracaso.

e) Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es una técnica o estrategia para conseguir un objetivo determinado con el apoyo de muchos individuos que comparten ideas en común, esto hace que sea es muy beneficioso porque existen diversas opiniones, muchas estrategias, métodos de construcción, capacidad de trabajo y esta es una de las formas efectivas recomendadas para conseguir las metas.

Características:

- Establecer metas u objetivos claro
- Comunicarse de manera clara y efectiva.
- Puede aprender de otros o prepararse para ello
- Colaborar y participar en todos los compromisos grupales.

- El objetivo siempre debe ser buscar y lograr la excelencia
 - Agradecer, celebrar cada resultado o logro.
 - Innovar y/o encontrar nuevas estrategias para lograr objetivos comunes
- Compromiso y responsabilidad en el desempeño de la misión.

Para Robbins y Coulter (2010) las dimensiones del desempeño o productividad laboral se mencionan a continuación:

a) Capacidad laboral:

Esto se refleja en la actitud de un empleado hacia la empresa, ya que su experiencia, conocimientos, habilidades e intelecto se reflejan en el campo de trabajo.

b) Desarrollo:

Es posible involucrarse en el desarrollo de habilidades y competencias optimizadas para los empleados con una comunicación abierta y clara donde los empleados entienden las necesidades de bienestar social y excelencia personal.

c) Eficacia:

Se especifica en el cumplimiento de los objetivos, operando en un entorno de trabajo, siendo eficaz esto permitirá evaluar el desempeño individual de cada personal.

d) Perfil del trabajador:

El comportamiento de esa persona está definido por la conducta y las cualidades expresadas en la empresa, orientado por la edad, el género y la identificación con la empresa.

1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

a) Buenas prácticas de servicio

Están mejorando constantemente los servicios que brinda la propiedad todos los días. Esto significa parámetros de calidad relacionados tanto con la infraestructura y el equipamiento como con el propio servicio. MINCETUR (2012)

b) Desempeño laboral

Se vincula con las tareas, comportamientos y resultado que alcanzan las personas dentro de un sistema organizacional, estos se analizan y se evalúan. Bohórquez (2007)

c) Reservas

Es el departamento que recibe las preguntas según sus intereses de reservaciones en el establecimiento de alojamiento, se analiza y comprueba la disponibilidad de habitaciones y demás servicios. (MINCETUR 2008)

d) Recepción

Organizar y supervisar las actividades, mensajería, recepción y comunicaciones del hospedaje. (MINCETUR 2008)

e) Housekeeping

Responsable de la limpieza y las condiciones sanitarias de las instalaciones, el mantenimiento, el servicio y la mejora del equipo del hospedaje. Responsable de: áreas comunes, alojamiento, lavandería y equipamiento. (MINCETUR 2008)

f) Calidad

Su finalidad es alcanzar la perfección en el trabajo realizado, mejorar siempre la capacidad de administración de personal, siempre orientada a cumplimiento de objetivos. Bohórquez (2007)

g) Relaciones interpersonales

La forma en que tratamos a los demás determina nuestro éxito en la vida., y la base de estas relaciones es nuestra comunicación, el contacto diario con nuestros hijos, cónyuge, amigos o familiares, colegas o compañeros de trabajo. Cruz (como se citó en Anton 2003).

h) Trabajo en equipo

Se refiere a un trabajo de grupo donde se unen según sus habilidades y comportamientos para efectuar las labores de forma más efectiva, incluidas las actitudes de cada miembro del equipo para promover el cumplimiento de objetivos en común. (Cannon-Bowers et al., 1995 como se citó en Torrelles. et.al., 2010).

i) Iniciativa

Se define a la voluntad que puede tener un personal para tomar una iniciativa, para eso también muestran mucha innovación y creatividad en la realización de sus tareas.

j) Organización

Muchas empresas cuentan con un manual de procedimientos, que es un documento que enumera todos los procesos realizados en la empresa, al menos la mayoría de ellos, el orden en que se deben realizar las actividades individuales, o lo que se debe hacer para realizarlas.

k) Infraestructura y equipamiento

El valor del alojamiento se basa en la infraestructura, las instalaciones y los servicios del hotel. Incluso se ha convertido en una atracción en sí mismo en algunos lugares. Sancho (como se citó en MINCETUR, 2012)

l) Atención telefónica:

En esto se hace referencia a la atención de llamadas, de forma clara, sencilla mostrando una información con veracidad. Por consecuente, se debe mostrar una actitud diferente a la atención presencial. Villalobos (como se citó en Nunura, 2019).

m) Atención durante la estadía.

La explicación de esta atención es el contacto que se con el huésped, en el cual se brinda información sugerencias, recomendaciones, resolviendo sus preguntas, inclusive las respuestas de quejas y/o reclamos según lo establecido por la empresa. Cañí (2015)

n) Habitaciones y baños.

Las habitaciones están diseñadas teniendo en cuenta la comodidad de los huéspedes y deben estar amuebladas de tal manera que garanticen una mayor comodidad durante la estadía y el descanso de los huéspedes, los baños deben estar bien mantenidos e incluir duchas. (MINCETUR 2012)

CAPITULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLE

2.1 HIPÓTESIS GENERAL

Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas del servicio mejoran significativamente el desempeño laboral en la ciudad de Tingo María-Huánuco.

2.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- a) Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de reservas mejoran significativamente el desempeño laboral en Tingo María.
- b) Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de recepción mejoran significativamente el desempeño laboral en Tingo María.
- c) Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de housekeeping mejoran significativamente el desempeño laboral en Tingo María.

2.3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Figura 1

Matriz de consistencia “Buenas prácticas de servicio y desempeño laboral en las empresas hoteleras de Tingo María – Huánuco.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿La aplicación de las buenas prácticas del servicio mejoran el desempeño laboral en las empresas hoteleras de Tingo María?</p>	<p>Objetivo general Determinar si las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas del servicio mejoran el desempeño laboral en los establecimientos de hospedajes de la ciudad de Tingo María.</p>	<p>Hipótesis general Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas del servicio mejoran significativamente el desempeño laboral en la ciudad de Tingo María.</p>	<p>BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO</p>	<p>Tipo de estudio La inv. Es básica Diseño No experimental de corte transversal Población y Muestra La población está constituida por establecimientos de hospedajes. Técnicas de recolección de datos Se aplicó una encuesta y una guía de observación Técnicas para el procesamiento de información Para la confiabilidad se determinó con Alfa de Cronbach encontrándose que el instrumento fue fiable, fue validada por juicio de expertos. Se aplicó una encuesta para el desempeño laboral, también empleó la observación para apreciar el comportamiento de los empleados, así como la ambientación (instalaciones y equipos). Los datos fueron sometidos a Microsoft Excel y probada en SPSS.</p>
<p>Problemas Específicos a) ¿La aplicación de las buenas prácticas de reservas mejoran el desempeño laboral en las empresas hoteleras de Tingo María? b) ¿La aplicación de las buenas prácticas de recepción mejoran el desempeño laboral en las empresas hoteleras de Tingo María? c) ¿La aplicación de las buenas prácticas de housekeeping mejoran el desempeño laboral en las empresas hoteleras de ciudad de Tingo María?</p>	<p>Objetivos específicos a) Determinar si las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de reservas mejoran el desempeño laboral en Tingo María b) Determinar si las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de recepción mejoran el desempeño laboral en Tingo María c) Determinar si las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de housekeeping mejoran el desempeño laboral en Tingo María.</p>	<p>Hipótesis específicas a) Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de reservas mejoran significativamente el desempeño laboral en Tingo María b) Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de recepción mejoran significativamente el desempeño laboral en Tingo María c) Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de housekeeping mejoran significativamente el desempeño laboral en Tingo María.</p>	<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	

2.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Figura 2

Operacionalización de variables, dimensiones

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de investig.	Ítems			
BUENAS PRACTICAS DE SERVICIO	(MINCETUR 2012) Sostiene que el mejor método para promover la innovación o trabajar para lograr la eficiencia y la eficacia en el servicio, debe ser basándose en una guía elaborada, donde se demuestra que funciona en una situación que puede aplicarse en otra.	Reservas	Infraestructura y equipamiento	Cuestionario (Anexo 1)	1-3			
			Recepción de reservas		4-5			
			Atención telefónica		6-8			
		Recepción	Atención durante la estadía		9-10			
			Facturación		11-14			
			Despedida		15			
		Housekeeping	Áreas publicas		16-23			
			Habitaciones y baños		24-26			
			Almacén y pisos		27-34			
			Lavandería		35-37			
		DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2000) conceptualiza, el desempeño, como las actitudes o conductas observados en los colaboradores, que son necesarios para alcanzar las metas de la organización. Afirma también que el buen desempeño en el trabajo es la fortaleza más importante de una empresa.		Orientación por resultados	Trabajo oportuno	Cuestionario (Anexo 2)	1
						Tareas encomendadas		2
Trabajo adecuado	3							
Calidad	Uso racional de los recursos			4				
	Respeto			5				
	amable			6				
Relaciones Interpersonales	Cortés con los clientes y compañeros			7				
	Adecuada orientación			8				
	evitar conflictos			9				
Iniciativa	Nuevas ideas			10				
	Asequible al cambio			11				
	Resuelve problemas			12				
Trabajo en equipo	Aptitud frente al equipo			13				
	Objetivos del equipo			14				
	Colabora con los demás			15				
Organización	Planifica actividades			16				
	Ejecuta actividades			17				
	Cumple metas			18				

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de Investigación

Según Zorrilla (como se citó en Maldonado,2016) la investigación básica, también conocido como puro, es un conocimiento que nos ayuda a adquirir nuevas ideas y profundizar en ellos mirando la literatura científica previa, se preocupa por crear nuevos conocimientos.

El presente estudio pertenece a una investigación básica porque sus resultados permiten comprobar las mejores prácticas de servicio y comparar el desempeño de las empresas de alojamiento en la ciudad de Tingo María; y el grado de correlación ya que esto determinará la relación entre las dos variables de investigación.

3.1.2 Nivel de investigación

Para Hernández et al. (2014) la investigación de correlación evalúa el grado de relación de dos o más variables; midiendo la variable (posiblemente correlacionada) y luego cuantificando y analizando la relación.

El nivel de investigación descriptivo relacional, a partir de hipótesis comprobadas, su finalidad es establecer una relación o grado de conexión entre dos o más conceptos.

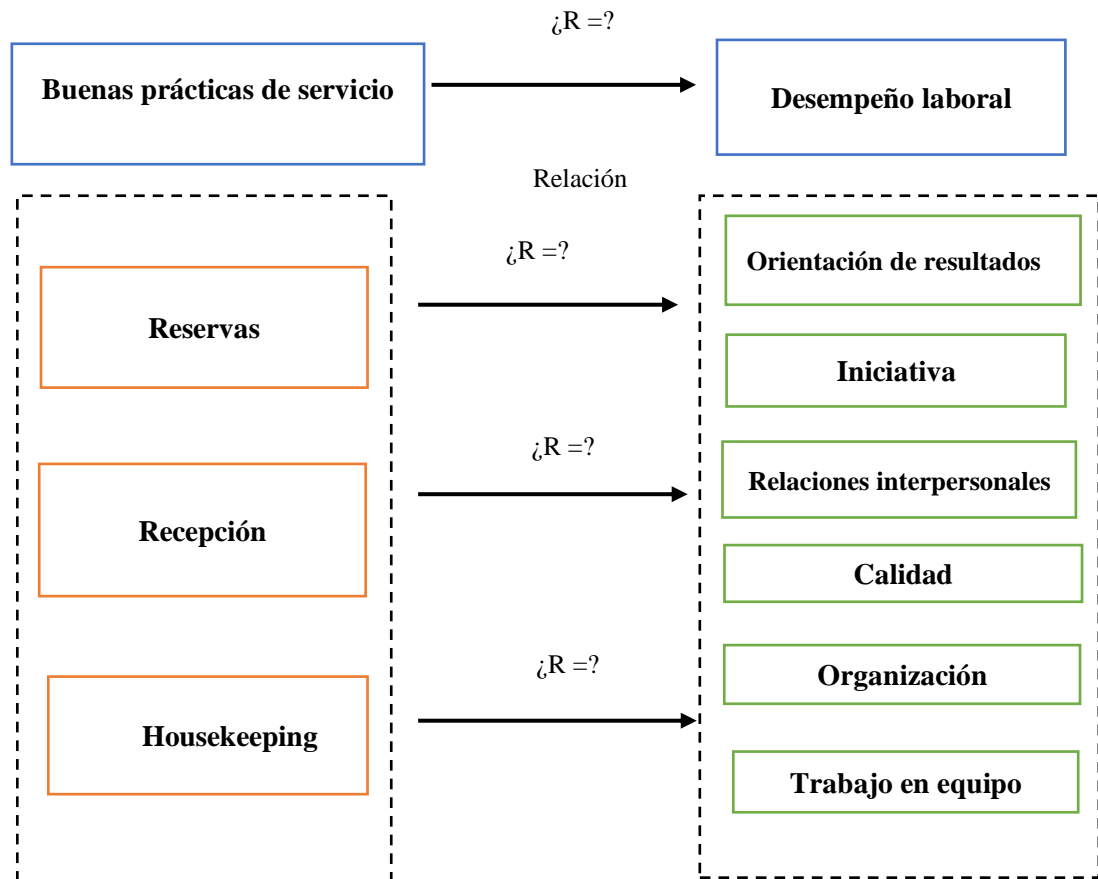
3.2 MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó el método descriptivo correlacional; aplicándose el diseño no experimental de tipo transversal, porque no se manipularon las variables, y transversal porque que se recolectaron los datos y estudiaron la muestra en un solo momento, para describir las variables y su relación.

Hernández et al. (2014) señala que en una investigación no experimental no se crean situaciones, de lo contrario se verifica situaciones existentes que no son provocadas intencionalmente por quien investiga.

Figura 3

Diseño de investigación no experimental de tipo transversal.



3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Para este estudio el universo está incluidos todas las empresas hoteleras que operan en la ciudad de Tingo María, considerándose aquellas que han obtenido licencia de funcionamiento, los datos fueron obtenidos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, (N= 59). que se observa en la siguiente tabla:

Tabla 2

Empresas hoteleras que operan en Tingo María, Huánuco.

núm.	Nombre comercial	Dirección real y dirección electrónica
1	Royal	hotelroyaltingomaria@yahoo.es
2	Montecarlo	Hotel-monte-carlo@hotmail.com
3	Las palmeras	hpalmeras@hotmail.com
4	Casa linda	hostalcasalinda@hotmail.com
5	Nuevo york	joferjus@hotmail.com
6	Villa jennifer	Villajennifer53@hotmail.com
7	Internacional	internacional_tm2@hotmail.com
8	Gran muralla	lagranmuralla_hotel@hotmail.com
9	Ucayali	hostalucayali0581@hotmail.com
10	Chonta playa	Caserío Chonta Playa - MDB
11	Palacios	Av. Raymondi N° 158
12	Leon	Jr. Monzón N° 311
13	Malkiel	Alameda Perú N° 223
14	Ruvisa	Jr. Chiclayo N° 383
15	Gran hotel	Av. Raymondi N° 214
16	Belén	Av. Tito Jaime Fernández N° 676
17	El pañaquito	Av. Tito Jaime Fernández N° 283
18	El tumi	Jr. Huánuco N° 417 - Aucayacu
19	Maritza	Jr. Sargento Loren N° 404
20	Sucre	Jr. Sucre N° 318
21	Trujillo	Jr. Cayumba N° 668
22	Falcon	Jr. Sucre N° 245
23	Latino	Av. Tito Jaime Fernández N° 239
24	La cabaña	Av. Raymondi N° 634
25	Raymondi	Av. Raymondi N° 342
26	J.p.	Av. Lima N° 439 -Aucayacu
27	Yola	Psje. Próceres N° 286
28	Vásquez	Jr. Pucallpa N° 115
29	Mieses	Av. Alameda Perú N° 363
30	Las orquídeas	Psje. Barranco N° 123
31	Aro	Av. Ucayali N° 553
32	Magdalena	Carretera Marginal N° 375-A
33	Madera verde	Av. Universitaria Km. 1
34	Los rosales	Av. Tito Jaime Fernández N° 143
35	El viajero	Av. Tito Jaime Fernández N° 274
36	Central	Av. Tito Jaime Fernández N° 440
37	Victoria	Av. Tito Jaime Fernández N° 448
38	Caribe	Av. Ucayali N° 520
39	Cuzco	Av. Raymondi N° 671
40	Camones	Psje. Los Próceres N° 264
41	Didan	Esq. Jr. Huascar e Iquitos S/N
42	Mi casa residencial	Jr. Cajamarca N° 165
43	El puerto	Psje. Karly Alegría Arévalo A - 20

44	Esther	Paje. Karly Alegría Arévalo 111
45	Astoria	Jr. Gracilazo de la Vega N° 148
46	California	Jr. Arequipa N° 878
47	El tio toño	Malecón Lima B – 18
48	Don Jorgito	Malecón Lima N° 195
49	Viena	Jr. Lamas N° 252
50	Diaz	Av. Tito Jaime Fernández 163 -Int
51	Tingo maria	Av. Ucayali N° 528
52	Internacional león	Alameda Perú N° 164
53	Paraíso	Av. Raymondi N° 456
54	Los delfines	Av. Tito Jaime Fernández N° 325
55	Rancho grande	Av. Grau A-6 – Picuruyacu – C.G.
56	Amazonas	Av. Amazonas N° 366
57	Concordia	Jr. Huanuco N° 429
58	Super bandan	Alameda Peru N° 320
59	Pachitea	Av. Lima N° 383 - Aucayacu

Fuente: página web municipalidad provincial Leoncio Prado

3.3.2 Muestra

Una muestra es un subgrupo del conjunto de interés para el cual se recopilarán datos y debe definirse con precisión, o delimitarse previamente, debe ser representativo de ese conjunto. (Hernández et al., 2014). Una ventaja del muestreo no probabilístico, desde un punto de vista cuantitativo es su utilidad para algunos proyectos de investigación que requieren menos "representación" de los factores poblacionales. (Hernández et al., 2014).

En el muestreo no probabilístico o intencional se obtiene información sobre esas unidades y con base en la misma se hacen estimaciones sobre las características de la población.

En el presente estudio se trabajó con una muestra representativa de (n=34) empresas hoteleras que cumplan los requisitos de categorías(estrellas) legalmente aceptadas según las categorías de los hoteles, la clasificación otorgada a un establecimiento,según juicios técnicos muy definidos y que estén registrados en la Dirección de Turismo (DIRCETUR).

Tabla 3

Empresas hoteleras categorizados Tingo María.

Nombre	Dirección	Clase	Categoría	Habit.
El encanto de la selva	Av. Alameda. Perú Nro. 288 -	Hostal	2 estrellas	12
Ángel	Av. Antonio Raymondi Nro. 379	Hostal	3 estrellas	14
El Ensueño	Av. Tito Jaime Nro. 750	Hotel	2 estrellas	20
Corporación Ferrchota	Av. Antonio Raymondi Nro. 701	Hotel	2 estrellas	21
Hostal Casa Bella	Av. Iquitos Nro. 973	Hostal	2 estrellas	66
George	Jr. Barranco Nro. 123	Hostal	1 estrella	25
Green Paradise	Av. Raymondi Nro. 689	Hotel	2 estrellas	22
Internacional	Av. Alameda Perú Nro. 588	Hotel	2 estrellas	54
Internacional León	Av. Alameda Perú Nro. 164	Hostal	1 estrella	17
Kevin	Av. Tito Jaime Fernandez Nro. 282	Hostal	2 estrellas	12
La Gata	Jr. Psje Tacna Nro. 168	Hostal	2 estrellas	8
La Gran Muralla	Av. Antonio Raimondi Nro. 277	Hotel	2 estrellas	62
Latino	Av. Tito Jaime Fernandez Nro. 239	Hotel	2 estrellas	42
Madera Verde	Av. Universitaria Km. 1 .33	Hotel	3 estrellas	31
Malkiel	Av. Alameda Perú Nro. 223 -	Hotel	2 estrellas	20
Maravillas	Av. Raymondi Nro. 462 -	Hotel	2 estrellas	20
Marrios 1	Jr. José Pratto Nro. 313	Hostal	2 estrellas	19
Natural Green	Av. Raymondi Nro. 378	Hotel	2 estrellas	26
Nueva York	Av. Alameda Perú Nro. 553 -	Hotel	3 estrellas	45
Omar	Av. Amazonas Nro. 585	Hostal	2 estrellas	7
Oro Verde	Av. Iquitos Nro. 1035	Hotel	3 estrellas	29
Paraiso	Jr. Monzón Nro. 340 -	Hotel	2 estrellas	24
Plaza Del Bosque Inn	Av. Raymondi Nro. 272	Hotel	3 estrellas	37
Rio Sol	Av. Amazonas Nro. 426	Hotel	2 estrellas	22
Roosevelt	Jr. José Pratto Nro. 388	Hostal	1 estrella	17
Royal	Av. Tito Jaime Fernandez Nro. 214	Hotel	2 estrellas	53
Ruvisa	Jr. Chiclayo Nro. 383 -	Hotel	1 estrella	20
Shushupe	Alm. Perú Nro. 362	Hotel	3 estrellas	24
Sol De Oro	Jr. Raymondi Nro. 719	Hotel	2 estrellas	33
Su Majestad	Jr. Leoncio Prado Nro. 128	Hostal	2 estrellas	18
Sumac Tingo	Av. Tito Jaime Nro. 465	Hotel	3 estrellas	21
Tingo Maria	Av. Ucayali Nro. 528	Hotel	2 estrellas	20
Ucayali	Av. Ucayali Nro. 581 -	Hostal	2 estrellas	15

Fuente: directorio nacional de prestadores de servicios turísticos calificados.

3.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a) Encuesta y observación

Encuestas tipo personal con visita en lugar de trabajo, utilizando un cuestionario de 18 con 5 opciones de respuestas cuya confiabilidad se determinó con Alfa de Cronbach (0.95) encontrándose que el instrumento fue fiable, el cual que fue validada por juicio de expertos. También se empleó la observación para apreciar el comportamiento de los empleados, así como la ambientación (instalaciones y equipos). Los datos fueron sometidos a Microsoft Excel y probada en SPSS.

b) Revisión documental

Todos los estudios realizados tuvieron como origen y fundamento, la recolección de información de libros, revistas, artículos y estudios previos.

3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

a) Estadística descriptiva

Se empleó las técnicas numéricas (frecuencias, medida de centralidad y dispersión) y técnicas graficas de barras. Este estudio incluyó dos variables, las mismas fueron analizadas en Microsoft Excel.

b) Estadística Inferencial

Se empleó la estadística inferencial para la demostración de la hipótesis específicamente Tau_b de Kendall, que permitió determinar la correlación entre las variables estudiadas, debido a que los datos provinieron de escalas ordinales.

3.6 PROCEDIMIENTOS

a) Elaboración del proyecto de tesis

Se comenzó con la selección de un problema de investigación y la posteriormente se definió las variables a estudiar.

Se elaboró la matriz de consistencia de variables, en la que se formularon los objetivos a alcanzar e hipótesis, así como las dimensiones e indicadores de ambas variables. Materiales bibliográficos como libros, investigaciones, artículos, blogs, etc. ha sido analizado y utilizado como antecedente de investigación y apoyo teórico.

- El cuestionario fue sometido a la valoración de juicios expertos
- Se recolectaron datos mediante la encuesta con visita en lugar de trabajo, así como la observación.
- Los datos fueron procesados mediante MS Excel y Statistical Package for the Social Science (SPSS)
- Se determinó el grado de relación de variables para demostrar la hipótesis planteada.
- Se elaboró el informe de investigación siguiendo los protocolos de la Universidad.

b) Conformidad del instrumento

Se llevan a cabo pruebas validez y confiabilidad para determinar la idoneidad de los instrumentos, los métodos de desarrollo se describen a continuación.

La validez de los instrumentos se estableció a través de juicios de expertos que involucró a tres profesionales, incluidos dos de la escuela profesional de ciencias administrativas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (EPA-UNAS), y un Lic. Administración Turística y Hotelera, en el que se estableció utilizar una matriz de criterios de evaluación mediante el cuestionario, en el que se encuentran 7 criterios para puntuaciones de 0 a 100. El resultado promedio se muestra a continuación:

Tabla 4

Validación de juicio de expertos del instrumento de la encuesta.

CRITERIOS	PUNTAJE		
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1	85	85	90
2	80	75	85
3	90	95	80
4	90	90	75
5	95	90	80
6	85	80	90
7	100	85	80
Promedio	89.29	85.71	82.86
Promedio total	85.95		

Fuente evaluación, marzo 2020.

De acuerdo con la opinión especializado de los expertos encuestados, los indicadores propuestos son consistentes con la variable de medida. En los resultados de relevancia, el valor promedio, según los tres expertos, es superior a 80, siendo un promedio de ($\bar{x}=85.95$).

Resultados para la escala del instrumento, la prueba de consistencia interna Alfa de Cronbach, muestra un valor alfa, de buenas prácticas de servicio ($\alpha= 0.95$) y desempeño laboral ($\alpha= 0.77$). Los resultados se observan en la siguiente tabla.

Tabla 5

Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Buenas prácticas de servicio	0.95	37
Desempeño laboral	0.77	18

Fuente: SPSS. V24 Encuestas 2020

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 BUENAS PRACTICAS DE SERVICIO

El MINCETUR implementa buenas prácticas en turismo con el fin de regular o mejorar la gestión de las operaciones de la empresa, prevenir o minimizar los posibles efectos negativos de las actividades turísticas y así optimizar la calidad de los servicios que se brindan a los turistas.

Las reservas y recepción son áreas muy importantes para una estadía efectiva, ya que son el primer entorno donde el personal es responsable de contactar a los huéspedes desde la reserva hasta la despedida y el pago; como resultado, se han desarrollado una serie de procesos y procedimientos.

A través de la implementación de buenas prácticas en diversos ámbitos del alojamiento, se considera que la calidad del servicio brindado es el pilar fundamental, porque incluye equipamiento e infraestructura, incluso un factor intangible: manejo correcto y amable, excelente servicio y presentación. MINCETUR (2012).

El gran atractivo del housekeeping es que permite, a través de una interfaz amigable y dinámica, conocer cómo va el trabajo de limpieza y acondicionamiento de las habitaciones, saber quién está ejecutando estas tareas, el tiempo estimado de su preparación, así como se puede informar cualquier requerimiento con anticipación, para que el huésped pueda disfrutar de espacios óptimos. Delgado (2020)

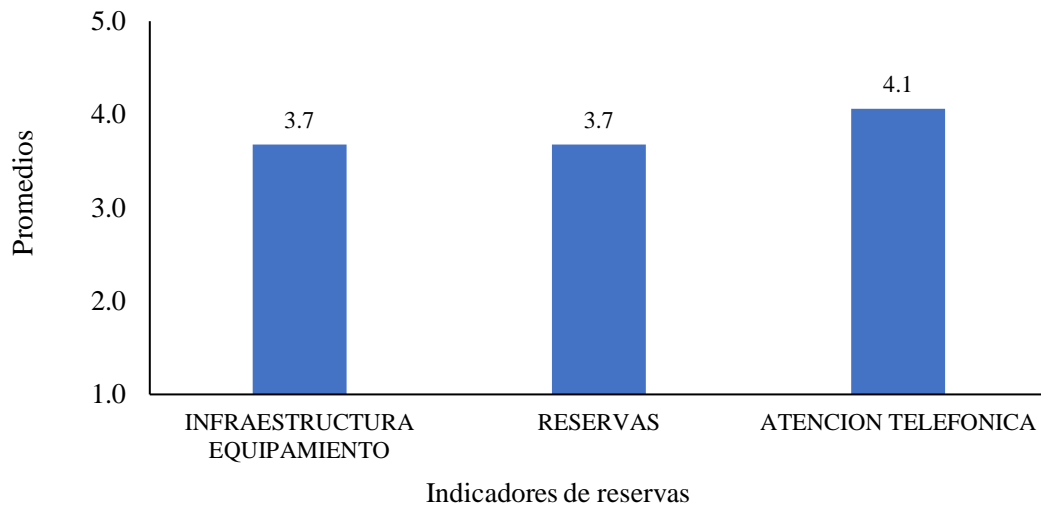
4.1.1 Análisis de la dimensión reservas

En la investigación, la importancia recae en la atención telefónica ($\bar{x} = 4.1$) que brindan las 24 horas al día en la recepción y responden el teléfono, se pudo observar que

inician con un saludo cordial diciendo el nombre del hospedaje y de la persona. Así mismo también los de recepción están preparados para brindar una rápida respuesta.

Figura 4

Medias de las puntuaciones lograda en la dimensión de reservas.



Con respecto a reservas es un promedio de ($\bar{x} = 3.7$) por que la mayoría cuenta solo con un folder que contiene un formulario de reservación o un acta con información personal, otros tienen un formato de acuerdo con la disponibilidad de habitaciones y fechas; una minoría de ellos utiliza un Excel, para llevar los controles sobre las diferentes operaciones vinculadas al check in, check out y otros procesos de atención de huéspedes, o inclusive algunos tienen una base de datos que permite una atención más rápida.

Asimismo, según las puntuaciones promedio logradas en cada dimensión de reservas, se puede afirmar que las empresas hoteleras están implementando una buena infraestructura y equipamiento ($\bar{x} = 3.7$) en cuanto a iluminación utilizan lámparas que brindan una adecuada iluminación cálida.

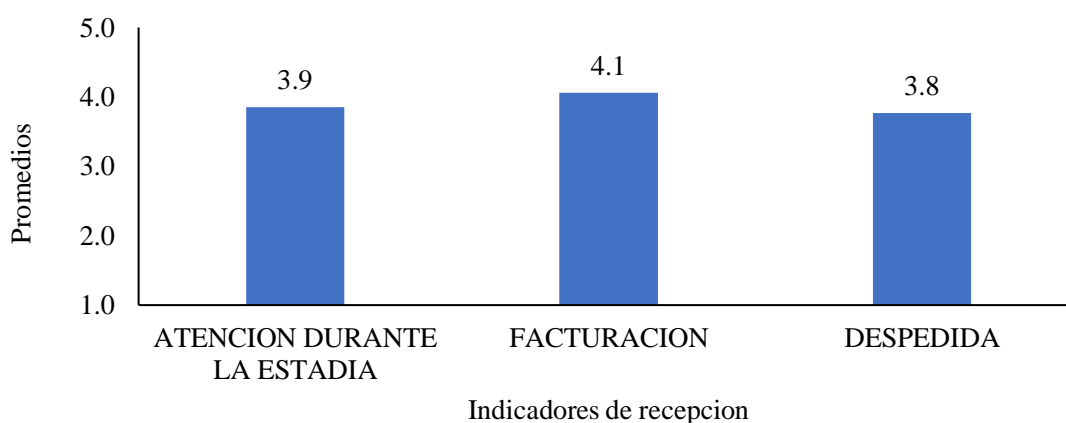
4.1.2 Análisis de la dimensión recepción

Para la mayoría de los clientes, la primera y la última impresión son las más importantes, porque una persona siempre se impresiona fácilmente, lo que hace que la mayoría se vuelva en beneficio o desventaja, ya que puede ser favorable o desfavorable para cada cliente.

En las empresas hoteleras de estudio, los encuestados mayoritariamente consideran la atención durante su estadía en la escala ($\bar{x}= 3.9$) entre ellos lo más importante es la invitación al huésped para que complete el registro con sus datos personales, y se le ayuda con el equipaje y lo sube a la habitación.

Figura 5

Medias de las puntuaciones lograda en la dimensión de recepción.



Con respecto a la facturación ($\bar{x}= 4.1$) algunos de los hoteles preparan con la debida anticipación, y otros en el momento de salida porque es un proceso rápido que incluye la concentración del recepcionista para poder colocar los datos sin errores de un cliente, así como todos los servicios brindados, finalmente en despedida ($\bar{x}= 3.8$) se agradece al huésped y se le desea unas felices vacaciones o un viaje exitoso agradeciendo su preferencia.

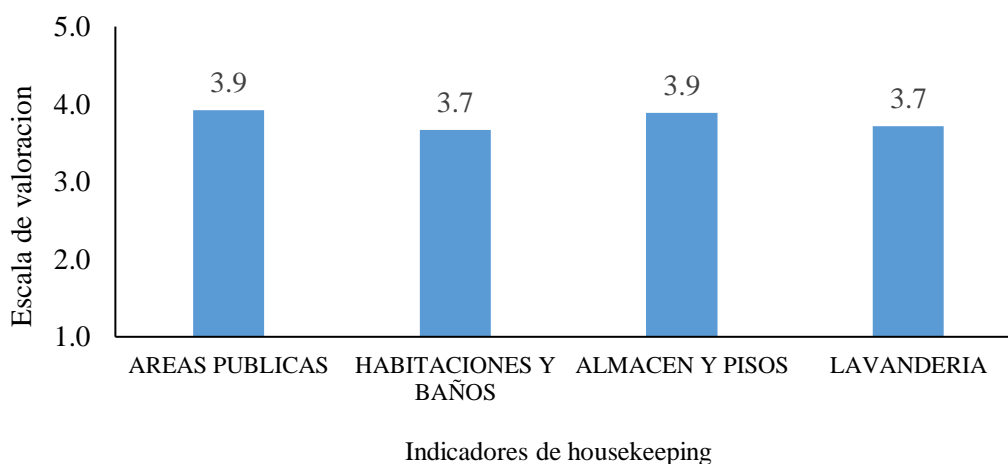
4.1.3 Análisis de la dimensión housekeeping

Es un área responsable de la limpieza de locales, mantenimiento, cuidado y mejora de equipos de los establecimientos.

En la investigación, según las puntuaciones promedio logradas en cada dimensión del housekeeping, podemos afirmar que las empresas hoteleras están por implementar las áreas públicas ($\bar{x}=3.9$), de acuerdo a la fachada según la observación es apropiada, se encuentra en buen estado y limpia, se integra con el paisaje aledaño de la bella durmiente, la mayoría de los hospedajes no cuentan con parqueo o cochera, también cuentan con buena luz nocturna, que facilita la ubicación del local y mantienen limpias y seguras las escaleras. Las empresas hoteleras cuentan con almacén ($\bar{x}=3.9$) destinado para blancos e insumos de limpieza que son ordenadas en estantes, otros acomodan de acuerdo con el tamaño de las camas, mientras que algunos ya tienen clasificados según habitaciones, así mismo mantienen un orden del almacén utilizando un Kardex o un control de distribución, en estos aspectos han logrado los promedios medios.

Figura 6

Medias de las puntuaciones lograda en la dimensión de housekeeping.



Con respecto a las habitaciones y baños ($\bar{x}= 3.7$) las habitaciones se encuentran limpias, pero no desinfectadas, aunque algunos establecen un orden de limpieza por una serie de indicaciones que son enviados por recepción, inclusive algunos registran según el estado como habitaciones ocupadas, habitaciones vacías, habitaciones por salir., también se pudo observar que otras empresas comprueban las entradas y salidas del día para priorizar con lo mencionado, otros recién limpian cuando van a ser ocupadas; los baños están en buenas condiciones técnicas y bien mantenidas.

4.2 DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño de una persona depende en gran medida de las habilidades y conocimientos, de la misma manera podemos registrar la eficiencia y eficacia con la que interactúa para cumplir con las responsabilidades y metas de una actividad específicamente asignada.

Según la investigación con respecto a relaciones interpersonales tiene un promedio de ($\bar{x}= 4.04$) porque tienen la capacidad de resolver conflictos es forma cierta.

Figura 7

Medias de las puntuaciones lograda en la dimensión del desempeño laboral.



El desempeño puede ser medido en unidades producidas, documentos o expedientes procesados, sin embargo, hay situaciones en la que no es posible o al menos es complejo cuantificar, específicamente en el caso de empleados, puede medirse basado en la opinión del superior inmediato; empero por la subjetividad presente, en la investigación se puede apreciar que los empleados están en promedio ($\bar{x}=3.87$) en relación a orientación de resultados donde los trabajadores comienzan a participar en actividades o tareas propuestas por la organización para lograr sus metas y objetivos.

Tabla 6

Estadística descriptiva del desempeño laboral según sus dimensiones.

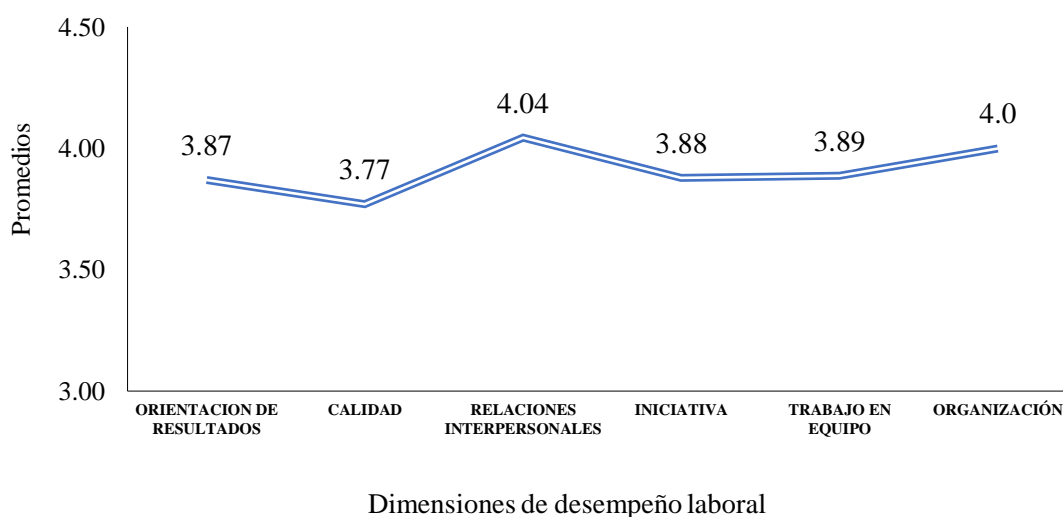
Estadística	Orientación de resultados	Calidad	Relaciones interpersonales	Iniciativa	Trabajo en equipo	Organización
MAX	5	5	5	5	5	5
MIN	3	3	3	3	2	3
Rango	2	2	2	2	2	2
Media	3.87	3.77	4.04	3.88	3.89	4.00
Desvi. Esta	0.57	0.50	0.55	0.56	0.61	0.60
Coef.Variacion	0.15	0.13	0.14	0.14	0.16	0.15

En la siguiente tabla 6. Se muestran las estadísticas descriptivas del desempeño laboral de los empleados en las empresas hoteleras, para las seis dimensiones de la escala empleada (Anexo 2), notándose que los empleados muestran un desempeño homogéneo, dado que los coeficientes de variabilidad superen el 15% con excepción de las dimensiones de calidad y relaciones interpersonales con un 13 % y 14% respectivamente.

La figura 8, nos muestra los promedios para cada dimensión, notamos que en todas las dimensiones los promedios están en la escala de casi siempre, y aparentemente son diferentes, para corroborar esta apreciación inicial se les ha comparado.

Figura 8

Estadística descriptiva del desempeño laboral según sus dimensiones.



4.2.1 Análisis de la dimensión orientación de resultados.

Las empresas para acercarse a sus objetivos deben abordar sus tareas de manera más eficiente a través de la orientación de resultados.

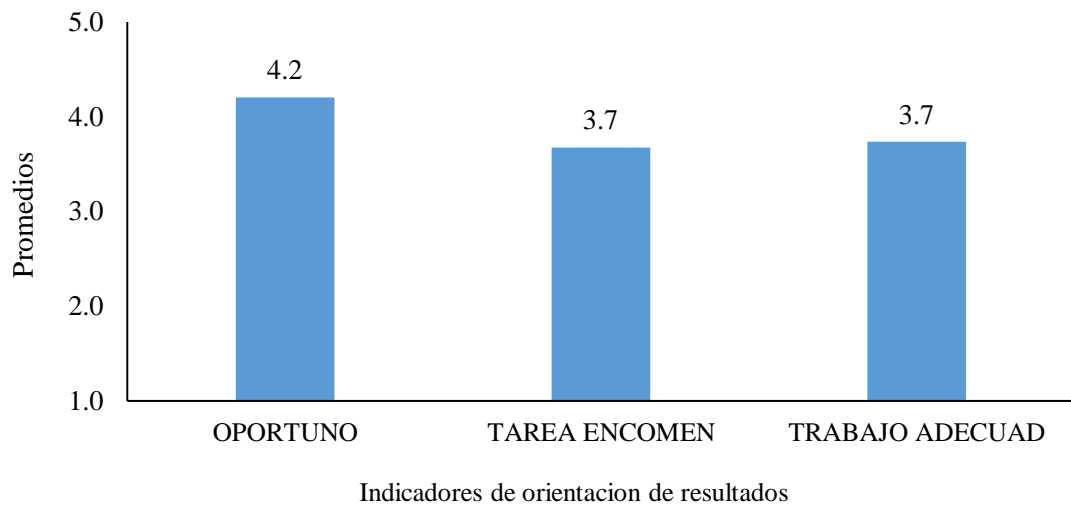
Incentivar a los empleados y personas a visualizar el propósito de la empresa, luego sensibilizarlos sobre el valor de sus labores y actividades, para que comiencen a participar en tareas planteadas para lograr sus metas y objetivos.

En las empresas hoteleras estudiadas, expresaron que demuestran en terminar un trabajo oportunamente ($\bar{x}= 4.2$) empleados comprometidos con su trabajo y organización, algunos de ellos tratan de esforzarse constantemente por mejorar su

trabajo, inclusive mantienen informados a sus compañeros de trabajo de cada incidencia o tarea pendiente.

Figura 9

Promedio de los indicadores de orientación de resultados.



Con respecto a las tareas adecuado la mayoría de las empresas hoteleras, según a este promedio se puede afirmar que no cumplen a cabalidad. ($\bar{x} = 3.7$)

4.2.2 Análisis de la dimensión calidad

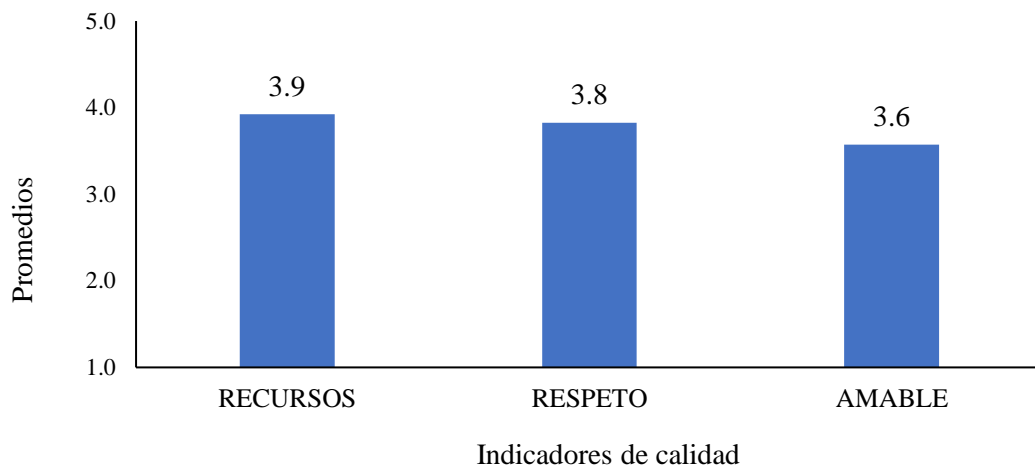
Está encaminada a lograr la excelencia laboral esperada, mejorando siempre la gestión profesional y personal, apuntando siempre al logro de objetivos beneficiosos para la organización y de una forma u otra, logrando la satisfacción personal y profesional.

Evaluar las actuaciones de los empleados sobre la base de variables y factores de evaluación, tomando así medidas para mejorar el comportamiento del personal.

La mejor comunicación con las personas para que entiendan el mecanismo de evaluación del desempeño es como un sistema objetivo y cómo evoluciona.

Figura 10

Promedio de los indicadores de calidad.



Con respecto a la dimensión de calidad se debe a las actitudes y valores que deben tener los empleados en sus actividades profesionales. De acuerdo con amabilidad es que algunos muestran ser afables y empáticos con las personas, comprendiendo sus necesidades al brindar los servicios apropiados, comunicarse de manera clara y comprensible, ser totalmente receptivo, pero se ha visto que en algunos hoteles incluso mayormente son volubles o ausente en otros, teniendo un promedio de ($\bar{x}=3.6$), hace uso racional de los recursos naturales, del agua potable y de la energía eléctrica ($\bar{x}= 3.9$).

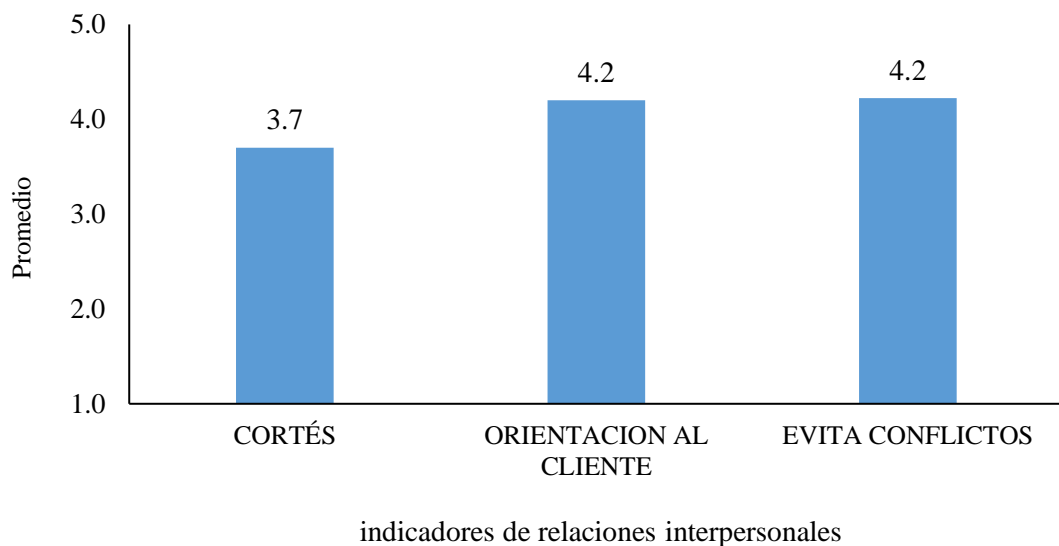
4.2.3 Análisis de la dimensión relaciones interpersonales

El éxito en la vida depende en gran medida de cómo nos relacionamos con los demás, y la comunicación es la base de estas relaciones interpersonales, usualmente a menudo estamos en contacto con nuestros hijos, cónyuge, amigos o colegas a diario. Cruz (como se citó en Anton 2003).

De acuerdo si los empleados evitan enfrentamientos ($\bar{x}= 4.2$) son imperceptibles que en ocasiones afectar los servicios que el hotel brinda a los huéspedes, especialmente personal de limpieza, y los de recepción.

Figura 11

Promedio de los indicadores de relaciones interpersonales.



En la investigación, según las puntuaciones promedio logradas en cada dimensión relaciones interpersonales, se obtuvo ($\bar{x}=4.2$) de acuerdo con la orientación al cliente, donde las empresas ofrecen los servicios de forma eficaz, ya que permite adaptarlo a las necesidades de los clientes.

con respecto a la dimensión cortesía, ($\bar{x}=3.7$) se muestra que la mayoría no tienen un trato cortés con los clientes, saber escuchar o tener la capacidad de sonreír.

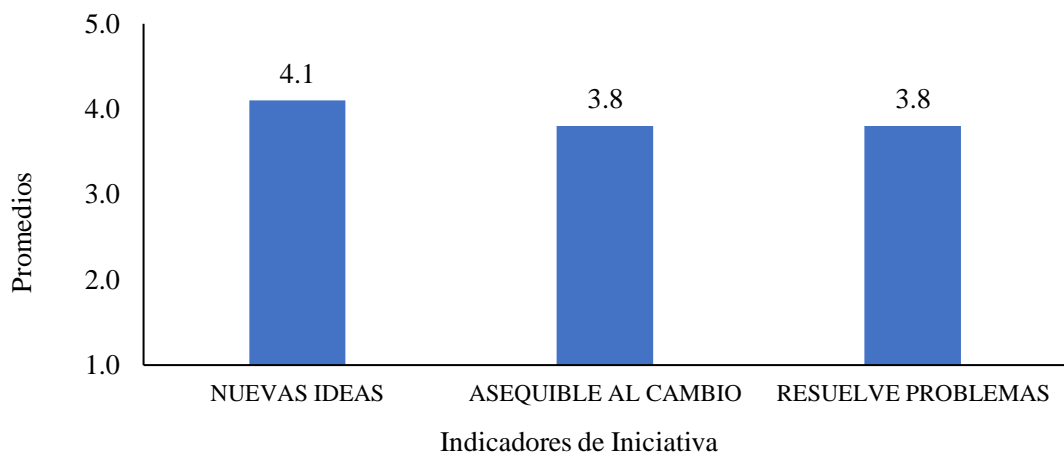
4.2.4 Análisis de la dimensión iniciativa

Se define a la voluntad que puede tener un personal para dar iniciativa, para eso también muestran mucha innovación y creatividad en la realización de sus tareas.

Con respecto a la dimensión iniciativa, los empleados de presente investigación, el personal si muestra nuevas ideas para mejorar los procesos ($\bar{x}=4.1$) haciendo que ellos tengan nuevas ideas de como poder ofrecer servicios diferenciados, para parejas, hijos o amigos.

Figura 12

Promedio de los indicadores de iniciativa.



Por otro lado un ($\bar{x}=3.8$) es el promedio que tienen al resolver problemas, por ejemplo, en el área de recepción tiene que enfrentar un problema por parte de un huésped, influye sus actitudes y soluciones efectivas gracias a las habilidades de servicio al cliente, pero según la encuesta en las visitas que se realizó a cada hotel, se podría decir que el personal, actúa lo contrario aludiendo que dicha responsabilidad no es cosa suya, en otro hotel se apreció falta jabón en la habitación; donde el personal en eso momento no sabe cómo actuar.

4.2.5 Análisis de la dimensión trabajo en equipo

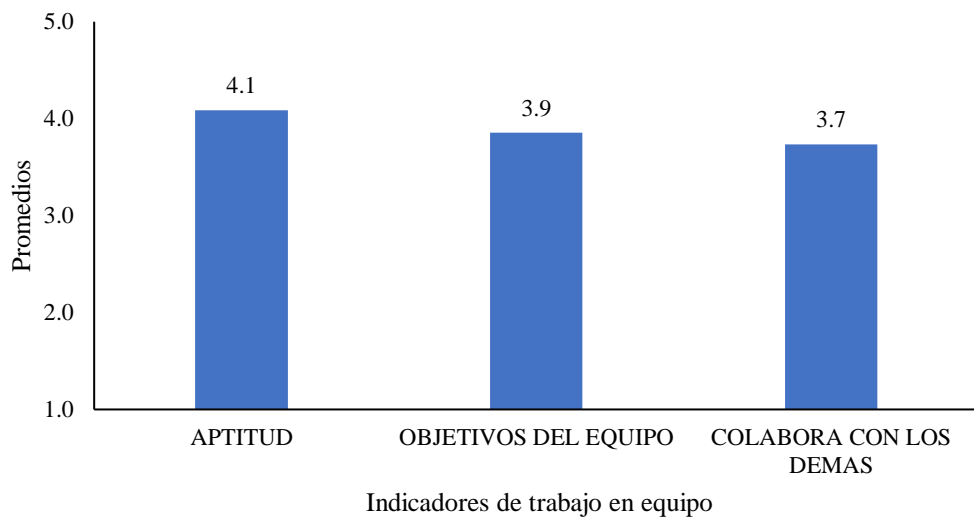
Se refiere a un trabajo de grupo donde se unen según sus habilidades y comportamientos para efectuar las labores de forma más efectiva, incluidas las actitudes

de cada miembro del equipo para promover el cumplimiento de objetivos en común. (Cannon-Bowers et al., 1995 como se citó en Torrelles. et.al., 2010).

En la investigación se puede decir que se mantiene una coordinación estrecha con recepción y el personal de limpieza, para admitir un buen trabajo en equipo tratando de brindar un servicio adecuado ($\bar{x}=4.1$).

Figura 13

Indicadores de trabajo en equipo



Con respecto a colaborar con los demás ($\bar{x}=3.7$), en la medida de lo posible, trabaja para que la presentación de las instalaciones del hotel sea vibrante y elegante; comunicando desperfectos en áreas públicas y habitaciones, también colabora con los clientes en brindar información de empresas de transporte o servicios de tour o vuelos.

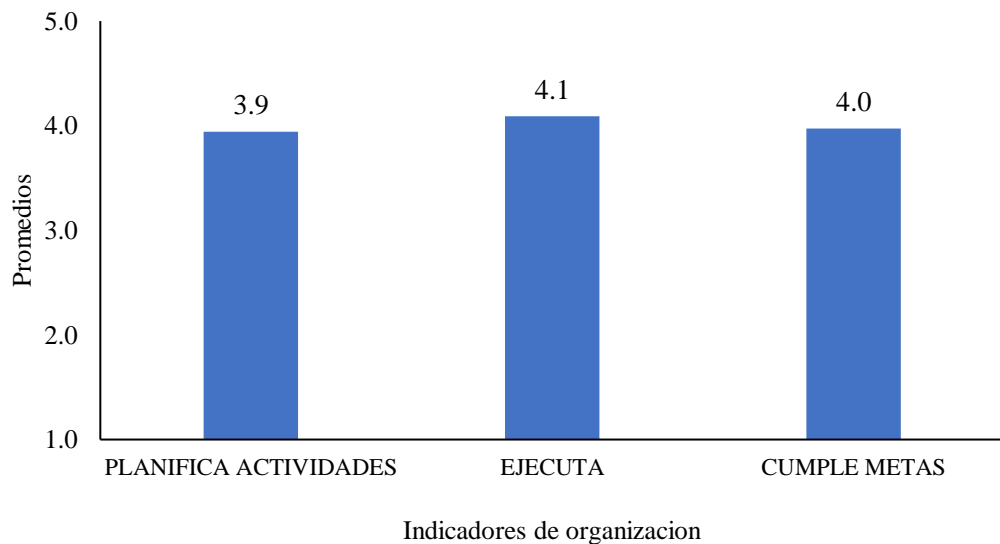
4.2.6 Análisis de la dimensión organización

En la actualidad las empresas tienen un manual de procedimientos que es un documento único que contiene todos los procesos., para llevarlas a cabo.

En la investigación se puede apreciar, que según el indicador de si se ejecuta las actividades según los procedimientos se puede notar que tiene un promedio de ($\bar{x}= 4.1$) es decir las personas del área de recepción de los hospedajes, tienen establecidas políticas y procedimientos, lo realizan de acorde a eso.

Figura 14

Promedio de los indicadores de organización.



Con respecto a planificar sus actividades ($\bar{x}=3,9$), porque la mayoría del personal están pendientes de la cantidad de pasajeros o huéspedes que tendrán, por día, mes; ya que eso les permite, determinar la tarifa a aplicar, planificación de blancos y desayunos; según sea el caso.

4.3 CONTRASTE DE HIPOTESIS

4.3.1 Para demostración de hipótesis general

a) Planteamiento del problema

Hipótesis nula (H₀):

No existe relación significativa entre las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de servicios y la mejora en el desempeño laboral de sus empleados en las empresas hoteleras de Tingo María- Huánuco.

Hipótesis alternarte (H_a):

Existe relación significativa entre las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de servicios y la mejora en el desempeño laboral de sus empleados en las empresas hoteleras de Tingo María- Huánuco.

b) Seleccionar el nivel de significancia

El valor de Alfa fue la siguiente: ($\alpha = 0.05$) se fijó para todas las pruebas.

c) Escoger el valor estadístico para la prueba

Tabla 7

Análisis de correlación de las empresas hoteleras, las buenas prácticas de servicio y el desempeño laboral en Tingo María.

		Buenas prácticas de servicio.	Desempeño laboral
Buenas practicas	Coefficiente de correlación	1	,656**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	34	34
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,656**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	34	34

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

Con el objeto de investigación se utilizan para establecer el grado de correlación entre cada variable, se ha utilizado el estadístico Tau_b Kendall por que los datos provienen de una escala ordinal.

d) Interpretación

En la tabla 7, se puede observar que el valor del índice de correlación de tau-b de Kendall, calculado mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics, se presenta los resultados de la contrastación de la hipótesis, donde se muestra una correlación positiva (buena) entre las variables analizadas ($r_s = 0.656$; sig. $0,000 < \alpha 0,005$) rechazándose la hipótesis nula, es decir está relacionada positivamente, porque cuanto sea mayor sea la aplicación de la buena práctica de servicios existirá mayor desempeño laboral.

e) Toma de decisión

Las buenas prácticas están relacionadas significativamente con un grado de correlación positiva (buena) con el desempeño laboral, es decir cuanto mejor sea las buenas prácticas existirá mayores niveles de desempeño laboral.

4.3.2 Prueba de hipótesis específica N° 1:

Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de reservas mejoran significativamente el desempeño laboral en Tingo María. En este caso se puso a prueba, de esta manera se concluye la verdad o falsedad de la hipótesis específica 1.

a) Planteamiento del problema

Hipótesis nula (H₀):

Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de reservas no mejoran significativamente en el desempeño laboral de sus empleados.

Hipótesis alterna (H1):

Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de reservas mejoran significativamente el desempeño laboral de sus empleados.

b) Cálculo del estadístico

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables, objeto de estudio, se ha utilizado el estadístico Tau_b Kendall por que los datos provienen de una escala ordinal.

Tabla 8

Análisis de correlación de las empresas hoteleras, las buenas prácticas de reservas y el desempeño laboral en Tingo María.

			Reservas	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Buenas prácticas de reservas	Coefficiente de correlación	1.000	.476**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	34	34
	Desempeño laboral.	Coefficiente de correlación	.476**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	34	34

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

c) Interpretación

En la tabla 8, se presenta los resultados de la contratación de la hipótesis específica 1. donde se muestra una correlación moderada entre la dimensión de buenas prácticas

de reservas y la variable desempeño laboral, siendo analizadas ($r= 0.476$; sig. $0,000 < \alpha$ $0,005$) rechazándose la hipótesis nula, es decir está relacionada moderadamente, porque cuanto sea mayor sea la aplicación de la buena práctica de reservas existirá mayor desempeño laboral.

Significancia bilateral (P-Valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa ($P\text{-Valor} < 0.05$).

Coefficiente de correlación (rs): los resultados indican una correlación significativa, con un grado de correlación calificado como moderado ($rs= 0.476$)

d) Toma de decisión

Como el P-Valor es menor que alfa ($P\text{-Valor} < \alpha$) ($0.000 < 0.05$), entonces se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternante (H_a), es decir sí existe relación significativa, con un grado de correlación calificado como moderado ($rs= 0.476$) entre la dimensión reservas y la variable desempeño laboral en las empresas hoteleras de Tingo María - Huánuco.

4.3.3 Prueba de hipótesis específica N° 2

Las buenas prácticas de recepción mejoran significativamente el desempeño laboral en Tingo María.

a) Planteamiento del problema

Hipótesis nula (H_0):

Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de recepción no mejoran significativamente en el desempeño laboral de sus empleados.

Hipótesis alterna (H_a):

Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de recepción mejoran significativamente el desempeño laboral de sus empleados.

b) Escoger el valor estadístico para la prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables, objeto de estudio, se ha utilizado el estadístico Tau_b Kendall por que los datos provienen de una escala ordinal.

Cálculo del estadístico.

Tabla 9

Análisis de correlación de las empresas hoteleras las buenas prácticas de recepción y el desempeño laboral en Tingo María.

		Recepción	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Recepción	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.483**
		N	.000
	Desempeño laboral		34
		.483**	34
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	34

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

c) Interpretación

En la tabla 9, se presenta los resultados de la contratación de la hipótesis específica 2. donde se muestra una correlación moderada entre la dimensión de recepción y la variable desempeño laboral, siendo analizadas ($r=.483$; sig. $0,000 < \alpha < 0,005$) rechazándose la hipótesis nula, es decir está relacionada moderadamente, porque cuanto

sea mayor sea la aplicación de la buena práctica de recepción existirá mayor desempeño laboral.

Significancia bilateral (P-Valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.05).

Coefficiente de correlación (r_s): en base a los resultados indican una correlación significativa, obteniéndose un grado de correlación calificado como moderado, ($r_s=0.483$).

d) Toma de decisión

Como el P-Valor es menor que alfa (P-Valor $< \alpha$) ($0.000 < 0.05$), entonces se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternante (H_a), es decir sí existe relación significativa con un grado de correlación calificado como moderado ($r_s=0.483$), entre la dimensión recepción y la variable desempeño laboral en las empresas hoteleras de Tingo María - Huánuco.

4.3.4 Prueba de hipótesis específica N° 3

Las buenas prácticas de housekeeping mejoran significativamente en el desempeño laboral en las empresas hoteleras de Tingo María.

a) Planteamiento del problema

Hipótesis nula (H_0):

Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de housekeeping no mejoran significativamente en el desempeño laboral de sus empleados.

Hipótesis alterna (H_1):

Las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de housekeeping mejoran significativamente el desempeño laboral de sus empleados.

b) Cálculo del estadístico

Se ha utilizado el estadístico Tau_b Kendall.

Tabla 10

Análisis de correlación de las empresas hoteleras las buenas prácticas de housekeeping y el desempeño laboral en Tingo María.

		Housekeeping	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Housekeeping	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.471**
		N	.000
		N	34
Desempeño laboral		Coefficiente de correlación	.471**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.000
		N	34

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

c) Interpretación

En la tabla 10, se muestra los resultados de la contratación de la hipótesis específica 3. donde se muestra una correlación significativa, pero moderada entre la dimensión de buenas prácticas de housekeeping y la variable desempeño laboral, siendo analizadas ($r = 0,471$; sig. $0,000 < \alpha < 0,005$) rechazándose la hipótesis nula, es decir está relacionada significativamente, aunque moderada, porque cuanto sea mayor sea la aplicación de la buena práctica de housekeeping existirá mayor desempeño laboral

Significancia bilateral (P-Valor): el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor $< 0,05$).

Coefficiente de correlación (r_s): los resultados indican una correlación significativa, con un grado de correlación calificado como moderado ($r_s = 0,471$).

d) Toma de decisión.

Como el P-Valor es menor que alfa ($P\text{-Valor} < \alpha$) ($0.000 < 0.05$), entonces se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternante (H_a), es decir sí existe relación significativa con un grado de correlación calificado como moderado ($r_s=0.471$) entre la dimensión housekeeping y la variable desempeño laboral en las empresas hoteleras de Tingo María - Huánuco.

En la siguiente tabla se muestra el resumen del contraste de hipótesis, donde se aprecia en conjunto los resultados de las correlaciones efectuadas.

Tabla 11

Resumen de resultados de demostración de hipótesis.

HIPOTESIS	N	R	SIG.
HG: Buenas prácticas de servicio y desempeño laboral.	34	0.656	0.000
HE1: Buenas prácticas de reservas y desempeño laboral	34	0.476	0.000
HE2: Buenas prácticas de recepción y desempeño laboral	34	0.483	0.000
HE3: Buenas prácticas de housekeeping y desempeño laboral	34	0.471	0.000

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Las mejores prácticas de servicio en la prestación de hostelería trascienden como respuesta a la evolución de un sector en el que los requerimientos de los clientes son cada vez mayores y demandan un servicio eficiente, una gestión adecuada, amabilidad, buena ubicación y representación del personal. (plan nacional de calidad turística del Perú – CALTUR).

La forma de comercializar sus servicios de los hoteles ha evolucionado conforme a las exigencias de mercado globales, por esta razón lo relacionamos en las ventas de servicios del hotel ya que en estas se reflejan la efectividad de esta nueva forma de negociación. (Puma, 2017). Además, al implementar los conceptos, métodos y procedimientos propuestos, las empresas interesadas fortalecerán su competitividad en este campo. MINCETUR (2008)

Con respecto al desempeño laboral, los empleados se esfuerzan por lograr los objetivos de la empresa en un período de tiempo determinado, cuyos resultados incluyen actividades tangibles, observables y medibles, así como otras actividades que resultan de sus acciones, el comportamiento de los empleados y la organización. Newton (2001)

Los objetivos que se trazaron en la investigación fueron, determinar si las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas del servicio mejoran el desempeño laboral en los establecimientos de hospedajes de la ciudad de Tingo María. Sobre la base de las pruebas estadísticas realizadas (hipótesis a pruebas estadísticas), se puede probar en las hipótesis.

Cornejo (2018) la información presentada en ese estudio se recopiló utilizando herramientas y técnicas de investigación, así como observaciones, entrevistas y encuestas. Se han aplicado cinco lineamientos observacionales en gestión de

operaciones, equipos e infraestructuras, gestión de servicios, gestión ambiental y gestión sociocultural para evaluar la calidad del servicio según criterios derivados de buenas prácticas. De acuerdo con los resultados generales, el hotel “El Murique” logró el estándar de calificación de 74%, lo que determinó que la empresa brinda a los clientes una buena calidad, pero no ve mejoras en muchas áreas, como la gestión administrativa y la gestión socio cultural.

En cuanto a las reservas, el hotel “El Murique” realiza 07 estándares para 12 clientes encuestados, porque tiene un sistema de control preestablecido, con registros de reservas con información detallada de los huéspedes, características y número de habitaciones, datos de contacto inclusive ofrecen respuestas rápidas y específicas. Etc., proporcionando información sobre la política y las condiciones de reserva del hotel, notificar a los huéspedes en la recepción que la reserva se está procesando.

Con base al almacén de pisos, podemos ver que en esos 5 criterios de evaluación ellos concentran el 54% de los equipos y la infraestructura, el hospedaje “El Murique” corresponde a 4 de cada 11 clientes, la empresa cuenta con anaqueles en buen estado, emplea un control para inventario, cuenta con equipos, utensilios, productos de limpieza, ropa de cama, artículos de limpieza están marcados. El hotel no cumple con el estándar de 1 por 1 porque no hay almacén en cada piso del edificio.

En la investigación, según las puntuaciones promedio logradas en cada dimensión de reservas, se puede afirmar que las empresas hoteleras están implementando una mejor infraestructura y equipamiento ($\bar{x}=3.7$), una adecuada iluminación, utilizando lámparas que brindan una adecuada iluminación cálida; con respecto a reservas tiene un promedio ligeramente superior al término medio de la escala ($\bar{x}=3.7$), la mayoría cuenta con un folder que contiene un formulario de reservación con información personal. Asimismo, la importancia también recae en la atención telefónica ($\bar{x}=4.1$) que brindan las 24 horas

al día en la recepción y responden el teléfono, se pudo observar que inician con un saludo cordial diciendo el nombre del hospedaje y de la persona. Así mismo también los de recepción están preparados para brindar una rápida respuesta que brindan las 24 horas al día en la recepción y responden el teléfono, se pudo observar que inician con un saludo cordial diciendo el nombre del hospedaje y de la persona. Así mismo también los de recepción están preparados para brindar una rápida respuesta, esto concuerda con los resultados obtenidos por Maldonado (2015) con respecto a la atención telefónica en el área de recepción, debido a que los distintos tipos de actividades lo requieren, sobre todo cuando contestas el teléfono con el máximo cuidado, amabilidad y cordialidad.

En las empresas hoteleras de estudio, según la observación las empresas mayoritariamente cumplen con la atención durante su estadía teniendo la escala ($\bar{x}=3.9$) entre ellos lo más importante es la invitación al huésped para que complete el registro con sus datos personales, y se le ayuda con el equipaje y lo sube a la habitación.

Con respecto a la facturación ($\bar{x}=4.1$) los hoteles preparan con la debida anticipación, finalmente en despedida ($\bar{x}=3.9$) se agradece al huésped su preferencia y se le desea una feliz estancia o buen viaje.

En concordancia con Concha (2016) según sus resultados, afirma que el procedimiento de facturación es realizado antes de que el cliente se vaya, finalice con el proceso de pago se realiza con una gestión eficiente de las tareas de administración de cuentas para despedir al cliente.

En la presente investigación, según las puntuaciones promedio logradas en cada dimensión del housekeeping, podemos afirmar que las empresas hoteleras están implementando fundamentalmente áreas públicas ($\bar{x}=3.9$) la señalización y mantenimiento de las fachadas, asimismo cuenta con buena iluminación nocturna

buscando facilitar la ubicación del establecimiento y mantienen limpias y seguras las escaleras. En estos aspectos han logrado los promedios más altos.

Este resultado coincide con Maldonado (2015) se encontró que el 40,58% de la población contaba con un buen “área de limpieza” en la que se identificó al responsable como ama de llaves, encargada de mantener limpias las áreas comunes y habitaciones y esforzándose por brindar un mejor servicio.

Según la investigación las empresas hoteleras con respecto las habitaciones y baños ($\bar{x}=3.7$) se encuentran limpios, desinfectados, también cuentan con almacén ($\bar{x}=3.9$) destinado para blancos e insumos de limpieza, así mismo mantienen un orden en el almacén, con l utilización de un Kardex o guía de control. Coincidiendo también con García (2017) con respecto infraestructura de las habitaciones, tiene como resultados que el 30,8% de los usuarios está satisfecho de una forma u otra, en base al mantenimiento diario de la infraestructura interna de la instalación, incluyendo la limpieza e higiene de la instalación, y el 40,2% siempre tiene en cuenta el esfuerzo y compromiso del funcionario responsable de mantener la limpieza y el cuidado de todas las personas en la habitación y el uso de productos e insumos tales como (lejía, detergentes, ácidos, etc.) clorhídrico, perfumería y otros productos).

Se muestran las estadísticas descriptivas del desempeño laboral de los empleados en las empresas hoteleras, para las seis dimensiones, notándose que los empleados muestran un desempeño homogéneo, dado que los coeficientes de variabilidad superan un 15% con excepción de las dimensiones de calidad y relaciones interpersonales con un 13 % y 14% respectivamente.

Del mismo modo Rollano (2017) en su tesis opina que el 63,6% cree estar implicado y comprometido en el trabajo, el 51,5% está satisfecho con la seguridad e higiene en el trabajo existente y evitar accidentes en el lugar de trabajo, el 48,5% cree

que la comunicación es normal, el 21,2% ven una buena relación entre compañeros y el 15,2% perciben apoyo entre compañeros a la hora de compartir información e ideas para hacer las cosas y solucionar problemas, lo que nos dice que deben reforzar el trabajo global del hotel.

En la investigación se encontró que si existe una correlación positiva buena entre las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de servicios y la mejora en el desempeño de sus empleados. ($r= 0.656$; $\text{sig.}0,000 < \alpha = 0,005$), porque cuanto sea mayor sea la aplicación de la buena práctica de servicios existirá mayor desempeño laboral.

La hipótesis de investigación planteada en el sentido de que las empresas hoteleras que aplican las buenas prácticas de servicios y la mejora en el desempeño de sus empleados, si bien es cierto que la empresa hotelera aplica las buenas prácticas de servicio.

Empero, dichas acciones están correlación positiva pero moderada con el desempeño laboral.

Los factores que impidieron el normal desarrollo del trabajo de campo fueron: primero fue tener que realizar como una carta de presentación y documentación que indique que mi persona está realizando para tema académico, la recopilación de información, la distancia de los hospedajes, otro elemento limitante ha sido el tiempo y la disposición del personal para recopilar datos a través de la encuesta, ya que tenemos que esperar durante ciertas horas cuando no ingresaban clientes.

CONCLUSIONES

1. Los resultados logrados, se puede afirmar que las empresas hoteleras están implementando una buena infraestructura y equipamiento una adecuada iluminación utilizando lámparas que brindan una adecuada iluminación cálida, con respecto a reservas ya que la mayoría cuenta con un formato que contiene un formulario de reservación con información personal, para su mejor desempeño en su puesto de trabajo.
2. Los resultados con el estadístico Tau de Kendall se comparó, donde se muestra una correlación positiva entre las variables analizadas ($r= 0.656$; $\text{sig. } 0,000 < \alpha 0,005$) rechazándose la hipótesis nula, es decir está relacionada positivamente, porque cuanto sea mayor sea la aplicación de la buena práctica de servicios existirá mayor desempeño laboral.
3. Para la correlación para una hipótesis especificada dada entre dimensiones donde buenas prácticas de reservas mejoran significativamente el desempeño laboral en Tingo María, se muestra una correlación moderada entre la dimensión de buenas prácticas de reservas y la variable desempeño laboral, siendo analizadas ($r= 0.476$; $\text{sig. } 0,000 < \alpha 0,005$) rechazándose la hipótesis nula, es decir está relacionada moderadamente.
4. Respecto al indicador de recepción la más valorada es la facturación ($\bar{x}= 4.1$) algunos de los hoteles preparan con la debida anticipación, y otros en el momento de salida porque es un proceso rápido que incluye la concentración del recepcionista para poder colocar los datos sin errores de un cliente.
5. Los promedios de los indicadores de housekeeping las empresas hoteleras con respecto las habitaciones y baños se determinó un ($\bar{x}= 3.7$) se encuentran limpios, así mismo el mayor promedio es que cuentan con almacén ($\bar{x}=3.9$) destinado para

blancos e insumos de limpieza, así mismo con uso de un Kardex o control de inventario mantienen un orden en el almacén, para su mejor desempeño en su puesto de trabajo.

6. Los promedios de rendimientos obtenidos, se muestran las estadísticas descriptivas, en el desempeño laboral del colaborador de las empresas hoteleras, para las seis dimensiones de la escala empleada, dado que los coeficientes de variabilidad superan un 15% con excepción de las dimensiones de calidad y relaciones interpersonales con un 13 % y 14% respectivamente.

RECOMENDACIONES

1. Promover la aplicación de buenas practicas de servicio para ser usados como guía de acciones para mejorar los servicios, con base en los parámetros de los estándares internacionales para su permanencia en el mercado.
2. Realizar cursos talleres de reservación, que tiene como objetivo que los empleados valiosos formen un equipo dinámico, comprometido y acompañen a la organización para garantizar una mejor productividad y eficiencia.
3. Asimismo, forjar habilidades y destrezas en cuanto a las prácticas de recepción que requieren habilidades laborales reguladas que les permitan operar en una variedad de situaciones, asegurando una mejor calidad de servicio al cliente.
4. Implementar un manual de housekeeping, para estandarización las tareas, al cumplirlas mejorarán su labor y mantendrán la calidad en el servicio, en la utilización de formatos en las habitaciones.
5. Desarrollar un plan de evaluaciones de desempeño donde los empleadores califican factores como el liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y el desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anton, R.G. (2019) *Las relaciones interpersonales en el aula y la influencia en el valor del respeto, en los estudiantes del cuarto año de secundaria de la i.e. José Carlos Mariátegui Lachira* –Catacaos – 2018. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/2400/BC-3748%20ANTON%20ALVARADO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Araujo, A. S. (2017) *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en el sector servicio rubro hoteles en la provincia de Leoncio Prado período – 2017*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica los Angeles de Chimbote]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/312/GES>
- Cañi, E. M. (2015) *La gestión de servicio al cliente y el nivel de rentabilidad del sector hotelero del distrito de Tacna año 2015*. [Tesis de pregrado. Universidad privada de Tacna]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/243/Ca%c3%b1-Velasquez-Emelyn-Marilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato. I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F.: McGrawHill/Interamericana Editores S.A.
- Cornejo, G.Y. (2018) *Evaluación de la calidad del servicio del hotel el Murique de Zorritos, contralmirante villar de la ciudad de Tumbes, utilizando*

estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2018. [Tesis de pregrado. Universidad Católica los Angeles de Chimbote]. Repositorio institucional. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6209/calidad_buenas_practicas_cornejo_gamboa_yahaira_del_pilar.pdf?sequence=1&isallowed

Cueva, B.K y Gonzales, C.L. (2017) *Desempeño laboral y calidad de servicio en el restaurante sabor de mi tierra de San Ignacio – 2017.* [Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4260/Cueva%20Pelt>

Delgado, S (2020) *¿Qué es el housekeeping de un hotel?.Hotelgest.* <https://www.hotelgest.com/gestion-de-reservas/que-es-el-housekeeping-de-un-hotel/>

Diaz, V, C y Ponce, A. P (2016) *Importancia de la aplicación de los procedimientos operativos del sistema de aplicación de buenas prácticas CALTUR en los restaurantes acreditados en Arequipa y su relación con los beneficios laborales y personales Logrados, 2016* [Tesis de pregrado. Universidad Católica de Santa María]. Repositorio institucional. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7221/79.0161.TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Grönroos, C. (2001) *El concepto de calidad de servicio percibido.* Servicio de gestión Calidad (recuperado de: <https://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014) *Metodología de la investigación.* (6ta. Edición). México D. F.: Mc Graw Hill.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra*. En Metodología de la Investigación México: McGraw-Hill.
- Hernández, M y Prieto, C. (2002) *Un acercamiento a la motivación*. En M. Hernández. Motivación animal y humana. México: Manual Moderno.
- La Riva, I. (14 de marzo 2017) *Turismo: lo mucho que significa y aporta*. UPN. Recuperado de: <https://blogs.upn.edu.pe/negocios/turismo-lo-mucho-que-significa-y-aporta/>
- López, R. C (2015) *Evaluación de la calidad del servicio del Hotel “fejoo” de la ciudad de tumbes, Utilizando estándares derivados de las Buenas prácticas, en el año 2014*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/ripsi_consuelo_%20marchan_lopez_calidad_servicio_hotel_fejoo.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Machuca, T.,M (2016) *El clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad de Leoncio Prado Tingo María 2015*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional. http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1312/MMT_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maldonado, E.F. (2016): “Una introducción a la investigación pura o básica”, Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2016/07/investigacion.html>
- Maldonado, O. (2015) *Características del proceso principal en el servicio turístico de hospedaje reconocidos por el SABP – CALTUR en Arequipa y su relación con los beneficios de la calidad – 2015*. [Tesis de pregrado. Universidad

Católica de Santa María]. Repositorio institucional.
<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5196>

Manual, CALTUR (2009). *Calidad Turística para Establecimientos de Hospedaje*.
Cusco: Dircetur.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008). *Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines*.
Recuperado de: http://www.mincetur.gob.pe/Turismo//cultur/pdfs_Cultur/MP

MINCETUR (2012) Guía Metodológica del Facilitador, *Facilitando Procesos de Aprendizaje de Mejora de Sistemas de Gestión*, Edit. Mincetur, Lima – Perú, 2012.

MINCETUR (2012) *Guía Metodológica para el desarrollo del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas*, Edit. Mincetur- Cultur, Lima – Perú, 2012.

MINCETUR (2008) *Manual de Buenas Prácticas para la Gestión del Área de Alojamiento: Recepción - Reservas -Housekeeping*, Lima – Perú, 2008.

Navarro, A. (2009) *Gestión de hoteles, Hostelería y Turismo*. España: Vértice Paraninfo.

Nunura L. (2018) *Caracterización de la capacitación y atención al cliente en las Mype rubro hospedajes en centro de la provincia Sechura, año 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica los Angeles de Chimbote]. Repositorio institucional.http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23141/CAPACITACION_ATENCION_AL_CLIENTE_NUNURA_PAZO_LILIANA_MARCELA.pdf?sequence=1&isAllowed

- Ponce, D. (2018) *Buenas prácticas de turismo sostenible para mejorar la gestión de los establecimientos de alojamiento turísticos de la ciudad de Riobamba*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional. <http://dspace.unach.edu.ec//51/UNACH-EC-FCP-GEST-TUR-2018-0010.pdf>
- Quiróa, E. (2014) *Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos*. [Tesis de pregrado. Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Quiroa-Dorys.pdf>
- Regalado, M., E. (2018) *Análisis del comportamiento y su relación con la actividad turística desde la perspectiva del turista en granja Porcón*. [tesis de pregrado. Universidad san Martín de Porres]. Repositorio institucional. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/72/3/regalado.pdf>.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rollano, G.E. (2017) *calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel royal Inka Pisac – I semestre Cusco 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad andina del Cusco]. Repositorio institucional. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1234/Gabriela_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Romero, R. (2010). *Servicio Hotelero. Calidad en el servicio*. Recuperado de; http://html.rincondelvago.com/calidad_servicios-al-huesped.html.

- Sanisaca, C.E (2012) *Manual operativo de procesos para hoteles*. [Tesis de pregrado. Universidad de Cuenca]. Repositorio institucional. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1721/1/tur77.pdf>
- Solís, M. L (2014) *El clima organizacional y su influencia en la identidad empresarial en los trabajadores del área administrativa*. [Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9279/1/FCHE-PSIP-82.pdf>
- Sum, M. I (2015) *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona I de Quetzaltenango)*. [Tesis de pregrado. Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiscem/2015/05/43/SumMonica.pdf>
- Taype U. y Peñaloza E. (2000) *La tributación y su efecto en la inversión hotelera: Análisis y Propuesta*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, De Congreso Nacional de estudiantes de ciencias contables y financieras Base de datos.
- Torrelles, C., Isus, S, Coiduras, J, Carrera, X. Holgado, J, Gisbert, M, Palazon, S. Marques, L. (2010). *Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización*. Recuperado de: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev153COL8.pdf>
- Trelles, J. Y Vargas A. (2017) *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017*. Universidad privada Antenor Orrego. Repositorio institucional.

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3497/1/re_admi_javier.trelles_ader.varas_clima.laboral.y.desempe%c3%91o_datos.pdf

Vargas, Z. R. (2009) *La investigación : una forma de conocer las realidades con evidencias físicas*. Costa Rica. Revista Educación. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

ANEXOS



ANEXO 1

**“UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO**

INSTRUCCIONES: Observe si la ejecución de las actividades que se enuncian y marcar con una “X” el cumplimiento de acuerdo a la columna correspondiente, así mismo es importante anotar las observaciones pertinentes, cuyo objeto es desarrollar la tesis titulada: **Buenas prácticas de servicio y desempeño laboral en las empresas hoteleras de Tingo María-Huánuco.**

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca		
		5	4	3	2	1		
BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO (X)		1	2	3	4	5	OBSERVACIONES	
RESERVAS (infraestructura y equipamiento, atención telefónica)								
1	Tiene un ambiente exclusivo para recepción y reservas.							
2	Existe estética y limpieza del entorno, acceso por los propios medios del establecimiento,							
3	Iluminación general / luminosidad. Adecuada. Se recomienda utilizar lámparas que brinden una iluminación cálida (
4	utiliza un formulario de reservación.							
5	Recepción las reservas verificando la disponibilidad de la fecha solicitada en el cuadro o registro correspondiente.							
6	Brinda atención telefónica las 24 horas al día en la recepción.							
7	Responde el teléfono máximo al tercer timbre, iniciando con un saludo e indicando el nombre de la empresa y de la persona.							
8	Registra las llamadas, anota cada llamada y detalla la solicitud.							
RECEPCION (registro de entrada, atención durante la estadía, facturación)		1	2	3	4	5		
9	Todo ingreso de cada huésped es registrado en el Cuadro de Control Interno de Pasajeros – Ingresos.							
10	Invita amablemente al huésped que llene el Registro con sus datos personales.							
11	Cuenta con una persona que es responsable de ayudar al huésped con su equipaje y acompañarlo hasta su habitación.							
12	Se motiva al huésped para que complete las cartillas de sugerencias y/o encuestas de satisfacción destacando su importancia para mejorar el servicio.							
13	Los comprobantes de pago cuentan con un diseño de fácil comprensión para el huésped.							
14	Se prepara la facturación con la debida anticipación.							
15	Se agradece al huésped su preferencia y se le desea una feliz estancia o buen viaje de retorno.							
HOUSEKEEPING (Áreas públicas y comunes, Habitaciones, baños, almacén de pisos y lavandería)		1	2	3	4	5		

16	Existe una buena señalización de la fachada.						
17	Cuenta con facilidades para el acceso peatonal, incluyendo acceso especial para discapacitados.						
18	Cuenta con facilidades para el estacionamiento, parqueo vehicular.						
19	La fachada es apropiada y se encuentra en buen estado y limpia.						
20	Cuenta con buena iluminación nocturna buscando facilitar la ubicación del establecimiento.						
21	Cuenta con sillas/muebles y una mesa central para el descanso del huésped.						
22	La decoración y confort general, guarda coherencia con el estilo decorativo del hospedaje.						
23	Las escaleras se mantienen limpias y seguras.						
24	Los baños de uso público se encuentran limpios, desinfectados,						
25	Cuenta con servicio higiénico para discapacitados.						
26	Las instalaciones sanitarias del baño se encuentran en buen estado						
27	Las camas son confortables y resistentes.						
28	Mantiene un patrón común en los blancos. Se recomienda sábanas blancas.						
29	Cuenta con buena iluminación, genera un ambiente cálido.						
30	Cuentan con cortinas que cumplan su función.						
32	Cuenta con almacén destinado para blancos e insumos de limpieza,						
33	Mantiene un orden en el almacén a través del uso de kardex.						
34	Monitorea el estado de su almacén.						
35	Brinda el servicio de lavado y planchado en el establecimiento o mediante un service.						
36	El servicio es puntual y de calidad.						
37	Se ha establecido los estándares de presentación de habitaciones.						

Tingo María, ____ de _____ 20_____



ANEXO 2

**“UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
DESEMPEÑO LABORAL**

INSTRUCCIONES:

Estimado Señor (a), agradecemos su colaboración en responder este cuestionario, cuyo objeto es desarrollar una tesis. Por favor lea cuidadosamente cada una de las alternativas y elija la respuesta que cree conveniente de acuerdo con los colaboradores y asígnele el valor correspondiente. Sus respuestas serán tratadas en forma confidencial y no serán utilizadas para ningún otro propósito distinto a la investigación. Cerciórese en responder todas las preguntas.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca				
	5	4	3	2	1				
Nº	ITEM				5	4	3	2	1
	VARIABLE(Y) DESEMPEÑO LABORAL								
	ORIENTACION DE RESULTADOS								
1	Termina su trabajo oportunamente.								
2	Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.								
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo.								
	CALIDAD								
4	Hace uso racional de los recursos.								
5	Se muestra profesional en el trabajo.								
6	Se muestra respetuoso y amable en el trato.								
	RELACIONES INTERPERSONALES								
7	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros.								
8	Brinda una adecuada orientación a los clientes.								
9	Evita los conflictos dentro del equipo.								
	INICIATIVA								
10	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.								
11	El personal se muestra asequible al cambio.								
12	Tiene gran capacidad para resolver problemas.								
	TRABAJO EN EQUIPO								
13	Muestra aptitud para integrarse al equipo.								
14	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.								
15	Colabora con los demás para el logro de objetivos.								
	ORGANIZACION								
16	Planifica sus actividades.								
17	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.								
18	Se preocupa por alcanzar las metas.								