

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**Desempeño laboral en el Hotel La Joya Huaraz, 2018**

**Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autora:**

**Romero Guerrero, Yanett Amanda**

**Asesor:**

**Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto**

**Huaraz - Perú**

**2018**

## 1. PALABRAS CLAVE

<b>Tema</b>	Desempeño Laboral
<b>Especialidad</b>	Administración

## KEY WORDS

<b>Theme</b>	Job Performance
<b>Specialty</b>	Administration

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN, según código OCDE:

<b>Línea de Investigación</b>	<b>OCDE</b>			<b>Sub - Líneas o Campos de Investigación</b>
	<b>Área</b>	<b>Sub área</b>	<b>Disciplina</b>	
Gestión del Talento Humano	5. Ciencias Sociales	5.2. Economía y Negocios	Negocios y Management	Gestión de Personas

**2. TÍTULO**

Desempeño laboral en el Hotel La Joya Huaraz, 2018

**TITLE**

Work performance at the Hotel La Joya Huaraz, 2018

### 3. RESUMEN

El informe final tuvo como propósito determinar las características del desempeño laboral en el Hotel la Joya Huaraz, 2018. La metodología que se empleó en la investigación fue de tipo descriptiva, el cual buscó detallar propiedades, características y rasgos importantes de la variable de estudio. Su enfoque fue cuantitativo y cualitativo, de diseño no experimental y corte transversal; se utilizó la encuesta a los usuarios al igual una entrevista al administrador. Fue considerada para la encuesta la población de Huaraz con una muestra de 100 personas, según la tabla Fisher Colton con un margen de error de + - 10%, y para la guía de entrevista a profundidad se consideró a 50 colaboradores las cuales están divididas en tres áreas que son restaurante, hotel y administración que son universo y muestra al mismo tiempo.

Mediante los resultados obtenidos, 79% de los trabajadores muestran disposición adecuada en la atención a los usuarios, el 78% muestran actitud adecuada en la prestación del servicio, el 77% cumplen con sus funciones adecuadamente, el 76% realizan sus actividades con dedicación, el 75% brindan los servicios en el tiempo adecuado, y el 73% prestan una adecuada atención a los clientes satisfaciendo sus expectativas. Concluyó así que los trabajadores del Hotel la Joya realizan un eficiente desempeño laboral lo cual les permite lograr objetivos y brindar un servicio de calidad.



#### **4. ABSTRACT**

The purpose of the final report was to determine the characteristics of job performance at Hotel la Joya Huaraz, 2018. The methodology used in the research is descriptive, since I seek to specify properties, characteristics and important features of the study variable. It had a quantitative and qualitative approach, the design was non-experimental, of cross-section, a survey was applied to the clients and an interview guide to the administrator, the population considered for the survey is the population of Huaraz, according to the Fisher Colton table , the sample was 100 people with a margin of error of + - 10%, and for the interview guide in depth 50 employees were considered which are divided into three areas that are restaurant, hotel and administration that are universe and sample at the same time.

By means of the results obtained, 79% of the workers show an adequate disposition in the attention to the users, 78% show an adequate attitude in the provision of the service, 77% fulfill their functions adequately, 76% carry out their activities with dedication, 75% provide the services in the appropriate time, and 73% provide adequate attention to clients, satisfying their expectations. It concluded that the workers of Hotel la Joya perform an efficient work performance, which allows them to achieve objectives and provide a quality service.

## ÍNDICE

1. PALABRAS CLAVE.....	i
2. TÍTULO.....	ii
3. RESUMEN.....	iii
4. ABSTRACT.....	iv
5. INTRODUCCIÓN.....	1
5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	2
5.1.1. ANTECEDENTES.....	2
5.1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	6
5.2. JUSTIFICACIÓN.....	26
5.2.1. JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA.....	26
5.2.2. JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....	26
5.3. PROBLEMA.....	26
5.4. MARCO REFERENCIAL.....	26
5.4.1. MARCO CONCEPTUAL.....	26
5.4.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	27
5.5. HIPÓTESIS.....	30
5.6. OBJETIVOS.....	30
5.6.1. OBJETIVO GENERAL.....	30
5.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	30
6. METODOLOGÍA DEL TRABAJO.....	30
6.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	30
6.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
6.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	30
6.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31

6.2.1.	POBLACIÓN .....	31
6.2.2.	MUESTRA .....	31
6.3.	TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
6.3.1.	TÉCNICA .....	31
6.3.2.	INSTRUMENTO.....	31
6.3.3.	CRITERIO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	31
6.4.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	32
7.	RESULTADOS .....	33
8.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	72
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	80
9.1.	CONCLUSIONES .....	80
9.2.	RECOMENDACIONES .....	81
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	82
11.	APÉNDICES Y ANEXOS .....	85

## 5. INTRODUCCIÓN

El Hotel la Joya es una empresa dedicada al servicio de hotel, restaurante y eventos con 15 años de experiencia dentro del mercado, brindan a sus huéspedes el mejor servicio hotelero debido a que cuentan con una infraestructura moderna con tendencias actuales de confort y estilo que usted merece, tienen habitaciones variadas al gusto y comodidad de los clientes. Dentro del restaurant podrán deleitar de la deliciosa comida regional, nacional e internacional, en un lugar cálido, cómodo y agradable, en donde recibirá una atención personalizada, con personal altamente calificado, con gran experiencia en el rubro gastronómico; cuentan con una variedad de tragos, promociones; asimismo, cuentan con un centro de convenciones y amplios salones perfectamente provistos y arreglados de acuerdo a la ocasión o tipo del evento que desea tener.

La investigación tiene como objetivo determinar las características del desempeño laboral en el Hotel la Joya Huaraz, 2018. El éxito del desempeño laboral es tener el personal idóneo para desempeñar sus funciones con la eficiencia, calidad y productividad, conocen sus actividades, procedimientos, políticas y objetivos a cumplir. El trabajador pondrá en práctica sus habilidades, conocimientos, experiencias y otras características el cual le permitirá realizar sus funciones de manera eficaz y eficiente para lograr su objetivo. Existe la necesidad de que las empresas midan el desempeño de sus trabajadores, evalúen sus capacidades, rendimiento y actitud laboral en sus puestos de trabajo con el fin de incrementar el potencial en la empresa. El desempeño es uno de los aspectos más relevantes en cualquier trabajo debido a que es ahí donde se refleja la productividad. Por ello, las empresas se preocupan en capacitar a los trabajadores a través de programas netamente empresariales para mejorar el desempeño laborar de los mismos.

En el sector privado las grandes empresas buscan mantener al personal activo, que sean autónomos, creativos, empáticos, tengan iniciativa, trabajo en equipo bajo presión y crear resultados efectivos en situaciones difíciles, nos referimos a personas emprendedoras, este tipo de empleados hoy en día son lo que las empresas

necesitan. Al personal se le evalúa y seleccionan para asegurar la obtención del personal calificado siendo una inversión para largo plazo. En el caso de la empresa privada el Hotel la Joya observamos que el personal tiene conocimientos claros de sus funciones desempeñándolo de manera eficiente y eso se ve reflejado en la atención que se les brinda a los clientes.

Por tal motivo, el estudio está orientado, a la identificación del desempeño laboral de los empleados en las áreas de restaurante, hotel y administrativa del Hotel la Joya Huaraz.

De esta manera se plantea los antecedentes y la fundamentación teórica en la cual se forman las bases necesarias, así determinar la estructura de la investigación, describiendo y formulando el problema general, objetivo general, objetivos específicos, justificación, población, muestra, variables e indicadores que son precisos para así obtener la información y plantear una idea clara del trabajo realizado obteniendo finalmente los resultados, estos son producto de las encuestas realizadas a los clientes y a la entrevista al administrador. Asimismo, el análisis y discusión, los cuales son representados a través de tablas y gráficos debidamente interpretados, de igual manera están las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y por los anexos.

## **5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

### **5.1.1. ANTECEDENTES**

De acuerdo a las indagaciones efectuadas en diferentes bibliotecas de educación superior se pudo conseguir los siguientes antecedentes a nivel internacional, nacional y local.

**Sum, M. (2015) GUATEMALA**, la autora, corroboró que el grado de motivación que tienen los empleados es elevado para su desempeño en la institución, se realizó una encuesta a los 34 colaboradores de la empresa. La investigación fue descriptiva y utilizó la prueba psicométrica para medir el grado de motivación y el desempeño laboral que tienen los empleados,

medidos según la escala de Likert, en la que se determinó que la motivación influye en el desempeño laboral de los empleados, concluyendo que:

- La motivación genera que el personal administrativo de la organización de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realiza sus actividades laborales en su puesto de trabajo con gran entusiasmo, y se sientan satisfechos al obtener algún tipo de incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.
- Asimismo, se constató que los empleados obtienen felicitaciones de parte de sus superiores al efectuar adecuadamente su labor; el desempeño laboral fue medido a través de la escala de Likert; los resultados obtenidos de cada ítem fueron mayormente prósperos para la investigación y estadísticamente son fiables.

**Coello, V. (2013-2014) ECUADOR**, en esta investigación tuvo por objetivo identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena una disminución de la efectividad. La metodología utilizada fue cuantitativa de tipo descriptiva y explicativa de los factores, ya que se midieron las variables de manera independiente donde se evidenciaron sus causas, concluyendo:

- Las condiciones externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, en la que se obtuvo un elevado grado de satisfacción, descartando por tanto que este incida de manera directa en el bajo desempeño del grupo de asesores.
- Asimismo, existen elevados niveles de insatisfacción en circunstancias internas como: sueldo, estimación de su trabajo, participación activa en grupos y las relaciones interpersonales.

**González, M. (2014) GUATEMALA**, Según la autora el objetivo es crear la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los empleados de Serviteca Altense S. A. La investigación es de diseño explicativo y descriptivo, la muestra estuvo establecida por 50 personas mayores, entre 25 y 50 años, los

cuales se encuentran divididas en tres grandes departamentos: mecánica, administración y ventas, donde se identificó la relación existente entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores a través de un test estandarizado EA y una evaluación de selección forzada, concluyendo:

- Que, el mayor porcentaje de colaboradores muestran niveles elevados de estrés general y laboral, estos generan en las empresas problemas y una baja productividad del personal, producido asimismo por diferentes factores, afectando el desempeño de los empleados, y varía de un departamento a otro, el cual se muestra en los resultados, aceptándose la hipótesis del tema de investigación en la que señala la relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral.
- El estrés negativo, es el resultado del mal desempeño laboral de los empleados, por ello, deben estar atentos a los problemas y considera que el estrés bien manejado puede beneficiar a la organización con mayor productividad y minimizar el estrés.

**Quispe, E. (2015) ANDAHUAYLAS**, el objetivo primordial es establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, permitiéndonos conocer el grado de desempeño laboral de los colaboradores en base a tres dimensiones: productividad, eficacia y eficiencia laboral; el estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental. Para obtener información se realizó una encuesta a 64 colaboradores a través de un cuestionario. La validez y confiabilidad del instrumento fueron según el coeficiente de Alfa de Cronbach; asimismo, medir la correlación existente entre las dos variables, se usó el coeficiente de relación de Spearman. El nivel de confianza fue de 95% y nos muestra que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, concluyendo:

- Según el estudio, muestran que los colaboradores de la Municipalidad en mención, algunas veces logran un regular desempeño. El objetivo general

asevera que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, al igual entre la motivación y eficiencia laboral de la Municipalidad, estadísticamente también demuestra que existe una relación directa, positiva débil, quiere decir que, a medida que aumenta la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables; igualmente entre clima organizacional y desempeño laboral, nos muestra la relación directa, positiva moderada, es decir, que se incremente la relación en un mismo sentido para las dos variables.

**Vigo, E. (2015), TRUJILLO,** el autor, planteo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión administrativa actual en el desempeño laboral de los trabajadores del hotel & spa “La Hacienda”, la investigación fue descriptiva de diseño no experimental, corte transversal; la muestra fue de 24 colaboradores y la recolección de datos fue en un solo momento, la técnica aplicada fue la encuesta más el análisis documental. Concluyendo que:

- La gestión administrativa actual, incide negativamente en el desempeño laboral, los colaboradores adquirieron 42 puntos según los criterios de evaluación, con resultados negativos, por ello deberían inspeccionar, evaluar y controlar continuamente a su personal para el adecuado funcionamiento de las áreas y mejorar sus servicios.
- Según los resultados, el diagnóstico de la gestión administrativa es mala, deben plantear propuestas continuas con la finalidad de administrar de forma eficaz y eficiente la organización, observando que los procesos de planificación y control, no son posibles, mientras que la dirección y organización, cuentan con puntos favorables.

**López, T; Taco, J. (2014) AREQUIPA,** las autoras, se basaron en el análisis y determinación de las competencias laborales del personal del hotel “Casa de Ávila”, ésta investigación se realizó mediante un estudio de tipo explorativo descriptivo transaccional, teniendo como población y muestra 16 trabajadores, se realizó una encuesta, analizando las competencias y



desempeño laboral; los resultados son representados a través de tablas, los cuales, señalan que los colaboradores si tienen buenas competencias laborales y por ende su desempeño es adecuado, cumpliendo con las expectativas de la gerencia; concluyendo:

- Las competencias laborales más importantes de evaluación de desempeño, fueron las competencias genéricas, las cuales se vincula a la planificación, trabajo en equipo, flexibilidad; siendo los resultados del desempeño y metas un elevado porcentaje de bueno.
- Asimismo, un 90% de indicadores evaluados de los colaboradores en comportamientos y habilidades muestra un nivel alto e pro actividad.

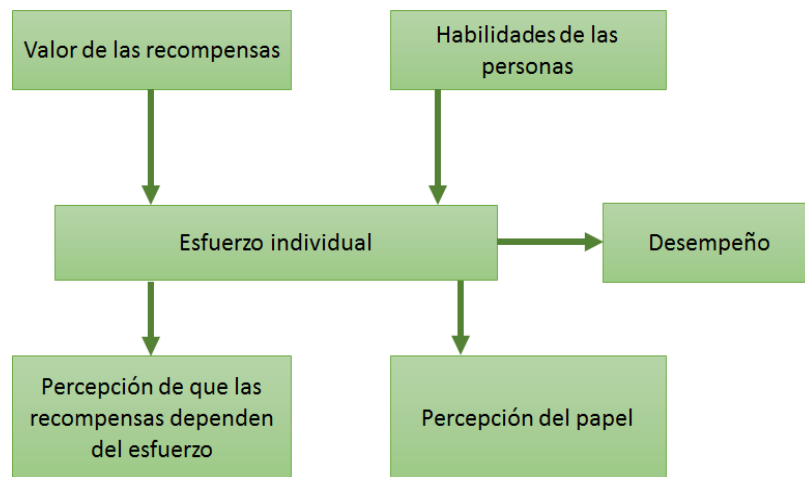
A nivel local, no se encontró trabajos previos relacionados al tema a investigar.

## **5.1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

### **a) DESEMPEÑO LABORAL**

**Chiavenato, I. (2000)** se define como el comportamiento del colaborador en busca de sus objetivos, es decir, es la manera particular de plantear sus estrategias para lograr sus objetivos deseados. En efecto, asevera que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante en una organización.

El desempeño humano en el puesto cambia de una persona a otra y situación en situación, ello dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado. Cada persona es capaz de identificar costo-beneficio y evaluar si vale la pena desarrollar alguna actividad; esto dependerá de sus habilidades y capacidad y la manera como cumple con su rol. Algunos factores que afectan el desempeño en el puesto:



## b) FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

- **La motivación:** Es la estimulación económica que otorga la organización a sus colaboradores. El dinero es un factor muy importante, el cual motiva más los colaboradores, debemos considerarlo también al trabajar por objetivos.
- **Adecuación del ambiente de trabajo:** el colaborador debe sentirse cómodo en su centro laboral, ya que este nos permitirá desarrollar nuestra labor adecuadamente. La adecuación del colaborador al puesto de trabajo radica en incorporar al puesto de trabajo concreto a aquella persona que posea aptitudes, conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para desempeñarse con garantía y se sienta motivada e interesada por las particularidades del mismo.
- **Establecimiento de objetivos:** es el uso adecuado de la técnica para motivar a los colaboradores, ya que se instauran objetivos los cuales deben desarrollarse en un determinado tiempo, en la que el colaborador se sentirá satisfecho de haber cumplido sus objetivos y retos, debiendo ser estos medibles, que inviten a ser un desafío para el colaborador y a la vez viables.

- **Reconocimiento del trabajo:** es una de las técnicas más trascendentales, los colaboradores continuamente se quejan del jefe, ya que no reconocen cuando realizan un buen trabajo, lo cual desmotiva e incluso al mejor de los colaboradores. Reconocer a un colaborador cuando realiza un buen trabajo y hacerle saber nuestra satisfacción hace que se siente útil y valorado.
- **La participación del empleado:** la participación del colaborador en el control y planificación de las actividades hará que se sientan en confianza y parte de la organización, ya que este se encarga de planificar y ejecutarlo, por tanto, será el idóneo para proponer mejoras de manera eficaz.
- **Equidad:** es originar el trato igualitario entre los colaboradores, esto influirá en la productividad y eficiencia de cada colaborador, asimismo, hará que él no se sienta injustamente tratado.
- **Dar ejemplo:** La aplicación de Normas o reglas indica a todos por igual que se debe de hacer o no, e inclusive los responsables de la empresa al margen del cargo o nivel que ocupa dentro de la misma.
- **Retroalimentación:** Es promover la mejora continua, es decir, evaluar el desempeño laboral, detectando los problemas o errores, por ende, bajos rendimientos. Es importante revelar los factores que lo motivan, y plantear pronta solución y mejoras.
- **Trabajo en equipo:** es el conjunto de colaboradores reunidos para cumplir un determinado fin u objetivo, y tiene mejores resultados cuando existe trato directo entre los usuarios y el prestador del servicio, o también dentro de la organización, donde se evaluará su calidad y a la vez se desarrollarán ciertos procesos, como el liderazgo, la unión y uniformidad de sus miembros, patrones de comunicación, etc., todos ellos para obtener un trabajo efectivo.

- **Capacitación del trabajador:** El 80% de casos señalan que los programas de capacitación causan resultados favorables, el propósito es que cada colaborador obtenga información específica según el cargo o puesto que ocupa. Según Nash, M. (1989) señala que estos programas formales de entrenamiento no son relevantes y no aportan como se debería a la organización, es así que surgen quejas y reclamos y porque la mayor parte de los colaboradores creen que les falta capacitarse y desconocen los procesos para obtenerlos.

### c) **CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL**

Son personas que poseen conocimientos, habilidades, capacidades, etc., quien las aplica y desarrolla laboralmente:

- **Adaptabilidad:** Es la manera efectiva o clara de formular sus ideas, puede ser individual o grupal. Asimismo, es ajustar el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor o receptores, haciendo el buen uso de la comunicación.
- **Iniciativa:** Es la habilidad de incitar situaciones difíciles en lugar de aceptarlas pasivamente, es decir, es la manera de influir activamente sobre las dificultades y poder lograr los objetivos más de lo esperado.
- **Conocimientos:** Es el nivel de conocimiento obtenido por los profesionales o técnicos, concernientes con el área de su trabajo, es decir, es la persona que se mantiene actualizado relacionado según su experiencia.
- **Trabajo en Equipo:** es la capacidad de desenvolverse de manera eficaz en grupos de trabajo para lograr las metas u objetivos de la empresa, creando un ambiente armonioso que permita su aprobación.
- **Estándares de Trabajo:** es la capacidad de obtener datos y resultados, el cual nos permitirá retroalimentar el sistema y mejorarlo y poder cumplir con las metas o estándares establecidos por la organización.

- **Desarrollo de Talentos:** La organización se encarga de descubrir el talento de cada uno de sus miembros, para ello, planificara y llevara a cabo programas para desarrollar habilidades y competencias, relacionados al cargo o puesto, pudiendo ser actual o futuro.
- **Potencia el Diseño de Trabajo:** es la capacidad de diseñar y estructurar la empresa de manera eficaz para lograr la meta deseada, es decir, reconfigurar o rediseñar debidamente los trabajos para extender la oportunidad de mejoramiento y flexibilidad de los individuos.
- **Maximiza el Desempeño:** la organización desarrolla capacitaciones con la finalidad de establecer metas de desempeño, a través de evaluaciones de forma objetiva.

#### d) **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

**Chiavenato, I. (2007)** autor reconocido en textos de recursos humanos y administración, “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro”. Es la evaluación periódica en la que interactúan el jefe y el empleado, arrojándonos resultados de su desempeño laboral, analizando los conocimientos, habilidades, valores, etc., llamados competencias, así como también evaluar el cumplimiento o no de las metas y objetivos, pudiendo ser de manera individual, departamental u organizacional, a través de la retroalimentación para determinar si los planteamientos siguen el camino adecuado.

Asimismo, a través de la evaluación busca la manera más objetiva de ver el rendimiento laboral de cada uno de sus integrantes, este proceso es importante porque definirá las responsabilidades según el puesto, puede ser trimestral, semestral o anual, en ese tiempo se definirán las expectativas desea obtener la organización y el nivel de logro, es decir, es un proceso conjunto de enseñanza aprendizaje.

**Davis, W. (2000)** señala como "el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del colaborador", es decir, es la calificación sistemática del desempeño de cada individuo en relación a sus actividades, de los fines y resultados a obtener. Asimismo, calcula hasta que nivel el colaborador cumple con los requerimientos de su trabajo, su producción y de qué manera favorece para obtener las metas planteadas. También, determina los conocimientos, habilidades y capacidades de cada colaborador, y si existe la necesidad de capacitarlos, pues deberían considerarlo.

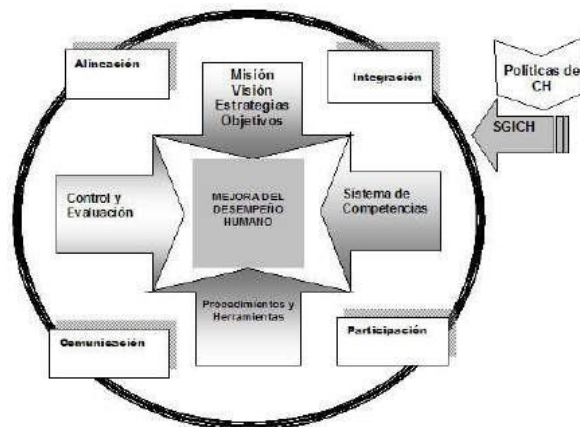
#### **e) OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

La organización considera primordial evaluar el desempeño laboral, con la intención de establecer el valor del trabajo elaborado por cada colaborador, al igual conocer el grado de competitividad, esto demuestra el trabajo en equipo revelará el logro de metas individuales y eficiencia, será beneficioso totalmente para la organización. En seguida detallo algunos puntos importantes:

- Realizar seguimiento a los avances con el fin de que se cumplan los objetivos y metas propios de cada trabajador y a vez deben sujetos a la empresa.
- Apreciar lo que aporta cada colaborador y/o grupo a la organización desde el puesto o cargo de trabajo.
- Evaluar el rendimiento de los empleados con la intención de plantear escalas de bonos e incentivos y obtener una administración equitativa y justa, estimulado una mayor producción.
- Promover una comunicación entre jefe y subordinado para lograr una mejor asociación.
- Realizar una retroalimentación objetiva con calidad, para proponer un plan de mejora continua del colaborador, evaluando sus habilidades

como actitudes, ello permitirá identificar sus fortalezas y debilidades de cada uno y asegurar estar en el puesto idóneo.

- Recolectar la información necesaria para tomar decisiones como establecer promociones para los empleados y promoverlos a un nivel más alto y de mayor responsabilidad.
- Determinar la falta de capacitación para fortalecer las habilidades y conocimientos requeridos para el puesto a ocupar.
- Evidenciar la eficacia en el proceso de reclutamiento y selección.
- Distinguir el auto desarrollo y potencial del colaborador.



## f) CARACTERÍSTICAS DE UN EMPLEADO DE ALTO RENDIMIENTO

Probablemente muchos directivos y gerentes de recursos humanos se han hecho las siguientes preguntas ¿Cómo hacer que todos los empleados den su máximo rendimiento? ¿Cuáles son las características principales de un colaborador con máximo rendimiento? ¿Cómo podría un colaborador normal aprender y adquirir esas características?, según investigaciones realizadas, se pudo demostrar que un colaborador normal si se exige y propone puede llegar a su máximo rendimiento, sin importar la profesión

u ocupación que tenga, ambos comparten un conjunto rasgos y características comunes, estas son nueve:

- **Fuerte orientación hacia las metas:** Los individuos con elevado rendimiento comúnmente tienen metas claras y concretas a muy corta edad (ser médico, actor, escritor, etc.) en el tiempo van desarrollándolos hasta llegar a cumplirlas. Se dice que la clave para fijarse metas es escribirlas, siendo más fácil cumplirlas al ver plasmadas en un papel. Una investigación realizada a alumnos egresados de la Universidad de Yale en 1947, dio como resultado que los estudiantes que escribieron sus metas, lograron obtenerlas nueve veces más de los que no lo anotaron, parece que este hecho de anotarlas les hace ver el horizonte, a donde van y que es lo que desean obtener.
- **Constancia y persistencia:** Los individuos que poseen elevado rendimiento no se amilanan ante la derrota, generalmente son persistentes y continúan adelante hasta cumplir con su meta. Según la historia sabemos que celebridades tras sufrir enfermedades o accidentes, persistieron en la lucha de cumplir con su meta u objetivos, es un gran ejemplo Franklin Delano Roosevelt quien sufrió de polio aun así no vio impedimento para llegar a ser presidente de los Estados Unidos de Norteamérica, según una encuesta, señalaron muchos que obtuvieron grandes éxitos luego de fracasar grandemente, parece que fracasar hace que estas personas adquieran gran experiencia y les da la oportunidad de perfeccionar sus acciones para lograr el éxito.
- **Destrezas interpersonales:** Los individuos que poseen máximo rendimiento generalmente tienen buenas relaciones interpersonales lo que genera confianza y al solicitar apoyo de los demás colaboradores, contribuirá a cumplir la meta. Según estudios, luego de entrevistar a personajes exitosos la mayoría señalaron que sus logros eran gracias a sus destrezas interpersonales más que sus conocimientos y experiencias, por ello, es importante desarrollar destrezas personales,



ya que pese a existir personalidades diferentes hará que se lleven bien con todos los colaboradores.

- **El correr riesgos:** Los individuos con elevado rendimiento generalmente hace que corran riesgos con la finalidad de romper lo determinado, esto permitirá lograr resultados positivos que los conllevara a cumplir su meta. Es necesario ver dos aspectos que corresponden entre el riesgo y el éxito, ya que, al margen de posibilidades de éxito, y si este se repite constantemente (segunda característica) la probabilidad se aproxima a 100%, mientras que lo otro es perder en el intento, y es que los individuos con elevado rendimiento evalúan meticulosamente el riesgo en sí antes de asumirlo y solo lo hacen si logran vivir en el peor de los escenarios, caso contrario no se aventuran.
- **Administración del tiempo:** Constantemente los individuos con elevado rendimiento, principalmente los que se desempeñan en los negocios, conocen perfectamente el arte de administrar su tiempo y así dar todo su esfuerzo en lograr su meta y para obtenerlo es necesario evitar las interrupciones (llamadas, visitas, reuniones, etc.) lo cual no siempre es fácil.

Recientemente se llevó a cabo una encuesta en la que muchos ejecutivos se quejan que anualmente se pierde el tiempo aproximadamente dos meses en reuniones innecesarias, mientras que en otra encuesta señalan que, si un colaborador es interrumpido, necesita de quince minutos aproximadamente para retornar al trabajo y desenvolverse con eficiencia máxima. Entonces nos hacemos la siguiente pregunta ¿En qué momento debemos recibir las visitas o llamadas telefónicas? En vista a ello es necesario establecer diariamente un horario dichas actividades, de preferencia según la mayoría a primera hora.

- **El manejo del estrés:** Los individuos con elevado rendimiento declaran que pese a estar sometidos constantemente a contextos estresantes para lograr sus metas, conservan de una dieta balanceada, el cual les permite relajarse impidiendo que los efectos nocivos del estrés les dañe, para ello aconsejan realizar ejercicios diarios, caminar, baños calientes, etc. Medio que ayudaran a disminuir el estrés.
- **La búsqueda de desafío:** Los individuos con máximo rendimiento siempre están en busca de desafíos con la finalidad de lograr sus metas, es decir no se sienten conformes con lo que poseen. Según estudios, se determinó que individuos con un mayor nivel de satisfacción laboral se sentían constantemente desafiados al margen de sus capacidades, indicando su temor de quedarse atrapados en un lugar de confort y su mayor deseo de continuar era el sentirse desafiados.
- **Visualización de la meta:** La mayoría de individuos de máximo rendimiento indicaron que concebían mentalmente de manera particular los más mínimos detalles sobre su meta, creando un mapa mental de lo todo lo que realizara (es imaginarnos lo que deseamos hacer).
- **Crear firmemente en su causa:** Todo individuo de elevado rendimiento cree en sí mismo y cumple sus metas y aquel que no cree lo más factible no logre cumplirla. Varios estudios como es el caso la Universidad de California del Sur, señalan que individuos comunes que practican las características mencionadas anteriormente concluyen obteniendo un elevado rendimiento, el cual fue descubierto en dicha universidad.

#### **g) TIPOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Es un proceso estructural y sistemático que se encarga de medir y evaluar los atributos y comportamiento del trabajador, e influir en los resultados afines al trabajo y el nivel de ausentismo, con la finalidad de determinar

cuan productivo es o no es el colaborador, y si no lo fuera ver si su rendimiento mejoraría en el futuro. La evaluación del desempeño es la manera más usual para valorar el desenvolvimiento y potencial del colaborador en el puesto o cargo. Según James Stoner es, el proceso continuo de proveer información a los subordinados, sobre la eficacia con que están realizando su labor para la empresa; existen cuatro tipos:

- **Evaluación de Desempeño Laboral de 90°:** En este tipo de evaluación se armonizan objetivos y competencias, el primero se relaciona con la parte remunerativa y la segunda son evaluados para su progreso.
- **Evaluación de Desempeño Laboral de 180°:** es la combinación entre la medida hecha por el jefe inmediato y la autoevaluación del colaborador en el cumplimiento de objetivos y competencias convenientes al puesto y el rendimiento del colaborador.
- **Desempeño Laboral de 270°:** Este tipo de evaluación se desarrolló con la finalidad de descartar la subjetividad que puede suceder como resultado de una evaluación de 90 o 180, en ella, su superior mide al colaborador; asimismo, existe una autoevaluación el cual se suma en la medición la evaluación de los subordinados o por los pares que son sus propios compañeros del equipo de trabajo o en su defecto, los que se hallan en el mismo nivel de responsabilidad.
- **Evaluación de Desempeño Laboral de 360°:** llamada también como evaluación integral, herramienta actualmente más utilizada por las instituciones modernas. Esta evaluación intenta dar a los empleados una apariencia de su adecuado desempeño, al lograr aportes: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc. Aclarando inicialmente esta herramienta sólo se empleaba para fines de desarrollo, en la actualidad está usándose para calcular el desempeño, sus competencias y otras diligencias administrativas.

## **h) EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS**

Es importante considerar que el colaborador es el recurso más importante para la organización, gracias a ello dependerá considerablemente la imagen y su futuro. Esta aseveración ha sido discrepada entre los expertos, por lo que los actuales gerentes están haciendo lo posible para que solo sea una teoría y se aplique nuevos esquemas para mejorar el desarrollo del recurso humano y junto a ello, el bienestar de la economía mundialmente. No será fácil erradicar el modelo tradicional aplicado, para ello se necesita aunar esfuerzos e implementar un nuevo esquema de gestión distinto y radical, el cual nos permita brindar soluciones rápidas y efectivas, con el diseño de perfiles según el puesto o cargo, tareas y funciones a realizar, considerando los conocimientos, aptitudes y experiencias de cada colaborador para obtener el mayor beneficio de sus destrezas y por ende el cumplimiento de la tarea encomendada; la competencia se puede identificar al desempeñar actividades específicas y debe ser diseñada organizacionalmente, de tal manera que les permita ser utilizada en diversos procesos concerniente en la administración de recursos humanos.

## **i) RESPONSABILIDAD EN LA EVALUACIÓN DE COLABORADORES**

- **El Gerente:** Mayormente en las organizaciones el responsable es el gerente, es él quien evalúa el desempeño de sus subordinados de manera conjunta con el asesor de los órganos de gestión de recursos humanos, quien a su vez es el que instaura los criterios para llevar a cabo las evaluaciones.
- **El colaborador:** Ciertas instituciones practican la democracia, ello hace que el propio colaborador autoevalúe su desempeño, asimismo, evalúe su eficiencia y eficacia considerando los parámetros planteados por la Gerencia.

- **El Equipo de trabajo:** La parte administrativa puede también evaluar el desempeño de cada integrante del equipo y con ellos elaborar un plan de mejora y ejecutarlo según lo programado, es así que el equipo responderá por la evaluación de desempeño realizada de cada miembro y definirá los objetivos y metas.
- **El Área de Gestión personal:** llamada también administración de personal o de recursos humanos, área considerada como la más conservadora; se dice que ya no se practica por ser extremadamente centralista y burocrático. Esta área cuenta con el registro de la evaluación de desempeño de todos los integrantes de la institución o empresa, ya que cada gerente facilita toda la información del desempeño de cada colaborador, posteriormente se procesa e interpreta y es enviado a través de informes al órgano de gestión de recursos humanos, proceso que se realiza según las Normas y Reglas burocráticas que fuerzan la libertad y flexibilidad de los individuos envueltas en el sistema.
- **Comisión de Evaluación:** Ciertas instituciones o empresas, cuentan con un comité específicamente para evaluar el desempeño laboral de cada colaborador, o también se constituye una comisión integrada por empleados nombrados o contratados mayormente aquellos que ostentan jefaturas o altos cargo de las diferentes dependencias o unidades administrativas, llamándose a ello, evaluación colectiva por realizarlo un grupo de individuos. Es necesario señalar que el gerente o en su defecto su representante, más el director del área de gestión del personal y el especialista, tienen la obligación y responsabilidad de participar en todas las evaluaciones, por ser conocedores de los estándares y permanencia dentro del sistema, y defender el equilibrio de los juicios durante y después del proceso de evaluación.

## j) FACTORES DE LA EVALUACIÓN DE PERSONAL

Cada organización establece los factores de evaluación del desempeño de sus trabajadores, citare alguno de ellos:

- **Calidad de Trabajo:** Es aquella que sobrepasa de los requisitos exigidos para conseguir un producto o servicio exacto, claro, útil, confiable, es decir ejecuta un trabajo de alta calidad, cero errores. Asimismo, se dice que otorga documentos adecuados cuando se requiere.
- **Cantidad de Trabajo:** es aquel que por iniciativa propia cumple con los objetivos de trabajo, remitiéndose a las órdenes recibidas hasta su culminación. Es decir, efectúa un volumen moderado de trabajo más de lo solicitado encontrándose en el mismo puesto, y logra la entrega del mismo prudentemente cumpliendo el calendario.
- **Conocimiento del puesto:** según la evaluación es donde se mide el nivel de conocimiento y sentido del trabajo, están comprendidos: principios, técnicas, desenvolvimiento, obligaciones etc. requisitos precisos para desempeñar las actividades del puesto a ocupar. Considerando principalmente las tendencias, evoluciones, mercados innovadores de productos, es decir, plantear acontecimientos nuevos que logren perfeccionarlos y desempeñarlos en el puesto.
- **Iniciativa:** es aquella persona que procede sin la necesidad de pedírselo, es eficaz al enfrentar dificultades o problemas inesperados. Posee habilidad para plantear ideas nuevas, tiene iniciativa, gran particularidad ante las dificultades, puede laborar de manera independiente.
- **Planificación:** es aquella persona que establece ordenadamente las actividades a realizar dentro de la organización, para ello cuenta con los subordinados con la finalidad de cumplir las tareas, metas y objetivos dentro del plazo planificado haciendo uso de los recursos con

eficiencia, asimismo, estos plazos son programados según prioridades. Es aquel que se anticipa a los problemas futuros y también colabora en la programación y asignación de trabajo de manera eficaz.

- **Control de costos:** es el área donde se lleva el Control de los costes y hace que se cumpla con los objetivos presupuestarios; uno de los beneficios que se obtiene es a través de la devolución al almacén del material sobrante, la eliminación de operaciones innecesarias, el uso adecuado de recursos y más.
- **Relaciones con los compañeros:** buenas relaciones interpersonales que hace tenerlos informados oportunamente de las tareas, planes, dificultades y resultados, es decir, brinda información oportuna, así como también asesora, asiste, aconseja o incluye a sus compañeros en sus proyectos.
- **Relaciones con el supervisor:** es la comunicación entre el gerente y supervisor quien mantiene al tanto sobre el desarrollo y progreso del trabajo, así como también del problema que pudiese surgir de manera oportuna. Tiene como obligación cumplir estrictamente las instrucciones establecidas como supervisor.
- **Relaciones con el Público:** Crea, conserva y mejora la comunicación con el usuario externo, estos pueden ser proveedores, gerentes, administradores y poderes públicos. Conlleva éticamente los negocios empresariales.
- **Orientación y Progreso de los Subordinados:** Rige a los subordinados en las funciones que poseen establecidas y crea una búsqueda de los semejantes para afirmar las consecuencias anhelados. Conserva a los subordinados comunicados de los manejos e instrucciones de la compañía y gestiona su diligencia. Es sensible a las dificultades de los recurridos y trata de hallar soluciones. Valora las secuelas de los subordinados. Identifica áreas en las que se

necesita orden y establece el compromiso de forma que proporcione el aprendizaje.

- **Compromisos:** En correspondencia con la equivalencia de oportunidades en el oficio y la labor efectiva. Ayuda a otros melodosamente sin respeto a la casta, fervor, origen natural, género, edad o minusvalías. Trata de conseguir los objetivos de identidad de oportunidades en el cargo y del programa de acción efectiva en la compañía y de cumplir con sus almanaques. Trata rápidamente de optimizar los objetivos de carrera de minorías y damas.

#### **k) BENEFICIO A TU EMPRESA AL IMPLEMENTAR EVALUACIONES DE DESEMPEÑO**

Uno de los ascendentes desafíos que afrontan las organizaciones hoy en día, es contar con el personal competente que logre ayudar de forma activa a resumir los objetivos trascendentales de la corporación a través de sus capacidades, destrezas, cualidades y conocimientos a la par que se les motiva y desarrolla. Debido a esto, la valoración del ejercicio profesional se torna un instrumento de gestión indispensable fungiendo como un elemento de envión hacia el progreso y avance de la compañía al consentir descubrir las fuerzas y debilidades de su conjunto de labor para potencializar su beneficio. Los beneficios son:

- Instituir patrones y métricas de perspectivas de ejercicio particular de cada miembro de la organización.
- Ordenar las metas particulares con las de cada departamento y éstas a su vez con las de la corporación.
- Mejorar los niveles de trabajo.
- Examinar el ejercicio destacado, asimismo como identificar el cometido endeble de tus participantes.



- Igualar las oportunidades de desarrollo y progreso según los perfiles, destrezas y capacidades de tus colaboradores.
- Distinguir la energía de tus recurridos de forma justa y objetiva con una base imparcial.
- Conocer las áreas de oportunidad de cada jurisdicción.
- Alcanzar el compromiso, complacencia y caracterización de los trabajadores hacia la compañía.

La valoración del conjunto de labor se ha transformado en una experiencia cada vez más periódica en las sociedades, más allá de ser una técnica de comprobación de consecuencias, lo atrayente es observar cómo las personas indagarán alcanzar a resumir los objetivos que la sociedad les fija y con esto favorecer al beneficio completo de toda la organización trabajando en conjunto, lo que concede a la compañía una trascendental ventaja profesional.

## **I) FAVORES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Cuando un programa de valoración del ejercicio es bien proyectado, ordenado y perfeccionado, regularmente provee favores a breve, mediano y largo plazo. Por lo habitual, los primordiales favorecidos son la persona, el director, la compañía y la colectividad.

### **Favores para empleados:**

- Tener presentes de forma clara las perspectivas de su director y la organización en relación a su lugar de labor, sus objetivos y cometido.
- Conocer las tipologías y capacidades que la organización aprecia más en las personas que conforman el conjunto de labor.
- Contar con la oportunidad de crear una autoevaluación para su desarrollo competitivo.

- Estar motivado y comprometido para brindar su excelente esfuerzo a la compañía.

#### **Beneficios para el director:**

- Poder valorar mejor y de modo objetiva el cometido y conducta de sus participantes al contar con una base de comprobación y un método planeado y normalizado.
- Contar con guías para valorar y optimizar el patrón de trabajo de sus participantes.
- Poseer la autoridad de provocar una excelente comunicación con sus participantes para que perciban la dinámica de apreciación como un procedimiento objetivo y determinado mediante el cual logran conocer cómo ha sido su ejercicio en la corporación.
- Poder planear y establecer mejor su área en conjunto con todo el talento humano que la conforma para hacer sinergia y que trabaje más eficiente.
- Poder reducir la rotación de su conjunto de labor fungiendo como un guía que ayuda al progreso de los trabajadores, obteniendo compromiso y buen ambiente.

#### **Favores para la empresa:**

- Logra valorar su potencial humanitario a breve, mediano y largo plazo y precisar la distribución de cada practicante.
- Logra identificar a los recurridos que precisan actualización o desarrollo en establecidas áreas de actividad, y elegir a los recurridos que poseen condiciones para ascenderlos o transferirlos.
- Logra proporcionar mayor dinámica a su manejo de recursos humanos, brindando oportunidades a los recurridos (no solo de promociones, sino

de perfeccionamiento y progreso propio), incitando su producción y optimizando las relaciones humanas en la labor.

#### m) **TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL**

Las primordiales técnicas de valoración de participantes son:

- **Técnicas de escalas gráficas:** Es el de mayor usanza y publicidad. Tras su supuesta sencillez existe un estudio que requiere variadas previsiones para evadir la equidad. Para emplear la técnica de escala gráfica se utiliza un formulario de doble ingreso adonde las líneas horizontales simbolizan los elementos de valoración del ejercicio y los puntales verticales simbolizan los niveles de diversificación de tales elementos. Dichos componentes corresponden ser anticipadamente elegidos para precisar las cualidades que serán valoradas en cada practicante. Cada elemento debe ser determinado o explicado en forma concisa, escueta y justa. La idea es obviar distorsiones. En dichos elementos se debe dimensionar el ejercicio, con apreciaciones que caminan desde las más endebles o prósperas hasta las insuperables o muy agradables.
- **Técnica de elección obligada:** Fue perfeccionado por expertos estadounidenses, durante la segunda guerra mundial, para establecer cuáles serían los oficiales de las fuerzas armadas de su país que correspondían ser ascendidos. Se indagaba un método de valoración con consecuencias más objetivas, que contrarrestara los efectos de halo (cuando el estimador considera al trabajador sin observar su ocupación, basándose en lazos de simpatía), el subjetivismo y el capitalismo. En este se utilizan, para valorar el trabajo de las personas, una sucesión de expresiones que refieren definitivos tipos de trabajo particular. Las expresiones están preparadas de dos formas:
  - Bloques de dos enunciados de significado positivo y dos de significado negativo. El estimador prefiere la expresión que más se

concuerta al cometido del valuado, y luego la que menos se concuerda.

- Bloques de cuatro períodos de significado real. El estimador prefiere las expresiones que más se concuerdan al cometido del valuado.

- **Técnica de indagación de campo:** Se despliega sobre la base de audiencias creadas por un experto (quien sugiere el proceso de valoración) con el inspector inmediato, a fin de comprobar y valorar el trabajo de sus subordinados. Se busca establecer los porqués del trabajo asentado mediante el estudio de hechos y contextos: Este método manifiesta tres pasos:
- **Valoración preliminar:** cada empleado es estimado primeramente en uno de tres aspectos: trabajo más agradable, trabajo placentero, trabajo menos grato.
- **Examen adicional:** el ejercicio determinado en la estimación preliminar es valuado con mayor profundidad mediante preguntas enunciadas del experto o adjunto al director.
- **Proyección:** después del examen del ejercicio comienza la preparación de un plan de trabajo. Este logra poseer como consumación la necesidad de proporcionar conserjería al practicante valuado, un proceso de readaptación, adiestramiento, su disolución y renovación, desarrollo a otro cargo o sostenimiento en el cargo.
- **Técnica de cotejo por partes:** se coteja a los recorridos en tiempos de a dos, anotándose en la columna de la derecha aquél que se cree que posee sobresaliente ejercicio. El número de períodos que un valuado es estimado superior a otro se adiciona y constituye un índice.

Asimismo, se consigue utilizar elementos de valoración, de modo que cada hoja del formulario estará ocupada por un elemento de apreciación de trabajo. El estimador convendrá confrontar a cada practicante con todos los restantes valuados en el idéntico conjunto. Por lo habitual, se

obtiene el trabajo integral de cada individuo como base de la comparación.

- **Evaluación en 360 grados:** igualmente conocida como valoración integral, como su nombre lo revela, investiga una perspectiva del ejercicio de los recurridos lo más cogedor posible, con aportes desde todos los rincones: inspectores, colegas, subordinados, usuarios íntimos, etc.

## **5.2. JUSTIFICACIÓN**

### **5.2.1. JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA**

El presente trabajo de indagación admitió conocer, analizar las suposiciones, concepciones pertinentes, notable relación al desempeño laboral; para mejorar la conducta laboral que contribuyan en la calidad del servicio hotelero en el medio.

### **5.2.2. JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

La presente tesis fue notable socialmente, porque favoreció a la empresa y a los clientes de los servicios hoteleros de la localidad. Los resultados permitieron que el Hotel la Joya, adopten medidas en favor de sus clientes que permitan optimizar el ejercicio profesional por parte de los colaboradores en la calidad del servicio.

## **5.3. PROBLEMA**

¿Cuáles son las características del desempeño laboral en el Hotel la Joya Huaraz, 2018?

## **5.4. MARCO REFERENCIAL**

### **5.4.1. MARCO CONCEPTUAL**

#### **DESEMPEÑO LABORAL**

**Chiavenato, I. (2009)** El ejercicio profesional es un instrumento que evalúa la noción que poseen, tanto los proveedores como los usuarios internos, de un colaborador. Este instrumento ofrece información sobre su ejercicio y sus capacidades propias con el fin de identificar áreas de progreso duradero que aumenten su colaboración al resultado de los objetivos de la organización.

## **5.4.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

### **A. DESEMPEÑO INDIVIDUAL**

**Somentag, F. (2002)** Las organizaciones precisan personas con alto nivel de ejercicio para lograr así sus metas, conceder sus bienes y productos y posteriormente, para alcanzar una ventaja profesional razonable en su ambiente. El ejercicio asimismo es significativo para el sujeto. El fruto de las labores y el ejercicio de alto nivel consiguen ser una trascendental fuente de complacencia particular. Un bajo ejercicio, sin trascendencia de metas, logra ser adiestrado con frustración, complacencia y más aún, como frustración propia.

### **B. INDICADORES DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL**

#### **a) Disposición:**

**Fernández, L. (2015)** “La Disposición es aquel estado anímico o actitud que muestra un individuo, especialmente para ejercer una función en el trabajo. Es donde el trabajador tiene el deber de cumplir normas y mandato que el empleador le ordena”.

#### **b) Destreza:**

**Casa, F. (2009)** “Es una experiencia o técnica con el cual se ejecuta determinada cosa, compromiso o acción y haciéndolo de modo correcto, agradable, es decir, crear algo con habilidad involucrará hacerlo y bien.

Esta destreza es un aptitud y capacidad de un individuo y para dirigir una organización hacia objetivos claramente Determinados”.

**c) Responsabilidades:**

**José, V. (2008)** “Son, como su calificativo lo revela, las responsabilidades y deberes a las que usted debe proporcionar réplica por la función que ocupa. Marca los espacios en los cuales usted es responsable de tomar medidas, y crear los ejercicios necesarios para que las consecuencias del trabajo se faciliten, en período y forma”.

**d) Compromiso:**

**Arias, G. (2001)** “Se trata del involucramiento afectuoso para alcanzar la misión y los objetivos de la compañía u organización. Es justo contar con este tratado espiritual, este interés con la labor, la tarea y la compañía u organización, de parte de todos sus miembros. Por lo tanto, es ineludible contar con este aspecto en pro de lograr una plena organización institucional”.

**e) Confidencialidad:**

**Ochoa, D. (2002)** “Se concibe como el ambiente de la seguridad, la defensa de fichas y de investigación intercambia entre algunas personas. La indagación propia de una compañía es su primordial activo y su defensa adecuada es un asunto de conservación en el mercado”.

**C. DESEMPEÑO GRUPAL:**

**Somentag, F. (2002)** Los conjuntos logran ser examinados en términos del ejercicio de la misma forma que la organización a la que corresponden: Éste será equivalentemente el resultado de la mezcla de una sucesión de elementos: Los productos de la compañía, los métodos y técnicas de labor, la forma en la que se practica el liderazgo, la disposición y suma de

tecnología puesta al servicio del conjunto de recurridos que se examina, el talento de los miembros del equipo.

#### **D. INDICADORES DEL DESEMPEÑO GRUPAL**

##### **a) Relaciones interpersonales:**

**Hernando, C; Silva, M. (2008)** “Es una interacción mutua entre dos o más personas. Es decir, se trata de relaciones mutuas. En la actualidad en las desiguales áreas profesionales juegan un papel muy trascendental ya que en la totalidad de los temas se trabaja en conjunto adonde la información es primordial para conseguir el éxito en todas las acciones. Es de vital importancia en el ambiente profesional provocar las buenas amistades interpersonales, esto se consigue trabajando el respeto recíproco”.

##### **b) Participación en equipo:**

**Katzenbach, k; Smith, F** “Logra definirse como un conjunto o grupo de personas que ostentan capacidades adicionales y que colaborar para lograr sus objetivos habituales, compartiendo trabajos y ubican sus capacidades en función del cumplimiento de un final común”.

##### **c) Rendimiento:**

**Peréz, J; Merino, M. (2016)** “Es el resultado aprehendido en un ambiente de labor con correlación a los recursos utilizables. En el mundo institucional, la producción aparecería facilitada por el beneficio profesional, que es la correlación entre los objetivos/metas/trabajos conseguidos y el período (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la inconstante más significativa son las personas”.



## **5.5. HIPÓTESIS**

Se ha creído ventajoso no enunciar hipótesis, en razón que se trata de una tesis descriptiva, que va a consentir narrar el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

## **5.6. OBJETIVOS**

### **5.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar las características del desempeño laboral en el Hotel la Joya Huaraz, 2018.

### **5.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir las características del desempeño individual en el Hotel la Joya Huaraz, 2018.
- Informar las características del desempeño grupal en el Hotel la Joya Huaraz, 2018.

## **6. METODOLOGÍA DEL TRABAJO**

### **6.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **6.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo al inconveniente trazado y a los objetivos expresados, el tipo de indagación fue descriptiva, ya que se indagó detallar propiedades, tipologías y atributos significativos de la variable de estudio. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 80).

#### **6.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

En cuanto al esquema, fue utilizada una indagación no experimental, de esquema transversal, porque se efectuó en un solo instante, en un período ideal la recolección de fichas. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 151).

## **6.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **6.2.1. POBLACIÓN**

La población en la presente indagación alcanzó a 50 colaboradores y 100 clientes del Hotel la Joya, se consideró a la población de la provincia de Huaraz, según INEI, (2016) de 160,000 habitantes.

### **6.2.2. MUESTRA**

La muestra fue de 50 colaboradores de la empresa sujeto de estudio, divididas en tres áreas: Área de Restaurante, Hotel y Administración,

En relación a los clientes se determinó que fue de 100 usuarios del Hotel la Joya, según la tabla de Fisher Coltón, como margen de error de + - 10 %.

## **6.3. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **6.3.1. TÉCNICA**

- Encuesta
- Entrevista

### **6.3.2. INSTRUMENTO**

- Cuestionario para los Clientes
- Guía de entrevista al administrador

### **6.3.3. CRITERIO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

- **Juicio de validez:** Para establecer la importancia de la herramienta fue sometido a juicio de perito o igualmente citada validez por jueces, lo cual proporcionó su conformidad de la herramienta para su concerniente aplicación de modo eficaz.

#### **6.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Las fichas adquiridas fueron procesadas en el programa estadístico IBM SPSS versión 23 (Statistical Package for the Social Sciences), que permitió procesar la base de fichas, el estudio estadístico; a través de la estadística descriptiva para las variables y mostrados en una distribución de frecuencias concretamente con representaciones manifiestas.

## 7. RESULTADOS

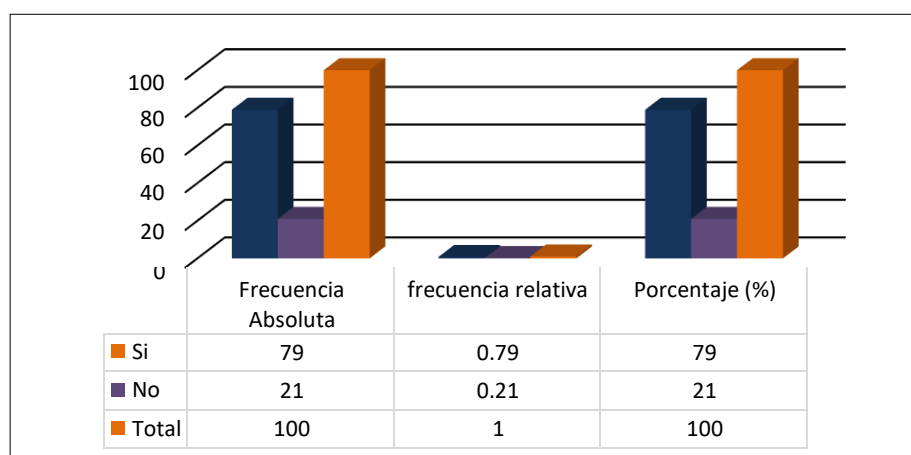
Evaluación del desempeño individual, a través de una encuesta a los usuarios

*Tabla N° 01*

*¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?*

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	79	0,79	79
No	21	0,21	21
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta



*Figura N°01*

*¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?*

**Interpretación:** Según la indagación efectuada se logra observar con respecto a si considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió, el 79% de los clientes manifiestan que sí y el 21% restante manifiesta que no.

Tabla N° 02

¿Percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	78	0,78	78
No	22	0,22	22
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

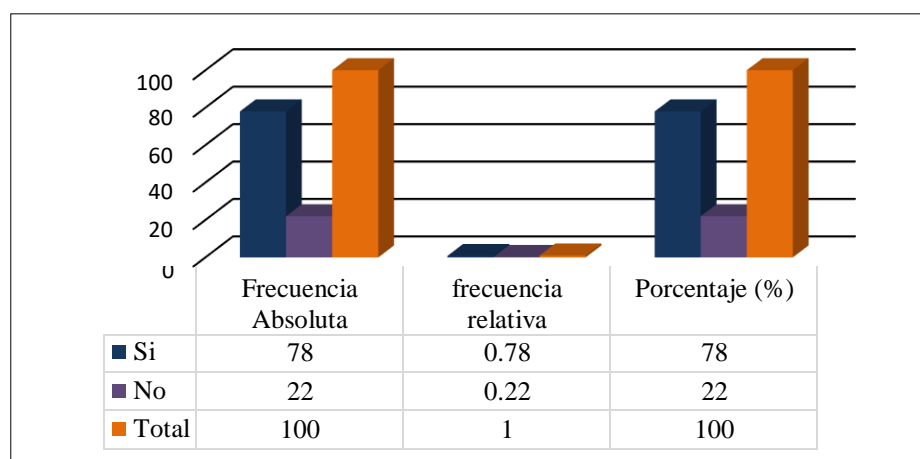


Figura N°02

¿Percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?

**Interpretación:** Según la indagación efectuada se logra observar con respecto a si percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió, el 78 % de los clientes señalan que sí y el 22% manifiesta que no.

Tabla N° 03

¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	75	0,75	75
No	25	0,25	25
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

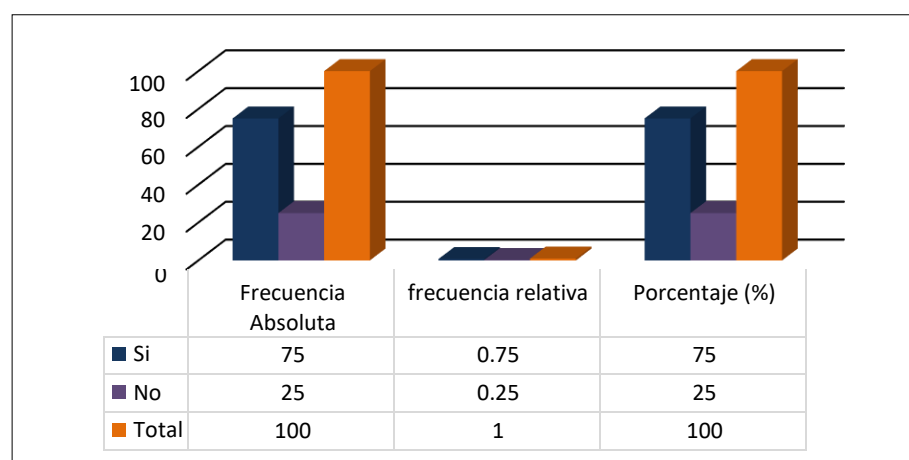


Figura N° 03

¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?

**Interpretación:** Según la indagación ejecutada se logra observar con respecto a si los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto, el 75% de los clientes del hotel la Joya señalan que sí y el 25% manifiesta que no.

Tabla N° 04

¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	73	0,73	73
No	27	0,27	27
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

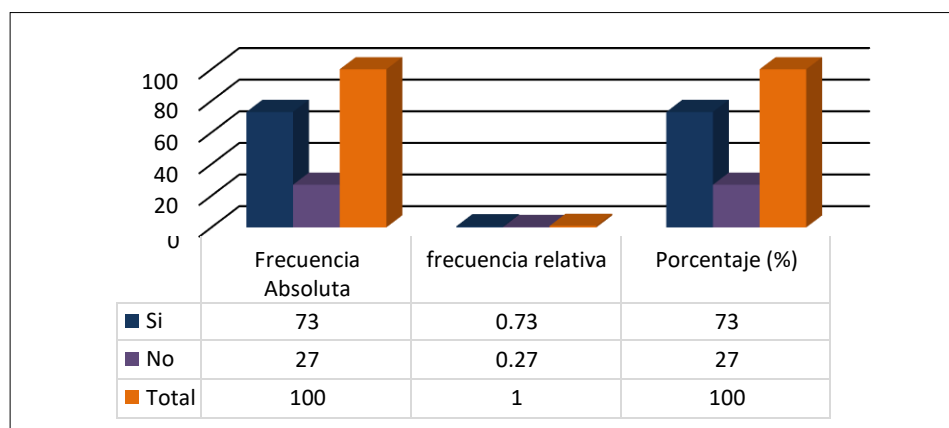


Figura N° 04

¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas?

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se observa que con respecto a si la atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas el 73% de los clientes del hotel la Joya señalan que sí y el 27% manifiesta que no lo fue.

Tabla N° 05

¿El trabajador le contestó sus consultas correctamente?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	75	0,75	75
No	25	0,25	25
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

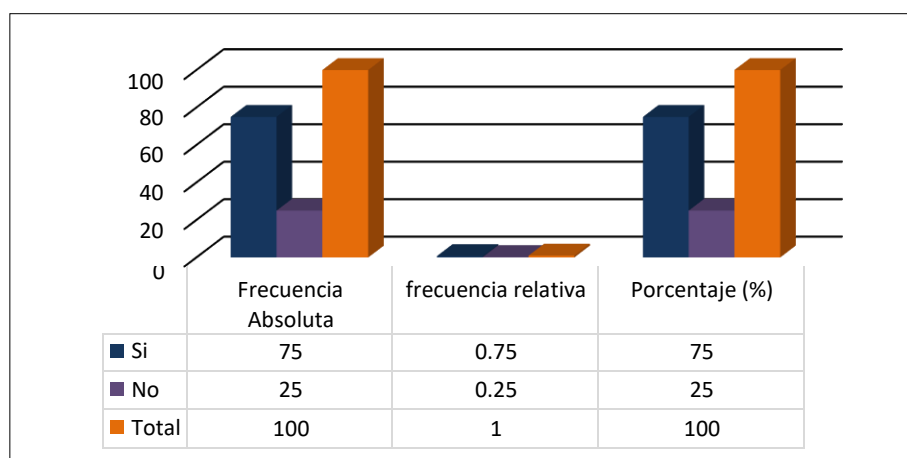


Figura N°05

¿El trabajador le contestó sus consultas correctamente?

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se observa que con respecto a si el trabajador le contestó sus consultas correctamente el 75% de los clientes manifiesta que sí y el 25% manifiestan que no.

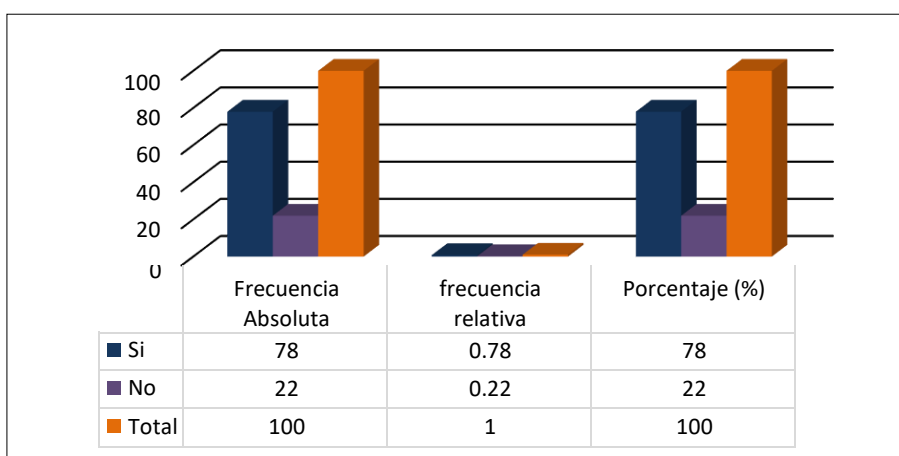


**Tabla N° 06**

*¿La atención del trabajador fue cordial y agradable?*

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	78	0,78	78
No	22	0,22	22
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

**Fuente: Encuesta**



**Figura N°06**

*¿La atención del trabajador fue cordial y agradable?*

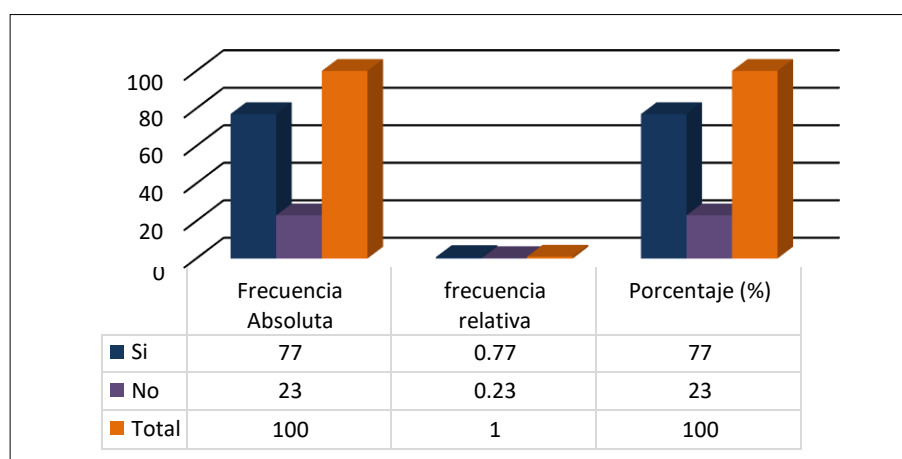
**Interpretación:** Según la encuesta realizada se observa que con respecto a si la atención del trabajador fue cordial y agradable el 78% de los clientes señalan que sí y el 22% señalan que no.

**Tabla N° 07**

*¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?*

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	77	0,77	77
No	23	0,23	23
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

**Fuente: Encuesta**



**Figura N° 07**

*¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?*

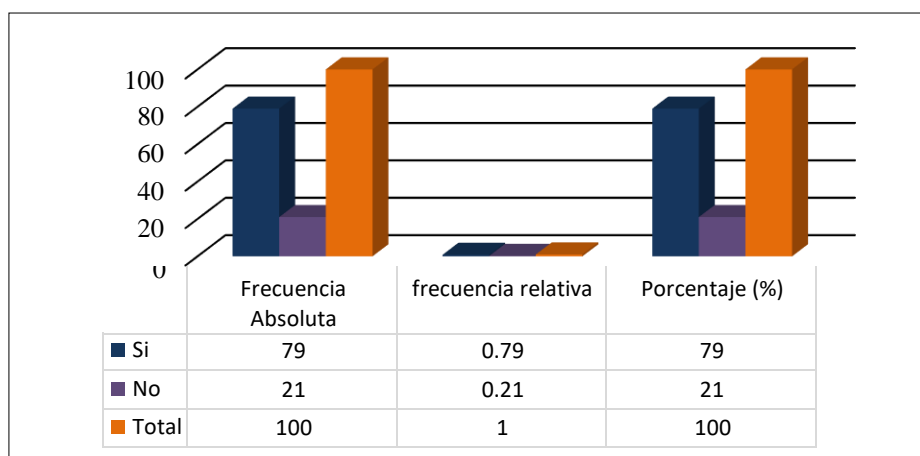
**Interpretación:** Según la encuesta realizada se observa que con respecto a si el trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos el 77% de los clientes manifiestan que sí y el 23% manifiestan que no.

**Tabla N° 08**

*¿El trabajador le brindó buena atención y respeto?*

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	79	0,79	79
No	21	0,21	21
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

**Fuente: Encuesta**



**Figura N° 08**

*¿El trabajador le brindó buena atención y respeto?*

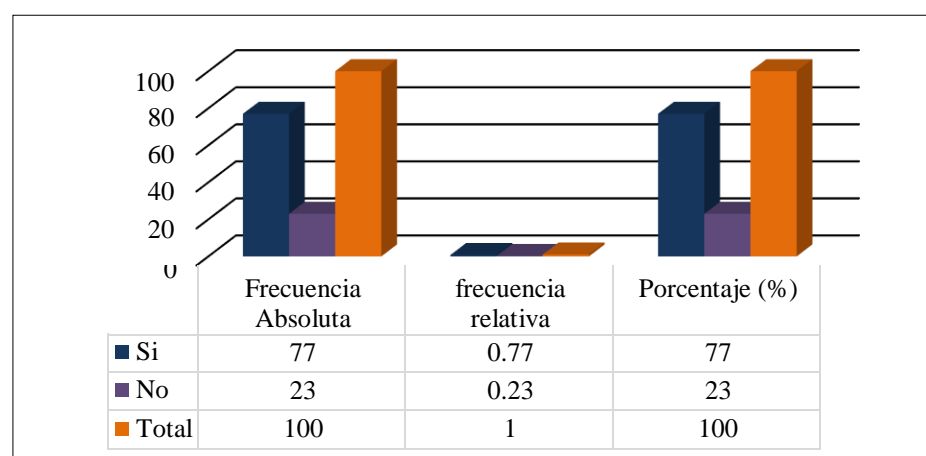
**Interpretación:** Según la encuesta realizada se observa que con respecto a si el trabajador le brindó buena atención y respeto el 79% de los clientes señalan que sí y el 21% manifiestan que no.

**Tabla N° 09**

*¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?*

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	77	0,77	77
No	23	0,23	23
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta



**Figura N° 09**

*¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?*

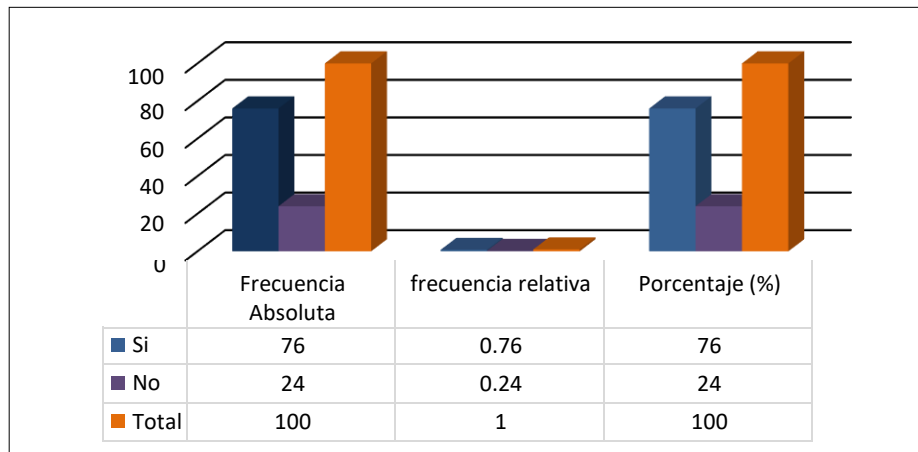
**Interpretación:** Según la encuesta realizada se observa que con respecto a si el trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente el 77% de los clientes señalan que sí y el 23% manifiestan que no.

**Tabla N° 10**

*¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?*

Escala	Frecuencia absoluta	frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	76	0,76	76
No	24	0,24	24
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

**Fuente: Encuesta**



**Figura N° 10**

*¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?*

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se observa que con respecto a si considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación, el 76% de los clientes señalan que sí y el 24% manifiestan que no.

Tabla N° 11

¿Percibió compromiso e identificación en los trabajadores?

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	79	0,79	79
No	21	0,21	21
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

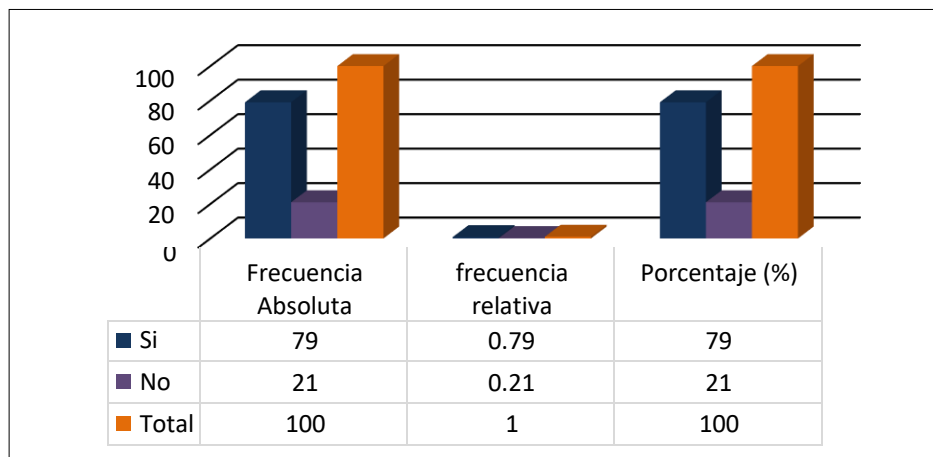


Figura N° 11

¿Percibió compromiso e identificación en los trabajadores?

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se observa que con respecto a si percibió compromiso e identificación en los trabajadores el 79% señalan que sí y el 21% manifiestan que no

Tabla N° 12

*¿Percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?*

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	78	0,78	78
No	22	0,22	22
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

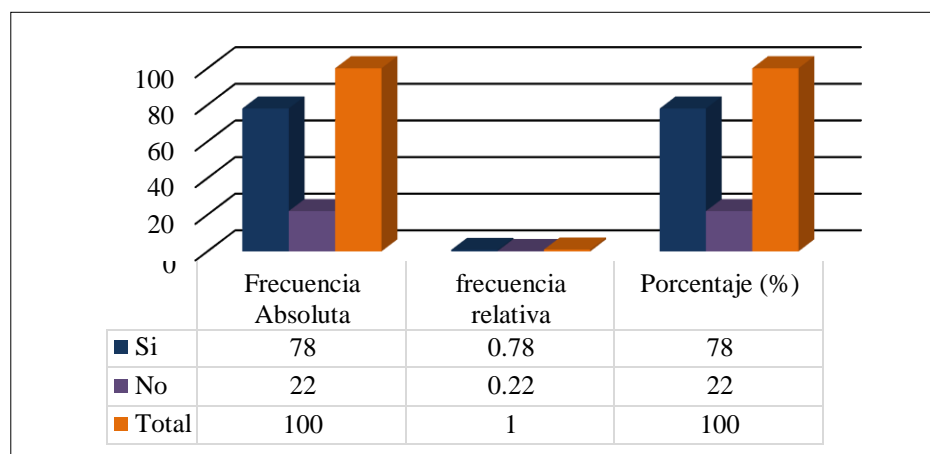


Figura N° 12

*¿Percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?*

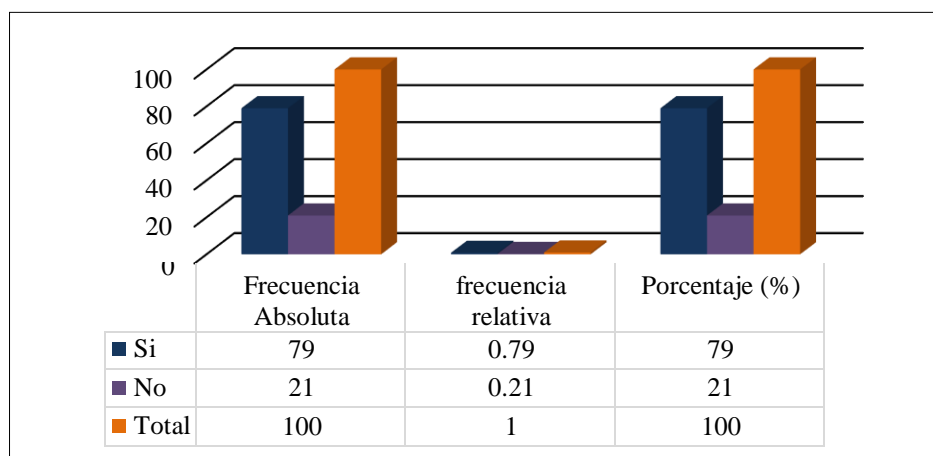
**Interpretación:** Según la encuesta realizada se observa que con respecto a si percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores, el 78% señalan que sí y el 22% manifiesta que no.

**Tabla N° 13**

*¿El trabajador que le atendió le brindo confianza y comodidad al momento de atenderlo?*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Si	79	0,79	79
No	21	0,21	21
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

**Fuente: Encuesta**



**Figura N° 13**

*¿El trabajador que le atendió le brindo confianza y comodidad al momento de atenderlo?*

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se observa que con respecto a si el trabajador que le atendió le brindo confianza y comodidad al momento de atenderlo, el 79% de los clientes señalan que sí y el 21% manifiestan que no.

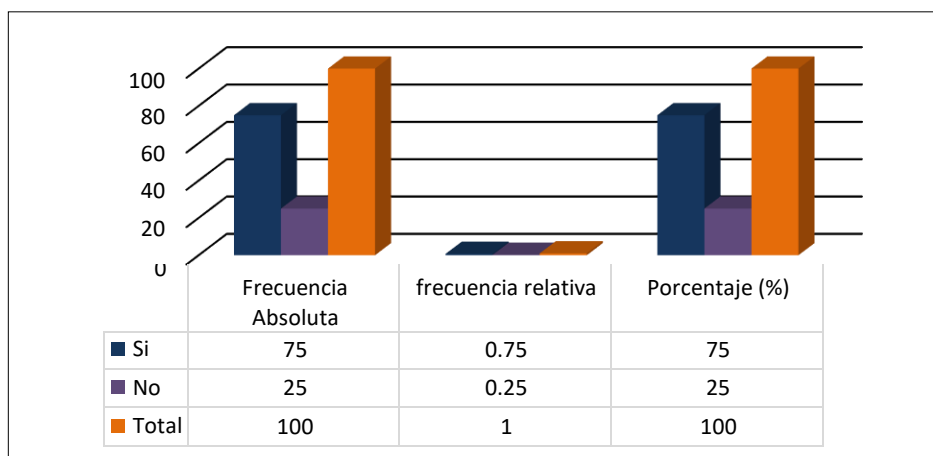


**Tabla N° 14**

*¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?*

Escala	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	75	0,75	75
No	25	0,25	25
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta



**Figura N° 14**

*¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?*

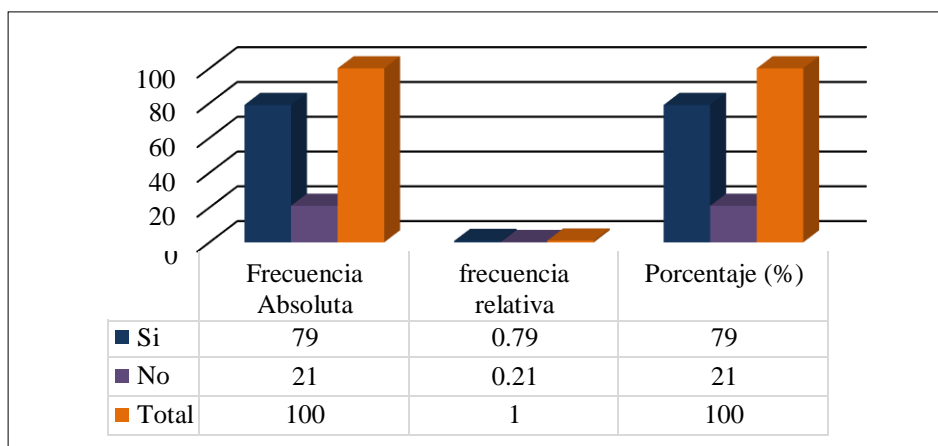
**Interpretación:** Según la encuesta realizada se observa que con respecto a si percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores, el 75% de los clientes señalan que sí y el 25% manifiestan que no

**Tabla N° 15**

*¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel la Joya?*

EscaLa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Porcentaje (%)
Si	79	0,79	79
No	21	0,21	21
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

**Fuente: Encuesta**



**Figura N° 15**

*¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel la Joya?*

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se observa que con respecto a si percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La Joya; el 79% de los clientes señalan que sí y el 21% manifiestan que no.

## Evaluación del desempeño grupal, a través de una entrevista al administrador del hotel La Joya

### Resultados del área de restaurante

Tabla N° 16

*¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**

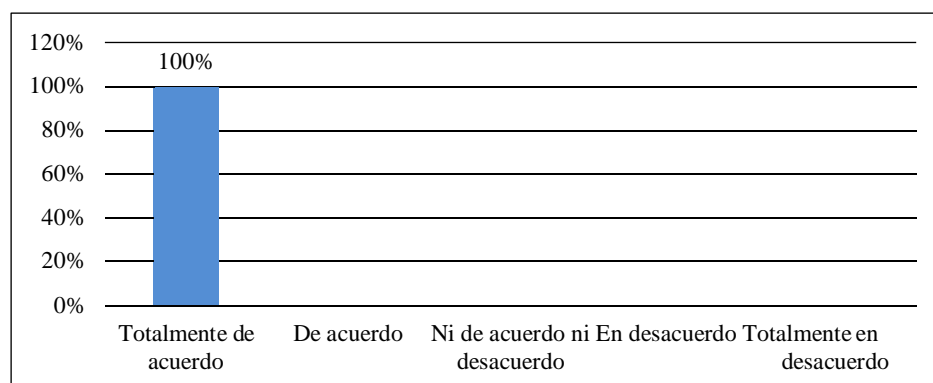


Figura N° 16

*¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?*

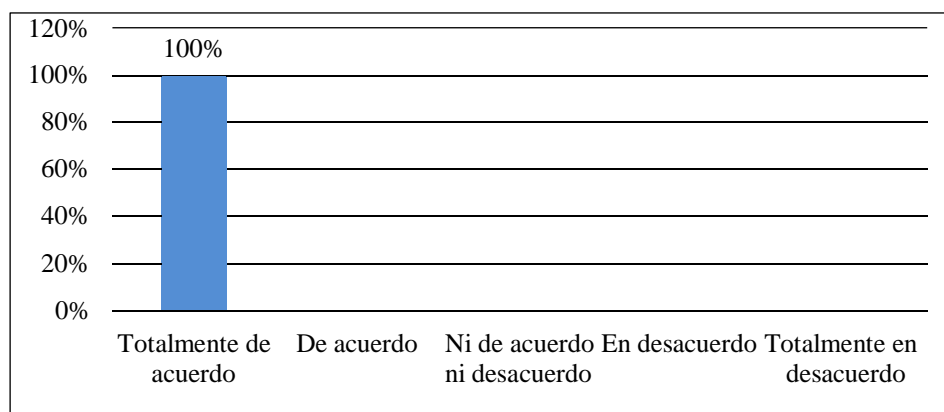
**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos.

**Tabla N° 17**

*¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N°17**

*¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?*

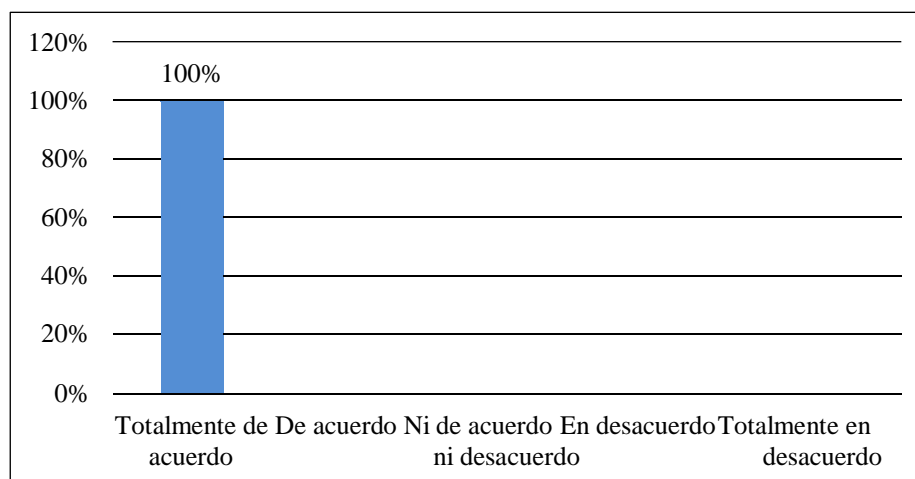
**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes.

**Tabla N° 18**

*¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N° 18**

*¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?*

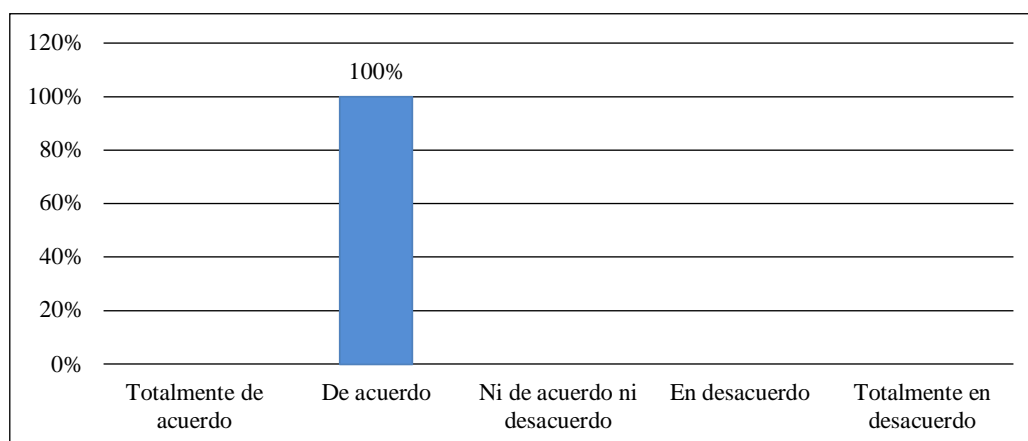
**Interpretación:** Según la entrevista, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes

**Tabla N° 19**

*¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	100%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N° 19**

*¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?*

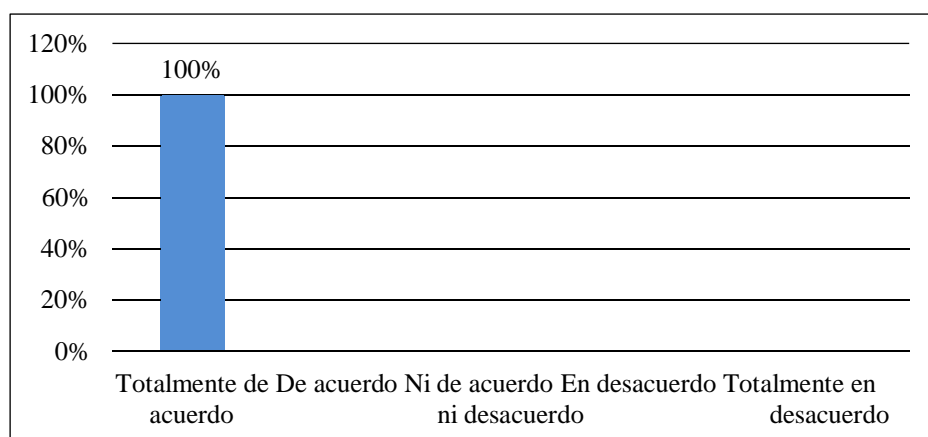
**Interpretación:** Según la entrevista, se observa que el administrador del hotel la Joya está de acuerdo que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados

**Tabla N° 20**

*¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N° 20**

*¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva?*

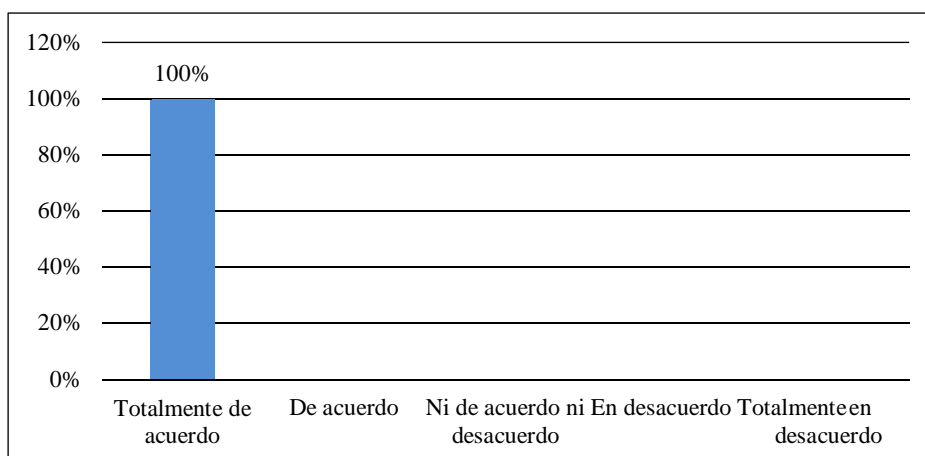
**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva.

**Tabla N° 21**

*¿Considera usted que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N° 21**

*¿Considera usted que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente?*

**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente.



## Resultados del área hotelera

Tabla N° 22

*¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Administrador

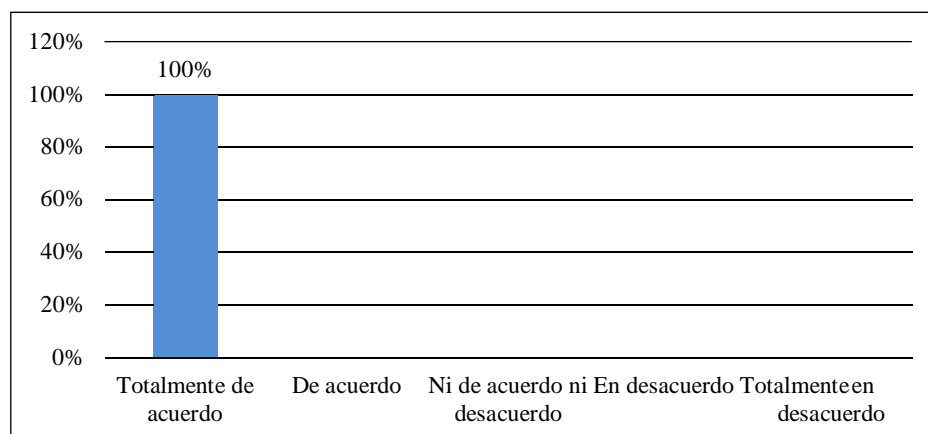


Figura N° 22

*¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?*

**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel La Joya está totalmente de acuerdo que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes.

Tabla N° 23

*¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**

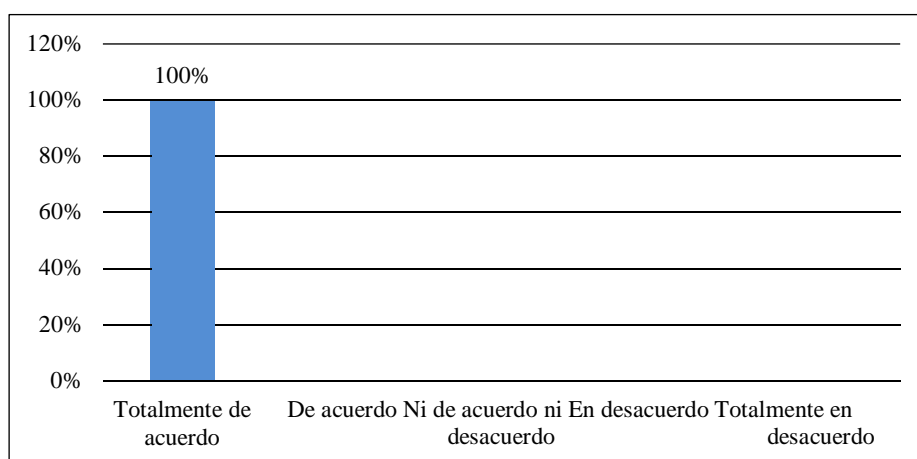


Figura N° 23

*¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?*

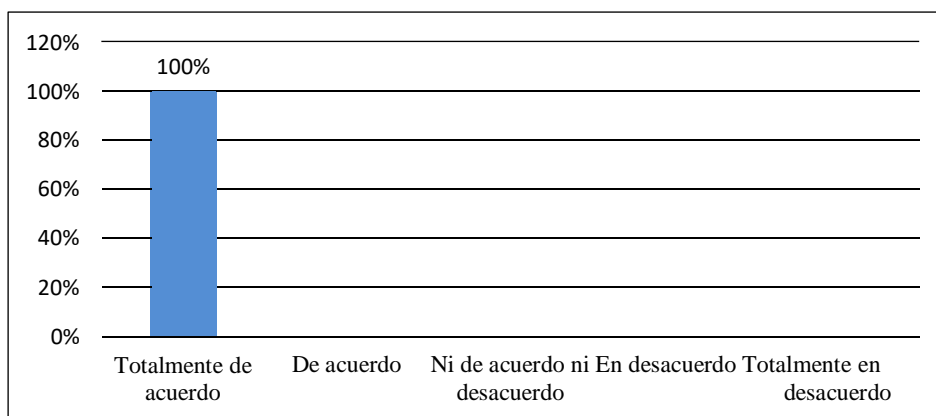
**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación.

**Tabla N° 24**

*¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantienen una buena comunicación?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N° 24**

*¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantienen una buena comunicación?*

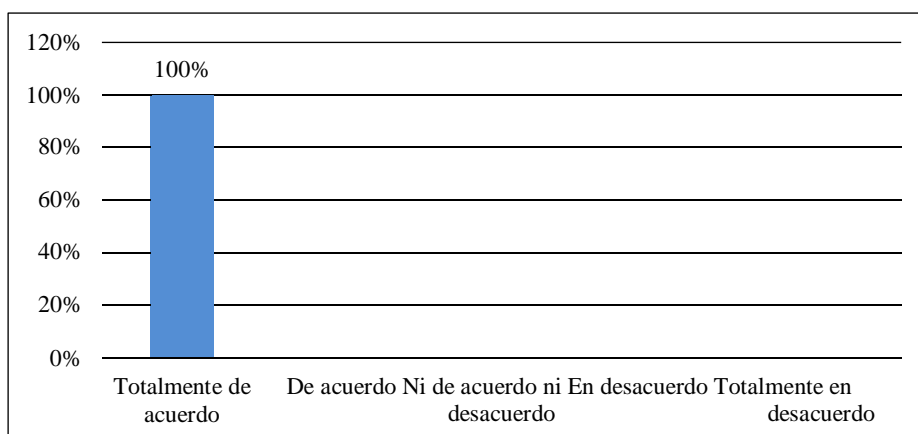
**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantienen una buena comunicación.

**Tabla N° 25**

*¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N° 25**

*¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?*

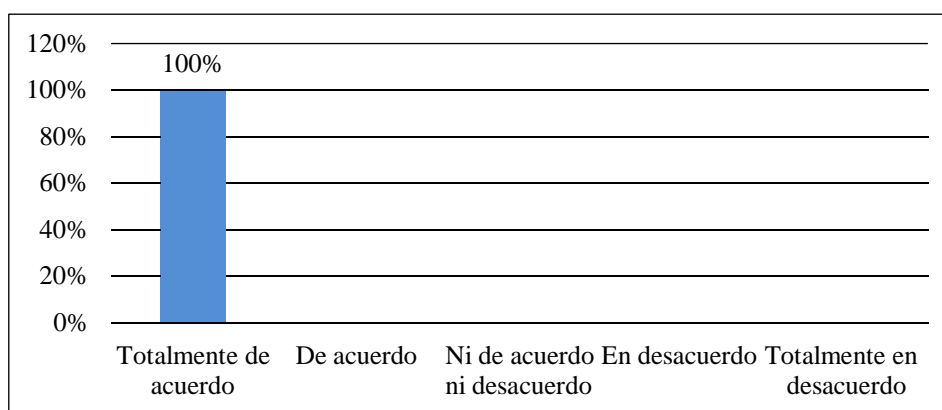
**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que el jefe de recepciones y los recepcionistas planteando ideas de forma participativa y democrática.

**Tabla N° 26**

*¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N° 26**

*¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?*

**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes.

Tabla N° 27

¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	100%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Administrador

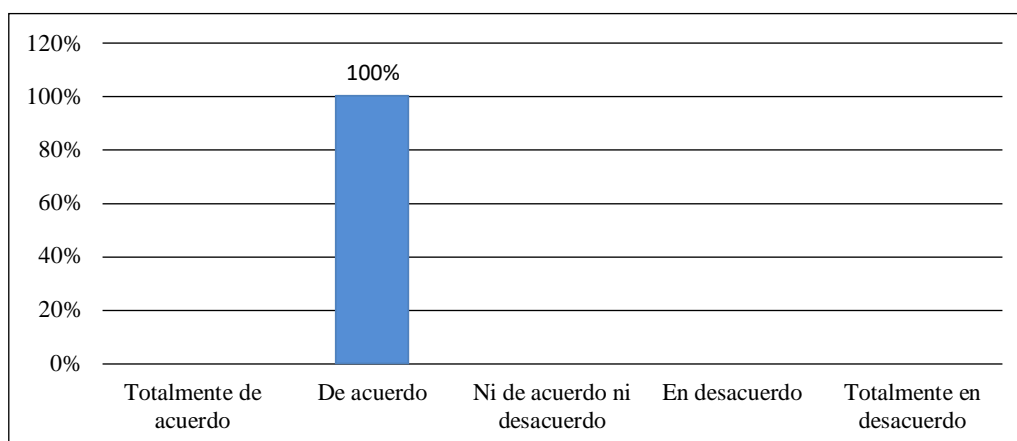


Figura N° 27

¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?

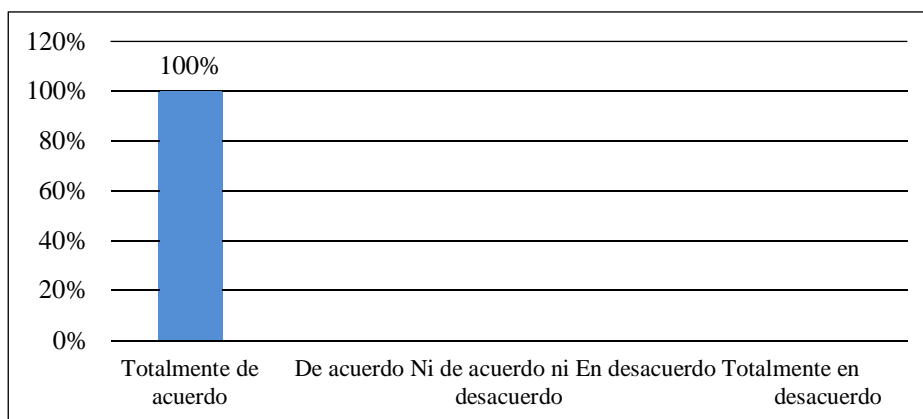
**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está de acuerdo que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos.

**Tabla N° 28**

*¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N° 28**

*¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?*

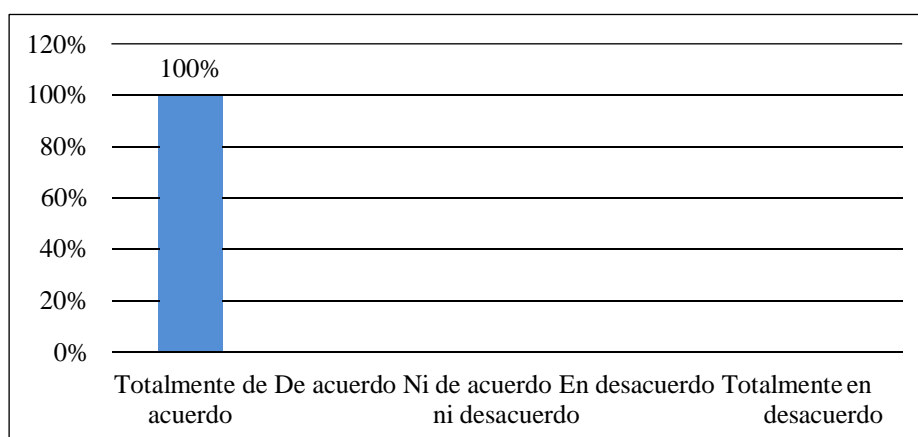
**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel La Joya está totalmente de acuerdo que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente.

**Tabla N° 29**

*¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N°29**

*¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?*

**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente acuerdo que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones.



Tabla N° 30

*¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	100%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**

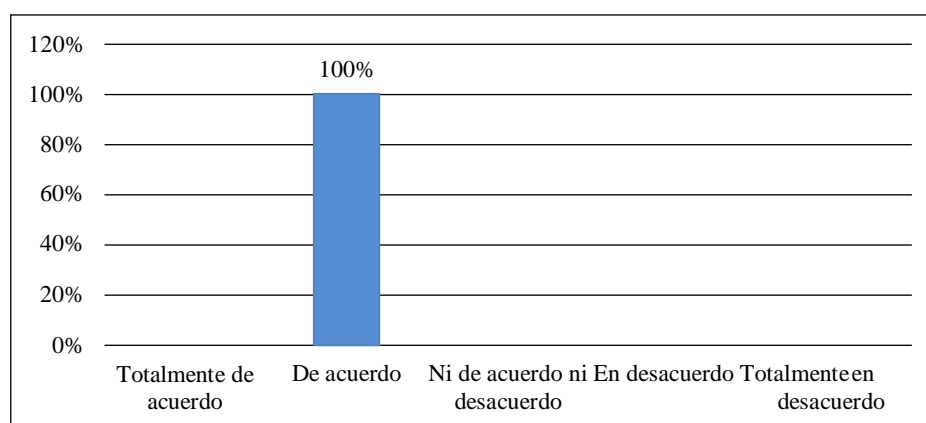


Figura N° 30

*¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?*

**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está de acuerdo que las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente.

## Resultados del área administrativa

Tabla N° 31

¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Administrador

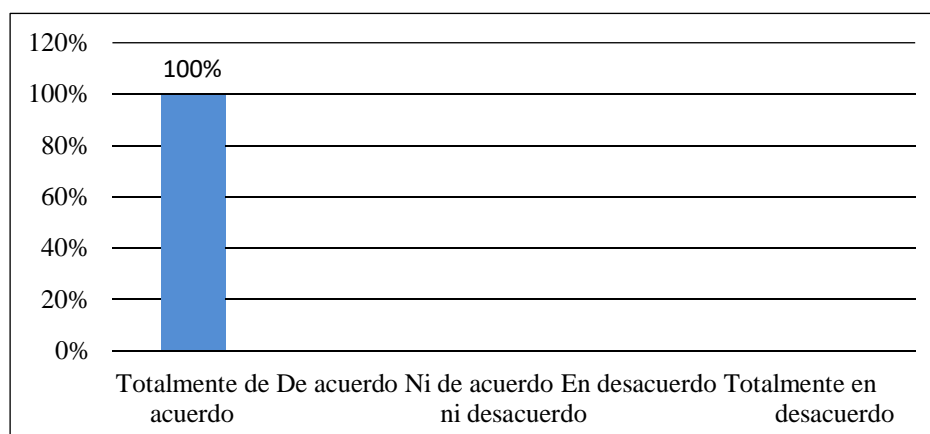


Figura N° 31

¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?

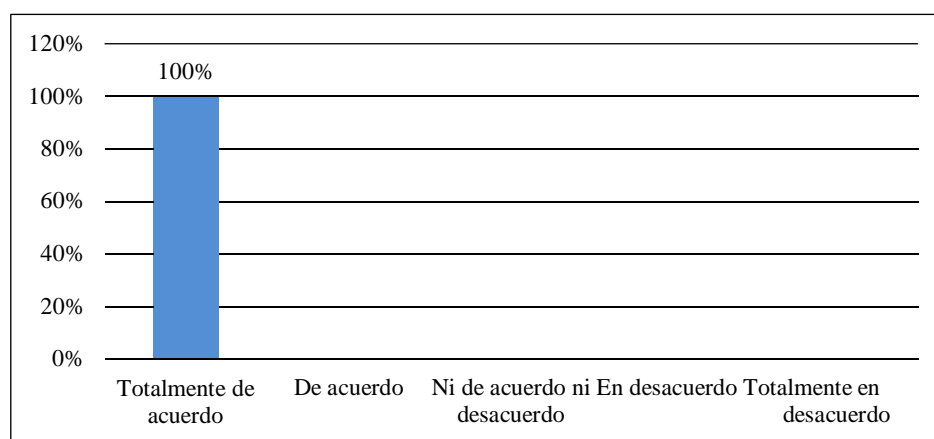
**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida.

**Tabla N° 32**

*¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N° 32**

*¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?*

**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal.

Tabla N° 33

*¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Administrador

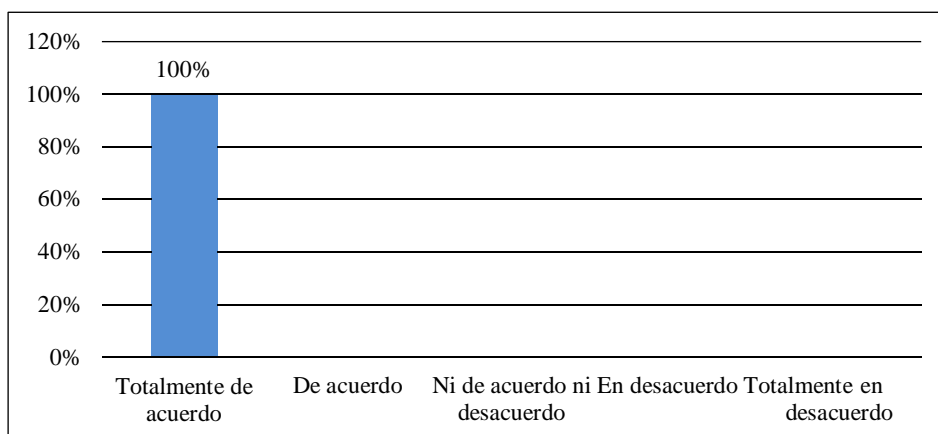


Figura N° 33

*¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?*

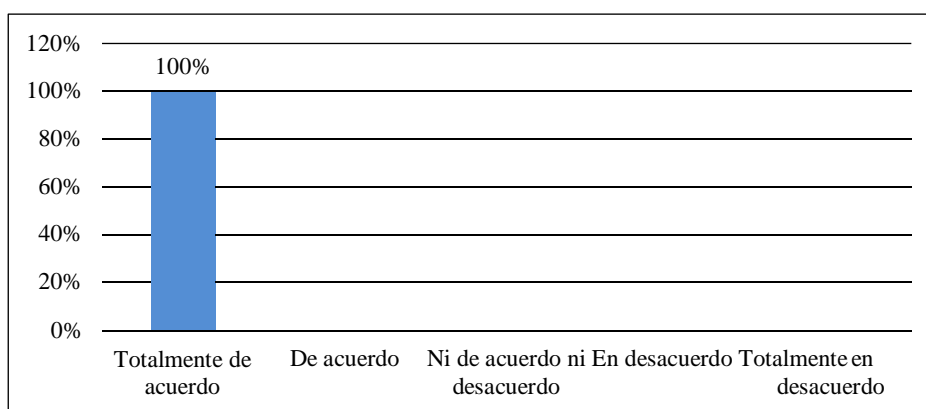
**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes.

**Tabla N° 34**

*¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperar para realizar mejor sus funciones?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N° 34**

*¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperar para realizar mejor sus funciones?*

**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperar para realizar mejor sus funciones.

Tabla N° 35

*¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**

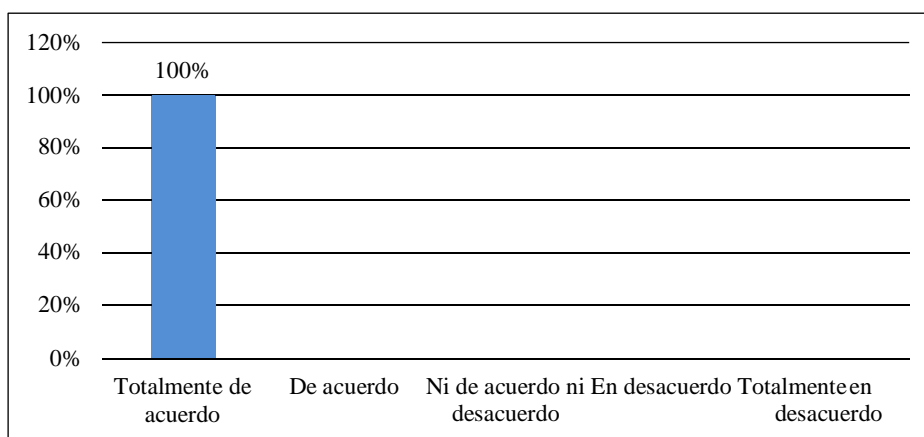


Figura N° 35

*¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?*

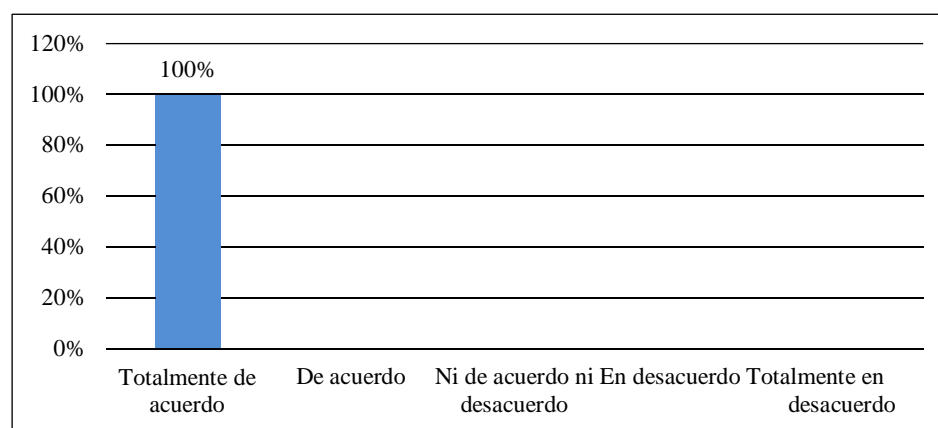
**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos.

**Tabla N° 36**

*¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N° 36**

*¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?*

**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y ubican sus capacidades en situación del acatamiento de un fin en común.

Tabla N° 37

*¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**

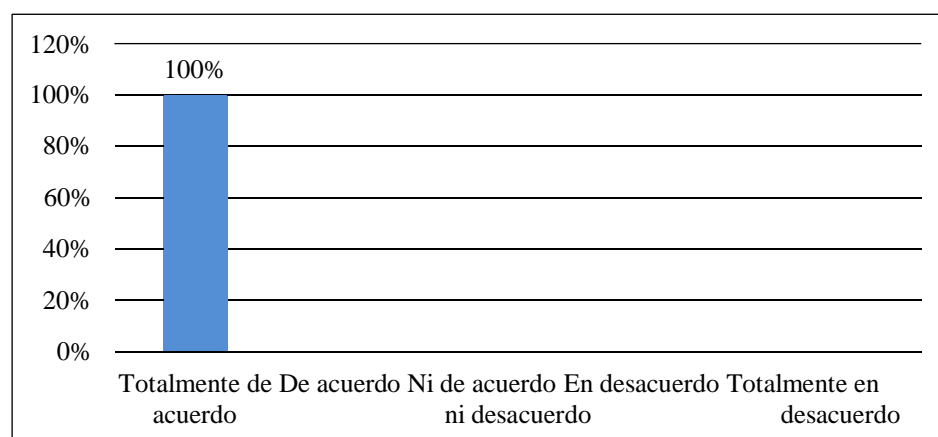


Figura N° 37

*¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?*

**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya.

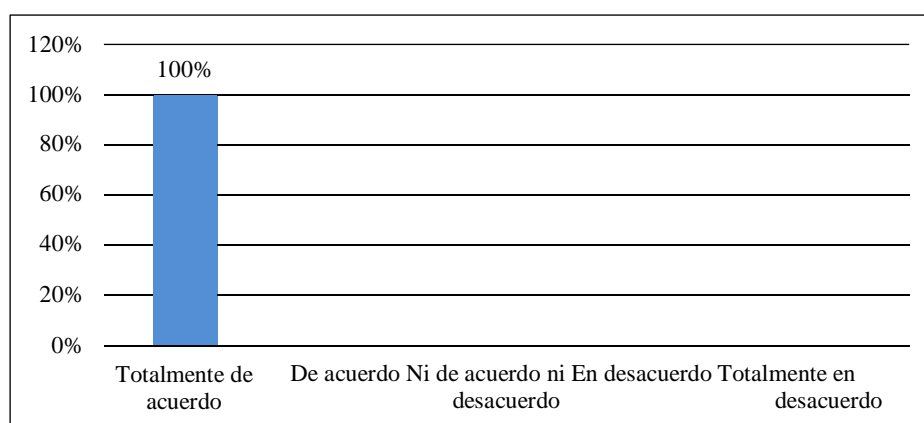


**Tabla N° 38**

*¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	100%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Administrador**



**Figura N° 38**

*¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?*

**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está totalmente de acuerdo que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones.

Tabla N° 39

¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	100%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Administrador

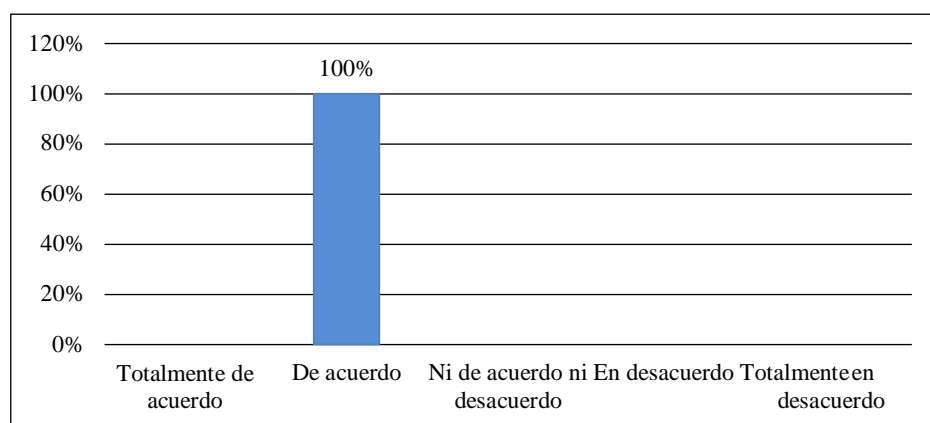


Figura N° 39

¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?

**Interpretación:** Según la entrevista realizada, se observa que el administrador del hotel la Joya está de acuerdo que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa.

## 8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### Evaluación del desempeño individual por parte de los usuarios

En la disposición, el 79% de los clientes afirmaron positivamente que el trabajador del Hotel la Joya demostró disposición adecuada en la atención que recibió (tabla 01). El 78% de los clientes percibieron que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió (tabla 02). Para el 75% de los clientes del hotel la Joya los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto (tabla 03). En este sentido se identifica que la disposición en atención a los clientes cuenta con un alto porcentaje de aprobación por parte de los usuarios del Hotel La Joya. **Según Fernández, (2015)** “La disposición es aquel estado anímico o actitud que muestra un individuo, especialmente para ejercer una función en el trabajo. Es donde el trabajador tiene el deber de cumplir normas y mandato que el empleador le ordena”. Por tal motivo la disposición laboral antes mencionada se entiende como buen desempeño laboral en beneficio de los clientes.

En la destreza, el 73% de los clientes respondieron afirmativamente que la atención prestada por parte del trabajador del Hotel la Joya fue adecuada a sus expectativas (tabla 04). El 75% de los clientes señalaron que el trabajador contestó sus consultas correctamente (tabla 05). El 78% de los clientes señala que la atención del trabajador fue cordial y agradable (tabla 06). En este sentido los clientes perciben una destreza adecuada de los obreros en el desempeño de sus funciones de manera eficiente. **Según Casa, F. (2009)** Señala que “La pericia es una destreza o habilidad con el cual se ejecuta establecida cosa, compromiso o diligencia y haciéndolo de modo culto, agradable, es decir, innovar algo con maestría involucrará hacerlo y conforme. Esta destreza es una competencia y capacidad de un individuo y para dirigir una organización hacia objetivos claramente determinados”. Por tal motivo la destreza percibida por parte de los clientes se evaluó de forma correcta y satisfactoria.

En las responsabilidades, el 77% de los clientes respondieron afirmativamente que el trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos (tabla 07). El 79% de

los clientes señalan el trabajador les brindó buena atención y respeto (tabla 08). El 77% de los clientes señalan que el trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente (tabla 09). En este sentido se identifica en términos generales que la gran parte de los trabajadores cumple con sus responsabilidades, lo que con lleva que los clientes estén satisfechos con el servicio. **Según José, V. (2008)**, “Los compromisos son, como su nombre lo demuestra, las obligaciones y deberes a las que usted debe dar contestación por la función que domina. Marca los ambientes en los cuales usted es responsable de tomar medidas, y crear las labores necesarias para que los efectos de la labor se faciliten, en lapso y forma”. Por tal motivo se determino que los trabajadores si cumple con sus responsabilidades de manera eficiente.

En el compromiso, el 76% de los clientes respondieron afirmativamente que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación (tabla 10). El 79% de los clientes percibió compromiso e identificación en los trabajadores (tabla 11). El 78% de los clientes percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores (tabla 12). En este sentido los clientes perciben compromiso y dedicación por parte de los obreros en el desempeño de sus funciones de manera eficiente. **Según Arias, G. (2001)**, “La responsabilidad, se trata del involucramiento cordial para conseguir la misión y los objetivos de la compañía u organización. Es justo contar con este tratado moral, este enamoramiento con la labor, la faena y la compañía u organización, de parte de todos sus miembros. Por lo tanto, es ineludible contar con este aspecto en pro de lograr una plena organización institucional”. Por tal motivo se determino que los trabajadores están involucrados y comprometidos en el desempeño de sus funciones y objetivos de modo eficaz.

En la confidencialidad, el 79% de los clientes respondieron afirmativamente que el trabajador que les atendió le brindo confianza y comodidad al momento de atenderlo (tabla 13). El 75% de los clientes manifiestan que percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores (tabla 14). El 79% de los clientes señalan que percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La

Joya (tabla 15). En este sentido los clientes identifican que los trabajadores son discretos y honestos al momento de atenderlos. **Según Ochoa, D. (2002)**, “La confiabilidad se concibe como el ambiente de la seguridad, el resguardo de fichas y de indagación intercambia entre algunas personas. La indagación personal de una organización es su primordial activo y su resguardo apropiado es un asunto de conservación en el mercado”. Por tal motivo se determino que los trabajadores guardan datos e información de manera confidencial de los servicios que se les brindan a los clientes.

### **Evaluación del desempeño grupal por parte del administrador**

Acorde a la entrevista con el administrador del Hotel la Joya se obtuvo las siguientes respuestas

#### **Área de Restaurante**

En las relaciones interpersonales, se apreció que le administrador esta 100% totalmente de acuerdo que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos (tabla 16). Se apreció que el administrador esta 100 % totalmente de acuerdo que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes (tabla 17). En este sentido se identifica que las amistades interpersonales de los obreros son muy adecuadas, existiendo compañerismo y trabajo en equipo en el área de Restaurante. **Según Hernando, C; Silva, M. (2008)**, “La correspondencia interpersonal es una interacción mutua entre dos o más personas. Es decir, se trata de amistades sociales. En la costumbre en las desiguales áreas profesionales juegan un papel muy significativo ya que en la totalidad de los asuntos se trabaja en conjunto adonde la información es primordial para conseguir el triunfo en todas las acciones. Es importante en el ambiente profesional provocar las buenas amistades interpersonales, esto se consigue trabajando el respeto recíproco”. Por tal motivo determinó que las relaciones interpersonales contribuyen al buen trabajo en equipo en el área de Restaurante.

En la participación en equipo, se apreció que el administrador está 100% totalmente de acuerdo que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes (tabla 18). Se apreció que el administrador está 100% de acuerdo que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados (tabla 19). Según los resultados obtenidos se identifica que los trabajadores del área de restaurante tienen una adecuada participación de equipo. Según Katzentbach, K; Smith, F. “Un equipo logra definirse como un conjunto o grupo de personas que tienen capacidades adicionales y que colaboran para lograr sus objetivos frecuentes, compartiendo compromisos y sitúan sus capacidades en función del desempeño de un fin habitual”. Por tal motivo se determinó que los trabajadores del área de restaurante tienen participación en equipo ya que colaboran entre sí para alcanzar los objetivos.

En el rendimiento, se apreció que el administrador está 100% totalmente de acuerdo que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva (tabla 20). Se apreció que el administrador está 100% totalmente de acuerdo que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente (tabla 21). En este sentido se identifica que los trabajadores del área de restaurante tienen un alto rendimiento laboral ya que desarrollan sus funciones de manera eficiente. Según Pérez, J; Merino, M. (2016), “El beneficio profesional que es el resultado aprehendido en un ambiente de laboral con correlación a los recursos utilizables. En el universo corporativo, la producción aparecería proporcionada por el beneficio profesional, que es la correlación entre los objetivos/metas/trabajos logrados y el período (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para conseguir; teniendo en cuenta que la inconstante más trascendental son las personas”. Por tal motivo se determinó que el rendimiento laboral de los trabajadores es adecuado, lo cual les permite lograr objetivos y brindar un servicio de calidad.

## Área Hotelería

En las relaciones interpersonales, se apreció que le administrador esta 100% totalmente de acuerdo que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes (tabla 22). Se apreció que le administrador esta 100% totalmente de acuerdo que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación (tabla 23). Se apreció que le administrador esta 100% totalmente de acuerdo que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantienen una buena comunicación (tabla 24). Mediante los resultados se identifica que los trabajadores del área hotelera tienen buena relación interpersonal con los clientes, mantenido así una buena comunicación. **Según Hernando, C; Silva, M. (2008)**, “La correlación interpersonal es una interacción mutua entre dos o más personas. Es decir, se trata de amistades mutuas. En la costumbre en las desiguales áreas profesionales juegan un papel muy significativo ya que en la totalidad de los asuntos se trabaja en conjunto adonde la información es primordial para conseguir el triunfo en todas las diligencias. Es importante en el ambiente profesional impulsar las buenas amistades interpersonales, esto se consigue trabajando el respeto recíproco”. Por tal motivo determinó que las buenas relaciones interpersonales que mantienen los trabajadores en el Hotel la Joya contribuyen a una comunicación fluida y trabajo en equipo, logrando así el éxito.

En la participación en equipo, se apreció que le administrador esta 100% totalmente de acuerdo que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática (tabla 25). Se apreció que le administrador esta 100% totalmente de acuerdo que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes (tabla 26). Se apreció que le administrador esta 100% de acuerdo que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos (tabla 27). En este sentido se identifica que los trabajadores del área hotelera trabajan en equipo y cumplen sus funciones de manera eficiente. Según Katzentbach, K; Smith, F. “Un equipo puede definirse como un conjunto o grupo de personas que tienen

capacidades adicionales y que colaborar para lograr sus objetivos frecuentes, compartiendo compromisos y sitúan sus capacidades en situación del acatamiento de una meta habitual”. Por tal motivo se determinó que los trabajadores colaboran entre sí para alcanzar sus objetivos comunes, compartiendo responsabilidades y sitúan sus capacidades en función del acatamiento de una final usual.

En el rendimiento, se apreció que el administrador está 100% totalmente de acuerdo que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente (tabla 28). Se apreció que el administrador está 100% totalmente de acuerdo que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones (tabla 29). Se apreció que el administrador está 100% de acuerdo que las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente (tabla 30). Según los resultados se identifica que los trabajadores del área hotelera tienen experiencias y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones. **Según Pérez, J; Merino, M. (2016)**, “El beneficio profesional que es el efecto aprehendido en un ambiente de labor con correlación a los recursos utilizables. En el universo institucional, la producción aparecería proporcionada por el beneficio profesional, que es la correspondencia entre los objetivos/metas/labores conseguidas y el período (en tiempos trabajados de calidad) que se han necesitado para conseguir; teniendo en cuenta que la inconstante más significativa son las personas”. Por tal motivo se determinó que el personal del área hotelera tiene un alto rendimiento laboral ya cumplen con los objetivos.

### **Área Administrativa**

En las relaciones interpersonales, se apreció que el administrador está 100% totalmente de acuerdo que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida (tabla 31). Se apreció que el administrador está 100% totalmente de acuerdo que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal. (Tabla 32). Se apreció que el administrador está 100% totalmente de acuerdo que la jefa de eventos, asistentes de eventos y



mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes (tabla 33). En este sentido se identificó que las amistades interpersonales de los obreros en el área administrativa son buenas existiendo trabajo en equipo. **Según Hernando, C; Silva, M. (2008)**, “La correlación interpersonal es una interacción mutua entre dos o más personas. Es decir, se trata de relaciones sociales. En la actualidad en las desiguales áreas profesionales juegan un papel muy significativo ya que en la totalidad de los temas se trabaja en conjunto adonde la información es primordial para conseguir el triunfo en todas las diligencias. Es importante en el ambiente profesional impulsar las buenas amistades interpersonales, esto se consigue trabajando el respeto recíproco”. Por tal motivo determinó que los trabajadores del área administrativa tienen una adecuada relación interpersonal la cual contribuyendo a buen clima laboral.

En la participación en equipo, se apreció que le administrador esta 100% totalmente de acuerdo que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperar para realizar mejor sus funciones (tabla 34). Se apreció que le administrador esta 100% totalmente de acuerdo que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos (tabla 35). Se apreció que le administrador esta 100% totalmente de acuerdo que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y sitúan sus capacidades en situación del desempeño de un final frecuente (tabla 36). En este sentido se identifica que los trabajadores del área administrativa tienen una adecuada participan en equipo y en el cumplimiento de sus funciones. Según Katzentbach, k; Smith, F “Un equipo logra definirse como un conjunto o grupo de personas que tienen capacidades adicionales y que colaborar para lograr sus objetivos habituales, compartiendo compromisos y sitúan sus capacidades en situación del desempeño de un fin habitual”. Por tal motivo se determinó que los trabajadores del área administrativa trabajan en equipo aportando conocimiento en función al acatamiento de un final habitual

En el rendimiento, se apreció que el administrador está 100% totalmente de acuerdo que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya (tabla 37). Se apreció que el administrador está 100% totalmente de acuerdo que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones (tabla 38). Se apreció que el administrador está 100% de acuerdo que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa (tabla 39). En este sentido se identificó que el personal del área administrativa es competitivo en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad.

**Según Pérez, J; Merino, M. (2016),** “El beneficio profesional que es el efecto aprehendido en un ambiente de responsabilidad con correlación a los recursos utilizables. En el universo corporativo, la producción aparecería facilitada por el beneficio profesional, que es la correlación entre los objetivos/metas/labores logradas y el período (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para conseguir; asumiendo en cuenta que la inconstante más significativa son las personas”. Por tal motivo se determinó que los trabajadores tienen un alto rendimiento laboral por que cumplen sus funciones de manera eficiente.

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **9.1. CONCLUSIONES**

En correlación al ejercicio individual del personal del Hotel la Joya Huaraz, 2018.

- En correlación al ejercicio individual del personal del Hotel la Joya Huaraz, 2018. Se aprecia que los indicadores disposición, destreza responsabilidad, compromiso y confidencialidad, tiene un alto porcentaje lo que determina que los trabajadores desempeñan su función eficientemente lo que permite destacar como fortaleza del Hotel la Joya.

En correlación al ejercicio grupal del personal del Hotel la Joya Huaraz, 2018.

#### **Relaciones interpersonales de las tres áreas del Hotel La Joya**

- Se identificó que las relaciones interpersonales del área Restaurante, área hotelera y área Administrativa son adecuados, existiendo buena comunicación, compañerismo y trabajo en equipo lo que contribuye brindar un servicio de calidad a los clientes. lo cual nos permite señalar como una fortaleza.

#### **Participación en equipo de las tres áreas del Hotel La Joya**

- En relación a la participación en equipo, área Restaurante, área Hotelera y área Administrativa se concluye que trabajan conjuntamente, colaboran entre sí para alcanzar objetivos comunes, lo que nos permite señalar como una fortaleza en el Hotel la Joya.

#### **Rendimiento laboral de las tres áreas del Hotel La Joya**

- En relación al rendimiento laboral, del área Restaurante, área Hotelera y área Administrativa se determina que los trabajadores cumplen sus funciones de manera eficiente ya que todos tiene experiencias, habilidades, capacidades y conocimientos necesarios, lo cual les permite cumplir sus funciones de manera eficiente.

## **9.2. RECOMENDACIONES**

- En correlación al ejercicio individual del personal del Hotel la Joya Huaraz, 2018. Se recomienda reforzar con programas de capacitación sobre atención al cliente para que logren la satisfacción de los clientes quienes consideran que la atención recibida no fue adecuada o no es la que esperaban. Además, deben reforzar el buen ejercicio laboral de sus participantes con más programas de estímulos no monetarios, monetarios, programas de motivación y premiar al trabajador destacado del mes, para que realicen sus actividades con más entusiasmo.
- En correlación al ejercicio grupal del personal del Hotel la Joya Huaraz, 2018. Se recomienda al administrador mantener las buenas relaciones interpersonales entre trabajadores y la participación en equipo entre las áreas que integran la actividad interna de la empresa.
- Se recomienda al administrador observar, valorar y vigilar persistentemente el considerado desempeño laboral de los colaboradores del Hotel la Joya, en sus espacios convenientes, para así optimizar el buen servicio que se ofrece.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Galicia, F. (2001). *Administración de recursos humanos para el alto Desempeño*. Mexico: Sexta Edicion,DF: EditorialTrillas,S.A. .
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Colombia: Editorial Mc Graw- Hill.
- Casa, F. (2009). *Habilidades del desempeño- Destreza laboral*. Mexico.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* . Mexico: Tercera Edicion.McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: 5ta Ed. Mc Graw Hill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones*. Colombia: 8ta. Edicion.Mc Graw- Hill/Interamericana Editores,S.A.
- Coella, V. (2014). *Tesis."Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de America Call Center (ACC) de departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)"*. Guayaquil, Ecuador.
- Davis, W. (2000). *Evaluación del desempeño : importancia*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos93/evaluacion-del-desempeno-importancia/evaluacion-del-desempeno-importancia.shtml>
- Fernandez, L. (2015). *Admistracion - disposicion individual laboral*. Mexico Pearson.
- Gonzalez, M. (2014). *Tesis."Estres desempeño laboral (Estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango)"*. Quetzaltenango, Guatemala.

- Hernando, C., & Silva, M. (2008). *Las Relaciones Humanas en la Empresa*. Madrid, España: Paraninfo.
- José, V. (2008). *Responsabilidades y tareas claras en la empresa*. Obtenido de Ideasparapymes Grands ideas para pequeños negocios: <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/cc-responsabilidades-en-las-empresas.shtml>
- Katzentbach, K., & Smith, F. (s.f.). *Participacion en equipo*. Obtenido de Desempeño de los trabajadores: [www.fundamentos del desempeño.com](http://www.fundamentos del desempeño.com)
- López, T., & Taco, J. (2014). *Tesis. "Evaluacion del Desempeño Laboral por Competencias de los Colaborales del Hotel Casa de Ávila . Arequipa, peru.*
- Nash, M. (1989). *Como incrementar la productividad del recurso humano*. Colombia: Editorial Norma.
- Ocho, D. (2012). *Concepto de confidencialidad -*. España.
- Pérez, J., & Merino, M. (2016). *Definición de Rendimiento Laboral*. Obtenido de Definición: <https://definicion.de/rendimiento-laboral/>
- Quiste, E. (2015). *Tesis. Clima Organizacion y Desempeño Laboral en la municipalidad distrital de pacucha, andahuaylas*. Andahuaylas, Perú.
- Somentag, F. (2002). *Diseño del trabajo- Concepto del desempeño laboral individual*. Madrid 2013.
- Somentang, F. (2002). *Desempeño grupal- Administracion*. España.
- Sum, M. (2015). *Tesis. "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona I de Quetzaltenango)*. Guatemala.

Vigo, E. (2015). *Tesis.La Gestión Administrativa Actual y su Indicencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hotel & Spa la Hacienda.* Trujillo.

## 11. APÉNDICES Y ANEXOS



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

### **CUESTIONARIO**

**Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA  
HUARAZ, 2018.**

El cuestionario elaborado nos permitirá conocer las opiniones de los clientes sobre el Desempeño Laboral del personal del Hotel La Joya, en relación al trabajo de investigación en el centro laboral en mención. A través de los resultados obtenidos, se podrán analizar y determinar el desempeño laboral adecuado y necesario para un mejor desarrollo de los estudios. El cuestionario es confidencial.

#### **PARTE I**

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

**1. Sexo:**

Masculino:       Femenino:

**2. Edad:** \_\_\_\_\_ años.

#### **PARTE II**

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al desempeño laboral de los trabajadores del Hotel la Joya, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

Escala de evaluación

<b>1.</b>	<b>SI</b>
<b>2.</b>	<b>NO</b>



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	SI	NO
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>DESEMPEÑO INDIVIDUAL</b>	<b>Disposición</b>	1. ¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?		
			2. ¿Percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?		
			3. ¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?		
		<b>Destreza</b>	4. ¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas?		
			5. ¿El trabajador le contestó sus consultas correctamente?		
			6. ¿La atención del trabajador fue cordial y agradable?		
		<b>Responsabilidades</b>	7. ¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?		
			8. ¿El trabajador le brindó buena atención y respeto?		
			9. ¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?		
		<b>Compromiso</b>	10. ¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?		
			11. ¿Percibió compromiso e identificación en los trabajadores?		
			12. ¿Percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?		
		<b>Confidencialidad</b>	13. ¿El trabajador que le atendió le brindó confianza y comodidad al momento de atenderlo?		
			14. ¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?		
			15. ¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La Joya?		



## UNIVERSIDAD SAN PEDRO

### GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

#### Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018

Sr Gerente ....., queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporciones será muy valiosa para el proyecto de tesis a realizar.

La escala utilizada es de (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo y ni desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Tiene la opción de elegir la alternativa que usted considere que es la correcta. Los grupos ocupacionales son:

#### ÁREA DE RESTAURANTE

- Cocina
- Ayudantes de cocina
- Lava platos
- Cajera
- Meseros

Escala de evaluación

1.	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
2.	<b>DE ACUERDO</b>
3.	<b>NI ACUERDO Y NI DESACUERDO</b>
4.	<b>EN DESACUERDO</b>
5.	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

ETAPA DE MODELO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>ÁREA DE RESTAURANTE</b>						
<b>Relaciones interpersonal</b>	1. ¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?					
	2. ¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?					
<b>Participación en equipo</b>	3. ¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?					
	4. ¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?					
<b>Rendimiento</b>	5. ¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, cumplen las metas de manera productiva?					
	6. ¿Considera usted que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente?					



## UNIVERSIDAD SAN PEDRO

### GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

#### Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018

Sr Gerente ....., queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporcione será muy valiosa para el proyecto de tesis a realizar.

La escala utilizada es de (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo y ni desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Tiene la opción de elegir la alternativa que usted considere que es la correcta. Los grupos ocupacionales son:

#### ÁREA HOTELERÍA

- Jefe de recepciones
- Recepcionistas
- Vigilantes
- Botones
- Camareras
- Lavanderas
- Mantenimiento

Escala de evaluación

1.	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
2.	<b>DE ACUERDO</b>
3.	<b>NI ACUERDO Y NI DESACUERDO</b>
4.	<b>EN DESACUERDO</b>
5.	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

ETAPA DE MODELO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>ÁREA HOTELERA</b>						
<b>Relaciones interpersonales</b>	1. ¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?					
	2. ¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?					
	3. ¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantiene una buena comunicación?					
<b>Participación en equipo</b>	4. ¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?					
	5. ¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?					
	6. ¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?					
<b>Rendimiento</b>	7. ¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?					
	8. ¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?					
	9. ¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?					



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**  
**Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA**  
**HUARAZ, 2018**

Sr Gerente ....., queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporciones será muy valiosa para el proyecto de tesis a realizar.

La escala utilizada es de (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo y ni desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Tiene la opción de elegir la alternativa que usted considere que es la correcta. Los grupos ocupacionales son:

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

- Gerente
- Sub gerente
- Administrador (persona a quien se le va preguntar sobre el desempeño laboral de sus trabajadores)
- Tesorera
- Contador
- Asistente contable
- Jefe de logística
- Asistente de logística
- Jefa de eventos
- Asistente de eventos
- Mantenimiento de eventos

Escala de evaluación

1.	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
2.	<b>DE ACUERDO</b>
3.	<b>NI ACUERDO Y NI DESACUERDO</b>
4.	<b>EN DESACUERDO</b>
5.	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

ETAPA DE MODELO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>						
<b>Relaciones interpersonales</b>	1. ¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?					
	2. ¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?					
	3. ¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?					
<b>Participación en equipo</b>	4. ¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperar para realizar mejor sus funciones?					
	5. ¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?					
	6. ¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?					
<b>Rendimiento</b>	7. ¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?					
	8. ¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?					
	9. ¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?					

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
Desempeño laboral	Define el desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. <b>Chiavenato, (2000)</b>	El desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados del Hotel La Joya en Huaraz, de modo relevante permite el logro de los objetivos institucionales.	Desempeño individual	Disposición	¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?
					¿Percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?
					¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?
				Destreza	¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas?
					¿El trabajador le contestó sus consultas correctamente?
					¿La atención del trabajador fue cordial y agradable?
				Responsabilidades	¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?
					¿El trabajador le brindó buena atención y respeto?
					¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?
				compromiso	¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?
					¿Percibió compromiso e identificación en los trabajadores?
					¿Percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?
				Confidencialidad	¿El trabajador que le atendió le brindó confianza y comodidad al momento de atenderlo?
					¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?
					¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La Joya?



			Desempeño grupal	Relaciones interpersonales	¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?	
						¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?
						¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?
						¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?
						¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantienen una buena comunicación?
						¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?
						¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?
						¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?
				Participación en equipo	¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?	
						¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?
						¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?
						¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?
						¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?
						¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperan para realizar mejor sus funciones?
						¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?
				¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?		

					¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva?
					¿Considera usted que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente?
					¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?
					¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?
				Rendimiento	¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?
					¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?
					¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?
					¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?

### MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p><b>Desempeño laboral en el Hotel la Joya Huaraz, 2018</b></p>	<p>¿Cuáles son las características del desempeño laboral en el Hotel la Joya Huaraz, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características del desempeño laboral en el Hotel la Joya Huaraz, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Describir las características del <b>desempeño individual</b> en el Hotel la Joya Huaraz, 2018. Informar las características del <b>desempeño grupal</b> en el Hotel la Joya Huaraz, 2018.</p>	<p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>No experimental, de corte transversal, descriptivo.</p>

## **VALIDACIÓN DE EXPERTOS**



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”

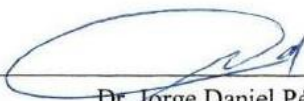
Huaraz 21 de Marzo del 2018

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumna Yanett Amanda Romero Guerrero está desarrollando su tesis Titulada “Desempeño laboral en el Hotel la joya Huaraz, 2018”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta y Entrevista para medir el Desempeño laboral en el Hotel la joya Huaraz, 2018” de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Jorge Daniel Pérez  
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018.	¿Cuáles son las características del desempeño laboral en el HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018?	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar las características del desempeño laboral en el HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las características del <b>desempeño individual</b> en EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018.</li> <li>2. Informar las características del <b>desempeño grupal</b> en el HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018.</li> </ol>	<p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	Desempeño laboral	No experimental, de corte transversal, descriptivo.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
Desempeño laboral	Define el desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2000)	El desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados del Hotel La Joya en Huaraz, de modo relevante permite el logro de los objetivos institucionales.	Desempeño individual	Disposición	¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?
					¿Percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?
					¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?
				Destreza	¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas
					¿El trabajador le contestó sus consultas correctamente?
					¿La atención del trabajador fue cordial y agradable?
				Responsabilidades	¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?
					¿El trabajador le brindó buena atención y respeto?
					¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?
				compromiso	¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?
					¿Percibió compromiso e identificación en los trabajadores?
					¿Percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?
				Confidencialidad	¿El trabajador que le atendió le brindó confianza y comodidad al momento de atenderlo?
					¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?
					¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La Joya?

			<b>Desempeño grupal</b>	<b>Relaciones interpersonales</b>	¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?
					¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?
					¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?
					¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?
					¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantienen una buena comunicación?
					¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?
					¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?
					¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?
				<b>Participación en equipo</b>	¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?
					¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?
					¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?
					¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?
					¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?
					¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperan para realizar mejor sus funciones?
					¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?
			¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?		



					¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva?
					¿Considera usted que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente?
					¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?
					¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?
				<b>Rendimiento</b>	¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?
					¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?
					¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?
					¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

### CUESTIONARIO

*Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA  
HUARAZ, 2018.*

El cuestionario elaborado nos permitirá conocer las opiniones de los clientes sobre el Desempeño Laboral del personal del Hotel La Joya, en relación al trabajo de investigación en el centro laboral en mención. A través de los resultados obtenidos, se podrán analizar y determinar el desempeño laboral adecuado y necesario para un mejor desarrollo de los estudios. El cuestionario es confidencial.

#### PARTE I

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

**1. Sexo:**

Masculino:  Femenino:

**2. Edad:** \_\_\_\_\_ años.

#### PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al desempeño laboral de los trabajadores del Hotel la Joya, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

Escala de evaluación

1.	SI
2.	NO

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITÉMS	SI	NO
DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO INDIVIDUAL	Disposición	1. ¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?		
			2. ¿Percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?		
			3. ¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?		
		Destreza	4. ¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas?		
			5. ¿El trabajador le contestó sus consultas correctamente?		
			6. ¿La atención del trabajador fue cordial y agradable?		
		Responsabilidades	7. ¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?		
			8. ¿El trabajador le brindó buena atención y respeto?		
			9. ¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?		
		Compromiso	10. ¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?		
			11. ¿Percibió compromiso e identificación en los trabajadores?		
			12. ¿Percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?		
		Confidencialidad	13. ¿El trabajador que le atendió le brindó confianza y comodidad al momento de atenderlo?		
			14. ¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?		
			15. ¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La Joya?		



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

**Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018**

Sr Gerente ....., queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporciones será muy valiosa para el proyecto de tesis a realizar.

La escala utilizada es de (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo y ni desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Tiene la opción de elegir la alternativa que usted considere que es la correcta.

Los grupos ocupacionales son:

**AREA DE RESTAURANTE**

- Cocina
- Ayudantes de cocina
- Lava platos
- Cajera
- Meseros

Escala de evaluación

<b>1.</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
<b>2.</b>	<b>DE ACUERDO</b>
<b>3.</b>	<b>NI ACUERDO Y NI DESACUERDO</b>
<b>4.</b>	<b>EN DESACUERDO</b>
<b>5.</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

ETAPA DE MODELO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>AREA DE RESTAURANTE</b>						
<b>Relaciones interpersonales</b>	1. ¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?					
	2. ¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?					
<b>Participación en equipo</b>	3. ¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?					
	4. ¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?					
<b>Rendimiento</b>	5. ¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva?					
	6. ¿Considera usted que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente?					





**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

**Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018**

Sr Gerente ....., queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporciones será muy valiosa para el proyecto de tesis a realizar.

La escala utilizada es de (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo y ni desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Tiene la opción de elegir la alternativa que usted considere que es la correcta.

Los grupos ocupacionales son:

**AREA HOTELERA**

- Jefe de recepciones
- Recepcionistas
- Vigilantes
- Botones
- Camareras
- Lavanderas
- Mantenimiento

Escala de evaluación

<b>1.</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
<b>2.</b>	<b>DE ACUERDO</b>
<b>3.</b>	<b>NI ACUERDO Y NI DESACUERDO</b>
<b>4.</b>	<b>EN DESACUERDO</b>
<b>5.</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

ETAPA DE MODELO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>AREA HOTELERA</b>						
<b>Relaciones interpersonales</b>	1. ¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?					
	2. ¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?					
	3. ¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantiene una buena comunicación?					
<b>Participación en equipo</b>	4. ¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?					
	5. ¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?					
	6. ¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?					
<b>Rendimiento</b>	7. ¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?					
	8. ¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?					
	9. ¿Considera usted las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?					



## UNIVERSIDAD SAN PEDRO

### GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

**Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018**

Sr Gerente ....., queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporciones será muy valiosa para el proyecto de tesis a realizar.

La escala utilizada es de (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo y ni desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Tiene la opción de elegir la alternativa que usted considere que es la correcta. Los grupos ocupacionales son:

#### AREA ADMINISTRATIVA

- Gerente
- Sub gerente
- Administrador (persona a quien se le va preguntar sobre el desempeño laboral de sus trabajadores)
- Tesorera
- Contador
- Asistente contable
- Jefe de logística
- Asistente de logística
- Jefa de eventos
- Asistente de eventos
- Mantenimiento de eventos

Escala de evaluación

1.	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
2.	<b>DE ACUERDO</b>
3.	<b>NI ACUERDO Y NI DESACUERDO</b>
4.	<b>EN DESACUERDO</b>
5.	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>



ETAPA DE MODELO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>AREA ADMINISTRATIVA</b>						
<b>Relaciones interpersonales</b>	1. ¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?					
	2. ¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?					
	3. ¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?					
<b>Participación en equipo</b>	4. ¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperar para realizar mejor sus funciones?					
	5. ¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?					
	6. ¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?					
<b>Rendimiento</b>	7. ¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?					
	8. ¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?					
	9. ¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?					



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento... "Encuesta para medir el desempeño laboral en el Hotel La Joya, Huaraz 2018". que es parte de la investigación Titulada, "DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA, HUARAZ 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Jose David Poma  
FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración  
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Coordinación Estratégica  
TIEMPO 20 CARGO ACTUAL Director Escuela Administración  
INSTITUCIÓN: USP  
Objetivo de la investigación: Determinar las características del desempeño laboral en el Hotel La Joya, Huaraz 2018

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

**MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS**

TITULO DE LA TESIS: "Desempeño laboral en el Hotel La Joya, Huaraz 2018"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
<b>Disposición</b>	¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?	4	4	4	4	
	¿Percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?	4	4	4	4	
	¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?	4	4	4	4	
<b>Destreza</b>	¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas?	4	4	4	4	
	¿El trabajador le contestó sus consultas correctamente?	4	4	4	4	
	¿La atención del trabajador fue cortés y agradable?	4	4	4	4	
<b>Responsabilidades</b>	¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?	4	4	4	4	
	¿El trabajador le brindó buena atención y respeto?	4	4	4	4	
	¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?	4	4	4	4	
<b>Compromiso</b>	¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?	4	4	4	4	
	¿Percibió compromiso e identificación en los trabajadores?	4	4	4	4	
	¿Percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?	4	4	4	4	




<b>Confidencialidad</b>	¿El trabajador que le atendió le brindo confianza y comodidad al momento de atenderlo?	4	4	4	4	
	¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?	4	4	4	4	
	¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La Joya?	4	4	4	4	
<b>Relaciones interpersonales</b>	¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?	4	4	3	4	
	¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?	4	4	4	3	
	¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?	4	4	3	4	
	¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantiene una buena comunicación?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?	4	4	4	3	

Participación en equipo	¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperar para realizar mejor sus funciones?	4	4	3	4	
	¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?	4	4	4	3	
Rendimiento	¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente?	4	4	3	4	
	¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?	4	4	4	4	

¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?	4	4	4	4	
¿Considera usted las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?	4	4	3	4	
¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?	4	4	4	3	
¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?	4	4	4	4	
¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?	4	4	4	4	

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

**ASPECTO GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		✓	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: <i>Jorge Daniel Pez</i>		Fecha: <i>21 MARZO 2018</i>	
Firma: 	Teléfono: <i>323505</i>	Email: <i>Jorge.daniel.pez@gmail.com</i>	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”

Huaraz 21 de Marzo del 2018

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumna Yanett Amanda Romero Guerrero está desarrollando su tesis Titulada “Desempeño laboral en el Hotel la joya Huaraz, 2018”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta y Entrevista para medir el Desempeño laboral en el Hotel la joya Huaraz, 2018” de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Dr. Jorge Daniel Pérez  
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018.</p>	<p>¿Cuáles son las características del desempeño laboral en el HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características del desempeño laboral en el HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las características del <b>desempeño individual</b> en EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018.</li> <li>2. Informar las características del <b>desempeño grupal</b> en el HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018.</li> </ol>	<p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>No experimental, de corte transversal, descriptivo.</p>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
Desempeño laboral	Define el desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2000)	El desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados del Hotel La Joya en Huaraz, de modo relevante permite el logro de los objetivos institucionales.	Desempeño individual	Disposición	¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?
					¿Percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?
					¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?
				Destreza	¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas
					¿El trabajador le contestó sus consultas correctamente?
					¿La atención del trabajador fue cordial y agradable?
				Responsabilidades	¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?
					¿El trabajador le brindó buena atención y respeto?
					¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?
				compromiso	¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?
					¿Percibió compromiso e identificación en los trabajadores?
					¿Percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?
				Confidencialidad	¿El trabajador que le atendió le brindó confianza y comodidad al momento de atenderlo?
					¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?
					¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La Joya?

					<p>¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?</p>
					<p>¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?</p>
					<p>¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?</p>
				<b>Relaciones interpersonales</b>	<p>¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?</p>
					<p>¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantienen una buena comunicación?</p>
					<p>¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?</p>
					<p>¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?</p>
					<p>¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?</p>
			<b>Desempeño grupal</b>		<p>¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?</p>
					<p>¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?</p>
					<p>¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?</p>
					<p>¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?</p>
				<b>Participación en equipo</b>	<p>¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?</p>
					<p>¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperan para realizar mejor sus funciones?</p>
					<p>¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?</p>
					<p>¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?</p>

					¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva?
					¿Considera usted que las cajas y meseros realizan sus labores de manera eficiente?
					¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?
					¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?
				<b>Rendimiento</b>	¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?
					¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?
					¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?
					¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?



## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

### **CUESTIONARIO**

**Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA  
HUARAZ, 2018.**

El cuestionario elaborado nos permitirá conocer las opiniones de los clientes sobre el Desempeño Laboral del personal del Hotel La Joya, en relación al trabajo de investigación en el centro laboral en mención. A través de los resultados obtenidos, se podrán analizar y determinar el desempeño laboral adecuado y necesario para un mejor desarrollo de los estudios. El cuestionario es confidencial.

#### **PARTE I**

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

1. **Sexo:**

Masculino:  Femenino:

2. **Edad:** \_\_\_\_\_ años.

#### **PARTE II**

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al desempeño laboral de los trabajadores del Hotel la Joya, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

Escala de evaluación

1.	SI
2.	NO

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITÉMS	SI	NO
DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO INDIVIDUAL	Disposición	1. ¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?		
			2. ¿Percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?		
			3. ¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?		
		Destreza	4. ¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas?		
			5. ¿El trabajador le contestó sus consultas correctamente?		
			6. ¿La atención del trabajador fue cordial y agradable?		
		Responsabilidades	7. ¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?		
			8. ¿El trabajador le brindó buena atención y respeto?		
			9. ¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?		
		Compromiso	10. ¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?		
			11. ¿Percibió compromiso e identificación en los trabajadores?		
			12. ¿Percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?		
		Confidencialidad	13. ¿El trabajador que le atendió le brindó confianza y comodidad al momento de atenderlo?		
			14. ¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?		
			15. ¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La Joya?		



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

**Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018**

Sr Gerente ....., queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporciones será muy valiosa para el proyecto de tesis a realizar.

La escala utilizada es de (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo y ni desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Tiene la opción de elegir la alternativa que usted considere que es la correcta. Los grupos ocupacionales son:

**AREA DE RESTAURANTE**

- Cocina
- Ayudantes de cocina
- Lava platos
- Cajera
- Meseros

Escala de evaluación

<b>1.</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
<b>2.</b>	<b>DE ACUERDO</b>
<b>3.</b>	<b>NI ACUERDO Y NI DESACUERDO</b>
<b>4.</b>	<b>EN DESACUERDO</b>
<b>5.</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

ETAPA DE MODELO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>AREA DE RESTAURANTE</b>						
<b>Relaciones interpersonales</b>	1. ¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?					
	2. ¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?					
<b>Participación en equipo</b>	3. ¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?					
	4. ¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?					
<b>Rendimiento</b>	5. ¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva?					
	6. ¿Considera usted que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente?					





**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

**Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018**

Sr Gerente ....., queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporciones será muy valiosa para el proyecto de tesis a realizar.

La escala utilizada es de (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo y ni desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Tiene la opción de elegir la alternativa que usted considere que es la correcta. Los grupos ocupacionales son:

**AREA HOTELERA**

- Jefe de recepciones
- Recepcionistas
- Vigilantes
- Botones
- Camareras
- Lavanderas
- Mantenimiento

Escala de evaluación

1.	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
2.	<b>DE ACUERDO</b>
3.	<b>NI ACUERDO Y NI DESACUERDO</b>
4.	<b>EN DESACUERDO</b>
5.	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

ETAPA DE MODELO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>AREA HOTELERA</b>						
<b>Relaciones interpersonales</b>	1. ¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?					
	2. ¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?					
	3. ¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantiene una buena comunicación?					
<b>Participación en equipo</b>	4. ¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?					
	5. ¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?					
	6. ¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?					
<b>Rendimiento</b>	7. ¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?					
	8. ¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?					
	9. ¿Considera usted las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?					



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

**Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018**

Sr Gerente ....., queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporcionará será muy valiosa para el proyecto de tesis a realizar.

La escala utilizada es de (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo y ni desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Tiene la opción de elegir la alternativa que usted considere que es la correcta. Los grupos ocupacionales son:

**AREA ADMINISTRATIVA**

- Gerente
- Sub gerente
- Administrador (persona a quien se le va preguntar sobre el desempeño laboral de sus trabajadores)
- Tesorera
- Contador
- Asistente contable
- Jefe de logística
- Asistente de logística
- Jefa de eventos
- Asistente de eventos
- Mantenimiento de eventos

Escala de evaluación

1.	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
2.	<b>DE ACUERDO</b>
3.	<b>NI ACUERDO Y NI DESACUERDO</b>
4.	<b>EN DESACUERDO</b>
5.	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

ETAPA DE MODELO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>AREA ADMINISTRATIVA</b>						
<b>Relaciones interpersonales</b>	1. ¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?					
	2. ¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?					
	3. ¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?					
<b>Participación en equipo</b>	4. ¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperar para realizar mejor sus funciones?					
	5. ¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?					
	6. ¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?					
<b>Rendimiento</b>	7. ¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?					
	8. ¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?					
	9. ¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?					





# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

## PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento... "Encuesta para medir el desempeño laboral en el Hotel La Joya, Huaraz 2018". que es parte de la investigación Titulada, "DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA, HUARAZ 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALEZ  
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: OPERACIONES Y ADMINISTRACIÓN  
TIEMPO ONCE AÑOS CARGO ACTUAL DOCENTE UNIVERSITARIO  
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Determinar las características del desempeño laboral en el Hotel La Joya, Huaraz 2018

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3 Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.

### MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Desempeño laboral en el Hotel La Joya, Huaraz 2018"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Disposición	¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?	4	4	4	4	
	¿Percebió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?	4	4	4	4	
	¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?	4	4	4	4	
Destreza	¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas?	4	4	4	4	
	¿El trabajador le contestó sus consultas correctamente?	4	4	4	4	
	¿La atención del trabajador fue cordial y agradable?	4	4	4	4	
Responsabilidades	¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?	4	4	3	4	
	¿El trabajador le brindó buena atención y respeto?	4	4	4	4	
	¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?	4	4	4	4	
Compromiso	¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?	4	4	4	4	
	¿Percebió compromiso e identificación en los trabajadores?	4	4	3	4	
	¿Percebió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?	4	4	4	4	

Confidencialidad	¿El trabajador que le atendió le brindo confianza y comodidad al momento de atenderlo?	4	4	4	4	
	¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?	4	4	4	4	
	¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La Joya?	4	4	4	4	
Relaciones interpersonales	¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?	4	4	3	3	
	¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?	4	4	4	4	
	¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?	4	4	3	4	
	¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantiene una buena comunicación?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?	4	4	3	4	
	¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?	4	4	4	4	



Participación en equipo	¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?	4	4	4	3	
	¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperar para realizar mejor sus funciones?	4	4	4	3	
	¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?	4	4	3	4	
	¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?	4	4	3	4	
Rendimiento	¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?	4	4	4	4	



¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?	4	4	4	4	
¿Considera usted las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?	4	4	4	4	
¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?	4	4	3	3	
¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?	4	4	4	4	
¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?	4	4	3	3	

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

## ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	✓		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		✓	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	SI	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: <b>MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALEZ</b>		Fecha: <b>21 MARZO 2018</b>	
Firma: <b>msalazar</b>	Teléfono: <b>943954863</b>	Email: <b>fsalazar_osp@hotmail.com</b>	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”


Huaraz 21 de Marzo del 2018

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumna Yanett Amanda Romero Guerrero está desarrollando su tesis Titulada “Desempeño laboral en el Hotel la joya Huaraz, 2018”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta y Entrevista para medir el Desempeño laboral en el Hotel la joya Huaraz, 2018” de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Jorge Daniel Pérez  
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018.	¿Cuáles son las características del desempeño laboral en el HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018?	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar las características del desempeño laboral en el HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las características del <b>desempeño individual</b> en EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018.</li> <li>2. Informar las características del <b>desempeño grupal</b> en el HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018.</li> </ol>	<p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	Desempeño laboral	No experimental, de corte transversal, descriptivo.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
Desempeño laboral	Define el desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2000)	El desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados del Hotel La Joya en Huaraz, de modo relevante permite el logro de los objetivos institucionales.	Desempeño individual	Disposición	¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?
					¿Percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?
					¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?
				Destreza	¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas
					¿El trabajador le contesto sus consultas correctamente?
					¿La atención del trabajador fue cordial y agradable?
				Responsabilidades	¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?
					¿El trabajador le brindo buena atención y respeto?
					¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?
				compromiso	¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?
					¿Percibió compromiso e identificación en los trabajadores?
					¿Percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?
				Confidencialidad	¿El trabajador que le atendió le brindo confianza y comodidad al momento de atenderlo?
					¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?
					¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La Joya?



					<p>¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?</p>
					<p>¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?</p>
					<p>¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?</p>
					<p>¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?</p>
					<p>¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantienen una buena comunicación?</p>
					<p>¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?</p>
					<p>¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?</p>
					<p>¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?</p>
			<b>Desempeño grupal</b>		<p>¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?</p>
					<p>¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?</p>
					<p>¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?</p>
					<p>¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?</p>
					<p>¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?</p>
					<p>¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperan para realizar mejor sus funciones?</p>
					<p>¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?</p>
					<p>¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?</p>

					¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva?
					¿Considera usted que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente?
					¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?
					¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?
				<b>Rendimiento</b>	¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?
					¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?
					¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?
					¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

### CUESTIONARIO

*Título:* DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA  
HUARAZ, 2018.

El cuestionario elaborado nos permitirá conocer las opiniones de los clientes sobre el Desempeño Laboral del personal del Hotel La Joya, en relación al trabajo de investigación en el centro laboral en mención. A través de los resultados obtenidos, se podrán analizar y determinar el desempeño laboral adecuado y necesario para un mejor desarrollo de los estudios. El cuestionario es confidencial.

#### PARTE I

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

**1. Sexo:**

Masculino:  Femenino:

**2. Edad:** \_\_\_\_\_ años.

#### PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al desempeño laboral de los trabajadores del Hotel la Joya, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

Escala de evaluación

1.	SI
2.	NO



VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ITÉMS	SI	NO
DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO INDIVIDUAL	Disposición	1. ¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?		
			2. ¿Percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?		
			3. ¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?		
		Destreza	4. ¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas?		
			5. ¿El trabajador le contestó sus consultas correctamente?		
			6. ¿La atención del trabajador fue cordial y agradable?		
		Responsabilidades	7. ¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?		
			8. ¿El trabajador le brindó buena atención y respeto?		
			9. ¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?		
		Compromiso	10. ¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?		
			11. ¿Percibió compromiso e identificación en los trabajadores?		
			12. ¿Percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?		
		Confidencialidad	13. ¿El trabajador que le atendió le brindó confianza y comodidad al momento de atenderlo?		
			14. ¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?		
			15. ¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La Joya?		



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

**Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018**

Sr Gerente ....., queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporciones será muy valiosa para el proyecto de tesis a realizar.

La escala utilizada es de (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo y ni desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Tiene la opción de elegir la alternativa que usted considere que es la correcta.

Los grupos ocupacionales son:

**AREA DE RESTAURANTE**

- Cocina
- Ayudantes de cocina
- Lava platos
- Cajera
- Meseros

Escala de evaluación

<b>1.</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
<b>2.</b>	<b>DE ACUERDO</b>
<b>3.</b>	<b>NI ACUERDO Y NI DESACUERDO</b>
<b>4.</b>	<b>EN DESACUERDO</b>
<b>5.</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

ETAPA DE MODELO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>AREA DE RESTAURANTE</b>						
<b>Relaciones interpersonales</b>	1. ¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?					
	2. ¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?					
<b>Participación en equipo</b>	3. ¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?					
	4. ¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?					
<b>Rendimiento</b>	5. ¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva?					
	6. ¿Considera usted que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente?					



## UNIVERSIDAD SAN PEDRO

### GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

**Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018**

Sr Gerente ....., queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporciones será muy valiosa para el proyecto de tesis a realizar.

La escala utilizada es de (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo y ni desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Tiene la opción de elegir la alternativa que usted considere que es la correcta. Los grupos ocupacionales son:

#### AREA HOTELERA

- Jefe de recepciones
- Recepcionistas
- Vigilantes
- Botones
- Camareras
- Lavanderas
- Mantenimiento

Escala de evaluación

<b>1.</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
<b>2.</b>	<b>DE ACUERDO</b>
<b>3.</b>	<b>NI ACUERDO Y NI DESACUERDO</b>
<b>4.</b>	<b>EN DESACUERDO</b>
<b>5.</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

ETAPA DE MODELO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>AREA HOTELERA</b>						
<b>Relaciones interpersonales</b>	1. ¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?					
	2. ¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?					
	3. ¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantiene una buena comunicación?					
<b>Participación en equipo</b>	4. ¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?					
	5. ¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?					
	6. ¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?					
<b>Rendimiento</b>	7. ¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?					
	8. ¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?					
	9. ¿Considera usted las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?					





## UNIVERSIDAD SAN PEDRO

### GUÍA DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

**Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA HUARAZ, 2018**

Sr Gerente ....., queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para poder realizar esta entrevista. La información que nos proporciones será muy valiosa para el proyecto de tesis a realizar.

La escala utilizada es de (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni acuerdo y ni desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). Tiene la opción de elegir la alternativa que usted considere que es la correcta.

Los grupos ocupacionales son:

#### AREA ADMINISTRATIVA

- Gerente
- Sub gerente
- Administrador (persona a quien se le va preguntar sobre el desempeño laboral de sus trabajadores)
- Tesorera
- Contador
- Asistente contable
- Jefe de logística
- Asistente de logística
- Jefa de eventos
- Asistente de eventos
- Mantenimiento de eventos

Escala de evaluación

1.	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
2.	<b>DE ACUERDO</b>
3.	<b>NI ACUERDO Y NI DESACUERDO</b>
4.	<b>EN DESACUERDO</b>
5.	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

ETAPA DE MODELO	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>AREA ADMINISTRATIVA</b>						
<b>Relaciones interpersonales</b>	1. ¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?					
	2. ¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?					
	3. ¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?					
<b>Participación en equipo</b>	4. ¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperar para realizar mejor sus funciones?					
	5. ¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?					
	6. ¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?					
<b>Rendimiento</b>	7. ¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?					
	8. ¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?					
	9. ¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?					



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento...“Encuesta para medir el desempeño laboral en el Hotel La Joya, Huaraz 2018”.que es parte de la investigación Titulada, “**DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL LA JOYA, HUARAZ 2018**”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Jorge David Porro  
FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración  
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Gestión Estratégica  
TIEMPO 20 CARGO ACTUAL Director Escuela Administrativa  
INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar las características del desempeño laboral en el Hotel La Joya, Huaraz 2018

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión.



## MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Desempeño laboral en el Hotel La Joya, Huaraz 2018"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Disposición	¿Considera que el trabajador demostró disposición adecuada en la atención que usted recibió?	4	4	4	4	
	¿Percibió que la actitud del trabajador fue adecuada al servicio que recibió?	4	4	4	4	
	¿Los servicios adquiridos fueron en el plazo previsto?	4	4	4	4	
Destreza	¿La atención prestada por parte del trabajador fue adecuada a sus expectativas?	4	4	4	4	
	¿El trabajador le contestó sus consultas correctamente?	4	4	4	4	
	¿La atención del trabajador fue cordial y agradable?	4	4	4	4	
Responsabilidades	¿El trabajador cumplió a tiempo con los servicios ofrecidos?	4	4	4	4	
	¿El trabajador le brindó buena atención y respeto?	4	4	4	4	
	¿El trabajador cumplió con sus funciones adecuadamente?	4	4	4	4	
Compromiso	¿Considera que los trabajadores realizan sus actividades con dedicación?	4	4	4	4	
	¿Percibió compromiso e identificación en los trabajadores?	4	4	4	4	
	¿Percibió responsabilidad en el servicio ofrecido por parte de los trabajadores?	4	4	4	4	

<b>Confidencialidad</b>	¿El trabajador que le atendió le brindó confianza y comodidad al momento de atenderlo?	4	4	4	4	
	¿Percibió discreción en la atención por parte de los trabajadores?	4	4	4	4	
	¿Percibió honestidad y calidad de servicio por parte del trabajador del Hotel La Joya?	4	4	4	4	
<b>Relaciones interpersonales</b>	¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos, desarrollan relaciones interpersonales adecuadas por medio de una comunicación fluida y respeto entre ellos?	4	4	3	4	
	¿Considera usted que las cajeras y meseros tienen un trato amable y cordial entre ellos y con los clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas tienen una comunicación fluida y tratan con respeto y amabilidad a los clientes?	4	4	4	3	
	¿Percibe usted que los vigilantes y botones son cordiales y atentos con los clientes al momento de atenderlos y mantienen una buena comunicación?	4	4	3	4	
	¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo y mantiene una buena comunicación?	4	4	4	3	
	¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables tienen una comunicación fluida?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística tienen una adecuada relación interpersonal?	4	4	3	4	
	¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen una comunicación fluida y buen trato con los clientes?	4	4	4	4	

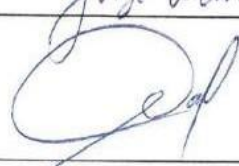
Participación en equipo	¿Considera usted que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos trabajan en equipo para alcanzar objetivos comunes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las cajeras y meseros coordinan y cooperan entre sí para cumplir los objetivos planteados?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas plantean ideas de forma participativa y democrática?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los vigilantes y botones trabajan en equipo, mostrando respeto y buen trato hacia los clientes?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las camareras, lavanderas y mantenimiento trabajan en equipo para cumplir los objetivos?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables aportan conocimiento y cooperar para realizar mejor sus funciones?	4	4	3	4	
	¿Considera usted que el jefe de logística y asistentes de logística están comprometidos a cumplir sus funciones bajo presión y generar resultados positivos?	4	4	4	3	
	¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos son responsables y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común?	4	4	3	4	
Rendimiento	¿Usted considera que los cocineros, ayudantes de cocina y lava platos cumplen las metas de manera productiva?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las cajeras y meseros realizan sus labores de manera eficiente?	4	4	4	3	
	¿Considera usted que el jefe de recepciones y los recepcionistas realizan sus funciones de manera eficiente?	4	4	4	4	

¿Considera usted que los vigilantes y botones tienen experiencia y conocimiento necesarios para realizar sus funciones?	4	4	4	4	
¿Considera usted las camareras, lavanderas y mantenimiento tienen habilidades y capacidades para desempeñar sus cargos de manera eficiente?	4	4	3	4	
¿Considera usted que la tesorera, contador y asistentes contables son competitivos en sus labores cumpliendo así con las metas planteadas para dar un servicio de calidad en el Hotel la Joya?	4	4	4	3	
¿Usted considera que el jefe de logística y asistentes de logística cumplen de manera eficiente sus funciones?	4	4	4	4	
¿Considera usted que la jefa de eventos, asistentes de eventos y mantenimiento de eventos tienen capacidad de autodeterminación, optimismo e iniciativa?	4	4	4	4	

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.



## ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: <i>Jorge Daniel Páez</i>	Fecha: <i>21 Marzo 2018</i>		
Firma: 	Teléfono: <i>323505</i>	Email: <i>josedaniel.paez@gamut.co</i>	