

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

**RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y CALIDAD DEL  
SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL  
SUITE AMAZON, SAN NICOLÁS, RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA, 2019.**

**Autora:**

**Bach. Sintia Claudia Rojas Lopez**

**Asesor:**

**Mg. Franklin Omar Zavaleta Chavez Arroyo**

**Registro (.....)**

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2022**

## **DATOS DEL ASESOR**

**Nombres y Apellidos:**

**Mg. Franklin Omar Zavaleta Chávez Arroyo**

**Documento de identidad:**

**43614734**

**URL DE ORCID:**

<https://orcid.org/0000-0001-9670-7761>

**Campos de la investigación y el desarrollo OCDE. Según Organización para la  
Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)**

**5.00.00 Ciencias Sociales**

**5.09.00 Otras ciencias sociales**

**5.09.02 Otras ciencias sociales**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional, a mis padres y familiares por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ellos en los que se incluye este.

## **AGRADECIMIENTO**

A toda mi familia por el apoyo incondicional, consejos, paciencia y por haberme acompañado en cada paso de este trayecto; muchas gracias.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Dr. Policarpio Chauca Valqui  
**RECTOR**

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón  
**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. Flor Teresa García Huamán  
**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



**UNTRM**

### REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

#### ANEXO 3-K

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x) / Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Relación entre motivación y calidad del servicio de los colaboradores del hotel suite Amazon, San Nicolás, Rodríguez de Mendoza, 2019 del egresado Sintia Claudia Rojas Lopez de la Facultad de Ciencias económicas y administrativas Escuela Profesional de Administración en turismo de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

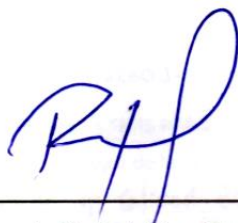
Chachapoyas, 27 de junio del 2022

Firma y nombre completo del Asesor

Mg. Franklin Omar Zavaleta Chavez Arroyo



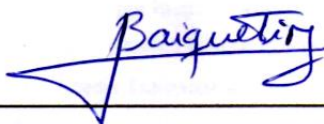
## JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



---

Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz


**PRESIDENTE**



---

Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

**SECRETARIO**



---

Mg. Ester Roxana Muñoz Torres

**VOCAL**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



## ANEXO 3-0

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Relación entre motivación y calidad del servicio de los colaboradores del hotel Suite Amazon, San Nicolas, Rodriguez de Mendoza, 2019.

presentada por el estudiante ( ) / egresado (x) Sinia Claudia Rojas Lopez.

de la Escuela Profesional de Administración en turismo.

con correo electrónico institucional Siniaclaudiarojas@gmail.com.

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 25 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor ( ) / igual (x) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 22 de Marzo del 2022

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-Q

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 02 de junio del año 2022, siendo las 12:00 horas, el aspirante: SINTIA CLAUDIA ROJAS LOPEZ, defiende en sesión pública presencial ( ) / a distancia (X) la Tesis titulada: RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y CALIDAD DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL SUITE AMAZON, SAN NICOLÁS, RODRÍGUEZ DE MENDOZA, 2019, teniendo como asesor a Mg. Franklin Omar Zavaleta Chávez Arroyo, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz

Secretario: Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

Vocal: Mg. Ester Roxana Muñoz Torres

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado ( X )

Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:55 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

## ÍNDICE DEL CONTENIDO

DATOS DEL ASESOR .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS .....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS .....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>19</b>
2.1. Objeto de estudio .....	19
2.2. Variable de estudio.....	19
2.3. Tipo de estudio .....	19
2.4. Diseños de la investigación.....	19
2.5. Población.....	19
2.6. Muestra y muestreo .....	19
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
2.8. Análisis de datos .....	20
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>21</b>
3.1. Diagnóstico de la situación actual referente a la calidad de servicios del hotel Suite Amazon.....	21
3.2. Determinación del grado de motivación de los colaboradores del Hotel Suite Amazon .....	35
3.3. Análisis de la relación entre motivación y calidad del servicio de los colaboradores del Hotel Suit Amazon .....	40
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>42</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>44</b>

<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Datos de la empresa.....	<b>21</b>
<b>Tabla 2.</b> Datos técnicos de la empresa.....	<b>22</b>
<b>Tabla 3.</b> Tipo de habitaciones.....	<b>22</b>
<b>Tabla 4.</b> Servicio y equipamiento en habitaciones.....	<b>23</b>
<b>Tabla 5.</b> Servicios generales.....	<b>23</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Estructura organizacional.....	<b>21</b>
<b>Figura 2.</b> Emporada alta.....	<b>24</b>
<b>Figura 3.</b> Temporada baja.....	<b>24</b>
<b>Figura 4.</b> Disponibilidad del personal para ayudar a los clientes.....	<b>25</b>
<b>Figura 5.</b> Los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente.....	<b>25</b>
<b>Figura 6.</b> El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente.....	<b>26</b>
<b>Figura 7.</b> El personal es competente y profesional.....	<b>26</b>
<b>Figura 8.</b> Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita.....	<b>27</b>
<b>Figura 9.</b> El personal es de confianza, se puede confiar en ellos.....	<b>27</b>
<b>Figura 10.</b> El personal tiene un aspecto limpio y aseado.....	<b>28</b>
<b>Figura 11.</b> Las diferentes dependencias con instalaciones resultan agradables.....	<b>28</b>
<b>Figura 12.</b> Las dependencias y equipamientos del edificio (habitaciones, pasillos,...) están bien conservadas.....	<b>29</b>
<b>Figura 13.</b> Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas).....	<b>29</b>
<b>Figura 14.</b> Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad).....	<b>30</b>
<b>Figura 15.</b> Las instalaciones están limpias.....	<b>30</b>
<b>Figura 16.</b> Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.....	<b>31</b>
<b>Figura 17.</b> Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.....	<b>31</b>
<b>Figura 18.</b> Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.....	<b>32</b>
<b>Figura 19.</b> Los diferentes servicios funcionan con rapidez.....	<b>32</b>
<b>Figura 20.</b> Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos.....	<b>33</b>
<b>Figura 21.</b> Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.....	<b>33</b>
<b>Figura 22.</b> El cliente es lo más importante (lo primero son los intereses del cliente).....	<b>34</b>
<b>Figura 23.</b> Se presta el servicio según las condiciones contratadas.....	<b>34</b>
<b>Figura 24.</b> Su esfuerzo es reconocido por la empresa.....	<b>35</b>
<b>Figura 25.</b> La remuneración que usted percibe está de acuerdo a la labor que usted desempeña.....	<b>35</b>

<b>Figura 26.</b> Utilizan técnicas para desarrollar sus conocimientos y habilidades.....	<b>36</b>
<b>Figura 27.</b> Considera que la capacitación contribuye a mejorar su desempeño laboral...	<b>36</b>
<b>Figura 28.</b> Considera usted que el servicio que brinda es el esperado.....	<b>37</b>
<b>Figura 29.</b> Ha recibido reclamos o quejas por la calidad del servicio brindado.....	<b>37</b>
<b>Figura 30.</b> Cree usted que la empresa le facilita todos los recursos necesarios para desempeñar de forma correcta su labor.....	<b>38</b>
<b>Figura 31.</b> Cuando el cliente solicita ayuda, su capacidad de respuesta es inmediata.....	<b>38</b>
<b>Figura 32.</b> Considera usted que el servicio que brinda ayuda a mantener la imagen y prestigio del Hotel.....	<b>39</b>
<b>Figura 33.</b> Muestra empatía cuando un cliente tiene un problema.....	<b>39</b>

## RESUMEN

La investigación titulada: Relación entre motivación y calidad del servicio de los colaboradores del hotel Suite Amazon, San Nicolás, Rodríguez de Mendoza, 2019. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación de los colaboradores y la calidad de servicio del hotel Suite Amazon. La población muestral estuvo conformada por 4 colaboradores del hotel y 28 huéspedes. Se hizo uso del método inductivo, deductivo y estadístico. Llegándose a las siguientes conclusiones: El diagnóstico de la situación actual de la calidad del servicio del Hotel Suite Amazon ha evidenciado que este es un hotel 2 estrellas que cumple con los requisitos básicos según el reglamento de hospedajes y que los clientes están satisfechos en más de un 80% en cuanto al servicio tanto con las funciones ejercidas por los trabajadores como el equipamiento y la estructura física, existiendo algunas deficiencias que están relacionadas con algunos aspectos de la atención pero que son mínimas. El grado de motivación de los colaboradores presenta un mayor déficit y esto está relacionado con la satisfacción en cuanto al salario, el reconocimiento del trabajo y las capacitaciones lo cual se debe entender que el grado de motivación es de regular. La relación entre las variables motivación y calidad del servicio es de regular a positiva y estos se debe más a las acciones del personal que a una política de gestión de calidad que exista en el establecimiento.

**Palabras claves:** calidad, servicio, servicio hotelero, hotel, motivación, personal

## **ABSTRACT**

The research entitled: Relationship between motivation and quality of service of the employees of the Suite Amazon hotel, San Nicolás, Rodríguez de Mendoza, 2019. Its general objective was to determine the relationship between the motivation of the employees and the quality of service of the Suite Amazon hotel. . The sample population consisted of 4 hotel employees and 28 guests. The inductive, deductive and statistical method was used. Reaching the following conclusions: The diagnosis of the current situation of the service quality of the Suit Amazon hotel has shown that this is a 2-star hotel that meets the basic requirements according to the lodging regulations and that customers are satisfied in more than 80% in terms of service, both with the functions performed by the workers and the equipment and physical structure, with some deficiencies that are related to some aspects of care, but which are minimal. The degree of motivation of the collaborators presents a greater deficit and this is related to satisfaction in terms of salary, recognition of work and training, which must be understood as the degree of motivation is regular. The relationship between the motivation and service quality variables is regular to positive and these are due more to the actions of the staff than to a quality management policy that exists in the establishment.

**Keywords:** quality, service, hotel service, hotel, motivation, staff



## **I. INTRODUCCIÓN**

Santacruz, (2017). En su estudio se propone determinar la influencia de la variable motivación en la variable desempeño laboral en el municipio de Quito. El estudio fue descriptivo, explicativo. Concluyó que los trabajadores de esta institución presentan un bajo nivel de motivación que se refleja en sus actividades laborales. Uno de los principales motivos es el clima laboral en el que se desenvuelven. El autor determina que la motivación influye en el desempeño laboral.

Reyes, (2014). Su estudio busca verificar si la variable calidad de servicio incrementa en la variable satisfacción al cliente en una asociación en Huehuetenango. El diseño fue experimental, concluido las pruebas experimentales se comprobó que el 5% considera calidad de servicio como regular, mientras el 95% cree que es bueno; identificándose satisfacción, según la población por la atención agradable. La hipótesis de la investigación que afirma que la atención del cliente se ve en la satisfacción se comprobó con los resultados ya que la asociación brinda a sus clientes una buena atención que ha permitido satisfacerlos.

Monsalve y Hernández, (2015). En su estudio se plantea identificar las dimensiones de gestión que influyen en la calidad de servicio. La investigación fue mixta y los resultados indican que la gestión de calidad en los hoteles de Bucaramanga se influencia por factores como la dirección, la atención al cliente, que influye a que los hoteles fortalezcan su operación teniendo como base la calidad del servicio. Se concluye que la calidad de servicio está influenciada por las variables fidelización y promoción y que se debe diseñar estrategias para fortalecer las dos dimensiones y la empresa se posicione en el mercado.

Guerrero, (2017). En su estudio delimita la variable motivación laboral en un hotel turístico en la ciudad de Lima. La investigación fue cuantitativa. Se logró determinar que el grado de motivación laboral es regular lo cual debe interesar a la empresa, teniendo en cuenta que los colaboradores no están realizando sus labores en óptimas condiciones.

Rollano, (2017). En su investigación se propone correlacionar el desempeño laboral y la calidad de servicios en un hospital, la hipótesis quedó comprobada ya que se

demonstró que existe relación directa entre las variables estudiadas. La investigación fue correlacional, de enfoque cuantitativo, no experimental – transversal. Se concluyó que existe relación directa entre desempeño laboral y calidad de servicio de los colaboradores del hospital estudiado.

Antuash, (2018). Se propone determinar la relación entre las variables productividad y motivación laboral, en un hotel en Bagua. La investigación fue no experimental de nivel descriptivo correlacional. El autor concluye que se ha identificado los índices de motivación laboral los cuales se consideran deficientes y que esto repercute negativamente en la productividad de la empresa. Estableciéndose una relación significativa entre ambas variables.

La investigación se planteó como problema: ¿Existe relación entre la motivación y la calidad de servicio de los colaboradores del Hotel Suite Amazon?. Teniendo como hipótesis: Una efectiva gestión de calidad de los servicios está estrechamente relacionada con la motivación de los colaboradores del Hotel Suite Amazon de la ciudad de San Nicolás, Rodríguez De Mendoza, 2019.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre la motivación de los colaboradores y la calidad de servicio del hotel Suite Amazon. Para el cumplimiento del mismo se plantearon tres objetivos específicos: a) Diagnosticar la situación actual referente a la calidad de servicios del hotel Suite Amazon. b) Determinar el grado de motivación de los colaboradores. c) Analizar la relación entre motivación y calidad del servicio de los colaboradores del Hotel Suite Amazon.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Objeto de estudio**

La motivación del personal y la calidad del servicio

### **2.2. Variable de estudio**

**Variable 01:** motivación de los colaboradores

**Variable 02:** calidad de servicio

### **2.3. Tipo de estudio**

No correlacional

### **2.4. Diseños de la investigación**

Experimental

### **2.5. Población**

**P1:** 4 colaboradores del hotel.

**P2:** 128 huéspedes que se alojaron en el hotel en el mes de setiembre.

### **2.6. Muestra y muestreo**

#### **Muestra**

Para determinar la muestra, en el caso del cliente interno, se trabajó al 100 % pues solo son 04 personas las que laboran dentro de la empresa, incluyendo al gerente propietario.

Para los huéspedes se aplicará en su totalidad a las 128 personas.

#### **Muestreo**

En esta parte de la investigación; se trabajó, para la primera muestra, es decir para los colaboradores del hotel, con el método no probabilístico por censo, ya que se aplicó los respectivos instrumentos a cada uno de ellos; mientras que, para la segunda muestra, para los clientes del alojamiento, se trabajó con el método probabilístico muestreo aleatorio simple.

### **2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para obtener los resultados esperados se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

**Inductivo.-** en esta etapa se analizó de manera individual las unidades de estudio para poder concluir en cuanto a la calidad de servicio y la motivación de los colaboradores del hotel Suite Amazon.

**Deductivo.-** se estudió de manera general los aspectos de la calidad de servicio y la motivación de los colaboradores que se puedan aplicar de manera independiente en cada una de las unidades de análisis.

**Estadístico.-** este método nos sirvió para el tratamiento de los datos obtenidos a través de las entrevistas y encuestas, para lo cual se realizaran cuadros y gráficos estadísticos para una mejor interpretación de los resultados.

## **2.8. Análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de los datos recopilados se utilizó la ordenación y tabulación de los resultados obtenidos de las guías de entrevistas y entrevistas. Los mismos que fueron sistematizados en Word y Excel según sea la necesidad.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Diagnóstico de la situación actual referente a la calidad de servicios del hotel Suite Amazon.

Para el diagnóstico de la situación actual se aplicó una entrevista al propietario y de manera conjunta se llenó una ficha de registro que ha permitido obtener los siguientes resultados de la oferta:

**Tabla 1**

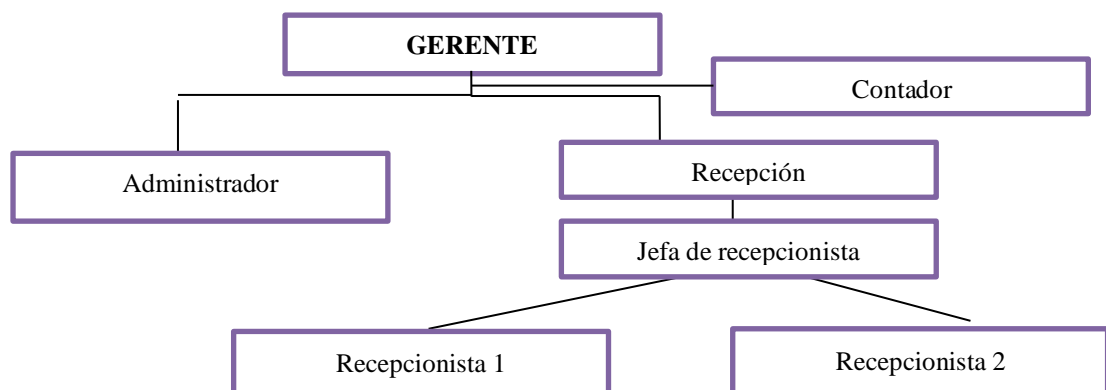
*Datos de la empresa*

DATOS DE LA EMPRESA			
Razón social:	Comercial Walter y Fabiani Kids E.I.R.L		
Nombre comercial:	Hotel Suite Amazon		
Representante legal:	Manuel Guevara Tafur		
Dirección:	Jr. Matiaza Rimachi N° 515. Rodríguez de Mendoza de San Nicolás		
RUC:	2048775089	Teléfono:	980500222
Página web:	Comercial Walter y Fabiani Kids		
e-mail:	<a href="mailto:Waltergt19@gmail.com">Waltergt19@gmail.com</a>		
Localidad:	San Nicolás	Distrito:	San Nicolás
Provincia:	Rodríguez de Mendoza	Departamento:	Amazonas

Es un establecimiento de hospedaje denominado Hotel Suite Amazon que pertenece al grupo comercial Walter y Fabiani Kids E.I.R.L ubicado en el Jr, Matiaza Rimachi, Distrito de San Nicolás, provincia de Rodríguez de Mendoza, Amazonas.

**Figura 1**

*Estructura organizacional*



El Hotel Suite Amazon en la actualidad presenta una estructura organizacional que se encuentra liderada por un gerente, mismo que recibe servicio externo de un contador. Se puede observar que al administrador y al recepcionista se le considera en una misma línea, que estaría indicando que tienen un mismo nivel jerárquico social ya que constituye en un problema. Cabe resaltar que la información que se muestra es tal cual ha sido proporcionada por el propietario del establecimiento

## Tabla 2

### *Datos técnicos de la empresa*

<b>CLASIFICACIÓN</b>					
Clase:	2 estrellas	Categoría:	Hotel		
<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>					
Nº de camas:	17	Nº de habitaciones:	13	Nº de baños:	15

El hotel objeto de estudio tiene una categoría de 2 estrellas, cuenta con una capacidad instalada para 17 camas distribuidas en 13 habitaciones.

## Tabla 3

### *Tipo de habitaciones*

Tipo	Cantidad	Precio (s/)
Simple	4 simples	S/.50.00
Doble	4 dobles	S/.70.00
Matrimonial	5 matrimoniales	S/.80.00
Nº de camas adicionales:	6 camas	
Nº total de personal:	3 personales	
Nº de pisos:	2 pisos	

Los costos de las habitaciones son los siguiente: simple, S/.50.00 soles; doble, S/.70.00 y matrimoniales S/.80.00

#### **Tabla 4**

##### *Servicio y equipamiento en habitaciones*

<b>SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO EN HABITACIONES</b>
---

Atención de habitaciones 24 horas (Room service)

Cambio diario de sábanas y toallas

Servicios higiénicos

Televisor a color

Closet (guardaropa)

Agua fría y caliente 24 horas

---

Los servicios y equipamientos en habitaciones son los siguientes: Atención de habitaciones 24 horas, Cambio diario de sábanas y toallas, servicios higiénicos, televisor a color, closet y agua fría y caliente; y vana acorde al reglamento de establecimientos de hospedaje

#### **Tabla 5**

##### *Servicios generales*

<b>Servicios generales</b>
----------------------------

Alarma, detector y extintor de incendios

Custodia de valores

Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito

Atención de primeros auxilios

Teléfono de uso público

Internet inalámbrica

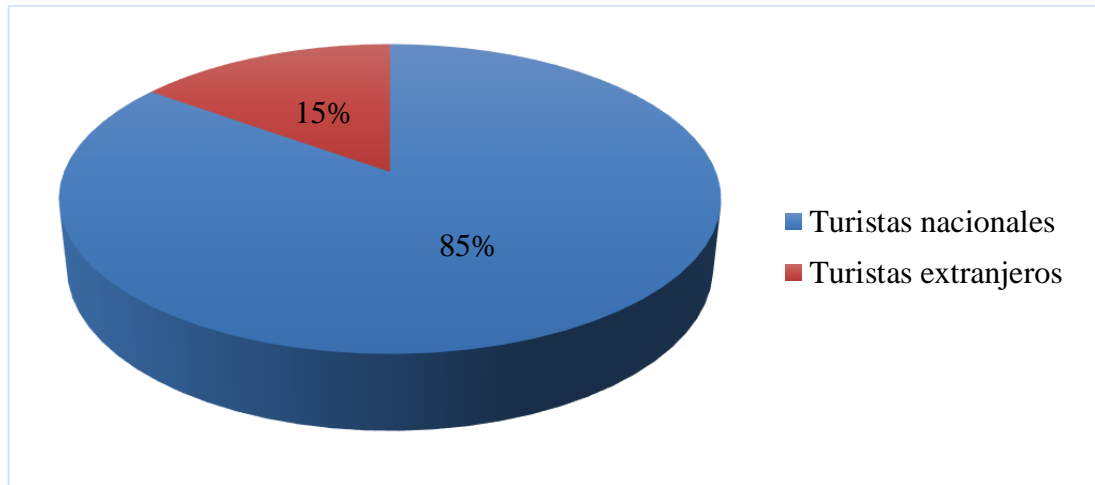
---

Los servicios y equipamiento en las habitaciones van acorde a los reglamentos de establecimientos de hospedajes que dispone que debe contar con alarma, detector y extintor de incendios, custodia de valores, estacionamiento, área de primeros auxilios, teléfonos de uso público e internet.

## Mercado

### Figura 2

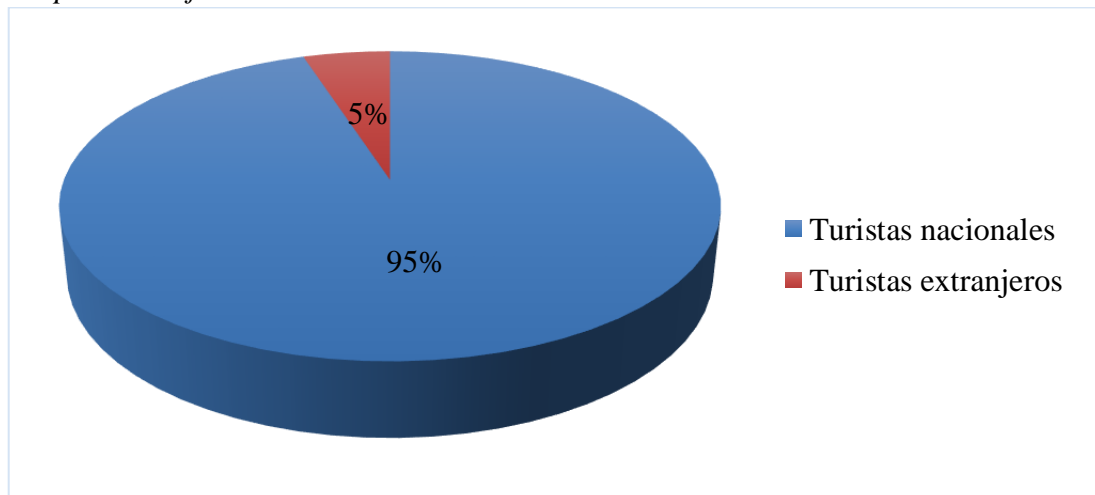
*Emporada alta*



La figura muestra que en temporada alta el 85% de visitantes son turistas nacionales y el 15% turistas extranjeros. Los viajeros nacionales por trabajo y negocio son el tipo de cliente que mayormente hace uso del establecimiento.

### Figura 3

*Temporada baja*



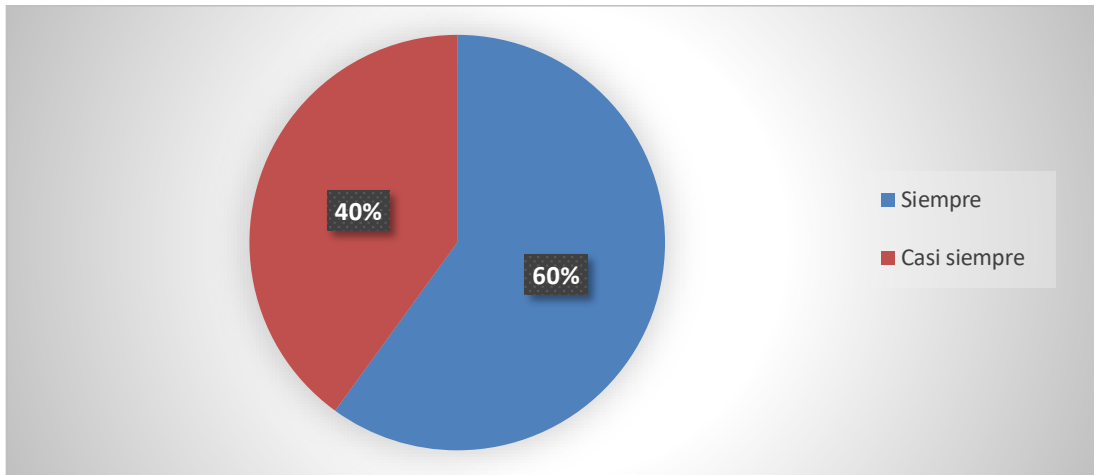
La figura muestra que en temporada baja el 95% de visitantes son turistas nacionales y el 5% turistas extranjeros.



Como parte del diagnóstico situacional también se aplicó un cuestionario a los clientes del Hotel Suite Amazon con el fin de obtener información de la demanda en relación a la calidad del servicio, los resultados fueron los siguientes:

**Figura 4**

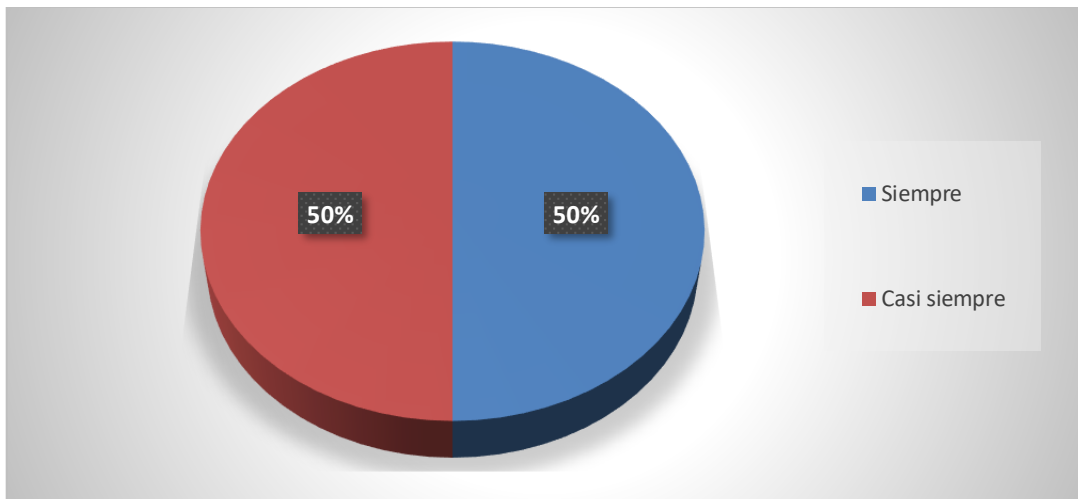
*Disponibilidad del personal para ayudar a los clientes*



El 60% del personal **siempre** está dispuesto a ayudar a los clientes.

**Figura 5**

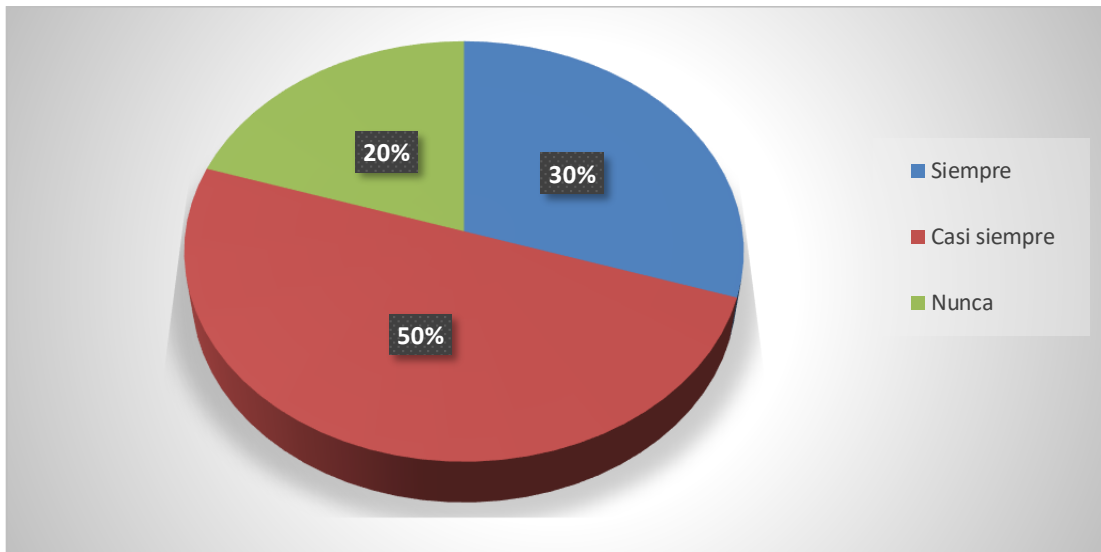
*Los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente*



El 50% del personal **siempre** se preocupa por resolver los problemas del cliente.

**Figurea 6**

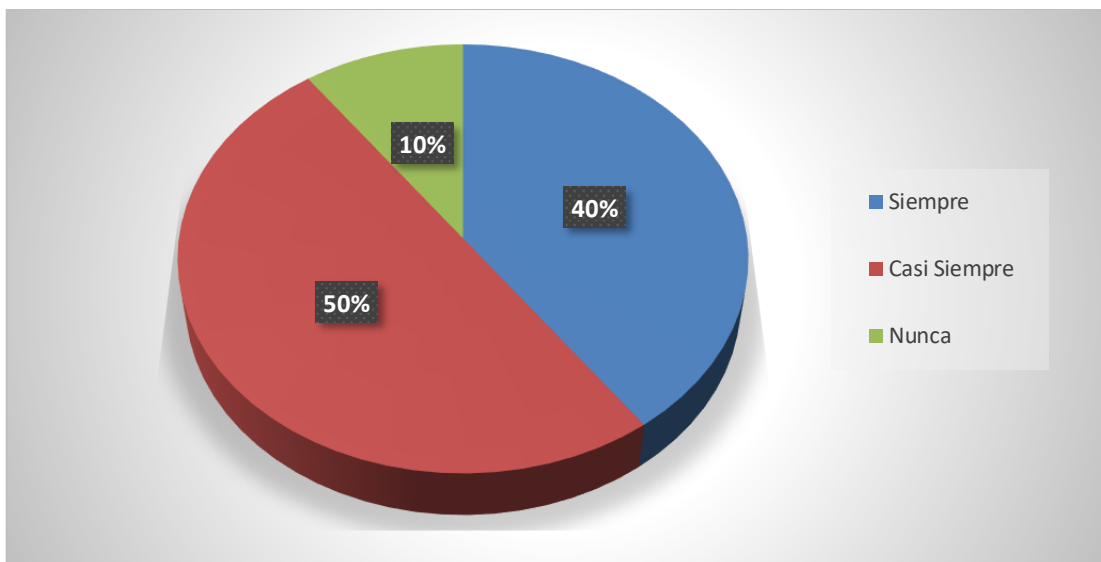
*El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente*



El 50% del personal **siempre** conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente.

**Figura 7**

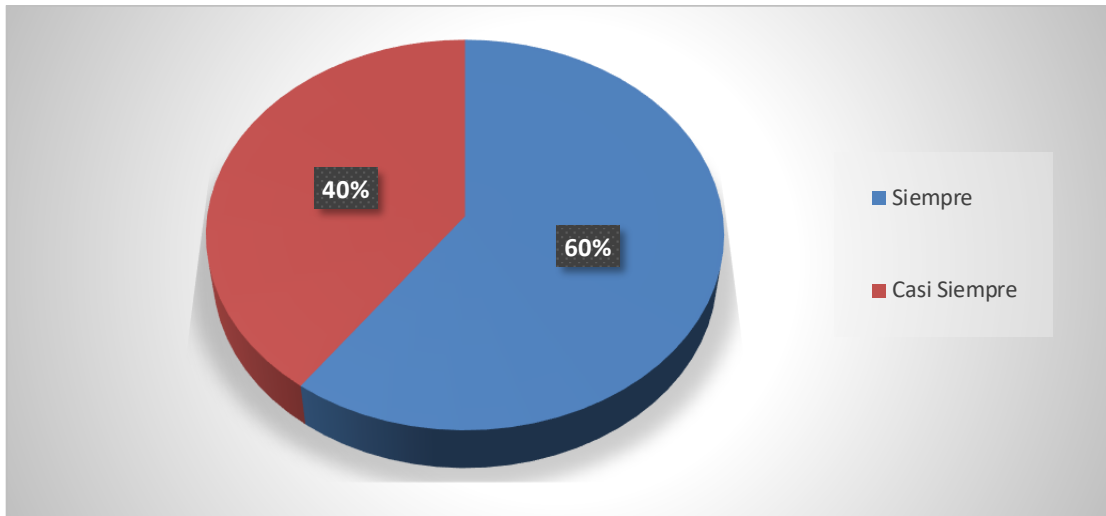
*El personal es competente y profesional*



El 50% del personal **siempre** es competente y profesional.

**Figura 8**

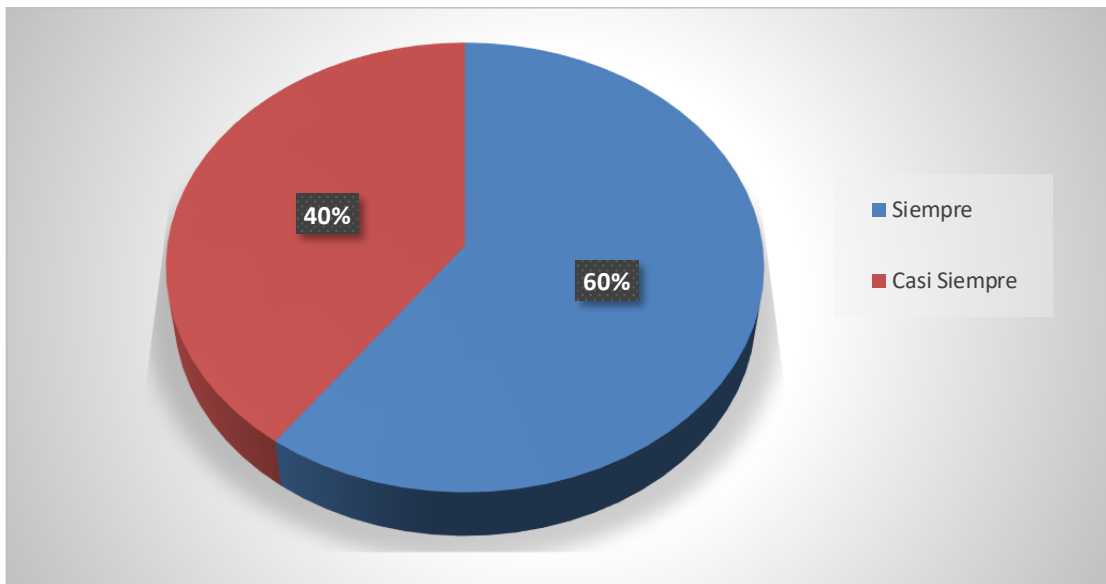
*Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita*



El 60% del personal **siempre** está disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita.

**Figura 9**

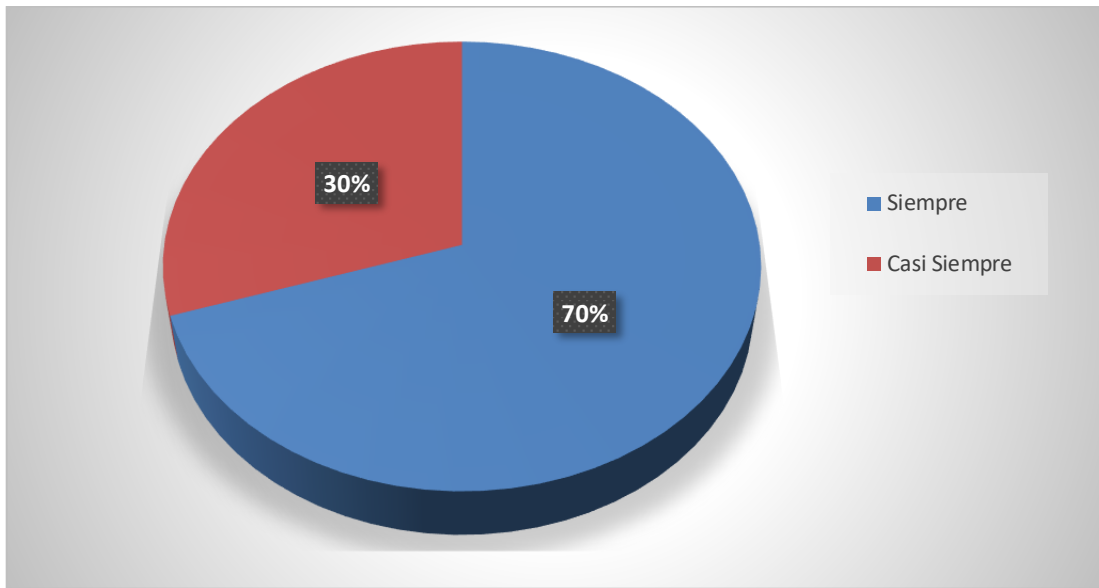
*El personal es de confianza, se puede confiar en ellos*



El 60% del personal **siempre** es de confianza y se puede confiar en ellos.

**Figura 10**

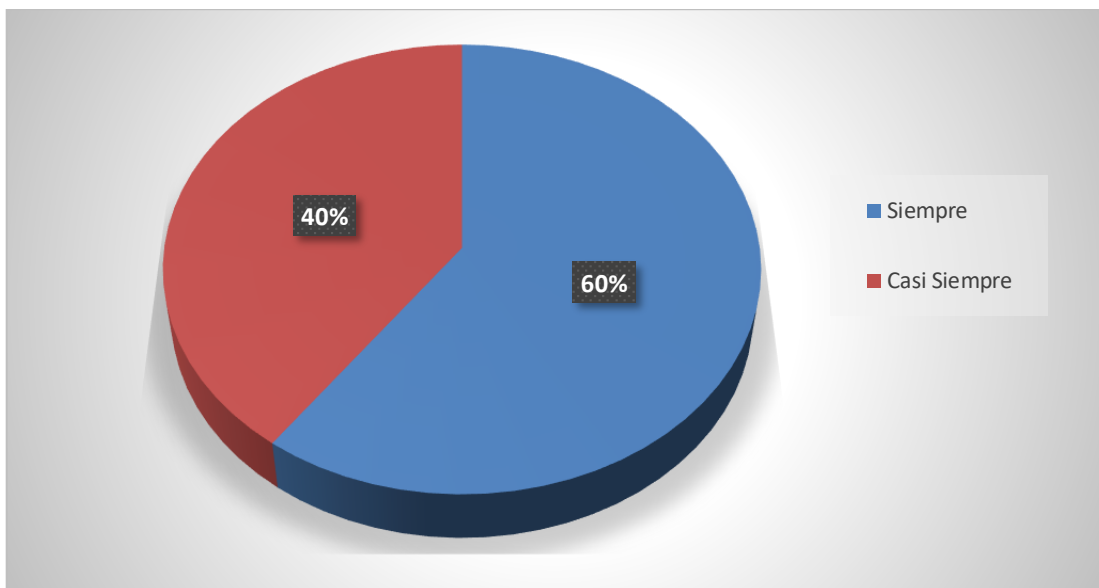
*El personal tiene un aspecto limpio y aseado*



El 70% del personal **siempre** tiene un aspecto limpio y aseado.

**Figura 11**

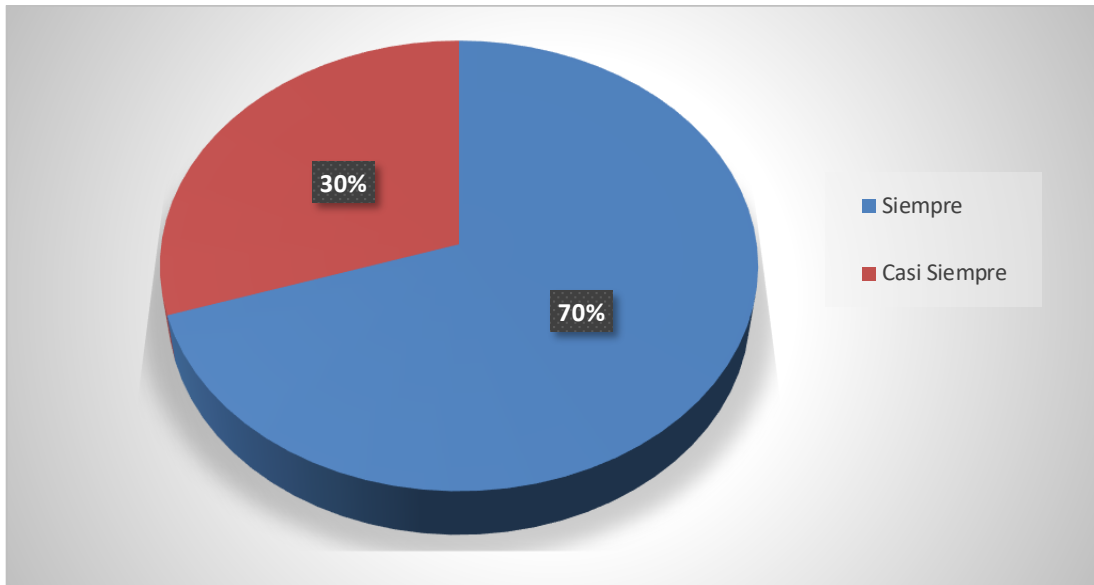
*Las diferentes dependencias con instalaciones resultan agradables*



El 60% de las dependencias con instalaciones **siempre** resultan agradables.

**Figura 12**

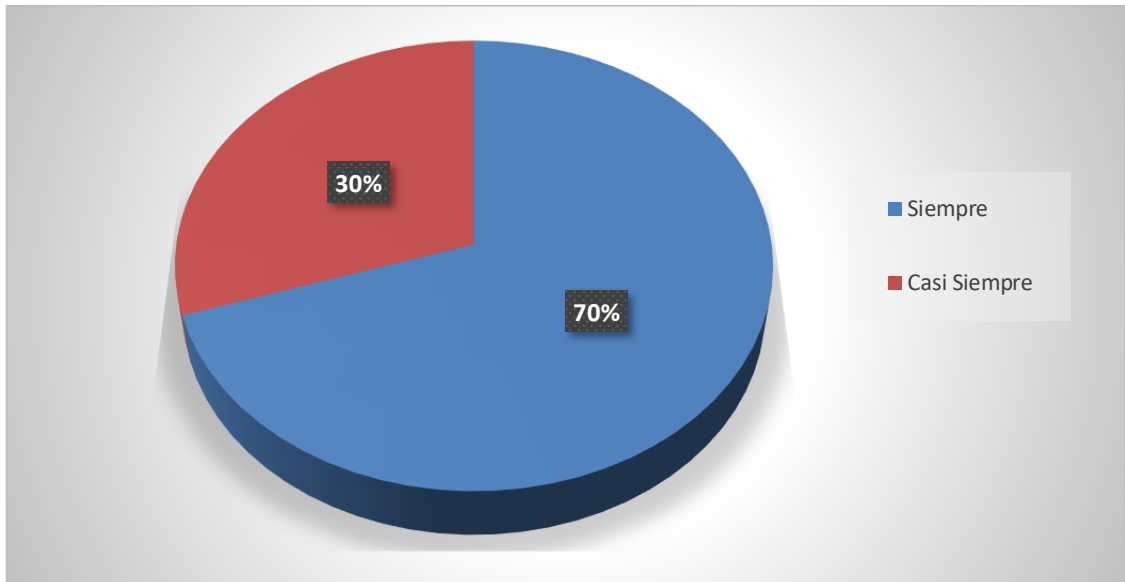
Las dependencias y equipamientos del edificio (habitaciones, pasillos,...) están bien conservadas



El 70% de las dependencias y equipamientos del edificio **siempre** están bien conservadas.

**Figura 13**

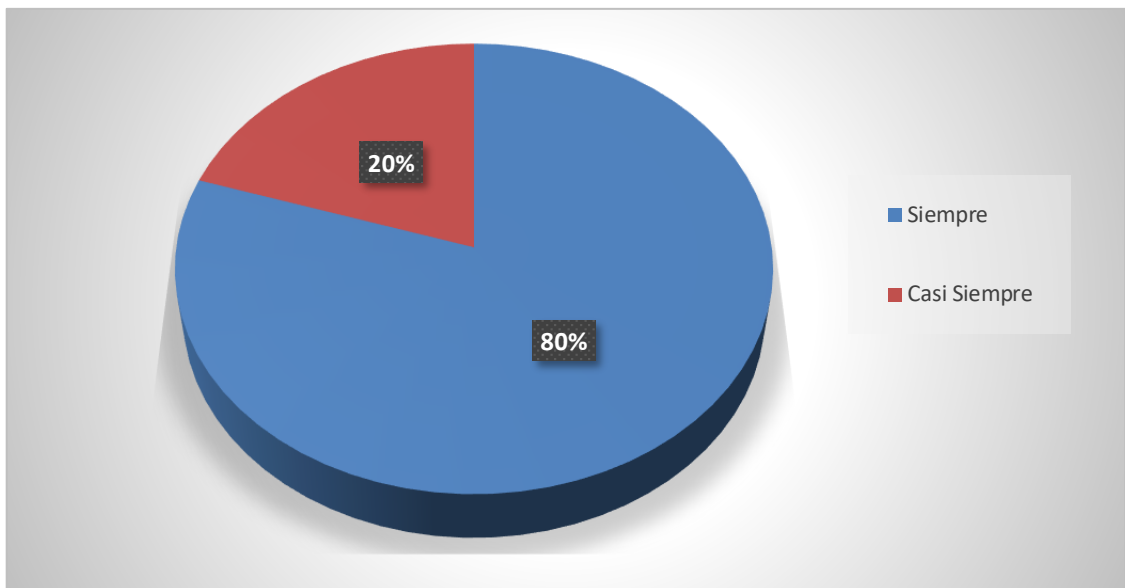
*Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)*



El 70% de las instalaciones **siempre** son confortables y acogedoras.

**Figura 14**

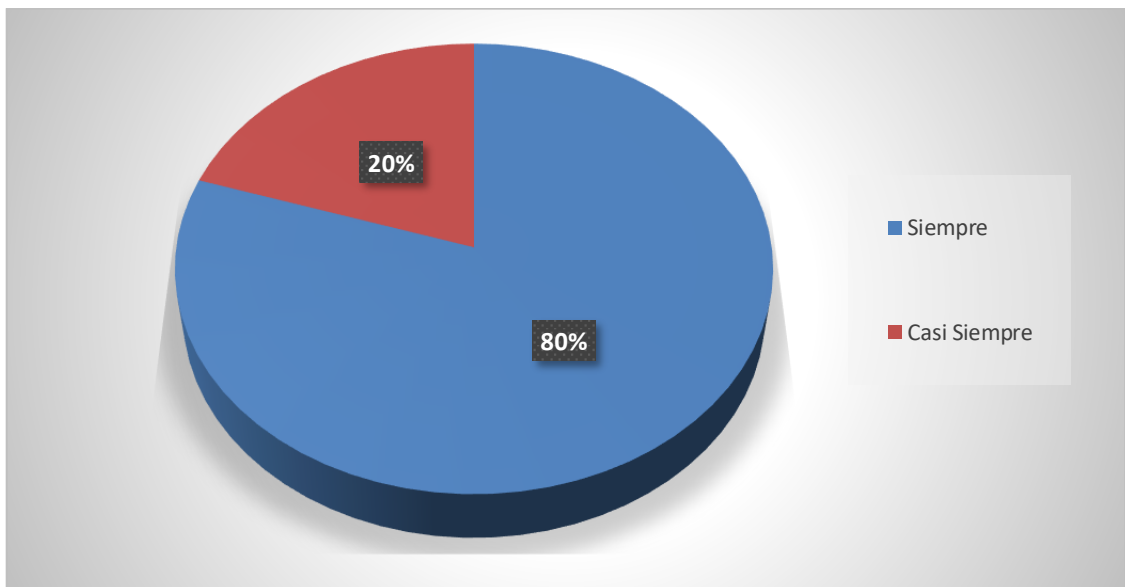
*Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)*



El 80% de las instalaciones **siempre** son seguras.

**Figura 15**

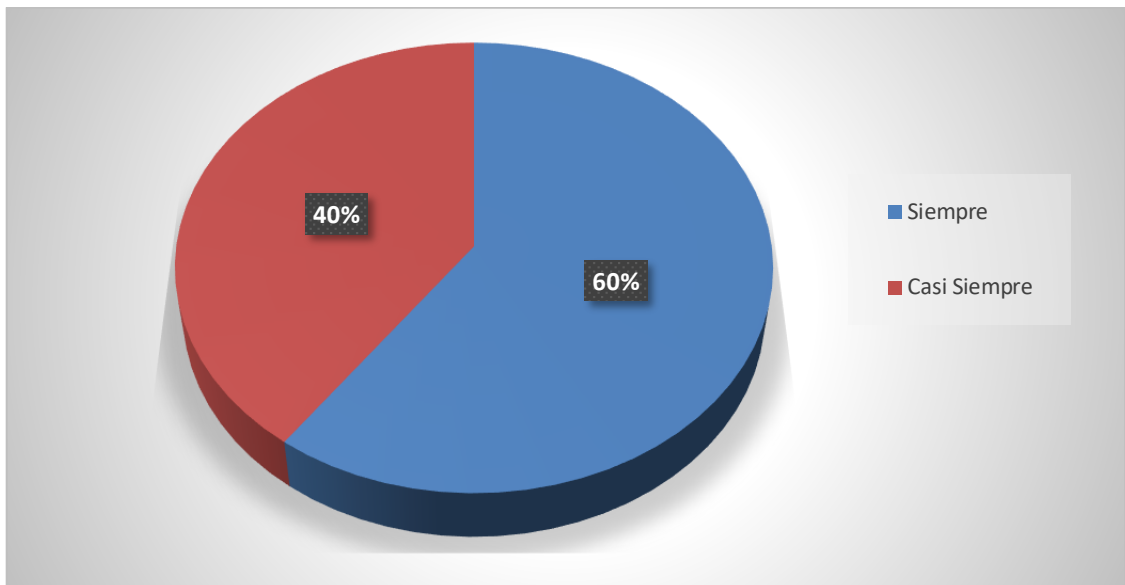
*Las instalaciones están limpias*



El 80% de las instalaciones **siempre** están limpias.

**Figura 16**

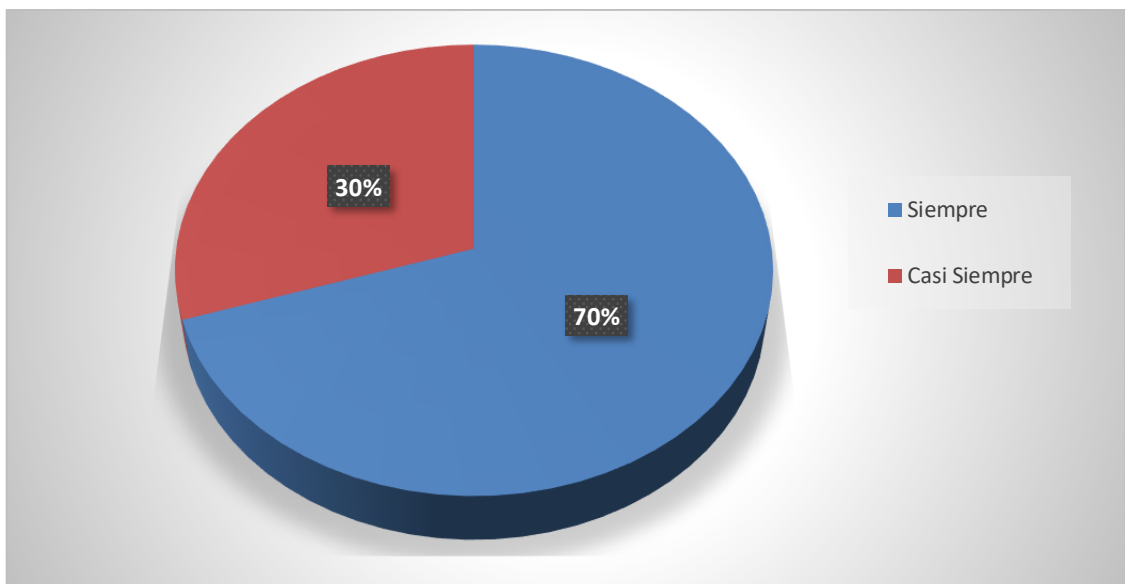
*Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente*



El 60% **siempre** consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.

**Figura 17**

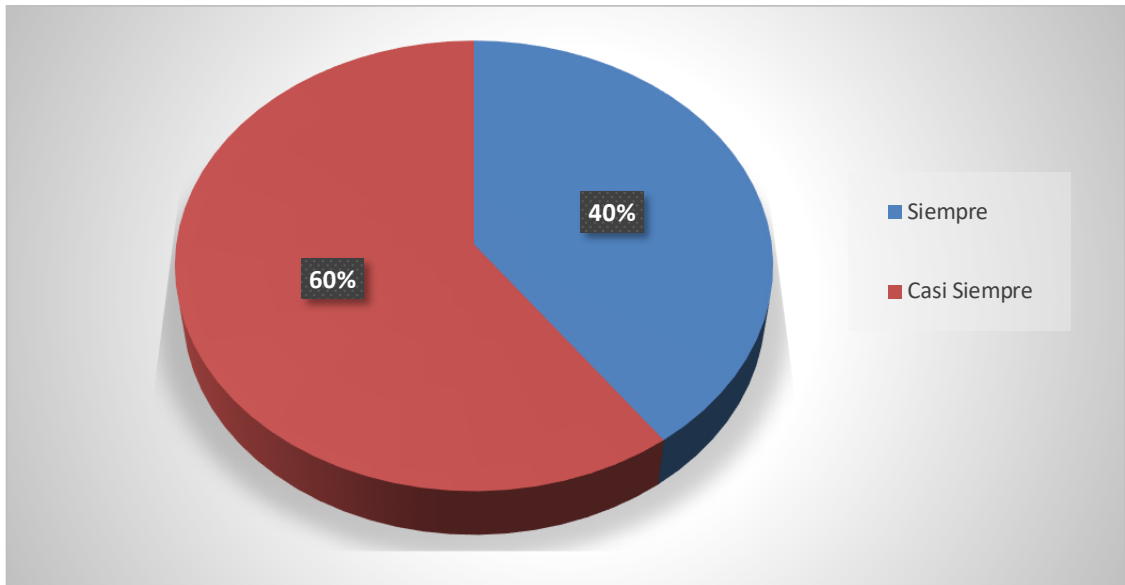
*Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente*



El 70% **siempre** actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.

**Figura 18**

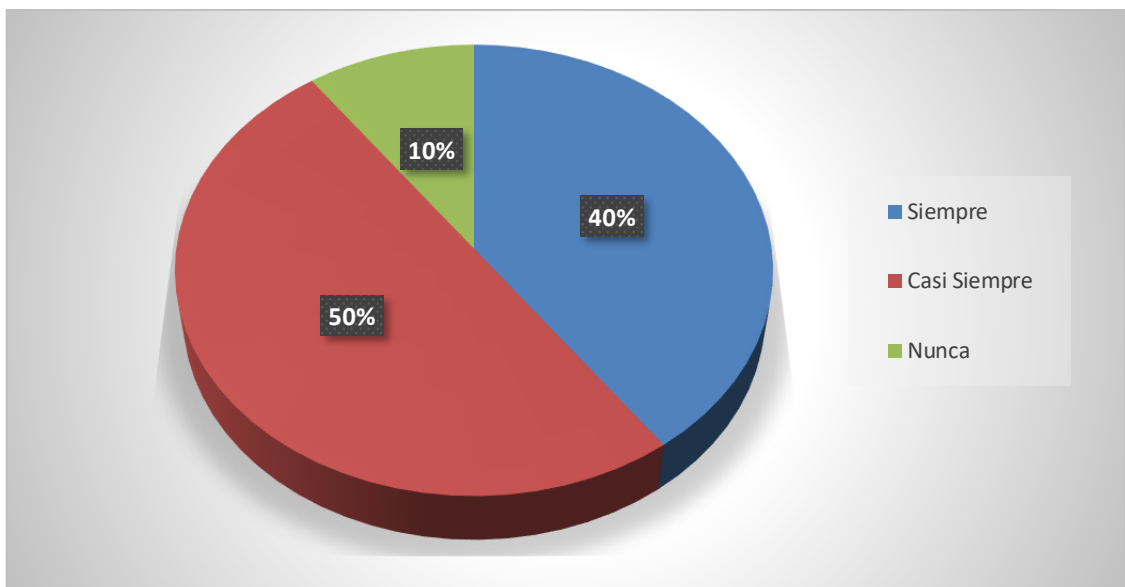
*Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir*



El 60% **casi siempre** hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.

**Figura 19**

*Los diferentes servicios funcionan con rapidez*

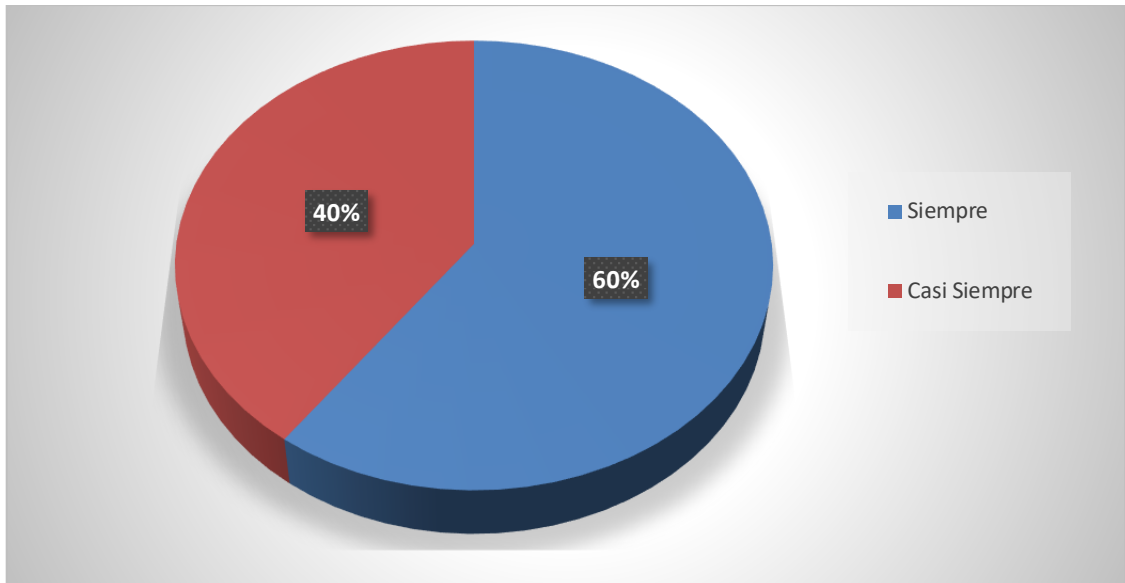


El 50% **casi siempre** los diferentes servicios funcionan con rapidez.



**Figura 20**

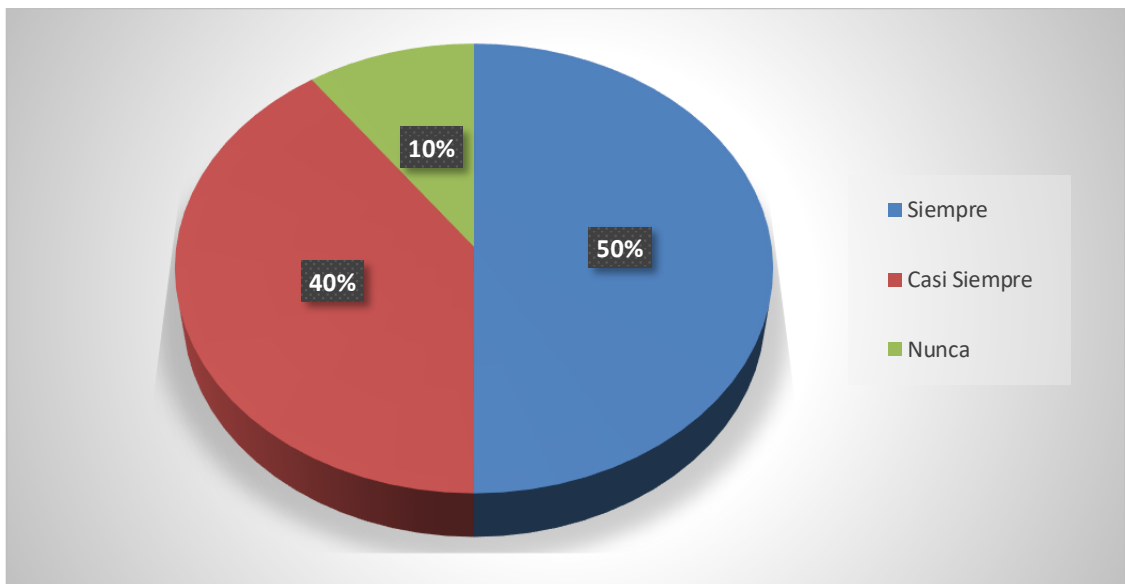
*Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos*



El 60% de los datos y la información sobre la estancia del cliente **siempre** son correctos.

**Figura 21**

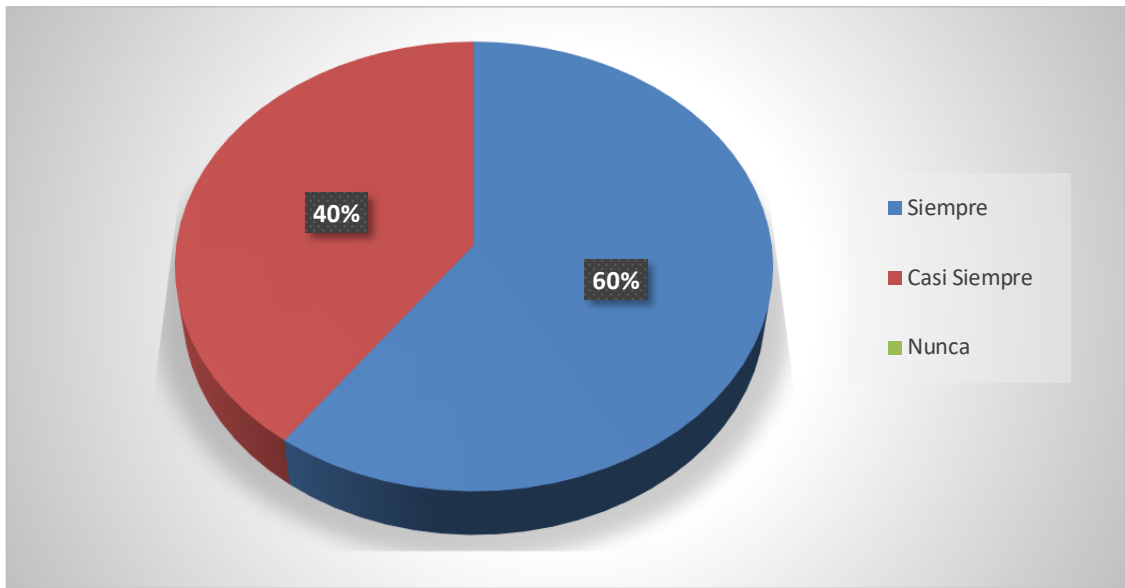
*Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente*



El 50% **siempre** se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.

**Figura 22**

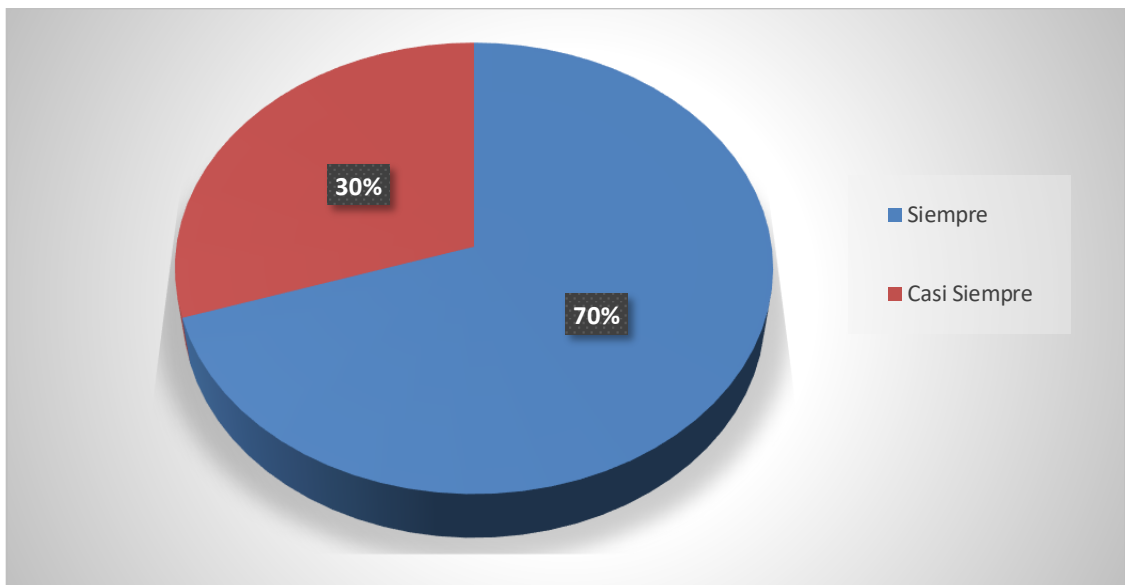
*El cliente es lo más importante (lo primero son los intereses del cliente)*



El 60% **siempre** el cliente es lo más importante.

**Figura 23**

*Se presta el servicio según las condiciones contratadas*



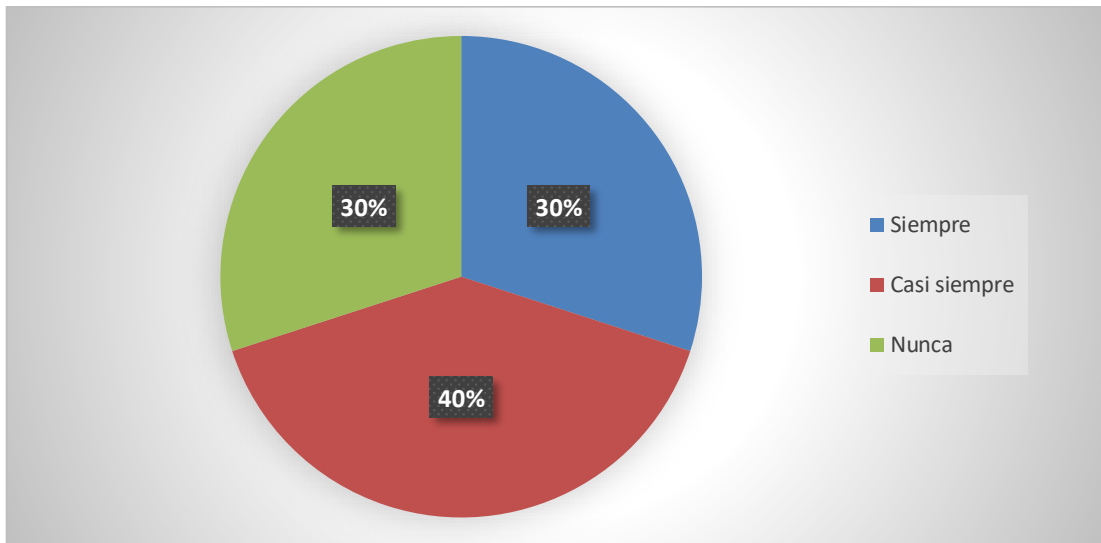
El 70 % **siempre** se presta el servicio según las condiciones contratadas.

### 3.2. Determinación del grado de motivación de los colaboradores del Hotel Suite Amazon

Para la determinación del grado de motivación de los trabajadores del Hotel Suite Amazon se aplicó un cuestionario y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Figura 24**

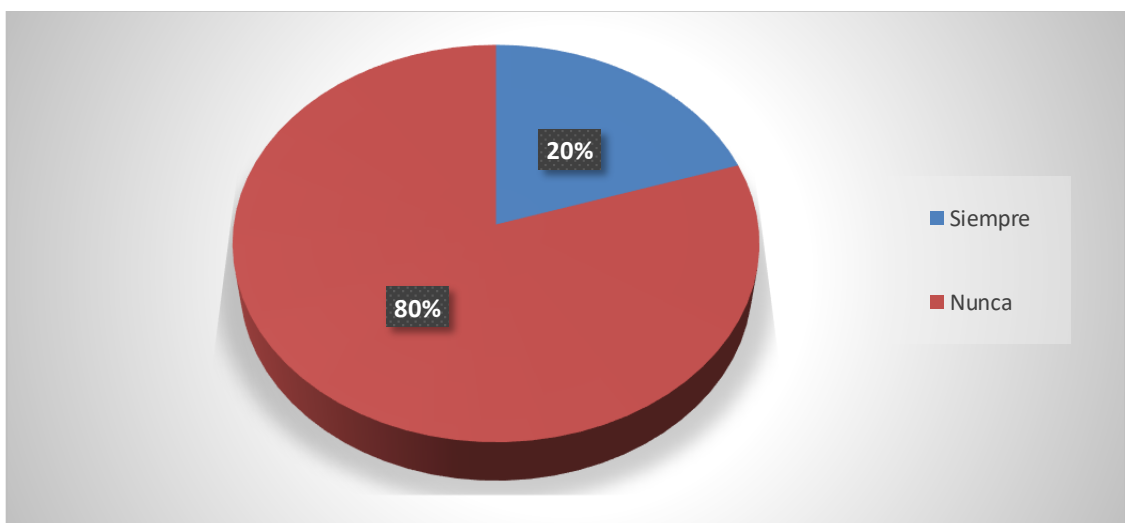
*Su esfuerzo es reconocido por la empresa*



El 40% **siempre** su esfuerzo es reconocido por la empresa.

**Figura 25**

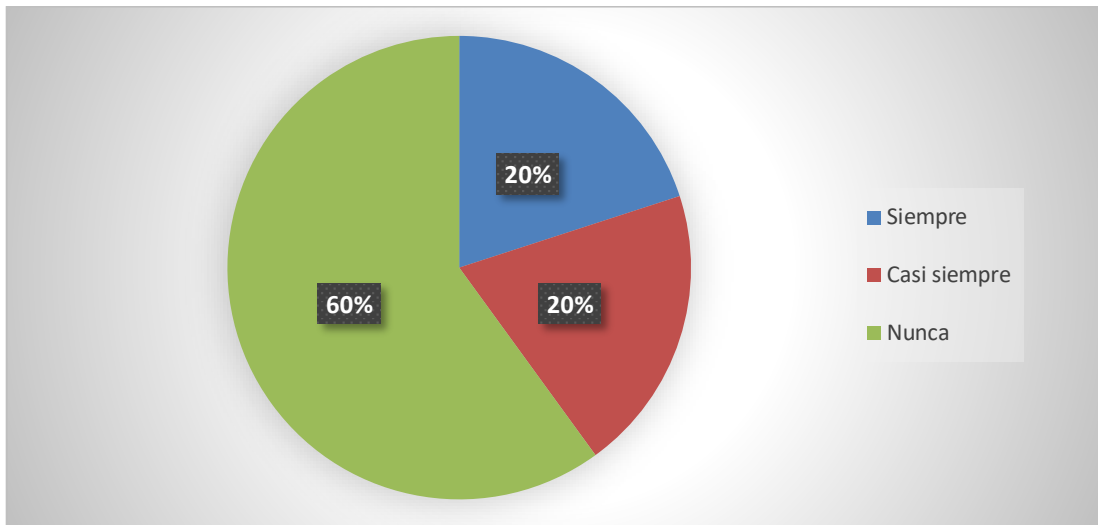
*La remuneración que usted percibe está de acuerdo a la labor que usted desempeña*



El 80% **nunca** está de acuerdo con la remuneración que percibe de acuerdo a la labor que desempeña.

**Figura 26**

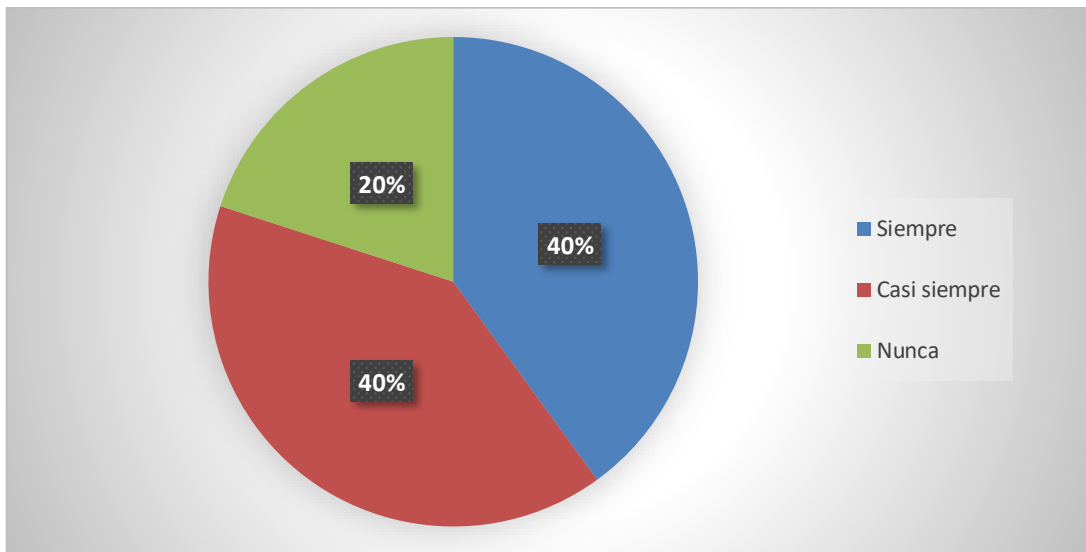
*Utilizan técnicas para desarrollar sus conocimientos y habilidades*



El 60% **nunca** utilizan técnicas para desarrollar sus conocimientos y habilidades.

**Figura 27**

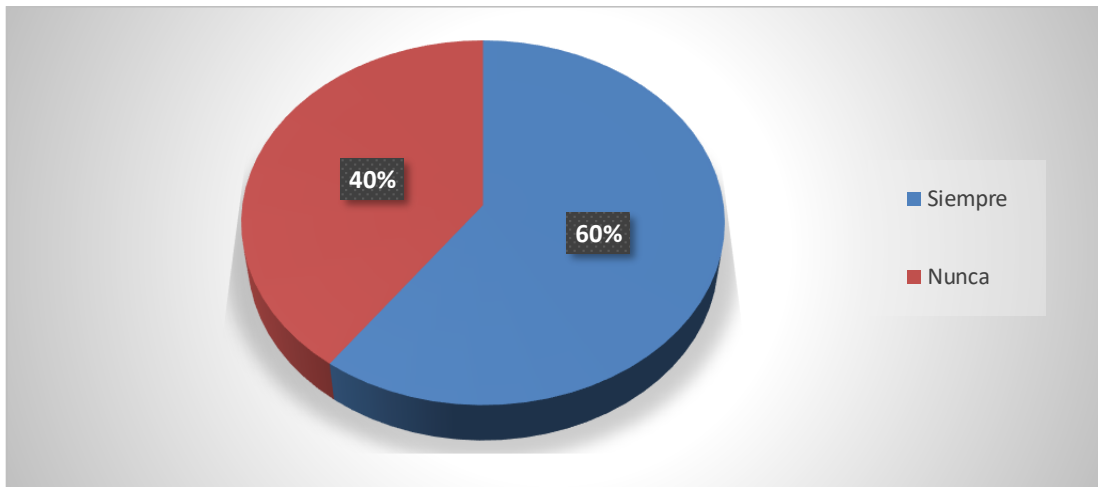
*Considera que la capacitación contribuye a mejorar su desempeño laboral*



El 40% **siempre** considera que la capacitación contribuye a mejorar su desempeño laboral.

**Figura 28**

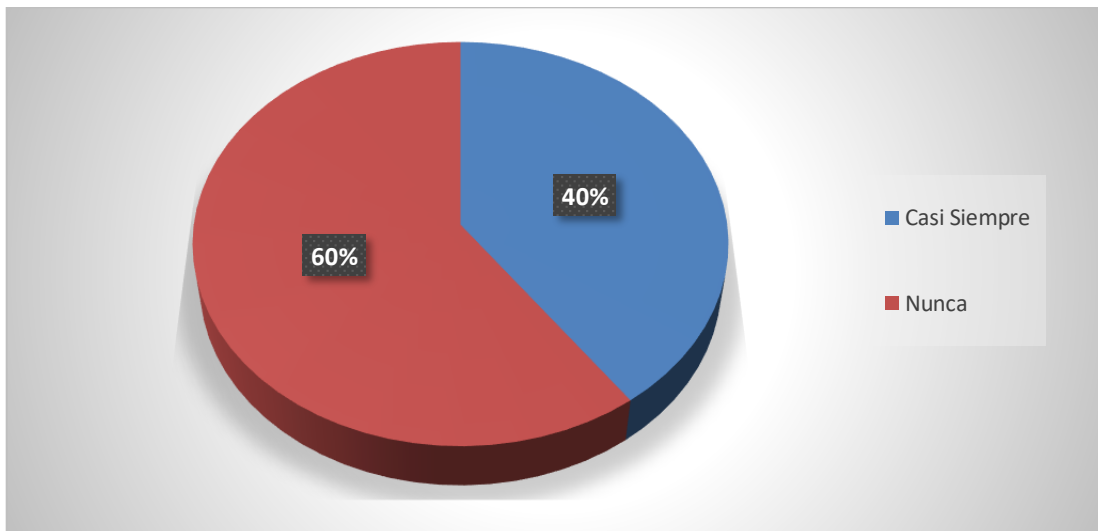
*¿Considera usted que el servicio que brinda es el esperado?*



El 60% **siempre** considera que el servicio que brinda es el esperado.

**Figura 29**

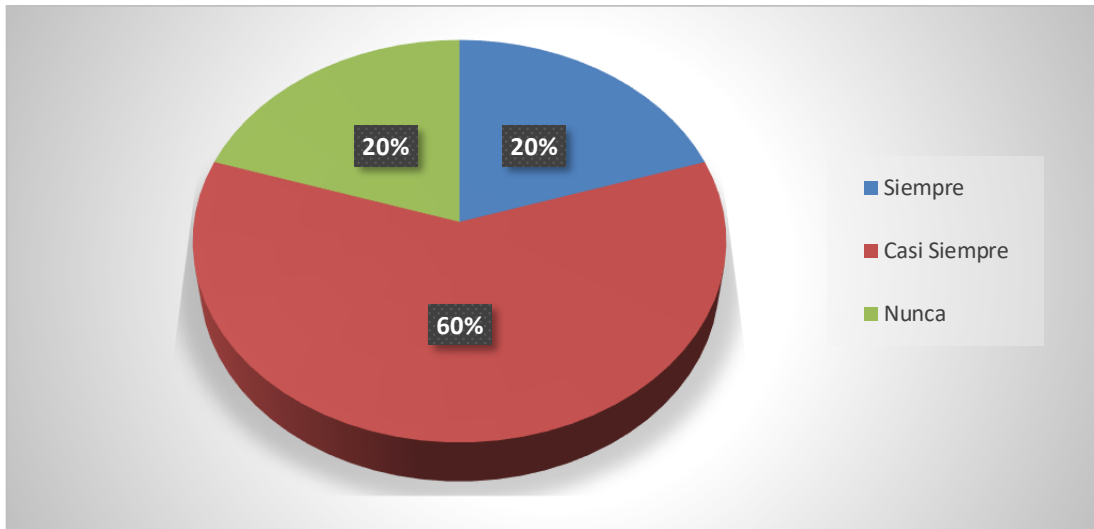
*Ha recibido reclamos o quejas por la calidad del servicio brindado*



El 60% **nunca** ha recibido reclamos o quejas por la calidad del servicio brindado.

**Figura 30**

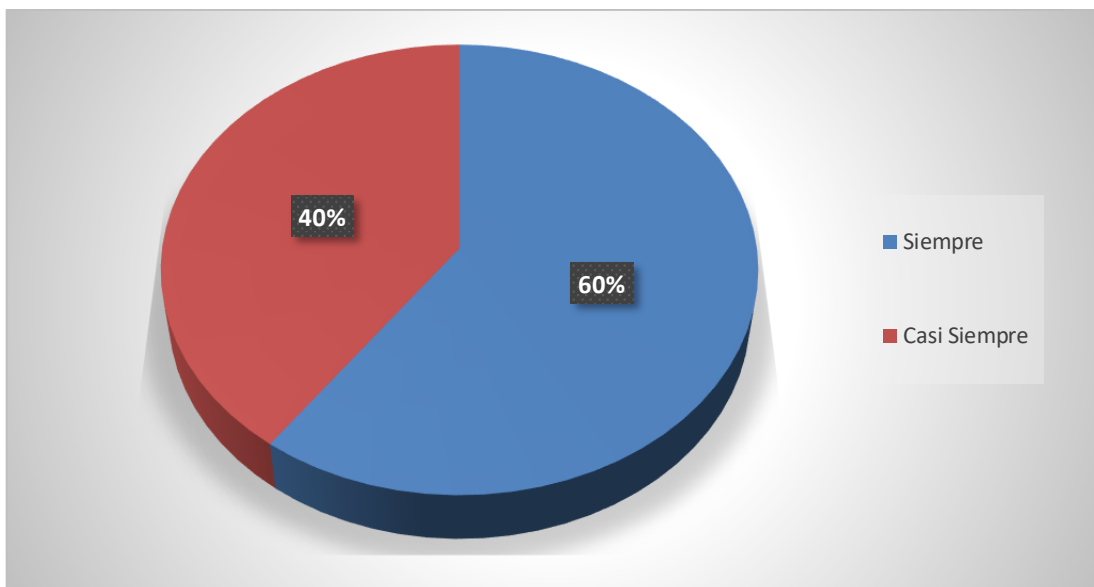
*¿Cree usted que la empresa le facilita todos los recursos necesarios para desempeñar de forma correcta su labor?*



El 60% cree que la empresa **casi siempre** le facilita todos los recursos necesarios para desempeñar de forma correcta su labor.

**Figura 31**

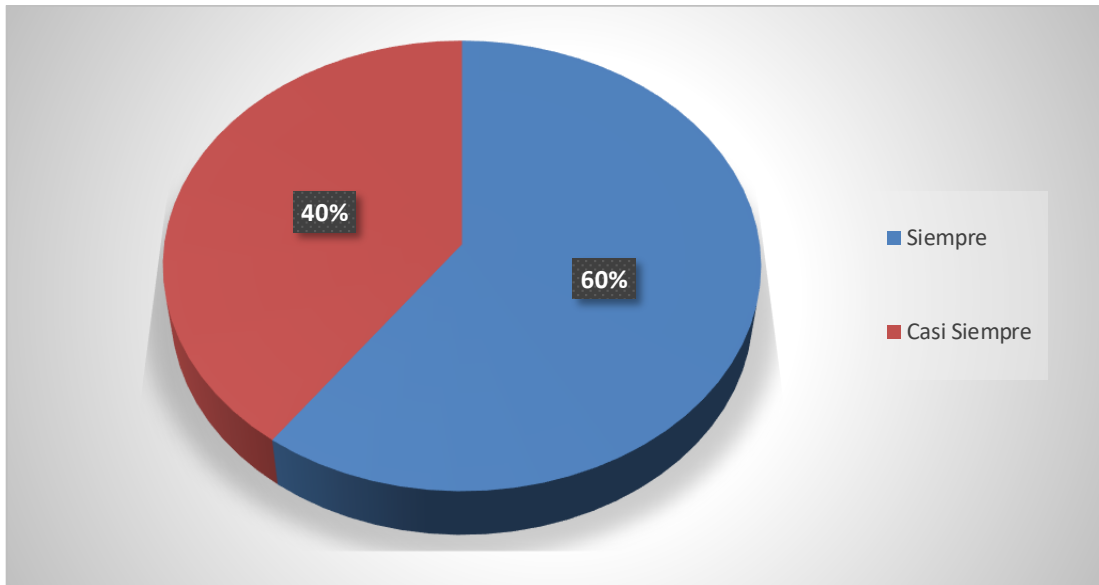
*Cuando el cliente solicita ayuda, ¿su capacidad de respuesta es inmediata*



El 60% **siempre** cuando el cliente solicita ayuda, su capacidad de respuesta es inmediata.

**Figura 32**

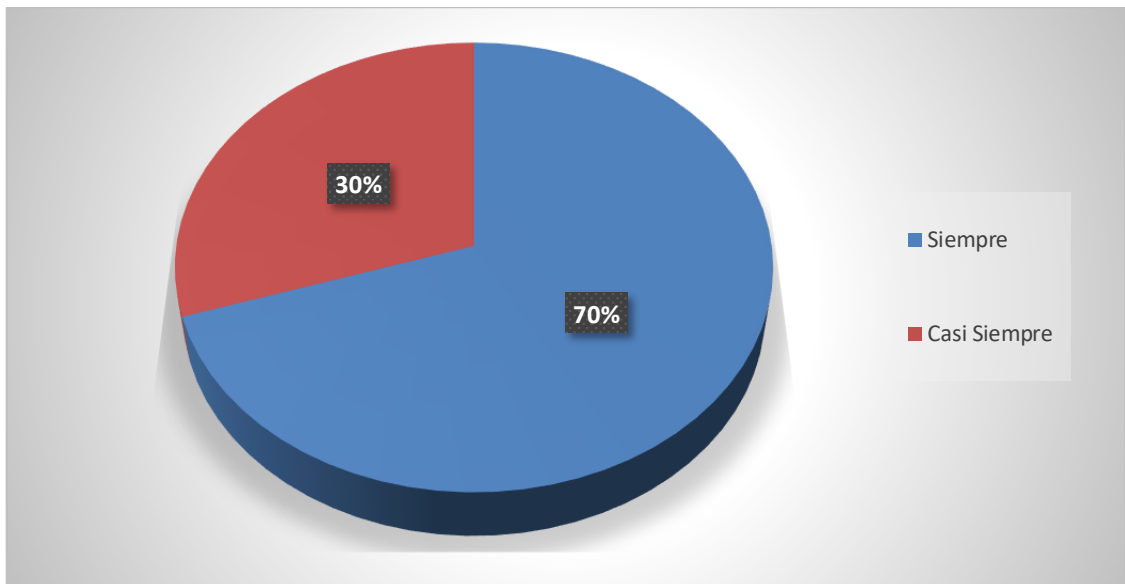
*Considera usted que el servicio que brinda ayuda a mantener la imagen y prestigio del Hotel*



El 60% **siempre** considera que el servicio que brinda ayuda a mantener la imagen y prestigio del Hotel.

**Figura 33**

*Muestra empatía cuando un cliente tiene un problema*



El 70% **siempre** muestra empatía cuando un cliente tiene un problema.

Los resultados muestran que existe un grado de motivación de regular a bajo teniendo en cuenta que los trabajadores no se sienten satisfechos ni seguros con el trabajo que

realizan. Existe un grupo de colaboradores que presentan limitaciones en cuanto a la motivación sintiendo que no se valora su trabajo y que este no va acorde al salario que perciben.

### **3.3. Análisis de la relación entre motivación y calidad del servicio de los colaboradores del Hotel Suite Amazon**

Para poder analizar las variables motivación y calidad de servicio se debe entender que la calidad de servicio del hotel Suite Amazon debe estar en función al reglamento de establecimientos de hospedaje en la categoría 2 estrellas del tipo hoteles, las cuales se han visto en los resultados que se cumple con los requisitos en cuanto al número de habitaciones, al tipo de cama, los servicios generales que se ofertan. Según los resultados y teniendo en cuenta que la opinión en los clientes entorno a la calidad del servicio a la asistencia de los colaboradores para la solución de problemas y el desempeño en su trabajo se percibe que este se da de manera positiva y que los clientes están satisfechos existiendo algunos pequeños déficits que se requieren mejorar. Éste indicador analizándolo con los resultados de los grados de motivación del personal que trabaja en hotel Suite Amazon donde estos sostienen en más de un 70% que su esfuerzo es reconocido por la empresa lo cual se puede considerar como una relación positiva entre ambas variables a pesar de que los resultados del indicador satisfacción con las remuneraciones de los trabajadores no sea favorable.

En cuanto a los indicadores relacionados con las competencias de los trabajadores desde la perspectiva de los clientes estos manifiestan en más de un 80% que si se encuentran en condiciones de desempeñar sus labores y muestran esfuerzo por cumplir con sus actividades; relacionándolo con las dimensiones de la variable motivación del personal, los trabajadores en más de un 60% consideran que están brindando el servicio esperado por el cliente y que esto se ve reflejado en que más de un 60% sostiene que nunca ha recibido reclamos y que esto se debe a que siempre utiliza técnicas que le permiten desarrollar sus conocimientos y habilidades y que la capacitación es importante para mejorar el desempeño laboral. Las dimensiones analizadas de ambas variables evidencias que existen una relación que van de regular a positivo y que existen algunas brechas que se tendrían que mejorar en la variable motivación para que esto repercuta positivamente en la calidad del servicio y se mitiguen los déficits encontrados en los resultados.



En cuanto a los equipamientos y la infraestructura del hotel los clientes muestran una alta satisfacción, considerando que la infraestructura del establecimiento es relativamente nueva para brindar el servicio de alojamiento y esto guarda relación positiva con la motivación del personal quienes se esfuerzan por mantener operativas las diversas áreas del establecimiento así como con los niveles de limpieza que se requieren para brindar el servicio tanto en habitaciones como en áreas públicas y esto indica una relación positiva entre las dos variables de estudio.

Los indicadores analizados muestran que existe una relación de regular a positiva entre las variables motivación y calidad de servicio pero que se tiene que seguir mejorando para poder cubrir las brechas de los problemas que se han encontrado tanto en los clientes como en los trabajadores para poder generar que el establecimiento cumpla con sus objetivos empresariales relacionados con su rentabilidad económica.

#### IV. DISCUSIÓN

Los investigadores buscan realizar estudios correlacionales entre variables que les permita explicar el porqué de los problemas que existe en una determinada realidad. A esto en el sector hotelero como componente de la actividad turística se busca entender si existe relación entre calidad del servicio y la motivación de los colaboradores, con el fin de plantear propuestas de solución que permitan mejorar el posicionamiento de estas empresas del hospedaje en el mercado donde se desarrollan. En la presente tesis los resultados obtenidos se pueden discutir de la siguiente manera:

Santacruz, (2017). Investiga si existe influencia de la variable motivación en la variable desempeño laboral en un municipio en Ecuador. Esta investigación que tuvo carácter descriptivo y explicativo, llega a concluir que los trabajadores del sujeto de estudio presentan un nivel bajo de motivación y que esto se refleja en las tareas laborales encomendadas. La variable desempeño laboral muestra que su deficiencia se relaciona a las inadecuadas condiciones físicas y ambientales en las que se desenvuelven y que esto contribuye en su motivación. Los autores llegaron a determinar que existe una influencia negativa de la motivación en el desempeño laboral. Las metodologías utilizadas en la presente tesis guardan similitud, aunque en las variables solo la variable motivación coincide con la presente investigación ya que Santacruz en su segunda variable estudia el desempeño laboral y en la presente se estudia calidad de servicio. Pero se debe entender que del desempeño laboral dependerá la calidad de servicio. En la presente investigación se ha encontrado que en la motivación existen déficits en cuanto a algunas dimensiones como la satisfacción con el salario y que puede ser un elemento desfavorable en el motivar de los trabajadores.

Monsalve y Hernández, (2015). Estudian la variable gestión de la calidad en la hotelería como elemento clave para que un destino turístico se desarrolle en Colombia. El enfoque que se le dio a esta investigación fue mixto y los investigadores llegaron a determinar que la gestión de la calidad se ve influenciada por factores que parten de la gestión que se realiza en el establecimiento relacionado tanto en la parte física como el talento humano. Se concluye que la gestión de la calidad está relacionada con la promoción de los productos. Los autores consideran

relevante generar actividades que permitan conocer de los clientes sus gustos y preferencias y necesidades y partir de ello diseñando estrategias de promoción que vayan acorde a sus exigencias. La variable fidelización debe estar construida acorde a las tendencias del mercado para satisfacer a los clientes. Los autores mencionados se concentran en la variable calidad de servicio, la cual fue estudiada en la investigación a través de una encuesta que permitió conocer la opinión de los trabajadores sobre diversas dimensiones que se relacionan con la calidad y que influyen en su satisfacción como la atención a sus reclamos, la conformidad con las áreas físicas, la conformidad con los servicios prestados en las distintas áreas que han llegado a determinar que existe una relación de regular a positiva entre las variable motivación y calidad del servicio. La diferencia entre los dos estudios se da en que este último es correlacional y el primero describe y plantea una propuesta de solución ante una problemática encontrada.

Antuash, (2018). Estudia la motivación laboral con el fin de mejorar la variable productividad en un hotel en la ciudad de Bagua Grande, la investigación fue no experimental de nivel descriptivo correlacional. El autor concluye que se ha identificado los índices de motivación laboral los cuales se consideran deficientes y que esto repercute negativamente en la productividad de la empresa. Estableciéndose una relación significativa entre ambas variables.

El 2017 Royano estudia las variables calidad de servicio y desempeño laboral en un hotel en Cusco. La investigación tuvo un enfoque cualitativo y de tipo correlacional que llega a la conclusión que la calidad de servicio está directamente relacionada con el desempeño laboral. La presente investigación ha podido encontrar en los resultados que existe una relación directa entre ambas variables y que esta es de regular a positiva.

La hipótesis ha sido parcialmente comprobada, teniendo en cuenta que existe una relación de regular a positiva entre ambas variables pero que esta no se debe efectivamente a una adecuada gestión de calidad sino más bien a los esfuerzos que realizan los trabajadores.

## V. CONCLUSIONES

- El diagnóstico de la situación actual de la calidad del servicio del Hotel Suite Amazon ha evidenciado que este es un hotel 2 estrellas que cumple con los requisitos básicos según el reglamento de hospedajes y que los clientes están satisfechos en más de un 80% en cuanto al servicio tanto con las funciones ejercidas por los trabajadores como el equipamiento y la estructura física, existiendo algunas deficiencias que están relacionadas con algunos aspectos de la atención pero que son mínimas.
- El grado de motivación de los colaboradores presenta un mayor déficit y esto está relacionado con la satisfacción en cuanto al salario, el reconocimiento del trabajo y las capacitaciones lo cual se debe entender que el grado de motivación es de regular.
- La relación entre las variables motivación y calidad del servicio es de regular a positiva y estos se debe más a las acciones del personal que a una política de gestión de calidad que exista en el establecimiento.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda a los directivos del hotel elaborar un plan de desarrollo estratégico que le permita realizar lineamientos, políticas y estrategias enfocadas a mejorar el servicio desde un punto de vista de la gestión, con el manejo adecuado de recurso humano, estrategias de marketing, dirección y control.
  
- ✓ Se recomienda a los directivos considerar esta información como base para desarrollar lineamientos relacionados por la mejora de la motivación del personal como un determinante para mejorar la calidad del servicio del establecimiento.
  
- ✓ Se recomienda a la universidad promover investigaciones relacionadas con la mejora de los servicios turísticos en los destinos Amazonas teniendo en cuenta que esta actividad está en crecimiento a pesar de los factores negativos del contexto actual que vive el país.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Antuash, M. (2018). *“La motivación laboral mejora la productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua – 2018”*. (U. S. Sipán, Ed.) Pimentel, Perú : Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 02 de enero de 2020 , de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4834/Antuash%20Jempets.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, O. (2017). *“La motivación como factor de retención, desarrollo y crecimiento profesional en hoteles de 5 estrellas en Lima Metropolitana”*. (U. S. Loyola, Ed.) Lima, Perú : Facultad de Administración Hotelera, Turismo y Gastronomía. Recuperado el 02 de enero de 2020 , de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2904/1/2017\\_Diaz\\_La-motivacion-como-factor-de-retencion.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2904/1/2017_Diaz_La-motivacion-como-factor-de-retencion.pdf)
- Guerrero, M. (2017). *“Motivación laboral en el hotel turístico Nirvana 3 estrellas en el Distrito de Miraflores Lima”*. (U. C. Vallejo, Ed.) Lima, Perú : Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 02 de enero de 2020 , de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20743/Guerrero\\_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20743/Guerrero_CMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Monsalve, C. &. (2015). *Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga*. (U. S. Tomás, Ed.) Bogotá. Recuperado el 02 de enero de 2020 , de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602015000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011)
- Reyes, S. (2014). *“Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango”*. (U. R. Landívar, Ed.) Quetzaltenango, Guatemala : Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Recuperado el 02 de enero de 2020 , de <file:///C:/Users/usuario/Desktop/Reyes-Sonia.pdf>
- Rollano, G. (2017). *“Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel Royal Inka Pisac – I semestre Cusco 2016”*. (U. A. Cusco, Ed.) Cusco, Perú : Facultad de Ciencias y Humanidades. Recuperado el 02 de enero de 2020 , de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1234/3/Gabriela\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1234/3/Gabriela_Tesis_bachiller_2017.pdf)
- Santacruz, J. (2017). *“La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración*

*Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*". (U. C. Ecuador, Ed.) Quito, Ecuador : Carrera de Asistencia Ejecutiva de Gerencia. Recuperado el 02 de enero de 2020 , de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Weepiu, E. (2017). *Parámetros motivacionales para la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad provincial de Condorcanqui, 2017*. (U. N. Mendoza, Ed.) Chachapoyas, Perú: Facultad Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado el 19 de octubre de 2018, de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1304/Eduardo%20Segundo%20Weepiu%20Samekash.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### GUÍA DE ENCUESTA

**Investigación:** Relación entre motivación de los colaboradores y calidad de servicio del Hotel Suite Amazon de la ciudad de San Nicolás, Provincia de Rodríguez de Mendoza, Región Amazonas, 2020.

**Dirigido a:** *Colaboradores* del hotel Suite Amazon.

**Objetivo de la encuesta:** Obtener información que nos permita determinar el grado de motivación de los colaboradores del Hotel Suite Amazon de la ciudad de San Nicolás.

**Observación:** La información que se obtenga de estos instrumentos será usada únicamente para el desarrollo de la investigación.

#### I. PREGUNTAS FILTRO: Marcar con “X” según corresponda

<b>1. Nombres y apellidos:</b>					
<b>2. Edad:</b>	Menos de 30	De 30 a 44	De 45 a 60	Más de 61	
<b>3. Genero:</b>	Hombre	Mujer	<b>4. Turno:</b>		
<b>5. Cargo</b>			<b>6. Grado instrucción:</b>		
<b>7. Tiempo laborando en la empresa:</b>					

#### II. PREGUNTAS DE ANÁLISIS

Valore cada afirmación en una escala del 1 al 5, siendo

Puntaje	Calificación
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Preguntas	Marque una alternativa				
	1	2	3	4	5
1. ¿Su esfuerzo es reconocido por la empresa?					
2. ¿La remuneración que usted percibe está de acuerdo a la labor que usted desempeña?					
3. ¿Utilizan técnicas para desarrollar sus conocimientos y habilidades?					
4. ¿Considera que la capacitación contribuye a mejorar su desempeño laboral?					
5. ¿Considera usted que el servicio que brinda es el esperado?					
6. ¿Ha recibido reclamos o quejas por la calidad del servicio brindado?					
7. ¿Cree usted que la empresa le facilita todos los recursos necesarios para desempeñar de forma correcta su labor?					
8. Cuando el cliente solicita ayuda, ¿su capacidad de respuesta es inmediata?					
9. ¿Considera usted que el servicio que brinda ayuda a mantener la imagen y prestigio del Hotel?					
10. ¿Muestra empatía cuando un cliente tiene un problema?					

*Muchas gracias por su colaboración.*



## GUÍA DE ENCUESTA

**Investigación:** Relación entre motivación de los colaboradores y calidad de servicio del Hotel Suite Amazon de la ciudad de San Nicolás, Provincia de Rodríguez de Mendoza, Región Amazonas, 2020.

**Dirigido a:** *Gerente* del hotel Suite Amazon.

**Objetivo de la encuesta:** Obtener información que nos permita determinar la calidad de los servicios del Hotel Suite Amazon de la ciudad de San Nicolás.

**Observación:** La información que se obtenga de estos instrumentos será usada únicamente para el desarrollo de la investigación.

### III. PREGUNTAS FILTRO: Marcar con "X" según corresponda

<b>8. Nombres y apellidos:</b>					
<b>9. Edad:</b>		Menos de 30	De 30 a 44	De 45 a 60	Más de 61
<b>10. Género:</b>		Hombre	Mujer		
<b>11. Grado instrucción:</b>					
<b>12. Tiempo laborando en la empresa:</b>					

### IV. PREGUNTAS DE ANÁLISIS

Valore cada afirmación en una escala del 1 al 5, siendo

Puntaje	Calificación
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Preguntas	Marque una alternativa				
	1	2	3	4	5
1. ¿Usted atiende personalmente a los visitantes del hotel?					
2. ¿Realiza actividades de motivación al personal?					
3. ¿Realiza programas de capacitación para sus colaboradores?					
4. ¿Evalúa constantemente a su personal?					
5. ¿Se otorga reconocimientos a los trabajadores?					
6. ¿Sólo contrata personal de la Provincia de Rodríguez de Mendoza?					
7. ¿Cree usted que sus trabajadores brindan un servicio de calidad?					

*Muchas gracias por su colaboración.*

## GUÍA DE ENCUESTA

**Investigación:** Relación entre motivación de los colaboradores y calidad de servicio del Hotel Suite Amazon de la ciudad de San Nicolás, Provincia de Rodríguez de Mendoza, Región Amazonas, 2020.

**Dirigido a:** *Huéspedes* del hotel Suite Amazon

**Objetivo de la encuesta:** obtener información que nos permita determinar la satisfacción de los huéspedes del Hotel Suite Amazon de la ciudad de San Nicolás

**Observación:** La información que se obtenga de estos instrumentos será usada únicamente para el desarrollo de la investigación.

### V. PREGUNTAS FILTRO: Marcar con "X" según corresponda

<b>13. Lugar de residencia:</b>									
<b>14. Edad:</b>	Menos de 30			De 30 a 44			De 45 a 60		Más de 61
<b>15. Género:</b>	Hombre			Mujer			<b>16. Duración de la estadia</b>		
<b>17. Ocupación</b>				<b>18. Grado instrucción</b>					
<b>19. ¿Con quién vino?</b>	Solo		Pareja		Amigos		En familia		Otros
<b>20. Número de visitas previas a este establecimiento</b>		0	1	2	3	4 y mas			

### VI. PREGUNTAS DE ANÁLISIS

Valore cada afirmación en una escala del 1 al 5, siendo

Puntaje	Calificación
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Preguntas	Marque una alternativa				
	1	2	3	4	5
<b>Personal</b>					
1. El personal está dispuesto a ayudar a los clientes					
2. Los empleados se preocupan por resolver los problemas del cliente					
3. El personal conoce y se esfuerza por conocer las necesidades de cada cliente					
4. El personal es competente y profesional.					
5. Siempre hay personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita.					
6. El personal es de confianza, se puede confiar en ellos					
7. El personal tiene un aspecto limpio y aseado					
<b>Instalaciones</b>					
8. Las diferentes dependencias e instalaciones resultan agradables					
9. Las dependencias y equipamientos del edificio (habitaciones, pasillos,...) están bien conservadas.					
10. Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas).					
11. Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad).					
12. Las instalaciones están limpias					
<b>Organización</b>					
13. Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente.					

14. Se actúa con discreción y se respeta la intimidad del cliente.					
15. Siempre hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.					
16. Los diferentes servicios funcionan con rapidez.					
17. Los datos y la información sobre la estancia del cliente son correctos.					
18. Se resuelve de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.					
19. El cliente es lo más importante (lo primero son los intereses del cliente).					
20. Se presta el servicio según las condiciones contratadas.					

*Muchas gracias*

## GUÍA DE ENTREVISTA

**Investigación:** Relación entre motivación de los colaboradores y calidad de servicio del Hotel Suite Amazon de la ciudad de San Nicolás, Provincia de Rodríguez de Mendoza, Región Amazonas, 2020.

**Dirigido a:** Personal directivo (Gerencia)

**Objetivo de la entrevista:** Obtener información que nos permita determinar aspectos generales del Hotel Suite Amazon de la ciudad de San Nicolás

**Observación:** la información que se obtenga de estos instrumentos será usada únicamente para el desarrollo de la investigación.

### I. DATOS GENERALES.

1.1. Nombres \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ apellidos:

1.2. Grado \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ instrucción:

1.3. Cargo: \_\_\_\_\_

### II. Cuestionario

2.1. Podría usted hacer una reseña histórica del hotel Suite Amazon (pedirle autorización para ser grabado mientras comenta, esto con el fin de no incomodarlo pidiéndole que escriba lo que tiene que contar)

2.2. ¿Cuenta el hotel con un manual de organización y funciones?

2.3. A continuación completaremos algunos datos referente a la empresa

DATOS DE LA EMPRESA			
Razón social:			
Nombre comercial:			
Representante legal:			
Dirección:			
RUC:		Teléfono:	
Página web:			
e-mail:			

Localidad:		Distrito:	
Provincia:		Departamento:	
<b>CLASIFICACIÓN</b>			
Clase:		Categoría:	
<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>			
Nº de camas:		Nº de habitaciones:	
Nº de baños:			
Tipo	Cantidad		Precio (s/)
Simple			
Doble			
Triple			
Matrimonial			
Cuádruple			
Nº de camas adicionales:			
Nº total de personal:			
Nº de pisos:			
Observaciones:			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
<b>INMBUEBLE</b>			
Acondicionado		Construcción propia	
<b>SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO EN HABITACIONES</b>			
			<b>SI</b>
			<b>NO</b>
Atención de habitaciones 24 horas (Room service)			
Cambio diario de sábanas y toallas			
Servicios higiénicos			
Frigobar			
Televisor a color			
Teléfono con comunicación nacional e internacional			
Closet (guardaropa)			
Agua fría y caliente 24 horas			
Otros, especifique:			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
<b>Servicios generales</b>			
			<b>si</b>
			<b>no</b>
Alarma, detector y extintor de incendios			
Custodia de valores			
Tensión 110 y 220 v			
Ascensores de servicio			
Ambiente para comercio de artículos y souvenir			
Bar independiente			
Cocina			
Estacionamiento privado y cerrado			

Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito				
Atención de primeros auxilios				
Comedor – cafetería				
Facsímil				
Lavado y planchado				
Llamadas, mensajes internos y contratación de taxis				
Personal uniformado				
Teléfono de uso público				
Internet inalámbrica				
Otros, especifique: ..... ..... ..... ..... ..... .....				
<b>Mercado</b>	<b>Alta temporada</b>	<b>%</b>	<b>Baja temporada</b>	<b>%</b>
	Turista nacional		Turista nacional	
	Turista extranjero		Turista extranjero	
<b>Croquis de ubicación:</b>				
<b>ORGANIGRAMA:</b>				