

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA  
PRIVADA KHIPU**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**



**Proyecto de Tesis**

**“EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SANCTUARY LODGE  
MACHUPICCHU CUSCO - 2023”**

**Presentado por:**

Diana Almendra Quispe Camargo

Código ORCID: 0009-0003-1797-5197

Para optar el Bachillerato de Administración de  
Empresas Turísticas y Hoteleras

**Asesor:**

Magt. Oscar Katsuiko Deza Motohasi

Código ORCID: 0000-0003-1311-5256

**CUSCO – PERÚ**

**2025**



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Milagros Turnitin
Título del ejercicio:	006
Título de la entrega:	EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SAN...
Nombre del archivo:	EL_DESEMPEÑO_LABORAL_DE_LOS_COLABORADORES_DE_SA...
Tamaño del archivo:	300.27K
Total páginas:	64
Total de palabras:	13,175
Total de caracteres:	87,206
Fecha de entrega:	25-oct.-2024 04:56a. m. (UTC+0530)
Identificador de la entre...	2496360631



## EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SANCTUARY LODGE MACHUPICCHU parafraseado 01-10- 2024.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uandina.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Andina del Cusco</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

## **AGRADECIMIENTO**

A la escuela profesional KHIPU TECH por brindarme la oportunidad de ser parte de ella y acogerme en esta importante institución, por incentivar me en mi crecimiento profesional basado en los valores, también quiero agradecer a los distinguidos docentes que compartieron sus conocimientos, vivencias y experiencias a lo largo de este camino en mi proceso de aprendizaje.

A mi asesor Oscar por permitirme recurrir a sus capacidades y conocimientos durante el proceso de elaboración de la presente investigación, quien con gran voluntad me brindó su apoyo incondicional con mucho entusiasmo a quien le tengo gran aprecio y admiración.

A mi madre, quien con su apoyo incondicional día a día me motivo a seguir esforzándome a cumplir con mis objetivos en mi vida profesional.

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE .....	5
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I.....	10
1.1. Planteamiento del problema .....	10
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos .....	15
1.3. Objetivos de la investigación .....	16
1.3.1. Objetivo general .....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1. Relevancia social.....	16
1.4.2. Implicancias prácticas .....	17
1.4.3. Valor teórico.....	17
1.4.4. Utilidad metodológica .....	17
1.4.5. Viabilidad.....	17
1.5. Delimitación de la investigación .....	17
1.5.1. Delimitación Temporal .....	17
1.5.2. Delimitación Espacial .....	18
1.5.3. Delimitación Conceptual.....	18
CAPITULO II .....	19
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	19
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	20
2.1.3. Antecedentes locales .....	22
2.2. Bases teóricas .....	24
2.2.1. Desempeño Laboral.....	24
2.2.2. Importancia del Desempeño laboral.....	25
2.2.3. Objetivos del desempeño laboral .....	25
2.2.4. La gestión del desempeño .....	26
2.2.5. Evaluación del desempeño .....	26

2.2.6.	Características del desempeño laboral .....	26
2.2.7.	Factores que influyen en el desempeño laboral.....	27
2.2.8.	Dimensiones de desempeño laboral: .....	28
2.2.9.	Indicadores: .....	32
2.2.10.	Los tipos de Hotel .....	33
2.2.10.1.	Categoría de los hoteles.....	33
2.2.10.2.	Clasificación según el tipo .....	33
2.2.11.	Lodge.....	34
2.2.11.1.	Ubicación en entornos naturales: .....	34
2.2.11.2.	Arquitectura y diseño acorde con el entorno:.....	35
2.2.11.3.	Tamaño y ambiente íntimo:.....	35
2.2.11.4.	Conexión con la naturaleza: .....	35
2.2.11.5.	Servicios especializados y actividades al aire libre:.....	35
2.2.11.6.	Enfoque en la sostenibilidad y el ecoturismo:.....	35
2.2.12.	BELMOND (Caracterización de la organización) .....	36
<b>Figura 1:</b>	Línea del tiempo de Sactuary Lodge Machu Picchu .....	37
2.2.13.	Santuary Lodge .....	37
2.2.13.1.	Ubicación .....	38
2.2.13.2.	Habitaciones:.....	38
2.2.13.3.	Categorías:.....	38
2.2.13.4.	¿Qué hace destacar de la competencia?.....	39
	Figura 2: Misión y Visión de Sactuary Lodge Machu Picchu.....	39
2.3.	Marco conceptual .....	40
2.3.1.	Empatía: .....	40
2.3.2.	Desempeño: .....	40
2.3.3.	Negligencia: .....	40
2.3.4.	Competencia:.....	40
2.3.5.	Responsabilidad: .....	40
2.3.6.	Servicio: .....	41
2.3.7.	Estrés laboral:.....	41
2.3.8.	Innovación:.....	41
2.3.9.	Productividad: .....	41
2.3.10.	Rendimiento: .....	41

2.3.11. Gestión de personal: .....	41
2.3.12. Colaborador:.....	42
2.3.13. Relevancia social:.....	42
2.3.14. Integración laboral: .....	42
2.3.15. Psicología industrial: .....	42
2.3.16. Ecoturismo: .....	42
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>43</b>
<b>3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>43</b>
3.1. Tipo de investigación .....	43
3.2. Enfoque de investigación .....	43
3.3. Nivel o alcance del estudio.....	43
3.4. Diseño de investigación .....	43
3.5. Población y muestra: .....	44
3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	44
3.6.1. Técnica .....	44
3.6.2. Instrumento de procesamiento de datos .....	44
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>45</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>47</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA:</b> .....	<b>49</b>
Ambiente Laboral positivo.....	57
Cronograma de actividades .....	61
Aspectos administrativos.....	62
Presupuesto .....	62
Tabla 2: Presupuesto de la investigación .....	62
<b>FICHA DE OBSERVACION</b> .....	<b>63</b>

## RESUMEN

La presente investigación, intitulada "El desempeño de los colaboradores de Sanctuary Lodge Machu Picchu 2023", tiene como objetivo general describir el desempeño laboral de los colaboradores del Sanctuary Lodge Machu Picchu 2023. La metodología aplicada fue de enfoque descriptivo, con un diseño no experimental, transversal, de nivel descriptivo y tipo básico. Se empleó la técnica de observación y la herramienta de ficha de observación entre los colaboradores del hotel. Finalmente se concluyó que si el hotel presenta diversas deficiencias en el desempeño laboral originadas por la falta de interes por parte de la organización por tener buenas relaciones interpersonale , las mismas que repercuten en la atencion brindada a los hspedes. Los trabajadores no tienen buena comunicación y esto origina conflictos durante la prestacion del servicio.

Palabras clave: Desempeño laboral, hotel, colaboradores.

## **ABSTRACT**

The present research, entitled "The performance of the collaborators of Sanctuary Lodge Machu Picchu 2023", has the general objective of describing the work performance of the collaborators of the Sanctuary Lodge Machu Picchu 2023. The methodology applied was descriptive approach, with a non-experimental, cross-sectional design, descriptive level and basic type. The observation technique and the observation sheet tool were used among the hotel collaborators. Finally, it was concluded that the hotel presents various deficiencies in work performance originating from the lack of interest on the part of the organization in having good interpersonal relationships, which affect the attention provided to guests. Workers do not have good communication and this causes conflicts during the provision of service.

Keywords: Job performance, hotel, employees

## **CAPÍTULO I**

### **1.1. Planteamiento del problema**

A nivel mundial en la actualidad, el desempeño laboral es aspecto muy importante para el sector hotelero, donde se requiere niveles adecuados de igualdad, diversidad e inclusión, ya que estos se combinan para aumentar la innovación, la productividad y el rendimiento, lo que conduce a una correcta forma de contratar y por ende la estadía a largo plazo de los trabajadores más productivos, por lo tanto, la comodidad de los colaboradores; sin embargo, existen ciertas falencias que afectan la integración en el lugar de trabajo como la edad, el sexo, el origen o la creencia.

Asimismo, dentro de las empresas hoteleras los colaboradores que se sienten más incluidos, valorados y respetados son los que ostentan cargos de funcionarios, gerentes o directores, a diferencia de los que ocupan puestos inferiores que se sienten altamente infravalorados, ya que como tal estos conforman más del 50% del personal de las empresas; esto afecta y atenta a la adecuada incorporación de los colaboradores, y trae consigo como consecuencia la baja productividad y perjudica la economía en todos los ámbitos (ONU, 2022).

Asimismo, Maaz (2022) hace referencia que, las entidades obtienen en pérdidas entre cuatrocientos cincuenta mil y quinientos mil millones de dólares de forma anual, ello ante una ausencia del cumplimiento de los deberes de parte de los que integran la empresa y hacen que la misma sea operativa, por tanto, ello también abarca la falta de identidad. Además, manifiesta que los trabajadores sin vínculo laboral se muestran apartados emocionalmente y contagian el descontento que ostentan a sus compañeros.

De la misma manera, señala que el 61% de los empleados se sienten agotados y desgastados por las labores inherentes a su trabajo, asimismo, el 31% precisa que tienen niveles

extremadamente altos de fatiga porque no gozan de sus derechos laborales como por ejemplo el uso físico de sus vacaciones, ello por miedo a retrasarse en el cumplimiento de estándares de la empresa o por temor de ser vistos como malos colaboradores. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que la fatiga y el cansancio que conduce al estrés a los trabajadores recaerán indudablemente a la obtención de resultados negativos.

Por otro lado, en el estudio realizado por Oxford Economics (2019), se indicó que solo el 13% de los trabajadores en todo el mundo reconocen sentirse comprometidos, lo que lleva a las empresas a ignorar el desempeño laboral de sus colaboradores, y, por ende, disminuye la probabilidad de obtener excelentes resultados, asimismo, es importante destacar que un grupo con los objetivos claros mejora la productividad laboral en una empresa.

Bajo esa misma línea, es fundamental precisar que un trabajador que tiene las herramientas necesarias para el trabajo se considera más contento, libre y en definitiva logra un excelente ambiente en la entidad o empresa lo que mejora su desempeño laboral porque, si es así, los jefes en este caso están cumpliendo un papel adecuado e importante de mantener a su equipo motivado y comprometido, y para lograrlo, se debe fomentar la colaboración y la participación y establecer una sabiduría e ilustración buena de trabajo.

En el Perú, las empresas del sector hotelero cumplen un rol muy importante ya que impulsa a que nuestro país crezca económicamente, sin embargo, se observa que existen niveles altos de estrés lo cual perjudica al desempeño laboral de los colaboradores en las empresas (Rodriguez, 2020).

Por otro lado, Avendaño (2019), respecto al desempeño laboral a fin de abarcar y evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de distintas entidades, determinó que el desempeño

laboral forma parte muy importante para el correcto actuar laboral de cualquier empresa, ante lo cual debe darse mucha importancia en el ciclo de la administración y gestión del personal. Por lo tanto, el desempeño laboral dentro del marco de su evaluación debe beneficiar tanto a la entidad laboral como a los colaboradores al contribuir a su satisfacción personal, agregando que, el funcionario que dirige la empresa debe tratar al trabajador como pieza muy fundamental, porque cuando el desempeño laboral es positivo, se alcanza un altísimo rendimiento, calidad, producción, mejores innovaciones y logros en la empresa al cumplir objetivos institucionales en el marco de la competencia laboral interempresarial.

Del mismo modo, Arbulú (2021), concluyó que el 55% de los empleados en el Perú expresan preocupación por fracasar o cometer errores en su lugar de trabajo, y que por lo tanto, es importante que las empresas comprendan que la libertad de los colaboradores y su habilidad para tener pensamiento crítico y propio les permite asumir su responsabilidad en sus equivocaciones; ahora, en un entorno psicológicamente seguro, no solo los empleados ganan al sentirse en confianza y respaldados, sino también la empresa, debido a que brindar apoyo cuando los colaboradores cometen errores hace que se atrevan a probar cosas nuevas, ofrecer soluciones diferentes y pensar e innovar en el trabajo. Además, revela que el 31 % de los colaboradores sienten un entorno de seguridad. En contraste, un 8 % reconoce tener miedo por intentar presentar innovaciones laborales en la empresa, mientras que un 6 % generalmente experimenta miedo al tener consultas al empleador, dado que abarca aspectos cruciales del desempeño laboral

En el Cusco, en un grupo de un determinado sector laboral se manifestó que, el personal se sienten afectados en la prestación de servicios a los clientes, puesto que es necesario mejorar sus fortalezas y habilidades en el trabajo, es decir, mejorar la estructura laboral que están

relacionadas directamente en las funciones que cumplen en sus cargos en interacción con los clientes o usuarios , ya que el 16,7% de los colaboradores consideran que el desempeño laboral en la entidad es pésimo, el 31,3% lo considera ni positivo ni negativo centrándose más en un entorno intermedio y el 52,1% lo considera correcto (Tuni, 2022).

Asimismo, a nivel local tenemos que en la mayoría de empresas hoteleras los colaboradores no tienen una motivación correcta para desempeñarse en su trabajo debido a la carga excesiva de trabajo, la sobreasignación de funciones y la falta de un entorno laboral adecuado y que estos factores influyen negativamente en las metas institucionales que han sido programadas; por tanto, es necesario implementar una estructura de mejor calidad en el ambiente laboral para incrementar productivamente el desempeño laboral del personal.

Ahora bien, el desempeño laboral cumple un rol esencial en los colaboradores del Hotel Sanctuary Lodge, donde se observa una serie de desafíos en las diferentes áreas de trabajo y conflictos entre los colaboradores como por ejemplo; problemas en las habilidades y actitudes, problemas en la organización y por lo tanto baja productividad, además, se advirtió que los trabajadores no se sentían capaces de realizar las metas y funciones encomendadas de manera efectiva, existiendo una mala conexión en las relaciones interpersonales entre jefes de área y colaboradores, se observa también que hay un mal manejo de herramientas dentro de cada área, del mismo modo se ve el desinterés por parte de la empresa en tener una buena organización y no se ven desarrollados adecuadamente los objetivos fijados.

Sin embargo, hasta el momento, no se ha realizado una investigación exhaustiva en referencia al desempeño laboral de los colaboradores de Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023, ya que no hubo un interés por parte de la misma empresa por saber si sus colaboradores se sienten contentos con su trabajo, y no forman una adecuada motivación e

inspiración para conseguir un trabajo eficaz, también se observa que el personal no tiene una oportunidad de desarrollo dentro de la empresa, de tal manera no hay productividad para lograr cumplir los objetivos institucionales.

Por otro lado, los objetivos fijados no están siendo desarrollados adecuadamente ya que se pudo observar que el personal no se esfuerza por realizar bien su trabajo con dedicación.

Del mismo modo, dentro del desempeño laboral en el hotel Sanctuary Lodge se han identificado desafíos relacionados con los hechos y resultados del personal, incluyendo la capacidad, donde se considera que el colaborador no tiene suficiente fortaleza de satisfacer su trabajo en los plazos y tiempos programados, puesto que no trabaja en comunicación efectiva con sus compañeros y no hay la capacidad de solución de problemas.

También se observó que las condiciones del ambiente laboral no son adecuadas ya que no hay comodidad y los colaboradores no se sienten bien al realizar sus trabajos encomendados y de esta manera no se obtienen los resultados esperados por parte de los jefes de área.

En este contexto, al centrarse en particular en el problema investigativo, se aspira a identificar y, por supuesto, comprender los elementos fundamentales del desempeño laboral que pueden influir de manera negativa o positiva en los integrantes del Sanctuary Lodge Machu Picchu. Esto considerando que un desempeño laboral adecuado en una empresa fomenta la cohesión entre los directivos y los empleados. Al realizar una evaluación objetiva del desempeño laboral en el Sanctuary Lodge Machu Picchu, se facilitará el conocimiento de la percepción de los colaboradores e identificar qué elementos, en términos generales, requieren una readecuación. Esto, a medida que el presente estudio evidenciará que las deficiencias detectadas pueden transformarse en mejores servicios y atención al público. Asimismo, esta

comprensión permitirá definir los principios esenciales para contribuir a una mejor organización, un liderazgo efectivo, una óptima comunicación en las relaciones interpersonales, elevando así el rendimiento laboral de los trabajadores y, en última instancia, promoviendo una mayor productividad, desempeño y satisfacción en el trabajo de sus colaboradores.

El estudio del desempeño laboral en Sanctuary Lodge Machu Picchu brindará información valiosa que puede utilizarse para implementar estrategias y políticas internas enfocadas en optimizar y mejorar el desempeño laboral. Esto podría resultar en una mayor productividad, retención de talento y satisfacción general de los colaboradores, lo cual es fundamental para obtener buenos resultados y lograr una mejor competitividad en el sector hotelero.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores del Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ✓ ¿Cómo son los hechos y resultados en el desempeño laboral de los colaboradores en el Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023?
- ✓ ¿Cómo son las condiciones del ambiente laboral en los colaboradores dentro del desempeño laboral en el Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023?
- ✓ ¿Cómo son las habilidades y actitudes de los colaboradores en su desempeño laboral del Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Descubrir cómo es el desempeño laboral de los colaboradores de Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1:**

Describir cómo son los hechos y resultados de los colaboradores en el Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023.

##### **Objetivo específico 2:**

Describir cómo son las condiciones del ambiente laboral de los colaboradores del Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023.

##### **Objetivo específico 3:**

Descubrir cómo son las habilidades y actitudes de los colaboradores en el Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Relevancia social**

El desempeño laboral es clave fundamental para mejorar el trabajo en el sector hotelero y así generar incremento en los ingresos de la empresa, por tal motivo el presente trabajo de investigación tiene relevancia social porque coopera a mejorar el desempeño laboral de Sanctuary Lodge Machupicchu y por ende no solo se tiene colaboradores comprometidos y leales, sino que también coopera en el crecimiento económico en el distrito de Machu Picchu.

#### **1.4.2. Implicancias prácticas**

Es entender la influencia del Desempeño Laboral en el Sanctuary Lodge Machu Picchu, ya que servirá para tomar las medidas correspondientes con respecto a estas dimensiones.

#### **1.4.3. Valor teórico**

Existen proyectos de investigación de este tipo que se relacionan con nuestro estudio de investigación, ello en base al desempeño laboral dentro del hotelería, esto con el fin de tener una base teórica sólida y que nos permita extender nuestros conocimientos referentes a este ámbito.

#### **1.4.4. Utilidad metodológica**

Esta investigación utiliza métodos cualitativos para obtener una comprensión profunda del desempeño laboral en el sector hotelero, proponiendo el uso de una ficha de observación como instrumento de recolección de datos, además de beneficiar al hotel estudiado; esta metodología puede ser aplicada y adaptada por otros establecimientos de hotelería, proporcionando una herramienta práctica para examinar y mejorar el desempeño laboral en el sector hotelero.

#### **1.4.5. Viabilidad.**

La presente investigación es viable gracias a la cooperación de los colaboradores de Sactuary Lodge Machu Picchu y la disponibilidad de recursos económicos y tiempo que permitirán que la investigación pueda llevarse a cabo de manera efectiva y que sus hallazgos sean significativos y aplicables en el contexto empresarial y académico.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1. Delimitación Temporal**

El estudio propuesto se llevará a cabo durante el año 2023.

### **1.5.2. Delimitación Espacial**

La presente investigación se llevará a cabo en el hotel Sanctuary Lodge Machu Picchu, provincia de Urubamba, departamento de Cusco.

### **1.5.3. Delimitación Conceptual**

Este proyecto nos permitirá indagar y conocer los componentes que se consideran como mas más relevantes del desempeño laboral y cómo los colaboradores perciben su desarrollo personal dentro del hotel.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

###### Antecedente 1

Neira (2021), en su tesis de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la universidad politécnica salesiana sede Guayaquil” presentado ante la Universidad Politécnica Salesiana en Ecuador, se enmarco en una metodología bibliográfica, analítica, sintética, descriptivo, exploratorio y correlacional, que como finalidad principal fue precisar cómo el clima organizacional afecta aspectos sustanciales del desempeño laboral referente a colaboradores que cumplen funciones administrativas en la Universidad en mención, mediante el cual dentro lo que compete al desempeño laboral se concluyó que, según los hallazgos, el desempeño laboral abarca un gran impacto de forma precisa y correcta en los colaboradores que cumplen funciones administrativas en esa Universidad en áreas muy fundamentales como en el dialogo, el compromiso, la dirección y la hermandad en el trabajo en equipo que debe existir entre en el personal. Por lo que, en ese proyecto recomiendan que se informe al personal administrativo de manera anual sobre los resultados por año en materia de desempeño laboral y se realice una indagación para determinar el nivel mismo de las áreas adecuadas para el trabajo.

###### Antecedente 2

Narciso (2016), en la investigación denominada, "Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa

Lucia Cotzumalguapa” que pertenece a la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, dentro de la metodología aplicada en la investigación, se concluye lo siguiente:

- a) Debido a que los colaboradores poseen dentro de los procesos de experimentación grados superiores de satisfacción y desempeño de sus labores diarias, se recomienda que la empresa mantenga su enfoque actual en la remuneración, la motivación y el reconocimiento a los empleados.
- b) Las evaluaciones de desempeño semestrales son cruciales para que los empleados posean una capacitación adecuada y, en definitiva, la posibilidad de verificar su estado emocional en la Universidad, ello por cuanto reconocer el desempeño del trabajador e indicarle qué aspectos deben mejorarse les permitirá mejorar su desempeño y desarrollar una comunicación y confianza con su jefe y la empresa.
- c) Se recomienda que los empleados reciban incentivos financieros y gratificantes para mejorar su productividad y aumentar su nivel de satisfacción en la organización.
- d) Para mantener la productividad y provocar un compromiso respecto a las funciones o labores que desarrollan los colaboradores en la Universidad, se recomienda utilizar programas de integración e interacción con los colaboradores dentro del equipo de trabajo para mantener los niveles altos de desempeño y satisfacción, por ende, se les recomienda que lleven a cabo constantemente los principios de la empresa.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

#### Antecedente 1

Solano (2019), por su parte en su investigación denominada “Desempeño laboral y productividad de los colaboradores de Juan Galindo sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017”, su fin fundamental fue descubrir la conexión o correlación vigente entre lo

que es el desempeño laboral y la producción de las labores que realizan los empleados de la empresa. Siendo así, entre las conclusiones que se obtuvieron se destacó lo siguiente:

La correlación de Spearman devuelve un valor de 0,949, lo que indica una correspondencia correcta y elevada entre el desempeño laboral y efectividad en la producción laboral de la referida empresa en el año 2017. Ahora bien, en lo que corresponde al desempeño laboral, el 84,0 % de ellos mostraron un desenvolvimiento medio, el 10,0 % mostró un desenvolvimiento bajo y el 6,0 % desenvolvimiento elevado. Finalmente, en relación a la producción laboral, el 76,0 % mostraron un grado pésimo y el 24,0 % mostraron un grado intermedio.

#### Antecedente 2

Julca (2022), en la investigación denominada “Desempeño laboral y motivación de los trabajadores en la empresa constructora y servicios generales La Regional E.I.R.L, Piura”, como ejemplo principal tuvo verificar la conexión entre el desempeño laboral y la motivación de los trabajadores de la empresa Constructora y Servicios Generales La Regional EIRL- Piura en el año 2022, del cual entre sus conclusiones se tiene que, en la encuesta de los trabajadores, había diseño cuantitativo, de no rendimiento y descripción. Según los resultados, el 50% de los colaboradores que no están de acuerdo con el salario recibido ya que se excusan precisando que hay tipos de contratos que no acceden a la salud y las ventajas del sistema. Ahora, cuando trabajan por un corto período de tiempo, no están de acuerdo con la ley porque no tienen un programa de estímulo que les ayude a mejorar sus vidas y el trabajo.

Referente al rango o grado de desempeño laboral, se advirtió la existencia de un rango medio de desempeño, y el 62.5% expresó que no está de acuerdo en asumir riesgos altos que

conducirían a mejores resultados porque la entidad no les recompensa en nada, mientras que el 100% expresó que cumple a cabalidad con las funciones asignadas.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

#### Antecedente 1

Fernández (2017), en la tesis denominada “Desempeño laboral de los trabajadores en la Gerencia de Desarrollo Humano de la municipalidad distrital de San Sebastián Cusco 2017”, aplico la metodología de investigación cuantitativa, no experimental, tuvo como objetivo evaluar, analizar y especificar el Desempeño Laboral del personal colaborador. En síntesis, esta investigación demuestra consistentemente que, según a los datos de la Entidad, el 2.66 por ciento de los encuestados manifiesta y aclara que consideran que su desenvolvimiento en el desempeño laboral es de nivel intermedio; por otro lado, el 2.74 por ciento de los encuestados considera que su desempeño en equipo es regular, y como tal demuestra que los colaboradores no se desempeñan adecuadamente debido a la presión de la parte empleadora.

#### Antecedente 2

Valdera García (2022), en la investigación denominada “Desempeño laboral de los colaboradores en el hotel boutique El Truco, Cusco 2022”, presentada por la Universidad Cesar Vallejo, aplico un tipo de investigación de tipo cuantitativa, no experimental, de la cual se desprende las siguientes conclusiones:

- a) En la empresa referente sus colaboradores, el desempeño laboral durante el periodo del año 2022 fue positivo, ello considerando al 54 % en un desenvolvimiento eficaz, que referencialmente demuestra que se cuenta con un personal eficiente, que labora en la empresa en concordancia a sus objetivos personales lo que impulsa un marco muy

rentable a la empresa. En ese entender, la investigación también demuestra que los colaboradores pueden desarrollar sus actividades de manera efectiva, lo que resulta en la satisfacción y la fidelidad del usuario.

- b) Inspiración para los empleados de la Empresa es del 83 %, lo que se verifica en el esfuerzo que realizan en el cumplimiento de sus funciones, lo que conduce al logro de metas programadas y objetivos institucionales trazados por la entidad. Ahora bien, solo un pequeño porcentaje demuestra que se mantiene motivado durante todo el trabajo. Esto indica que los que dirigen la entidad no están preocupados por el cansancio natural (físico) y psicológico de los empleados, ni mucho menos se preocupan respecto al entorno en el que trabajan.
- c) Durante el período del año 2022, los trabajadores de la empresa se han comportado positivamente. Como resultado, el 56% de los empleados ostentan un actuar correcto durante el cumplimiento o desenvolvimiento de sus funciones, incluida la asistencia regular al trabajo, la alineación de los fines y valores de la entidad, la ejecución eficiente de las tareas y el cumplimiento de los lineamientos de la empresa. La atención a los clientes demuestra las acciones.
- d) El 75% de los trabajadores del hotel Boutique El Truco ponen empeño para el cumplimiento de metas del hotel, pero el 25% considera que no tiene el compromiso necesario para centrarse a una actividad en específico porque les asignan otras funciones dentro de la jornada laboral. Ahora, los buenos resultados alcanzados entre los trabajadores del hotel están de un rango o grado de intermedio a eficaz. Además, el porcentaje menor es porque no se sienten valorados cuando logran resultados muy excelentes en la empresa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Desempeño Laboral**

Para Brunet (2014), el desempeño laboral ha sido incorporado a la psicología empresarial en el ámbito industrial debido a su relevancia, esto se debe a que un eficaz clima laboral eleva resultados positivos del desempeño laboral, lo que mejora la competitividad de la organización, asimismo, agrega que el desempeño laboral abarca puntos concretos como capacidades psicológicas y físicas dentro de las personas.

Para Chiavenato (2007), es el producto de las acciones relacionados al desempeño de las personas en el periodo laboral de la empresa, que puede ser a nivel grupal o nivel individual según las mediciones que se implemente.

Por otro lado, para Palmar (2014), se refiere a los logros ya sean positivos o negativos que surgen como resultado de las habilidades y capacidades que posee una persona para coadyuvar a los objetivos institucionales que posea una determinada empresa, del mismo modo, explica cómo se mide y evalúa el desempeño laboral y menciona los indicadores comunes en las entidades, como son eficiencia del trabajo, el logro de metas y producción positiva, entre otros.

Por otra parte, para Asana (2025), el desempeño laboral de cada empleado se puede medir por la calidad del trabajo que realizan en sus diversas actividades. Este es uno de los conceptos por los cuales se puede observar el desempeño laboral de cada empleado en el lugar de trabajo. Es aquí donde entran diferentes aspectos, tales como la efectividad y eficacia con la que un colaborador emplea en su trabajo, teniendo presente los deberes, su visión a futuro y responsabilidades inherentes que se le asigne. Es esencial evaluar el desempeño laboral tanto individual como colectivo en diferentes y en la totalidad de los rangos, ellos empezando desde el colaborador con menos rango hasta el personal con mayor nivel o grado y, asimismo,

abarcando los puestos de los que dirigen la empresa, ello a fin de determinar con precisión el estado de funcionamiento de una organización.

### **2.2.2. Importancia del Desempeño laboral**

El desempeño como se ha referido ha sido incorporado al campo de la psicología industrial, esto se debe a que un correcto clima en el ambiente laboral mejora los resultados del desempeño laboral, y por tanto mejora la competitividad de una organización. Por ejemplo, si el individuo se enmarca en un clima determinado por la organización según su naturaleza, es necesario que posea herramientas adecuadas y suficientes para una productividad eficaz, sin que ello obviamente afecte el estado emocional que ostente, ya que lo debe promoverse en una empresa es la satisfacción de su personal que contrata, ya que ello en definitiva coadyuvará a conseguir resultados positivos (**Robbins, 2010**).

### **2.2.3. Objetivos del desempeño laboral**

Para Chiavenato (2017), una táctica laboral debe implementarse desde un grado estructural hasta culminar y llegar a un grado muy operativo, consecuentemente, al conectarlos con fines operativos esto permitirá que el grado de actividad de la empresa obtenga resultados y ventajas competentes.

Siendo ello así, los fines del desempeño laboral están enmarcados para mejorar en la implementación a las siguientes características:

- Calidad: Adecuado cumplimiento de las funciones dentro del marco de lo acordado y en altos estándares, en lo que corresponda al rubro de la empresa.
- Velocidad: Eficiencia evitando trámites innecesarios para ello.
- Confiabilidad: Buenas referencias del producto, seguridad al usuario y confiabilidad.
- Flexibilidad: Innovación constante y eficaz para satisfacción del usuario.

- Costos: bajos costos en la producción a fin de adecuar precios bajos y elevados dentro del margen de beneficio hacia la empresa.

#### **2.2.4. La gestión del desempeño**

Según Pulido (2018), la gestión de desempeño debe estar bien estructurada, bien definida, en línea a los perfiles de cargos y proporcionar lineamientos que sean conocidos por los que dirigen la empresa y, respecto a los empleados implementar políticas, reglamentos, procedimientos u otros que coadyuven al mejoramiento de la empresa.

#### **2.2.5. Evaluación del desempeño**

Se constituye como el proceso organizacional que evalúa el desempeño de un colaborador teniendo como referencia su productividad laboral para lo cual es importante y relevante la capacidad del trabajador y sus aspiraciones que busque lograr como profesional. Siendo así, dentro de la estructura de la empresa las evaluaciones demuestran que efectivamente promueven la motivación del personal, ello teniendo en cuenta la eficacia en sí y el adecuado ambiente de trabajo destinadas a realizar las tareas; asimismo, para mantener un alto estándar organizacional y funcional en la evaluación del desempeño laboral, necesariamente las políticas y funciones deben implementarse satisfactoriamente acorde con los perfiles o condiciones de los cargos, lo cual también puede asociarse como por ejemplo que, con el aumento de remuneraciones se fomenta una mayor productividad de los colaboradores, lo cual en definitiva es muy positivo (Naumov, 2018).

#### **2.2.6. Características del desempeño laboral**

Para Milkovich y Boudreau (1994), se consideran las siguientes:

**La adaptabilidad:** Es la adecuación a diferentes lugares, situaciones, remuneraciones, compromisos e individuos dentro del marco laboral.

**La comunicación:** Debe desarrollarse tanto a nivel grupal e individual.

**La iniciación:** Se relaciona con el promover, incluir y asociar más a las actividades de la Entidad para el logro de objetivos.

**Discernimiento:** Combinación de cualidades positivas y aptitudes para mantenerse actualizado respecto a las innovaciones y actividades que desarrolla su Dependencia.

**La Calidad de trabajo:** Producción final del colaborador según las funciones asignadas en la empresa.

**La Cuantía de trabajo:** Abarcar el grado de las funciones que le han sido asignados al colaborador por parte de la empresa hasta culminarlos.

**Proyección:** Se refiere al detalle de lo programado por parte de los colaboradores en referencia a los compromisos que realizan para que se cumplan en la oportunidad correspondiente.

**Desarrollo de Talentos:** Es la aptitud de organizar para mejorar las capacidades de los colaboradores.

### **2.2.7. Factores que influyen en el desempeño laboral**

Para Nash (1989) son:

- a) **La actitud y opinión del empleado sobre su labor:** El cual coadyuva a grandes rangos a los líderes superiores a entender cómo reaccionan sus colaboradores en las labores diarias.
- b) **Importancia de la labor en la empresa:** Referido a la relevancia del trabajo desde la perspectiva del colaborador, lo cual influye en la productividad laboral.

- c) **La autoestima:** Se relaciona con los valores del colaborador, lo cual se refleja como, por ejemplo, en el reconocimiento para el colaborador.
- d) **Capacitación del trabajador:** La capacitación de los trabajadores es un excelente método para aumentar la competitividad y producción.
- e) **La Remuneración:** se utiliza como forma de motivación, ya guarda relevancia para aumentar la eficiencia. Algunas opciones de compensación incluyen incentivos y bonos para aumentar el salario.
- f) **Temperatura:** Es crucial que el personal trabaje en un lugar donde la temperatura abarque un grado aceptable. Ello es importante porque permite la creación de espacios de trabajo personalizados con temperaturas controladas.
- g) **Ruido:** La mayoría de las empresas deben tener un nivel de ruido o bulla de bajo a moderado. Esto se debe a que los ruidos fuertes provocan estrés, ansiedad y otros problemas que reducen la productividad.
- h) **Iluminación:** Corresponde a una adecuada infraestructura que debe poseer el lugar de trabajo.

Es fundamental porque se determina la cantidad de espacio que se le otorga a un empleado.

## **2.2.8. Dimensiones de desempeño laboral:**

### **2.2.8.1. Hechos y resultados:**

Según Torres (2018), el análisis de los hechos y resultados implica examinar y comprender los datos recopilados durante la investigación para responder a las preguntas de investigación y los objetivos planteados.

#### **2.2.8.1.1. Indicadores:**

#### **2.2.8.2. Cumplimiento de normas y procedimientos:**

Según Brown (2023), es la interacción con los consumidores y el manejo y almacenamiento de sus datos. En las últimas décadas, el avance de la tecnología lo ha hecho muy fácil. Sin embargo, también se necesita la confianza de los consumidores de que usará sus datos solo para los propósitos autorizados y los protegerá del acceso no autorizado. Debido a la negligencia en estos asuntos y a los actores maliciosos que se aprovechan de los sistemas de seguridad débiles, hay normas estrictas para las organizaciones.

Por eso es tan importante el cumplimiento normativo. Significa apearse a las leyes y normas que se aplican al entorno empresarial, ya sean estatales, federales o internacionales. Las demandas exactas pueden fluctuar dependiendo tanto del tipo de industria como del tamaño de la operación.

#### **2.2.8.3. Satisfacción del cliente:**

Según Kotler (2020), la satisfacción del cliente es la respuesta del cliente que evalúa sus expectativas anteriores y el rendimiento real del servicio. Internacionalmente se ha tomado a la satisfacción del cliente como un componente muy valioso para que una organización sea considerada competitiva.

#### **2.2.8.4. Cumplimiento de estándares:**

Según Majeed (2023), el cumplimiento de estándares son conjuntos de reglas, pautas o mejores prácticas que las organizaciones deben seguir para garantizar la calidad, la seguridad y la ética de sus productos, servicios, procesos y operaciones. Los gobiernos, reguladores, asociaciones industriales u organizaciones internacionales pueden establecer estándares de cumplimiento, según el alcance y el propósito de los estándares. Los estándares de

cumplimiento pueden aplicarse a diferentes sectores y escenarios, dependiendo de la naturaleza y los objetivos de las organizaciones y sus partes interesadas.

#### **2.2.8.5. Condiciones del ambiente laboral:**

Según Brunet (2011), indica que las condiciones del ambiente laboral son muy importantes en el desarrollo de una organización, en su evolución y en su adaptación al medio exterior. Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva harán que una empresa se deje aventajar fácilmente por sus competidores y pueda entrar en una fase de decrecimiento incontrolado menciona también que el ambiente del clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que lo es el clima atmosférico. De hecho, este último puede descomponerse en términos de humedad, de presiones atmosféricas, de componentes gaseosos (oxígeno, nitrógeno), de contaminación, etc. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación y estilo de liderazgo de la dirección.

#### **Indicadores:**

#### **2.2.8.6. Herramientas adecuadas:**

Según Matos (2023), Las herramientas digitales han adquirido un papel fundamental en todas las facetas de la vida contemporánea, en ese sentido es complejo concebir un mundo desprovisto de computadoras que posibiliten el acceso a Internet, redes sociales y todas las formas virtuales de intercambio que favorecen el trabajo conjunto entre individuos de diversas nacionalidades, culturas, creencias y estratos sociales.

#### **2.2.8.7. Ambiente laboral positivo:**

Según Gallardo (2015), se pueden definir como el conjunto de características organizacionales que facilitan el ambiente laboral, y entre las que se destacan la comunicación,

la colaboración, el desarrollo profesional, que incluye la formación, y el empoderamiento de los trabajadores. Por otra parte, el clima organizacional se puede considerar el resultado de la interacción entre las características de las personas y las organizaciones. La cultura organizacional, entendida como el conjunto de patrones de conducta, valores y creencias de los miembros de una organización, va a determinar el clima organizacional. Ambos conceptos, clima y cultura, se interrelacionan estrechamente de manera bidireccional, e impregnan los entornos de trabajo. Por lo tanto, una piedra angular, tanto en los entornos de trabajo como para el clima y cultura organizacional, son los profesionales, su estructura, organización y modelos de práctica.

#### **2.2.8.8. Cultura Organizativa**

Según Punina (2023), la cultura organizacional es un conjunto de valores, comportamientos, costumbres y normas que inciden en el desempeño y en el logro de objetivos, ya que, representa un aspecto que incide en el éxito de la gestión de cualquier grupo social.

#### **2.2.8.9. Habilidades y actitudes:**

Según Castrillo (2022), las habilidades y actitudes son el conjunto de características que permiten a las personas desempeñarse exitosamente y progresar en el mercado laboral. Naturalmente, están estrechamente relacionadas con lo que necesitan los empleadores y las empresas en su mano de obra para llevar adelante procesos productivos.

Son diversas, y no se limitan a las competencias y conocimientos que adquirimos en la primera etapa de nuestras vidas. Tengamos presente que las habilidades para el trabajo se

cultivan, desarrollan y adquieren a lo largo de la vida, y que el paradigma de estudio o entrenamiento en la primera etapa de la vida, y solo trabajo en la siguiente, no se sostiene.

### **2.2.9. Indicadores:**

#### **2.2.9.1. Cumplimiento de plazos y tiempos:**

Según Pérez (2015), la entrega a tiempo no es sólo cuestión de cumplir los plazos al final del proyecto, sino que ha de cumplirse con cada entregable y cada compromiso con el cliente. Tanto el Director de Proyecto, como los miembros de los equipos de trabajo han de contar con los suficientes recursos como para hacer frente a esos plazos fácilmente. Y no se trata sólo de disponer de los materiales y equipos necesarios, sino de contar con las herramientas que ayudan a lograrlo.

#### **2.2.9.2. Comunicación efectiva:**

Según Chiavenato (2006), la comunicación efectiva es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social".

#### **2.2.9.3. Colaboración y apoyo mutuo:**

Según Scoular (2020), la colaboración se refiere a la capacidad de una persona para contribuir eficazmente en un grupo. Esto implica perseverancia, contribuir al conocimiento del equipo, valorar las contribuciones de los demás y resolver las diferencias. La colaboración eficaz implica una división del trabajo entre los participantes, quienes participan activamente en un diálogo que resulta en la recopilación de sus esfuerzos.

#### **2.2.9.4. Resolución de conflictos:**

Según Chiavenato (2020), el manejo de conflictos consiste en la manera de resolver un conflicto, influirá en los resultados constructivos que este produzca y por tanto, en los futuros episodios del mismo.

Se ha establecido 8 factores esenciales para un buen manejo de conflictos:

- Mantener la calma.
- Contar con un mediador.
- Conversar con los implicados.
- Investigar el conflicto.
- Marcar un objetivo claro.
- Hacer una negociación.
- Buscar soluciones.
- Mantener un seguimiento del problema.

#### **2.2.10. Los tipos de Hotel**

##### **2.2.10.1. Categoría de los hoteles**

Dentro de la categorización de los hoteles o establecimientos de hospedajes deben cumplir con las condiciones mínimas, sea infraestructura, servicios, equipamiento y personal, dicho esto, los hoteles son categorizados y clasificados, entre una a cinco estrellas si se habla de hotel, de tres a cinco estrellas un Aparthotel, de una a tres estrellas un hostel y sin categoría un albergue. (SiteMinder, 2024)

##### **2.2.10.2. Clasificación según el tipo**

Para Perez Porto (2023), la clasificación de los hoteles son los siguientes:

- a) **Hoteles rurales:** Son aquellos que están alejados de la ciudad y todo lo demás, en un lugar natural. Muchos turistas buscan lugares tranquilos para hacer actividades como senderismo o rutas a caballo, por lo que estos lugares son populares y requeridos.
- b) **Hoteles - monumento:** Se ubican en palacios, castillos o incluso iglesias antiguas.
- c) **Hoteles balnearios:** Son establecimientos que incluyen un balneario además de la mayoría de los servicios de un hotel. y como resultado, pueden recibir servicios diversos.
- d) **Apart – hotel:** Es un tipo de establecimiento donde los huéspedes pueden tomar su desayuno, como hornos, cocinas, etc.
- e) **Moteles:** Son hoteles que poseen habitaciones conjuntamente con un estacionamiento y una entrada autónoma, lo que significa que no hay que parar en la recepción.
- f) **Hotel alojamiento o albergue transitorio:** Estos tipos de establecimientos ofrecen servicios y no requieren registro; dependen del tiempo de estadía del huésped.

### 2.2.11. Lodge

Para Smith (2021), un lodge es una clase propia de alojamiento el cual se abarca generalmente a áreas que se compenetran con la naturaleza o áreas propiamente rurales, y ofrece una experiencia única y auténtica que buscan conectar con la naturaleza a los viajeros, los cuales detallan aspectos relevantes conforme a lo siguiente:

#### 2.2.11.1. Ubicación en entornos naturales:

Los lodges suelen estar ubicados en áreas naturales como selvas, montañas, bosques o reservas naturales. La ubicación privilegiada permite a los huéspedes disfrutar de la belleza escénica y las actividades al aire libre.

**2.2.11.2. Arquitectura y diseño acorde con el entorno:**

Los lodges suelen utilizar materiales locales y técnicas de construcción que se integran armoniosamente con el entorno natural. La arquitectura puede reflejar la cultura y la estética de la región, creando una atmósfera auténtica y rústica.

**2.2.11.3. Tamaño y ambiente íntimo:**

Los lodges son generalmente más pequeños en comparación con los hoteles convencionales, lo que crea un ambiente íntimo y acogedor. El número limitado de habitaciones o cabañas permite una atención más personalizada y un ambiente tranquilo.

**2.2.11.4. Conexión con la naturaleza:**

Los lodges ofrecen a los huéspedes la oportunidad de sumergirse en la naturaleza. Pueden tener áreas comunes al aire libre o terrazas desde un punto donde los mismos huéspedes pueden apreciar y sentirse satisfechos con las vistas panorámicas o interactuar con la fauna y flora local.

**2.2.11.5. Servicios especializados y actividades al aire libre:**

Los lodges suelen ofrecer programas referentes a estar en contacto con el ambiente natural, como por ejemplo el senderismo, observación de aves, caminatas, safaris fotográficos, entre otros. También pueden contar con guías especializados que brindan información sobre la flora y fauna local.

**2.2.11.6. Enfoque en la sostenibilidad y el ecoturismo:**

Muchos lodges están inmersos de forma obligatoria por mandato legal normativo con el debido cuidado y la conservación del medio ambiente y operan de manera sostenible, ante lo cual, pueden implementar prácticas eco-amigables.

### **2.2.12. BELMOND (Caracterización de la organización)**

El hotel Sanctuary Lodge Machu Picchu, es una parte que conforma una empresa de rango mundial ubicado en Londres - Inglaterra, la cual posee variedades de cruceros, trenes modernos y hoteles indistintamente en veinticuatro naciones. Su política se asocia a buscar sedes exclusivas para atraer a los usuarios (Belmond, 2024).

En el Perú, dentro de la marca británica Orient Express inician su operatividad en el año 1999, por lo que, al ver su gran crecimiento en la región peruana, decidieron invertir y abrir dos hoteles en la provincia de Cusco que fueron el Monasterio y Santuario de Machu Picchu. Luego del exitoso lanzamiento en la ciudad de Cusco, en el año 2001 procedieron a la inauguración como el Miraflores Park Hotel en la ciudad de Lima, constriñéndose así entre uno de los hoteles más importantes a nivel nacional, el cual estaba gestionado por la cadena Orient Express y muchos clientes se mostraban reacios a venir a pagar su estancia. (Belmond, 2024)

Como una buena política marketing Orient-Express Hotels adoptó el nombre de Belmond el 10 de marzo de 2014, ya que anteriormente esta se asociaba con empresas de trenes y no con hoteles. Ello se realizó para realizarse y ser conocido. Otro de las finalidades claves fue facilitar a los usuarios recientes la comprensión de la nueva marca de forma sencilla, lo cual buscaba su conexión e identidad con ella (Azpiroz, 2014).

En abril de 2019, Belmond formó parte del grupo Louis Vuitton Moet Hennessy, consolidando así su posición dentro de la cumbre del sector hotelero internacional relacionados con la lujosidad. Asimismo, ello permitió a LVMH expandir su impacto en el mercado hotelero (Belmond, 2024).

Bernard Arnault, el dueño de LVMH, tiene 70 años y se encuentra entre los 3 individuos más ricos a nivel mundial, ello conforme al ranking de Forbes. Dior, Louis Vuitton y Givenchy son algunas de las marcas conocidas que supervisa (Belmond, 2024)



**Figura 1:** Línea del tiempo de Sactuary Lodge Machu Picchu  
Fuente: Hotel Belmond

### 2.2.13. Sanctuary Lodge

La primera construcción de Sanctuary Lodge, data del año de 1911, luego del descubrimiento científico de Machu Picchu por Hiram Bingham. Donde se construyeron viviendas para los investigadores y cuidadores, así mismo construyeron almacenes para las herramientas (Belmond, 2024).

La transformación en Hotel surge en 1947, año de la inauguración de la Carretera Hiram Bingham, El Estado Peruano toma posesión e instala como hotel bajo el nombre de ENTUR PERU, convirtiéndose desde entonces en parte de la cadena de hoteles estatales.

Posteriormente en el año de 1980, Pasó a ser propiedad del gobierno regional del Cusco, cambiando su nombre a ENTURIN. El hotel regional funcionó hasta la privatización de los hoteles en 1995, pasando a posesión mediante licitación pública por el lapso de 30 años a la

empresa peruana PERÚ HOTELES, quienes por 4 años trabajaron con financiamiento de capitales peruanos.

La asociación de Orient Express & Perú Hoteles, se da en el año de 1999, tomando el control de 2 de nuestras actuales propiedades (Monasterio y Sanctuary Lodge) es así que se inicia el proceso de mejoras, sin embargo, las limitaciones por parte del INC, no permitieron realizar modificaciones hasta el 2001, y durante los meses de enero a mayo, se autoriza la reforma total del tamaño de las habitaciones.

La inauguración como Machu Picchu Sanctuary Lodge, se dio en mayo del 2001, desde entonces mantenemos la infraestructura que hasta hoy conocemos, en el 2014 al cambiar el nombre de nuestra marca pasa a llamarse Belmond Sanctuary Lodge y actualmente tiene por nombre Sanctuary Lodge, a Belmond Hotel, Machu Picchu (Belmond, 2024).

#### **2.2.13.1. Ubicación**

Está ubicado a pasos de la montaña e ingreso a la llaqta Machupicchu, a 01:45 horas aproximadamente de la estación de trenes del distrito de Ollantaytambo - Provincia de Urubamba y, a 22 minutos aproximadamente en bus desde la estación de Machupicchu Pueblo.

#### **2.2.13.2. Habitaciones:**

- 31 habitaciones y suites
- Todas las habitaciones cuentan con televisores, caja fuerte, minibar, ipod dock, conexión a internet.

#### **2.2.13.3. Categorías:**

- Standard Rooms – 2
- Standard Patio Rooms – 9

- Superior Terrace Rooms – 4
- Deluxe Rooms - 8
- Deluxe Terrace Rooms – 6
- One Bedroom Suites- 2

#### 2.2.13.4. ¿Qué hace destacar de la competencia?

- Ubicación privilegiada junto a una de las 7 maravillas del mundo.
- Escenarios naturales de ensueño que transmiten la energía de Machu Picchu.
- Habitaciones con vista a las mismas montañas que veían nuestros ancestros.
- Servicio Genuino, empático y cálido.
- El Único hotel en Machu Picchu con certificación SQF Y LQA.
- Gastronomía innovadora con sabores peruanos, mediterráneos y orientales.



Figura 2: Misión y Visión de Sactuary Lodge Machu Picchu  
Fuente: Hotel Belmond

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Empatía:**

Es cuando los clientes tienen problemas diferentes, que requieren de soluciones diferentes. Ser empático significa ponerse en el lugar del consumidor y ofrecerle una solución hecha a su medida (Cubillos, 2019).

### **2.3.2. Desempeño:**

Es la demostración actitudinal del colaborador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un eficiente resultado, y que es medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada persona (Lopez Sencia, 2021).

### **2.3.3. Negligencia:**

Se refiere al hecho de que un trabajo o una actividad fue hecho con poco cuidado o poca aplicación, especialmente en tareas que resultan vitales, importantes o de las que depende la vida de terceros. Es decir, cuando algo fue hecho por salir del paso, sin prestarle la atención debida o sin tomar las medidas necesarias para garantizar que todo saliera bien (Gayubas, 2020).

### **2.3.4. Competencia:**

Es el tipo de calidad de servicio al cliente que tiene que ver con el nivel de profesionalismo y trabajo que una empresa brinda. Para un cliente, una empresa competente es aquella que garantiza buenos resultados y va más allá de las expectativas (CENFOTUR, 2023).

### **2.3.5. Responsabilidad:**

Es el tipo de calidad de servicio al usuario significa prestar la debida atención y tiempo a las necesidades, deseos y puntos de dolor del usuario (Ceseña, 2020).

**2.3.6. Servicio:**

Son aquellas acciones desarrolladas por el personal por la fuerza de ventas de la empresa con el propósito de realizar ventas y construir relaciones con los clientes (Noblecilla, 2018).

**2.3.7. Estrés laboral:**

Es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima (OMS, 2023).

**2.3.8. Innovación:**

Es definida como la introducción de un nuevo o significativamente mejorado producto (bien o servicio), proceso, método de comercialización o método organizativo referido a las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo y/o las relaciones de las firmas con su entorno (Aires y Varum, 2018).

**2.3.9. Productividad:**

Es el rendimiento o la eficiencia de un proceso mediante el cual un trabajador, un equipo de personas o una máquina produce una cantidad determinada de bienes o completa un número concreto de tareas en un periodo de tiempo y empleando unos recursos específicos (Personio, 2020).

**2.3.10. Rendimiento:**

Es un proceso para establecer que tan eficiente o eficaz ha sido una empresa (o un individuo o un proceso) en el alcance de sus tareas y objetivos laborales (Robbins, 2010).

**2.3.11. Gestión de personal:**

Es la administración de las relaciones que se establecen entre los trabajadores y la empresa. Esto, como es natural, abarca un abanico de actividades muy numeroso, desde

aspectos relativos a la contratación y elementos legales, a la gestión de aspectos relacionados con las vacaciones, las excedencias, o aspectos relacionados con el pago de nóminas, entre muchos otros (Dumazy, 2020).

#### **2.3.12. Colaborador:**

Según Chiavenato (2007), son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea.

#### **2.3.13. Relevancia social:**

Es la responsabilidad social corporativa y al compromiso organizacional que las empresas del sector tienen con la sociedad y el medio ambiente (Rendón, 2023).

#### **2.3.14. Integración laboral:**

Es el proceso de incorporar a las personas al ámbito laboral, sin importar sus características personales, donde el objetivo es que todas las personas tengan las mismas oportunidades de trabajo y sean valoradas por sus habilidades (Losa, 2018).

#### **2.3.15. Psicología industrial:**

Es una rama de la psicología que estudia el comportamiento humano en el ámbito laboral. Su objetivo es mejorar la eficiencia, el rendimiento y el bienestar de los empleados (Universidad Internacional de Valencia, 2018)

#### **2.3.16. Ecoturismo:**

Es un tipo de turismo que se enfoca en la naturaleza y la sostenibilidad ambiental, donde el objetivo es minimizar el impacto en el medio ambiente y promover la conservación de los ecosistemas naturales (Perez A. G., 2023).

## **CAPITULO III**

### **3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica porque se centra en la revisión bibliografía y teórica de la variable para poder entenderla y ampliar el conocimiento (Ñaupas, 2018).

#### **3.2. Enfoque de investigación**

Existen diversos enfoques de la investigación, el presente trabajo aplica el enfoque cualitativo, ello de acuerdo a Ñaupas (2018), quien refiere que es cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos.

#### **3.3. Nivel o alcance del estudio**

Se considera un nivel de investigación descriptivo, que según Ñaupas (2018), es aquella cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones, o de los procesos naturales o sociales.

#### **3.4. Diseño de investigación**

Debido a que las variables no se manipulan y se basa en apreciar y observar para evaluar eventos del mundo real el diseño es no experimental. Asimismo, es una relación amistosa porque tiene como objetivo conocer las cuestiones relacionadas con el desempeño laboral del hotel Sanctuary Lodge Machu Picchu.

Se aplicará un diseño no experimental, que según Fuentes (2020) define como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables y, lo que hace la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Es transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Ñaupas, 2018).

### **3.5.Población y muestra:**

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), hacen hincapié a las personas, a los componentes y acontecimientos con características parecidas que forman parte de un estudio. En tal sentido, la población es de 110 colaboradores en Sanctuary lodge a Belmond hotel.

Como un instrumento fundamental y eficiente lo seleccionamos el cuestionario digital ya que nos permitió llegar a todos los colaboradores de la organización de manera equitativa y sin restricciones geográficas. Así mismo nos aseguró una cobertura integral de la población laboral, evitando posibles sesgos derivados de una selección limitada.

### **3.6.Técnica e instrumento de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica**

El presente trabajo de investigación considera como técnica para la recolección de datos “La observación”. El instrumento de recolección de datos elegido será la ficha de observación.

#### **3.6.2. Instrumento de procesamiento de datos**

Para la recolección los datos de este estudio se utilizará la ficha de observación, esta ficha tiene por objeto procesar los datos de manera eficaz y útil para el adecuado avance de la investigación.

## CONCLUSIONES

**Primero:** Sobre el objetivo principal que fue descubrir como es el desempeño laboral de los colaboradores de Sanctuary Lodge Machu Picchu, se concluyó que la mayoría de los colaboradores manifiestan que las relaciones interpersonales, la comunicación y el trabajo en equipo son deficientes entre los colaboradores y los gerentes, y que solo un pequeño porcentaje dice que la comunicación es fluida, lo que refleja un bajo nivel de trabajo en equipo; consecuentemente, se puede afirmar que el clima organizacional tiene un impacto negativo en el desempeño laboral porque una mejor comunicación facilitaría un trabajo en equipo constante y eficiente.

**Segundo:** Respecto al objetivo específico referido a los hechos y resultados, se concluye que se debe tomar en consideración que una buena comunicación, reconocimiento de logros y relaciones interpersonales saludables, se asocia con un mejor desempeño laboral; por el contrario, un clima organizacional negativo, con deficiencias en estos aspectos, disminuye la motivación y la eficiencia de los colaboradores.

**Tercero:** Respecto al objetivo específico referido a las condiciones del ambiente laboral se concluye que no ha mejorado positivamente en el entorno laboral, por cuanto es notorio la falta de buenas relaciones interpersonales, comunicación efectiva y un espíritu de colaboración. Por lo que, se concluye que es fundamental crear un ambiente laboral saludable en la empresa, para que se pueda cumplir las metas y objetivos fijados.

**Cuarto:** Respecto al objetivo específico referido a las habilidades y actitudes se concluye que se encuentra en un nivel bajo, lo cual en el presente caso se ha reflejado un impacto negativo

en la eficiencia y efectividad de las actividades realizadas por los colaboradores; por lo tanto, fomentar la productividad es crucial para mejorar el rendimiento general de los colaboradores en el Sanctuary Lodge Machu Picchu.

## RECOMENDACIONES

**Primero:** La gerencia del Sanctuary Lodge Machu Picchu debe mejorar en mantener buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores y superiores para así tener un buen desempeño laboral, ya que la buena comunicación, el buen ambiente de trabajo y el compromiso del personal y la motivación repercuten positivamente para el buen desempeño laboral de sus trabajadores.

**Segundo:** Se sugiere la implementación de un programa de desarrollo de habilidades blandas o transversales dirigido a los jefes y gerente de la empresa. Este programa tendría como objetivo mejorar competencias como la comunicación efectiva, el compromiso, el trabajo en equipo, la responsabilidad, el respeto y la creatividad, con el fin de promover el éxito organizacional y mejorar el clima laboral.

**Tercero:** Sugiere Implementar de programas de formación dirigidos al personal con el fin de ampliar y mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes. Así, impulsar el progreso profesional de los colaboradores y promover un compromiso de superación con la empresa. Como iniciativa para enriquecer sus competencias ofrecer clases de inglés técnico a aquellos colaboradores que no poseen un dominio adecuado del idioma. Estos cursos podrían desarrollarse a lo largo de seis meses, contribuyendo así al desarrollo de sus responsabilidades laborales. Además, se plantea la posibilidad de ofrecer talleres de gestión del estrés a cargo del departamento de Recursos Humanos, los cuales podrían llevarse a cabo en las instalaciones de la empresa.

**Cuarto:** Mejorar la comunicación vertical efectiva entre la gerencia y los trabajadores fomentará la confianza necesaria para que estos últimos contribuyan con nuevas ideas en beneficio

de la empresa. Es fundamental describir de manera clara los beneficios para los trabajadores y establecer medidas disciplinarias y de despido, siempre manteniendo el respeto hacia el personal. Se recomienda presentar una propuesta técnico-legal a la Gerencia Legal de la empresa para que verifique que las nuevas políticas propuestas estén en línea con las leyes laborales vigentes que protegen los derechos de los trabajadores, según lo establecido por el Ministerio de Trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA:

- Oxford Economics. (19 de DICIEMBRE de 2019). *ORH - OBSERVATORIO DE RRHH*.  
Obtenido de ORH - OBSERVATORIO DE RRHH:  
<https://www.observatoriorh.com/orh/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>
- Alcívar Vera, I. I. (2019). *El turismo comunitario como alternativa de desarrollo sostenible, caso de la comunidad de liguíqui - Manta*. Manta:  
<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/966/El%20turismo%20comunitario%20como%20alternativa%20de%20desarrollo%20sostenible.%20Caso%20comunidad%20de%20Lig%c3%bciqui%20e2%80%93%20Manta.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- Arbulú, R. (07 de Julio de 2021). Clima laboral. *Diario Gestión*, págs. 01-09.
- Asana. (23 de Febrero de 2025). *TEAM ASANA*. Obtenido de TEAM ASANA :  
<https://asana.com/es/resources/performance-evaluation-template>
- Avendaño, Y. M. (01 de DICIEMBRE de 2019). *Repositorio.upeu.edu.pe*. Obtenido de Repositorio.upeu.edu.pe:  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/66925f7e-96ab-4339-8027-914de0bdeb0d/content>
- Barretto, M. (1996). *TURISMO DE NEGOCIOS*. Revista Estudios y perspectivas en turismo, 207-221.
- Belmond. (2024). *Belmond Management Ltd*. Obtenido de Belmond Management Ltd:  
<https://www.belmond.com/es/about>
- Brown, E. (2023). *Veritas*. Obtenido de Veritas: <https://www.veritas.com/es/mx/information-center/regulatory-compliance#:~:text=El%20cumplimiento%20normativo%20se%20refiere,las%20partes%20interesadas%20de%20da%C3%B1os>.
- Brunet. (2011). *Clima organizacional*. Obtenido de  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/06ca201602.pdf>
- BRUNET, L. (2014). *EL CLIMA DE TRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de  
<https://corganizacional1.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Carolina, P. D. (2014). *Modelo de Integración de pesca artesanal y turismo vivencial para el sector la caleta del canton la libertad*. La Libertad:  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1709/1/PORTILLA%20DIAZ%20JESSICA%20CAROLINA.pdf>.

- Carrasco Benites, M. A. (2018). *Turismo vivencial para la diversificación de la oferta turística del producto bosques y negocios*. Pimentel:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4554/Carrasco%20Benites.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Obtenido de  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4554/Carrasco%20Benites.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castaño Martínez, C. (2013). *DESARROLLO SOSTENIBLE*.  
<https://repositorio.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/23249/Los%20pilares%20del%20desarrollo%20sostenible%20sofisma%20o%20realidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Castrillo, V. (2022). Habilidades para el trabajo. *Factor Trabajo*.
- CENFOTUR. (28 de Febrero de 2023). *La Gastronomía Peruana en el Mundo*. Obtenido de La Gastronomía Peruana en el Mundo: <https://www.cenfotur.edu.pe/2023/boletin-1-2023/la-gastronomia-peruana-en-el-mundo/>
- Ceseña, M. A. (2020). Calidad del servicio. *Universidad y Empresa*, 3;7.
- Chiavenato. (2006). CONOCIMIENTO, PODER Y COMUNICACIÓN. *Orbis*, 16.
- Chiavenato. (20 de mayo de 2020). *Hospital Regional presidente Estrella Ureña* . Obtenido de Hospital Regional presidente Estrella Ureña : <https://hospitalestellauraena.gob.do/manejo-de-conflictos/#:~:text=Seg%C3%BAn%20autores%20como%20Chiavenato%2C%20el,de%20conflictos:%20Mantener%20la%20calma>.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial McGraw Hill.
- Chuquillanqui, J. J. (2023). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa minera. *Gestión en el Tercer Milenio de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 167-182. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/25518/19686>
- Cortez, D. (24 de febrero de 2023). *Cesuma.mx*. Obtenido de Cesuma.mx:  
<https://www.cesuma.mx/blog/que-es-el-turismo.html>
- Cubillos, M. C. (2019). EL CONCEPTO DE CALIDAD.
- Cuyo Vela, C. F. (2020). *La importancia de la identidad cultural para los estudiantes del nivel básico* .  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8707/CUYO\\_VC.pdf?seq#:~:text=Seg%C3%BAn%20Ram%C3%ADrez%20\(1993\),su%20comunidad%20y%20a%20s%C3%AD%20mismo](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8707/CUYO_VC.pdf?seq#:~:text=Seg%C3%BAn%20Ram%C3%ADrez%20(1993),su%20comunidad%20y%20a%20s%C3%AD%20mismo).

- Diego, N. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo [en línea]*, (35), 335-357. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39838701014>
- Diz, E. (2018). *LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS*.
- Dumazy, B. (06 de Abril de 2020). Qué es la gestión de personal y qué importancia tiene. España. Obtenido de <https://www.edenred.es/blog/gestion-personal-importancia/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20personal%20es,y%20la%20formaci%C3%B3n%20de%20estos>.
- FERNÁNDEZ, J. F. (2017). “*DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN*”. CUSCO, CUSCO, PERÚ. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2160/Jhon\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2160/Jhon_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fuentes, D. T. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Medellín: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Gallardo, P. S. (2015). *Work Environment and Health Impact*. Entornos de trabajo e impacto en salud.
- Galletta Toribio, Y. C. (2017). *Percepción de la comunidad receptora de la actividad turística en la provincia de Casma*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10013/galleta\\_ty.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10013/galleta_ty.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- García, A. M. (01 de Marzo de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/conocimiento.html>
- Gayubas, A. (11 de Noviembre de 2020). *Concepto*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/negligencia/>
- Gonzales Lozano, Z. E. (2021). *El turismo vivencial como alternativa de desarrollo sostenible para la comunidad nativa alto pucallpito*. Alto pucallpito: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71553>.
- Hernandez, S., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huertas Aguirre, D. D. (2017). *análisis de la identidad cultural de los estudiantes del 5to grado de secundaria de la IE Fé y alegría*. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3347/huertas\\_add.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3347/huertas_add.pdf?sequence=3&isAllowed=y).

- Julca, C. A. (2022). *DESEMPEÑO LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES LA REGIONAL E.I.R.L., PIURA*. PIMENTEL, PERÚ. Obtenido de [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9717/Abad%20Julca%20Carlos%20Andres\\_.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9717/Abad%20Julca%20Carlos%20Andres_.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Kotler. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes. *Ciencias de la Administración y Economía*.
- Lagua Agualongo, M. L. (2020). *Turismo vivencial y el desarrollo socioeconómico*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31716/1/LAGUA%20MAYRA%20RABAJO%20DE%20TITULACION%20C3%93N%20%283%29.pdf>.
- Lehr Ivan, L. (2018). *Alojamiento turístico en la ciudad de Bahía Blanca*. <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/4454/TESIS%20LEHR%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Lopez Sencia, E. (2021). *Turismo rural comunitario como estrategia de desarrollo sostenible en la comunidad de Umasbamba del distrito de Chinchero, provincia Urubamba - Cusco*. Umasbamba - chinchero: [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5451/Edison\\_Tesis\\_bachiller\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5451/Edison_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- López, J. C. (Diciembre de 2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. *Desempeño laboral: una revisión teórica*. Lima .
- Losa, N. F. (2018). Estrategias Organizacionales y Enfoque de Contenido. Obtenido de [file:///C:/Users/HOME/Downloads/Dialnet-IntegracionLaboral-2483096%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HOME/Downloads/Dialnet-IntegracionLaboral-2483096%20(2).pdf)
- Maaz, S. (06 de Mayo de 2022). *Content Manager en Hirebook*. Obtenido de Content Manager en Hirebook: <https://www.hirebook.com/es/blog/9-estadisticas-de-compromiso-laboral-en-2021>
- Majeed, D. A. (2023). *Faster Capital*. Obtenido de Faster Capital: <https://fastercapital.com/es/contenido/Estandares-de-cumplimiento--Estandares-de-cumplimiento-desmitificados--todo-lo-que-necesita-saber.html#:~:text=Los%20est%C3%A1ndares%20de%20cumplimiento%20son%20conjuntos%20de%20reglas%20pautas%20o,%20servicios>
- Marín serna, G. (2011). *La Biodiversidad*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4770/biodiversidad.pdf>
- Marín Tello, V. A. (2021). *El turismo como herramienta de desarrollo sostenible en la provincia de Cajamarca*. Cajamarca: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72522/Marin\\_TVASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72522/Marin_TVASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Matos, T. (2023). *Herramientas digitales y proceso de enseñanza*.
- Medina Mamani, E. P. (2023). *Gestión del turismo y desarrollo sostenible del distrito de Pisac - Calca*. Pisac - Calca:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107036/Medina\\_MEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107036/Medina_MEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Milkovich, G. y. (1994). Dirección y administración de recursos humanos. Mexico. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Miranda Molina, T. E. (2020). *Turismo vivencial como herramienta de desarrollo local del cantón cayambe, provincia de Pichincha*. Pichincha:  
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/22810/1/T-ESPE-044009.PDF>.
- NARCISO, A. R. (ENERO de 2016). *RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA LUCÍA*. GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, GUATEMALA. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- NEIRA, A. A. (2021). Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL: PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL*. GUAYAQUIL, ECUADOR. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Noblecilla, M. G. (2018). *El Marketing y su Aplicación en Distintas Areas del Conocimiento*. Machala: Ediciones UTMACH.
- Ñaupas Paitan, H. (2018). *Clasificación de las investigaciones*.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf).
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- ONU. (06 de ABRIL de 2022). *NOTICIAS ONU*. Obtenido de NOTICIAS ONU:  
<https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>
- Orellana Salas, J. A. (2018). *Uso e importancia de los recursos naturales y su incidencia en el desarrollo turístico*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v14n1/0718-235X-riat-14-01-00065.pdf>
- Ortega, C. (2021). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro:  
<https://www.questionpro.com/blog/es/ambiente-laboral-que-es/#:~:text=ambiente%20laboral%20positivo%3F->

- ,% C2%BFQu% C3%A9% 20es% 20el% 20ambiente% 20laboral% 3F,tambi% C3%A9n% 20 el% 20clima% 20laboral% 2C% 20etc.
- Palmar. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Perez , o. (19 de abril de 2022). *Definicion.de.* . Obtenido de <https://definicion.de/turismo/>
- Perez Porto , M. (29 de abril de 2023). *definicion.de.* Obtenido de <https://definicion.de/hotel/#la-categoria-de-los-hoteles>
- Pérez, A. (13 de SEPTIEMBRE de 2015). *OBS BUSINESS SCHOOL.* Obtenido de OBS BUSINESS SCHOOL: <https://www.obsbusiness.school/actualidad/noticias/el-secreto-de-la-entrega-a-tiempo-como-cumplir-los-plazos-de-proyecto#:~:text=La%20entrega%20a%20tiempo%20no,herramientas%20que%20ayudan%20a%20lograrlo.>
- Perez, A. G. (28 de Junio de 2023). Ecoturismo o turismo sostenible: características y principios. Europa. Obtenido de <https://universidadeuropea.com/blog/ecoturismo-turismo-sostenible/#:~:text=al%20% C3%A1mbito%20laboral.-,Ecoturismo:%20% C2%BFen%20qu% C3%A9%20consiste?,y%20educaci% C3%B3n%20por%20la%20biodiversidad.>
- Personio. (2020). Productividad laboral: qué es y cómo fomentarla. Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/productividad-laboral/>
- Placeres, I. B. (2022). Approaches about the organizational climate management in tourist facilities from Ecuador. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 20. Obtenido de file:///C:/Users/HOME/Downloads/Dialnet-ApuntesSobreLaGestionDelClimaOrganizacionalEnInsta-8591150.pdf
- Prieto Bardalles, R. D. (2018). *Influencia del desarrollo turístico en el crecimiento económico del departamento de Ucayali.* Obtenido de [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4717/UNU\\_ECONOMIA\\_2020\\_T\\_RAYSA-PRIETO-BARDALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4717/UNU_ECONOMIA_2020_T_RAYSA-PRIETO-BARDALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pulido, J. C. (10 de Enero de 2018). MANUAL DE PERFILES DE CARGOS POR COMPETENCIAS EN LA EMPRESA DISOLVENTES Y PINTURAS DEL SUR “DISOLPIN”. Neiva. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/846ac15d-3496-4d6e-8a17-d3e022c3299d/content>
- Punina, A. P. (2023). CULTURA ORGANIZACIONAL. *Revista Universidad y Sociedad.*
- Rendón, J. R. (2023). Responsabilidad social corporativa y compromiso organizacional en la hotelería. Obtenido de

- [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/139871/1/Investigaciones\\_Turisticas\\_27\\_11.pdf#:~:text=La%20responsabilidad%20social%20corporativa%20\(RSC,ser%20determinantes%20para%20aumentar%20la](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/139871/1/Investigaciones_Turisticas_27_11.pdf#:~:text=La%20responsabilidad%20social%20corporativa%20(RSC,ser%20determinantes%20para%20aumentar%20la)
- Rene, Q. S. (2018). *Gestion Municipal y turismo sostenible en el distrito de Chinchero - Urubamba*. Chinchero: <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4996>.
- Reyes Granados, J. A. (2021). *Transformación y permanencia del patrimonio cultural urbano en el siglo XX, el barrio de analco en la ciudad de Puebla*. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/48669/TESIS-1891-210907.pdf?sequence=1>
- Reyes, I. C. (Octubre de 2023). *CognosOnline*. Obtenido de CognosOnline: <https://cognosonline.com/pe/blog-pe/10-habilidades-laborales/>
- Robbins. (2010). *Comportamiento Organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México, México, México: Prentice-Hall Hispanoamerican.
- Rodriguez, K. C. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 11-18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
- Scoular, C. (2020). *COLLABORATION*. Australia: The Australian Council for Educational Research Ltd.
- Segura Hurtado Angie, Z. T. (2021). *Turismo comunitario y su contribucion con el desarrollo sostenible* . <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10606>.
- SiteMinder. (10 de Junio de 2024). *SiteMinder*. Obtenido de SiteMinder: <https://www.siteminder.com/es/r/sistemas-de-clasificacion-de-los-hoteles/#:~:text=Cuatro%20estrellas:%20con%20una%20amplia,de%20lujo%20a%20sus%20hu%C3%A9spedes.&text=Cinco%20estrellas:%20los%20hu%C3%A9spedes%20disfrutan,de%20instalaciones%20y%20servicios%20>
- Smith, B. (01 de Junio de 2021). *Check-in Scan*. Obtenido de Check-in Scan: <https://www.checkinscan.com/que-es-un-lodge-tipos/>
- Solano, A. M. (2019). DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE JUAN GALINDO SLU SUCURSAL DEL PERÚ DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN PORRES. HUACHO, PERÚ. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sotillo, A. G. (23 de Octubre de 2023). *Promonegocios*. Obtenido de Promonegocios: <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- TELLO, D. (2019). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOTEL INTERNACIONAL EN TINGO MARIA. Huánuco – Perú. Obtenido de

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2372/DIAZ%20TELLO%2c%20Yuri%20Sheyla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, H. S. (2018). *Studocu*. Obtenido de Studocu.

Tuni, R. A. (2022). Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de paz letrados del Cusco en el año 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1-11.

Universidad Internacional de Valencia. (21 de Marzo de 2018). ¿De qué se ocupa la psicología industrial? Valencia, España. Obtenido de <https://www.universidadviu.com/int/actualidad/nuestros-expertos/de-que-se-ocupa-la-psicologia-industrial>

Westreicher, G. (2020). *BIZNEO*. Obtenido de BIZNEO: <https://www.bizneo.com/blog/rendimiento-laboral/#:~:text=Medir%20el%20rendimiento%20laboral%20de,cada%20una%20de%20las%20%C3%A1reas>

## ANEXOS

### Título:

### “EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SANCTUARY LODGE MACHUPICCHU CUSCO - 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b> ¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores del Sanctuary Lodge machu Picchu en el año 2023?	<b>Objetivo General</b> Descubrir cómo es el desempeño laboral de los colaboradores de Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023.	<b>Desempeño Laboral</b>	<b>HECHOS Y RESULTADOS</b>	Cumplimiento de normas y procedimientos Satisfacción del cliente Cumplimiento de estándares	<b>Tipo:</b> Básico enfoque cualitativo <b>Diseño:</b> no experimental transversal <b>Alcance:</b> Descriptivo <b>Técnicas e instrumentos:</b> Observación Ficha de observación
			<b>CONDICIONES DEL AMBIENTE LABORAL</b>	Herramientas adecuadas Ambiente Laboral positivo Cultura Organizativa	
			<b>HABILIDADES Y ACTITUDES</b>	Cumplimiento de plazos y tiempos Comunicación efectiva Colaboración y apoyo mutuo Resolución de conflictos	

<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>PE1</b> ¿Cómo son los hechos y resultados en el desempeño laboral de los colaboradores en el Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023?</p> <p><b>PE2</b> ¿Cómo son las condiciones del ambiente laboral en los colaboradores dentro del desempeño laboral en el Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023?</p> <p><b>PE3</b> ¿Cómo son las habilidades y actitudes de los colaboradores en su desempeño laboral del Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>OE1</b> Descubrir cómo son los hechos y resultados de los colaboradores del Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023.</p> <p><b>OE2</b> Descubrir cómo son las condiciones del ambiente laboral de los colaboradores del Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023.</p> <p><b>OE3</b> Descubrir cómo son las habilidades y actitudes de los colaboradores en el Sanctuary Lodge Machu Picchu en el año 2023.</p>				
---	---	--	--	--	--

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables Desempeño laboral

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Serpa (2019) define al desempeño laboral como: “Los eventos y logros de un desempeño afectado por diversas circunstancias de un entorno, donde la persona demuestra lograr y obtener lo que sea gracias a sus saberes, destrezas y disposiciones.”	Las funciones y labores que se llevan a cabo los miembros del Sanctuary Lodge a Belmond Hotel para lograr los objetivos establecidos, competencias, talentos, dedicación y la visión.	<b>HECHOS Y RESULTADOS</b> Para (Westreicher, 2020) precisa una definición técnica al establecer que los resultados son los efectos o consecuencias de un hecho, de una acción, proceso o situación, que al asociarlo en el ámbito laboral surge la gran importancia de promover políticas de un ambiente laboral adecuado, ello a fin de generar un resultado positivo en base a los hechos en el ambiente laboral.	Cumplimiento de normas y procedimientos Satisfacción del cliente Cumplimiento de estándares	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>
		<b>CONDICIONES DEL AMBIENTE LABORAL</b> Según (PrevenControl, 2023) las condiciones ambientales en el trabajo, son una serie de elementos y rasgos del contexto laboral que, de manera directa o indirecta, impactan en el bienestar y la eficacia del trabajador. Dichas circunstancias, que incluyen desde la temperatura y la iluminación hasta la calidad	Herramientas adecuadas Ambiente Laboral positivo Cultura Organizativa	

		del aire y los niveles de sonido, son fundamentales para asegurar un entorno laboral saludable y eficaz.	
		<p><b>HABILIDADES Y ACTITUDES</b></p> <p>HABILIDADES:          Para (Reyes, 2023) Las habilidades laborales se conceptualiza como, la combinación de saberes y destrezas esenciales para realizar adecuadamente una actividad específica en el ámbito laboral. Por lo tanto, el crecimiento de estas habilidades adquiere una importancia cada vez mayor en las organizaciones contemporáneas.</p>	<p>Cumplimiento de plazos y tiempos          Comunicación efectiva          Colaboración y apoyo mutuo          Resolución de conflictos</p>

## Cronograma de actividades

**Tabla 1:** Cronograma de actividades para la investigación del Sanctuary Lodge Machupicchu (2023 – 2024)

N°	ACTIVIDADES	SETIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ENERO	
		SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8	SEM 9	SEM1 0	SEM1 1	SEM1 2	SEM1 3	SEM1 4
1	Introducción metodológica	■													
2	Identificación de situación problemática		■												
3	Elaboración de matriz de operacionalización			■											
4	Matriz consistencial				■	■									
5	Planteamiento del problema					■									
6	justificación						■								
7	establecimiento de antecedentes							■	■						
8	elaboración del marco teórico								■						
9	Aplicación de los instrumentos de investigación									■					
10	conclusiones y recomendaciones										■				
11	Redacción de informe final											■			
12	Revisión final												■	■	■

Fuente: Elaboración propia

## Aspectos administrativos

### Presupuesto

**Tabla 2:** Presupuesto de la investigación

<b>RECURSOS</b>	<b>MONTO</b>
<b>1. BIENES</b>	
Adquisición de libros	S/ 250.00
Materiales varios	S/ 180.00
<b>2. SERVICIOS</b>	
Servicio de internet	S/ 150.00
Fotocopias	S/ 120.00
Viajes de Transporte ida y vuelta a Machupicchu	S/ 520.00
Servicios varios	S/ 120.00
<b>Total</b>	<b>S/ 1340.00</b>






Fuente: Elaboración propia






### FICHA DE OBSERVACION

**FECHA DE OBSERVACION:** 21/12/2023 – 30/12/2023

**ENCARGADO:** Diana Almendra Quispe Camargo

**TITULO DE TRABAJO:** El desempeño laboral de los colaboradores de Sanctuary Lodge Machupicchu cusco- 2023

DIMENSIONES	INDICADORES	SI	NO	A VECES	NUNCA	OBSERVACIONES
<b>Hechos y resultados</b>	Cumplimientos de normas y procedimientos					Se observa que el cumplimiento de normas y procedimientos del personal del hotel Sanctuary Lodge Machu Picchu no es adecuada.
	Satisfacción del cliente					Se observa que la satisfacción del cliente de Sanctuary Lodge Machu Picchu es adecuada.
	Cumplimiento de estándares					Se observa que el cumplimiento de estándares de Sanctuary Lodge Machu Picchu no es adecuada por falta de compromiso del personal.
<b>Condiciones del ambiente laboral</b>	Herramientas					Se observa que el uso de las herramientas no son adecuadas por parte de los colaboradores de Sanctuary Lodge Machu Picchu.
	Ambiente laboral positivo					Se observa que el ambiente laboral dentro del hotel Sanctuary Lodge Machu Picchu no es positivo

	Cultura organizativa					Se observa que la Cultura Organizativa en el Santuacry Lodge Machu Picchu no es adecuada.
<b>Habilidades y actitudes</b>	Cumplimiento de plazos y tiempos					Se observa que los colaboradores de Sanctuary Lodge Machu Picchu no tienen la capacidad del cumplimiento de su trabajo en plazos y tiempos determinados.
	Comunicación efectiva					Se observa que la comunicación efectiva entre compañeros de trabajo es desarrollada inadecuadamente en el Sanctuary Lodge Machu Picchu.
	Colaboración y apoyo mutuo					Se observa que la colaboración y el apoyo mutuo en Sanctuary Lodge Machu Picchu no es adecuada tratándose del personal nuevo.
	Resolución de conflictos					Se observa que los colaboradores de Sanctuary Lodge Machu Picchu no tienen la capacidad de resolución de conflictos.

