



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS
TURÍSTICOS

“EL COACHING Y LAS ESTRATEGIAS
MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE
RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5
ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO”

Tesis para optar el título profesional de:

Administrador en Servicios Turísticos

Autores:

José Luis Camilo Fernández Segura
Eddie Paúl Anticona Gutiérrez

Asesor:

Dr. José Benites Vargas

Trujillo – Perú
2015

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

HOJA DE FIRMAS	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Introducción	1
1.2. Realidad problemática.	3
1.3. Formulación del problema.	6
1.4. Enunciado del problema:	6
1.5. Justificación.	7
a. Justificación teórica:	7
b. Justificación Aplicativa:	7
c. Justificación Valorativa:	7
d. Justificación Académica:.....	8
1.6. Limitaciones.....	8
1.7. Objetivos.....	10
a. Objetivo General.....	9
b. Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.2. Bases Teóricas.....	15
2.3. Definición de términos básicos.	44
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS	45
3.1. Formulación de la hipótesis.	45
a. Hipótesis General	45
b. Hipótesis Específicas.....	45

3.2. Operacionalización de variables.	45
CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS	48
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	48
4.2. Material de estudio.	48
a. Población.....	48
b. Muestra.....	49
4.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos.	49
a. Para recolectar datos.....	49
b. Para procesar datos.....	50
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	52
5.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	52
5.2. RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN.....	60
5.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA	64
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN	85
CAPITULO 7. PROPUESTA	91
CAPÍTULO 8. CONCLUSIONES	1022
CAPÍTULO 9. RECOMENDACIONES	1034
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	1056
ANEXOS	10808

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 CUADRO COMPARATIVO ENTRE LIDERAZGO TRADICIONAL Y LIDERAZGO COACHING	20
Tabla 2 CUADRO CUALITATIVO DE ENTREVISTA SOBRE LA EXPERIENCIA EN HOTELERÍA DE LOS JEFES DE RECEPCIÓN	52
Tabla 3 CUADRO CUALITATIVO DE ENTREVISTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA PRINCIPAL MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LOS JEFES DE RECEPCI	53
Tabla 4 CUADRO CUALITATIVO DE ENTREVISTA SOBRE LOS INCENTIVOS QUE USAN LOS JEFES DE RECEPCIÓN PARA MOTIVAR A SUS TRABAJADORES	54
Tabla 5 CUADRO CUALITATIVO DE ENTREVISTA SOBRE LAS DECISIONES QUE TOMARÍAN LOS JEFES DE RECEPCIÓN AL HACER COACHING PARA TRABAJADORES POCO MOTIVADOS	55
Tabla 6 CUADRO CUALITATIVO DE ENTREVISTA SOBRE LAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN DECISIONES QUE GENERAN LOS JEFES DE RECEPCIÓN EN EL PROCESO DE COACHING	56
Tabla 7 CUADRO CUALITATIVO DE ENTREVISTA SOBRE LAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN DECISIONES QUE GENERAN LOS JEFES DE RECEPCIÓN EN EL PROCESO DE COACHING	57
Tabla 8 CUADRO CUALITATIVO DE ENTREVISTA SOBRE LAS PERSPECTIVAS A FUTURO DE LOS JEFES DE RECEPCIÓN PARA LA MEJORA DE SU ÁREA	58
Tabla 9 CUADRO CUALITATIVO DE ENTREVISTA SOBRE LA CALIFICACIÓN DEL ÁREA DE LOS JEFES DE RECEPCIÓN FRENTE A SU COMPETENCIA	59
Tabla 10 FICHA TÉCNICA N° 1 – HOTEL CASA ANDINA TRUJILLO	60
Tabla 11 FICHA TÉCNICA N° 2 – HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO	61
Tabla 12 FICHA TÉCNICA N° 3 – HOTEL COSTA DEL SOL TRUJILLO	61
Tabla 13 FICHA TÉCNICA N° 4 – HOTEL GRAN MARQUÉS	63

Tabla 14 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE RECEPCION DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURISTICO TRUJILLO SEGÚN HOTELES	64
Tabla 15. DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE RECEPCION DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURISTICO TRUJILLO SEGÚN GÉNERO	65
Tabla 16. DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO SEGÚN RANGO DE EDAD	66
Tabla 17. DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE RECEPCION DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURISTICO TRUJILLO SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN	67
Tabla 18 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE RECEPCION DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURISTICO TRUJILLO SEGÚN ESTADO CIVIL	68
Tabla 19 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE RECEPCION DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURISTICO TRUJILLO SEGÚN CARGO O PUESTO LABORAL.	69
Tabla 20 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO SEGÚN TIEMPO LABORANDO	70
Tabla 21 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LAS RAZONES QUE MOTIVAN PARA PERMANECER EN UN TRABAJO	71
Tabla 22 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A SUS PERSPECTIVAS A FUTURO	72
Tabla 23 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LA VALORACIÓN DEL MEJOR INCENTIVO LABORAL BRINDADO POR SU EMPRESA	73
Tabla 24 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO	

TRUJILLO EN RELACIÓN A LA TOMA DE DECISIONES ARRIESGADAS EN SU ÁREA	74
Tabla 25 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN AL SUSTENTO DE LA TOMA DE DECISIONES ARRIESGADAS EN SU ÁREA	75
Tabla 26 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN AL APOYO MUTUO QUE CONSIDERAN EN SU ÁREA	76
Tabla 27 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN AL SUSTENTO DEL APOYO MUTUO QUE CONSIDERAN EN SU ÁREA	77
Tabla 28 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LAS FUNCIONES ADICIONALES QUE REALIZAN FUERA DE SU ÁREA	78
Tabla 29 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LAS NÚMERO DE CAPACITACIONES RECIBIDAS AL AÑO	79
Tabla 30 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LAS CUALIDADES CONSIDERADAS PARA UN GERENTE	80
Tabla 31 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN DE UN INCIDENTE POR FALTA DE COBRO AL HUESPED EN EL ÁREA	81
Tabla 32 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LA SOLUCION DE UN INCIDENTE POR PÉRDIDA DE PERTENENCIAS DEL HUÉSPED DENTRO DEL HOTEL	82
Tabla 33 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO	

TRUJILLO EN RELACIÓN A LA SOLUCION DE UN INCIDENTE POR ENCONTRAR PERSONAL POCO MOTIVADO	83
--	-----------

INDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico 1 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE RECEPCION DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURISTICO TRUJILLO SEGÚN HOTELES	64
Gráfico 2 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE RECEPCION DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURISTICO TRUJILLO SEGÚN HOTELES	65
Gráfico 3 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE RECEPCION DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURISTICO TRUJILLO SEGÚN HOTELES	66
Gráfico 4 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE RECEPCION DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURISTICO TRUJILLO SEGÚN HOTELES	67
Gráfico 5 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE RECEPCION DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURISTICO TRUJILLO SEGÚN ESTADO CIVIL	68
Gráfico 6 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE RECEPCION DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURISTICO TRUJILLO SEGÚN CARGO O PUESTO LABORAL.	69
Gráfico 7 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO SEGÚN TIEMPO LABORANDO	70
Gráfico 8 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LAS RAZONES QUE MOTIVAN PARA PERMANECER EN UN TRABAJO	71
Gráfico 9 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A SUS PERSPECTIVAS A FUTURO	72
Gráfico 10 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LA VALORACIÓN DEL MEJOR INCENTIVO LABORAL BRINDADO POR SU EMPRESA	73

- Gráfico 11 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LA TOMA DE DECISIONES ARRIESGADAS EN SU ÁREA 74**
- Gráfico 12 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN AL SUSTENTO DE LA TOMA DE DECISIONES ARRIESGADAS EN SU ÁREA 75**
- Gráfico 13 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN AL APOYO MUTUO QUE CONSIDERAN EN SU ÁREA 76**
- Gráfico 14 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN AL SUSTENTO DEL APOYO MUTUO QUE CONSIDERAN EN SU ÁREA 77**
- Gráfico 15 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LAS FUNCIONES ADICIONALES QUE REALIZAN FUERA DE SU ÁREA 78**
- Gráfico 16 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LAS NÚMERO DE CAPACITACIONES RECIBIDAS AL AÑO 79**
- Gráfico 17 CUALIDADES DE UN GERENTE CONSIDERADAS POR EL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO 81**
- Gráfico 18 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LA SOLUCION DE UN INCIDENTE POR FALTA DE COBRO AL HUESPED EN EL ÁREA 82**
- Gráfico 19 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LA SOLUCION DE UN INCIDENTE POR PÉRDIDA DE PERTENENCIAS DEL HUÉSPED DENTRO DEL HOTEL 83**
- Gráfico 20 DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN EN LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS DEL DESTINO TURÍSTICO TRUJILLO EN RELACIÓN A LA SOLUCION DE UN INCIDENTE POR ENCONTRAR PERSONAL POCO MOTIVADO 84**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene el objetivo general de determinar cómo se manifiesta del coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo. Para el desarrollo de este proyecto se han planteado tres hipótesis específicas, las cuales se irán describiendo a continuación:

La primera hipótesis planteada da conocer que el coaching y las estrategias motivacionales si se manifiestan en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo. Con respecto a la segunda hipótesis planteada en el trabajo de investigación se afirma que las estrategias motivacionales como los incentivos laborales, la participación en decisiones y el diseño de puestos motivadores son los principales que se aplican en el área, pues permite tener empleados motivados en el área de recepción en los hoteles antes mencionados. Así mismo, la última hipótesis planteada se da conocer que el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo es adecuado; porque se manifiesta a través de la correcta aplicación del coaching y las estrategias motivacionales.

El diseño de la investigación es no experimental, transversal y descriptivo – correlacional. Así mismo la población a considerar para el desarrollo de la investigación, en el caso de la aplicación de las entrevistas, se consideró a cada uno de los jefes de recepción de los 4 hoteles estudiados, siendo procesada en cuadros cualitativos de entrevistas.

En el caso de la aplicación de la observación; fue procesada a través de fichas técnicas de hoteles. Finalmente para la aplicación de la encuesta se usó una muestra no probabilística, siendo un total de 30 encuestados; quiénes son los colaboradores del área, procesándose a través de gráficos y cuadros estadísticos.

Palabras Claves: coaching, estrategias motivacionales, desempeño laboral, recepción, destino turístico Trujillo.

ABSTRACT

This research has the overall objective of determining how it manifests coaching and motivational strategies in human resource job performance reception area hotels 4 and 5 star tourist destination Trujillo. For the development of this project has been raised three specific hypotheses which will discuss them below:

The first hypothesis da know that coaching and motivational strategies if they occur in the job performance of human resources from the reception area in the 4 and 5 star hotels Trujillo tourist destination. With respect to the second hypothesis in the research states that motivational strategies and work incentives, participation in making and designing motivating jobs are the main ones that apply in the area, allowing having motivated employees in the reception in the above mentioned hotels. Also, the last hypothesis is given to know that the job performance of human resources from the reception area in 4 and 5 star hotels in the destination Trujillo is adequate; because it manifests through the proper application of coaching and motivational strategies.

The research design is not experimental, cross-sectional descriptive - correlational. Likewise the population to consider for the development of research, in the case of the implementation of the interviews, was considered to each of the heads of reception of 4 hotels studied, being processed in qualitative interviews boxes.

For the application of observation; was processed through techniques hotels chips. Finally the application of a non-probability sample survey was used, with a total of 30 respondents; who are the collaborators of the area, processed through graphs and statistical tables.

Keywords: coaching, motivational strategies, job performance, reception, tourist destination Trujillo.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrián, F. (2011). *El factor humano en las organizaciones: cómo influyen las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados de Recepción de los Hoteles de 5 estrellas de la Capital Federal*. (Tesis Final de Grado, Universidad Abierta Interamericana) Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC106183.pdf>
- Barrios, V. (2011). *Motivación en Recursos Humanos, capacitación, atención al cliente y servicio*. (Tesis Final de Grado, Universidad Abierta Interamericana) Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC106175.pdf>
- Bounds, G., & Woods, J. (1999). *Supervisión*. México: Thomson.
- Cook, M. (2000). *Coaching Efectivo*. España: Mc. Graw Hill.
- Dilts, R. (2004). *Coaching, Herramienta para el cambio*. México: Urano.
- Echevarría, R. (2011). *Ética y Coaching Ontológico*. Santiago de Chile, Chile: Granica S.A.
- *Etimología de Influencia*. (s.f.). Recuperado de <http://etimologias.dechile.net/?influencia>
- Foster, D. (1996). *Recepción en Hotelería*. México: Mc Graw Hill.
- García, G. (2014). *Propuesta de capacitación basada en el método de coaching para mejorar el desempeño del personal del área de ventas en*

la empresa Copy Ventas. Trujillo. (Tesis inédita de Título) Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

- *Hotel Casa Andina*. (s.f.). Recuperado de <http://www.casa-andina.com/casa-andina-private-collection-trujillo/>
- *Hotel Costa del Sol*. (s.f.). Recuperado de <http://www.costadelsolperu.com/peru/hotels/trujillo/>
- *Hotel Gran Marques*. (s.f.). Recuperado de <http://www.elgranmarques.com/>
- *Hotel Libertador*. (s.f.). Recuperado de <http://www.libertador.com.pe/libertador/trujillo/informacion-general/>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2004). *Reglamento de Establecimiento de Hospedajes D.S. 025 - 2004 - MINCETUR*. Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/turismo/proyectos/antep_hospedaje04.htm
- Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, G. (2008). *Domine el coaching y potencie su empresa*. Caracas, Venezuela: Centro de Economía Política Juan de Mariana.
- Saavedra, H. (2012). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del Complejo Turístico Baños del Inca - Cajamarca. (Tesis Final de Título - Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de http://bibliotecas.unitru.edu.pe/tesisecon/saavedra_hugo.pdf

- T&L Europraxis. (2013). *Brechas Hoteleras en 7 ciudades del Perú*.
Recuperado de
[http://www.sociedadhotelesdelperu.org/descarga/resultados-del-estudio-
de-brechas-hoteleras-en-el-peru.pdf](http://www.sociedadhotelesdelperu.org/descarga/resultados-del-estudio-de-brechas-hoteleras-en-el-peru.pdf)