



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS TURÍSTICOS Y**  
**HOTELEROS**

**TESIS**  
**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y**  
**COMPORTAMIENTO LABORAL DE LOS**  
**COLABORADORES DEL HOTEL JAZMIN, LINCE-2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS TURÍSTICOS**  
**Y HOTELEROS**

**AUTOR:**

**Bach. TOFIÑO CUARESMA MONICA YUDIT**

**LIMA-PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**DR. AYBAR HUAMANI JUSTINIANO**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN  
PRESIDENTE**

---

**DR. FERNANDO ALONSO PINO APABLAZA  
SECRETARIO**

---

**MG. ERNESTO ARCE GUEVARA  
VOCAL.**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mis padres que siempre me apoyaron desde el principio de mi carrera y a las personas que siempre mantuvieron grandes expectativas hacia mi persona.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco ante todo a Dios que siempre me brindó la fuerza necesaria para seguir adelante y a mis padres que siempre me apoyaron en todo y a los profesores que me llenaron de conocimientos a lo largo de mi carrera.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del Hotel Jazmín, Lince-2019”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del Hotel Jazmín, Lince-2019,

Es una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, correlacional. La población y muestra está conformada por 46 colaboradores. Para la obtención de resultados se utilizó la técnica de la encuesta para medir la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores, los cuales fueron validados mediante el juicio de expertos, para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto, cuyos resultados fueron sometidos al Alfa de Cronbach y para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico rho de Spearman.

Planteando para ello la hipótesis siguiente existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019, el cual pretende responder a la interrogante ¿cuál es la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019?

Llegando a la conclusión: De que la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y el Comportamiento laboral es alta, ya que una adecuada gestión de los recursos va a modificar el comportamiento del personal de la empresa de buena manera, lo que le permitirá brindar una adecuada calidad de servicio para con los clientes.

*Palabras clave:* Gestión de Recursos Humanos y el Comportamiento labora

## ABSTRACT

The present research work entitled: "Human resources management and labor behavior of the employees of the Jazmín Hotel, Lince-2019", Its general objective was to determine the relationship between the Human Resources Management and labor behavior of the employees of the Jazmín Hotel, Lince-2019.

It is a quantitative, non-experimental, correlational research. The population and sample is made up of 46 employees. To obtain results, the survey technique was used to measure the Management of human resources and work behavior of employees, which were validated through expert judgment, for reliability a pilot test was applied, the results of which were submitted to the Cronbach's alpha and Spearman's rho statistic was used for hypothesis testing.

Proposing for this the following hypothesis, there is a significant relationship between Human Resources Management and labor behavior of the employees of the Jazmín Hotel, Lince- 2019, which aims to answer the question: what is the relationship between Human Resources Management and labor behavior of the employees of the Jazmín hotel, Lince-2019?.

Coming to the conclusion: That the relationship between Human Resources Management and Labor Behavior is high, since proper management of resources will modify the behavior of company personnel in a good way, which will allow you to provide a adequate quality of service for customers.

*Keywords:* Human Resources Management and Labor Behavior.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA.....	i
ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	xvii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	18
1.2. Formulación del problema .....	19
1.2.1. Problema general .....	19
1.2.2. Problemas específicos .....	19
1.3. Justificación de la investigación.....	19
1.3.1. Justificación teórica .....	19
1.3.2. Justificación práctica .....	20
1.3.3. Justificación metodológica .....	20
1.3.4. Justificación social.....	21
1.4. Objetivos de la investigación .....	21
1.4.1. Objetivo General:.....	21
1.4.2. Objetivo Específicos:.....	21
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	22
2.1.1. Antecedentes Nacionales:.....	22
2.1.2. Antecedentes internacionales:.....	28
2.2. Bases teóricas.....	31
2.3. Definición de términos básicos .....	38



<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>40</b>
3.1. Hipótesis de la investigación.....	40
3.1.1. Hipótesis general.....	40
3.1.2. Hipótesis específicas.....	40
3.2. Variables de estudio.....	40
3.2.1. Definición conceptual .....	40
3.2.2. Operacionalización de la variable .....	41
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	41
3.4. Diseño de la investigación .....	41
3.5. Población y muestra de estudio.....	41
3.5.1. Población:.....	41
3.5.2. Muestra:.....	42
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.6.1. Técnica de recolección de datos:.....	42
3.6.2. Instrumentos técnicos de recolección de datos: .....	42
3.7. Métodos de análisis de datos .....	43
3.8. Aspectos éticos (si corresponde).....	43
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>
4.1. Matriz de Puntuación .....	44
4.2. Análisis Descriptivo de las Variables .....	46
4.3. Distribución de frecuencias.....	50
4.4. Contrastación de Hipótesis.....	96
4.4.1. Bases teóricas para la contrastación de hipótesis.....	96
4.4.2. Contrastación de la Hipótesis General: Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral.....	96
4.4.3. Contrastación de la Hipótesis General: Gestión de recursos humanos y los valores relacionados con el trabajo .....	98
4.4.4. Contrastación de la Hipótesis General: Gestión de recursos humanos y los rasgos de personalidad.....	99
4.4.5. Contrastación de la Hipótesis General: Gestión de recursos humanos y las actitudes relacionadas con el trabajo .....	101
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>103</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>105</b>

<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>106</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>109</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	110
Anexo 2: Matriz de operacionalizacion.....	111
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos .....	113
Anexo 4: Validacion de instrumento .....	118
Anexo 5: Matriz de datos .....	127
Anexo 6: Propuesta de valor .....	129

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Distribución de frecuencias Gestión de Recursos Humanos y sus dimensiones en el Hotel Jazmín, Lince-2019 .....	46
<b>Tabla 2.</b>	<i>Distribución de frecuencias de la Variable Gestión de Recursos Humanos en el hotel Jazmín, Lince, 2019.....</i>	47
<b>Tabla 3.</b>	<i>Distribución de frecuencias de la variable Comportamiento Laboral y sus dimensiones en el Hotel Jazmín, Lince-2019.....</i>	48
<b>Tabla 4.</b>	<i>Distribución de frecuencias de la Variable Comportamiento Laboral en el hotel Jazmín, Lince, 2019.....</i>	49
<b>Tabla 5.</b>	<i>Pregunta 1: ¿Crees que existe comunicación formal en el hotel? ....</i>	50
<b>Tabla 6.</b>	<i>Pregunta 2: ¿Crees que la hora de refrigerio es el mejor momento de la jornada, para que los compañeros del trabajo puedan socializarse?... </i>	51
<b>Tabla 7.</b>	<i>Pregunta 3: ¿Crees que existe los medios o métodos formales que utiliza el hotel, contribuyen a para mejorar la comunicación interna? </i>	52
<b>Tabla 8.</b>	<i>Pregunta 4: ¿Crees que el área de recursos humanos se mantiene actualizada con respecto a los cambios socio demográficos? .....</i>	53
<b>Tabla 9.</b>	<i>Pregunta 5: ¿Considera usted que el área de recursos humanos sigue el ritmo de los hoteles del mundo? .....</i>	54
<b>Tabla 10.</b>	<i>Pregunta 6: ¿Consideras que la página web o redes sociales del hotel son actualizadas con mayor frecuencia? .....</i>	55
<b>Tabla 11.</b>	<i>Pregunta 7: ¿Los mensajes escritos en el intranet son comprensibles?... </i>	56
<b>Tabla 12.</b>	<i>Pregunta 8: ¿El hotel te ha invitado a participar como facilitador según la política de capacitación de su personal? .....</i>	57
<b>Tabla 13.</b>	<i>Pregunta 9: ¿Alguna vez te has sentido ofendido por algún comentario en redes sociales del hotel?.....</i>	58
<b>Tabla 14.</b>	<i>Pregunta 10: ¿Usualmente revisas la página tripadvisor para ver el posicionamiento del hotel?.....</i>	59
<b>Tabla 15.</b>	<i>Pregunta 11: ¿Recibes comunicación oportuna por parte de tus jefes a cerca de los cambios en las prioridades del trabajo? .....</i>	60
<b>Tabla 16.</b>	<i>Pregunta 12: ¿La comunicación descendente es aplicada oportunamente por tus jefes para mejorar la retroalimentación? .....</i>	61

<b>Tabla 17.</b>	<i>Pregunta 13: ¿Informas a tus jefes sobre las necesidades que se presentan para evitar futuros incidentes?.....</i>	62
<b>Tabla 18.</b>	<i>Pregunta 14: ¿Sientes que tus compañeros valoran tus ideas o te ven como parte del equipo?.....</i>	63
<b>Tabla 19.</b>	<i>Pregunta 15: ¿Sientes que tu jefe y tus compañeros te brinda apoyo en los momentos necesarios?.....</i>	64
<b>Tabla 20.</b>	<i>Pregunta 16: ¿Considera usted que el área fomenta la capacitación continua del personal en manejo técnico?.....</i>	65
<b>Tabla 21.</b>	<i>Pregunta 17: ¿Crees que se desarrollan cursos de actualización y optimización laboral?.....</i>	66
<b>Tabla 22.</b>	<i>Pregunta 18: ¿Existe un ambiente estímulo y reconocimiento de progresar en base a sus habilidades? .....</i>	67
<b>Tabla 23.</b>	<i>Pregunta 19: ¿Entiendes claramente las funciones en el área de tu trabajo?.....</i>	68
<b>Tabla 24.</b>	<i>Pregunta 20: ¿Cuándo brindas información a tú jefe filtras datos inexactos? .....</i>	69
<b>Tabla 25.</b>	<i>Pregunta 21: ¿Crees que los métodos que utiliza el hotel, contribuyen a mejorar las tareas encomendadas?.....</i>	70
<b>Tabla 26.</b>	<i>Pregunta 22: ¿La forma de mando que asume tu jefe es cordial?.....</i>	71
<b>Tabla 27.</b>	<i>Pregunta 23: ¿Te reúnes con tu jefe para definir el trabajo en equipo?... </i>	72
<b>Tabla 28.</b>	<i>Pregunta 24: ¿Realizas tu trabajo con algún interés propio?.....</i>	73
<b>Tabla 29.</b>	<i>Pregunta 25 ¿Crees que es importante el manejo de la inteligencia intrapersonal en el ámbito de sus actividades laborales? .....</i>	74
<b>Tabla 30.</b>	<i>Pregunta 26: ¿Consideras que tus logros personales y grupales son reconocidos en el hotel? .....</i>	75
<b>Tabla 31.</b>	<i>Pregunta 27: ¿En el trabajo utilizas la amistad como beneficio laboral?..</i>	76
<b>Tabla 32.</b>	<i>Pregunta 28: ¿Realizas tu trabajo sin la supervisión de algún superior? .</i>	77
<b>Tabla 33.</b>	<i>Pregunta 29: ¿Tus jefes dejan que el trabajo que realizas lo hagas solo, confiando en tu capacidad?.....</i>	78
<b>Tabla 34.</b>	<i>Pregunta 30: ¿Tus jefes dejan que el trabajo que realizas lo hagas solo, confiando en tu capacidad?.....</i>	79
<b>Tabla 35.</b>	<i>Pregunta 31: ¿Solucionas conflictos inmediatos de tu centro de trabajo?.....</i>	80

<b>Tabla 36.</b>	<i>Pregunta 32: ¿En la empresa se genera un buen ambiente de trabajo desempeñándose con responsabilidad?.....</i>	81
<b>Tabla 37.</b>	<i>Pregunta 33: ¿Considera usted que es reconocido para liderar equipos de trabajo en comisiones?.....</i>	82
<b>Tabla 38.</b>	<i>Pregunta 34: ¿Considera usted que se siente motivado por el contenido de trabajo que realiza? .....</i>	83
<b>Tabla 39.</b>	<i>Pregunta 35: ¿Considera usted que es tomado en cuenta para la planificación general del trabajo?.....</i>	84
<b>Tabla 40.</b>	<i>Pregunta 36: ¿Considera usted que es invitado a las diversas reuniones sociales que son organizadas por la empresa?.....</i>	85
<b>Tabla 41.</b>	<i>Pregunta 37: ¿Planean su trabajo sin contar con la presencia de su jefe? .....</i>	86
<b>Tabla 42.</b>	<i>Pregunta 38: ¿En el hotel planean más estrategias de fidelización para captar clientes? .....</i>	87
<b>Tabla 43.</b>	<i>Pregunta 38: ¿En el hotel planean más estrategias de fidelización para captar clientes? .....</i>	88
<b>Tabla 44.</b>	<i>Pregunta 39: ¿Usted cree que es considerado como parte elemental del logro de objetivos laborales?.....</i>	89
<b>Tabla 45.</b>	<i>Pregunta 40: ¿Considera usted que es consultado para la toma de decisiones en el trabajo?.....</i>	90
<b>Tabla 46.</b>	<i>Pregunta 41: ¿Aplicas tus habilidades en el equipo de trabajo controlando los procesos? .....</i>	91
<b>Tabla 47.</b>	<i>Pregunta 42: ¿Considera usted que la función que cumple le permite realizar innovaciones de mejora laboral?.....</i>	92
<b>Tabla 48.</b>	<i>Pregunta 43: ¿Usted cree que tiene implicancia en el trabajo, con las labores que usted realiza? .....</i>	93
<b>Tabla 49.</b>	<i>Pregunta 44: ¿Cuándo falta alguno de tus compañeros de tu trabajo, cuentas con la facilidad de cubrir su turno?.....</i>	94
<b>Tabla 50.</b>	<i>Pregunta 45: ¿Eres solidario y paciente con tus compañeros nuevos?... </i>	95

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b>	Distribución de frecuencias de la variable Gestión de Recursos Humanos en el Hotel Jazmín, Lince-2019 .....	46
<b>Gráfico 2.</b>	Distribución de frecuencias de la Variable Gestión de Recursos Humanos en el hotel Jazmín, Lince, 2019.....	47
<b>Gráfico 3.</b>	Distribución de frecuencias de la variable Comportamiento Laboral y sus dimensiones en el Hotel Jazmín, Lince-2019.....	48
<b>Gráfico 4.</b>	Distribución de frecuencias de la Variable Comportamiento Laboral en el hotel Jazmín, Lince, 2019.....	49
<b>Gráfico 5.</b>	Pregunta 1: ¿Crees que existe comunicación formal en el hotel? ....	50
<b>Gráfico 6.</b>	Pregunta 2: ¿Crees que la hora de refrigerio es el mejor momento de la jornada, para que los compañeros del trabajo puedan socializarse? .....	51
<b>Gráfico 7.</b>	Pregunta 3: ¿Crees que existe los medios o métodos formales que utiliza el hotel, contribuyen a para mejorar la comunicación interna? .....	52
<b>Gráfico 8.</b>	Pregunta 4 ¿Considera usted que el área de recursos humanos sigue el ritmo de los hoteles del mundo? .....	53
<b>Gráfico 9.</b>	Pregunta 5: ¿Considera usted que el área de recursos humanos sigue el ritmo de los hoteles del mundo? .....	54
<b>Gráfico 10.</b>	Pregunta 6: ¿Consideras que la página web o redes sociales del hotel son actualizadas con mayor frecuencia? .....	55
<b>Gráfico 11.</b>	Pregunta 7: ¿Los mensajes escritos en el intranet son comprensibles?... ..	56
<b>Gráfico 12.</b>	Pregunta 8: ¿El hotel te ha invitado a participar como facilitador según la política de capacitación de su personal? .....	57
<b>Gráfico 13.</b>	Pregunta 9: ¿Alguna vez te has sentido ofendido por algún comentario en redes sociales del hotel? .....	58
<b>Gráfico 14.</b>	Pregunta 10: ¿Usualmente revisas la página tripadvisor para ver el posicionamiento del hotel? .....	59
<b>Gráfico 15.</b>	Pregunta 11: ¿Recibes comunicación oportuna por parte de tus jefes a cerca de los cambios en las prioridades del trabajo? .....	60
<b>Gráfico 16.</b>	Pregunta 12: ¿La comunicación descendente es aplicada oportunamente por tus jefes para mejorar la retroalimentación? .....	61

<b>Gráfico 17.</b> Pregunta 13: ¿Informas a tus jefes sobre las necesidades que se presentan para evitar futuros incidentes? .....	62
<b>Gráfico 18.</b> Pregunta 14: ¿Sientes que tus compañeros valoran tus ideas o te ven como parte del equipo?.....	63
<b>Gráfico 19.</b> Pregunta 15: ¿Sientes que tu jefe y tus compañeros te brinda apoyo en los momentos necesarios?.....	64
<b>Gráfico 20.</b> N° 20. Pregunta 16: ¿Considera usted que el área fomenta la capacitación continua del personal en manejo técnico? .....	65
<b>Gráfico 21.</b> Pregunta 17: ¿Crees que se desarrollan cursos de actualización y optimización laboral?.....	66
<b>Gráfico 22.</b> Pregunta 18: ¿Existe un ambiente estímulo y reconocimiento de progresar en base a sus habilidades? .....	67
<b>Gráfico 23.</b> Pregunta 19: ¿Entiendes claramente las funciones en el área de tu trabajo?.....	68
<b>Gráfico 24.</b> Pregunta 20: ¿Cuándo brindas información a tú jefe filtras datos inexactos? .....	69
<b>Gráfico 25.</b> Pregunta 21: ¿Crees que los métodos que utiliza el hotel, contribuyen a mejorar las tareas encomendadas?.....	70
<b>Gráfico 26.</b> Pregunta 22: ¿La forma de mando que asume tu jefe es cordial?.....	71
<b>Gráfico 27.</b> Pregunta 23: ¿Te reúnes con tu jefe para definir el trabajo en equipo?...	72
<b>Gráfico 28.</b> Pregunta 24: ¿Realizas tu trabajo con algún interés propio?.....	73
<b>Gráfico 29.</b> Pregunta 25: ¿Crees que es importante el manejo de la inteligencia intrapersonal en el ámbito de sus actividades laborales? .....	74
<b>Gráfico 30.</b> Pregunta 26: ¿Consideras que tus logros personales y grupales son reconocidos en el hotel? .....	75
<b>Gráfico 31.</b> Pregunta 27: ¿Planean su trabajo sin contar con la presencia de su jefe? .....	76
<b>Gráfico 32.</b> Pregunta 28: ¿Realizas tu trabajo sin la supervisión de algún superior? .	77
<b>Gráfico 33.</b> Pregunta 29: ¿Tus jefes dejan que el trabajo que realizas lo hagas solo, confiando en tu capacidad?.....	78
<b>Gráfico 34.</b> Pregunta 30: ¿Tus jefes dejan que el trabajo que realizas lo hagas solo, confiando en tu capacidad?.....	79

<b>Gráfico 35.</b> Pregunta 31: ¿Solucionas conflictos inmediatos de tu centro de trabajo?.....	80
<b>Gráfico 36.</b> Pregunta 32: ¿En la empresa se genera un buen ambiente de trabajo desempeñándose con responsabilidad?.....	81
<b>Gráfico 37.</b> Pregunta 33: ¿Considera usted que es reconocido para liderar equipos de trabajo en comisiones?.....	82
<b>Gráfico 38.</b> Pregunta 34: ¿Considera usted que se siente motivado por el contenido de trabajo que realiza? .....	83
<b>Gráfico 39.</b> Pregunta 35: ¿Considera usted que es tomado en cuenta para la planificación general del trabajo?.....	84
<b>Gráfico 40.</b> Pregunta 36: ¿Considera usted que es tomado en cuenta para la planificación general del trabajo?.....	85
<b>Gráfico 41.</b> Pregunta 37: ¿Planean su trabajo sin contar con la presencia de su jefe? .....	86
<b>Gráfico 42.</b> Pregunta 38: ¿En el hotel planean más estrategias de fidelización para captar clientes? .....	87
<b>Gráfico 43.</b> Pregunta 38: ¿En el hotel planean más estrategias de fidelización para captar clientes? .....	88
<b>Gráfico 44.</b> Pregunta 39: ¿Usted crees que es considerado como parte elemental del logro de objetivos laborales?.....	89
<b>Gráfico 45.</b> Pregunta 40: ¿Usted crees que es considerado como parte elemental del logro de objetivos laborales?.....	90
<b>Gráfico 46.</b> Pregunta 41: ¿Aplicas tus habilidades en el equipo de trabajo controlando los procesos? .....	91
<b>Gráfico 47.</b> Pregunta 42: ¿Considera usted que la función que cumple le permite realizar innovaciones de mejora laboral?.....	92
<b>Gráfico 48.</b> Pregunta 43: ¿Usted cree que tiene implicancia en el trabajo, con las labores que usted realiza? .....	93
<b>Gráfico 49.</b> Pregunta 44: ¿Cuándo falta alguno de tus compañeros de tu trabajo, cuentas con la facilidad de cubrir su turno?.....	94
<b>Gráfico 50.</b> Pregunta 45: ¿Eres solidario y paciente con tus compañeros nuevos?...	95



## INTRODUCCIÓN

Uno de los principales problemas a los que se enfrentan las organizaciones hoy en día es la gestión de los recursos humanos, pues es el recurso más difícil de gestionar, por tener primeramente una multiculturalidad impresionante, que hace que se torne complejo y muy especial.

Los líderes tienen que lidiar con las características propias de los trabajadores, conformados por valores, actitudes, temperamentos, costumbres, etc. diversos, siendo una virtud poder reunir en enfocarse a un grupo humano hacia un objetivo organizacional, por lo que se requiere experiencia, conocimientos, habilidades, destrezas y sentido común para realizar una gestión adecuada de los recursos humanos, pero también se debe señalar que esta gestión repercute en el accionar o comportamiento de los trabajadores dentro del ámbito de su trabajo, pues cada quien adoptará un comportamiento en función a cómo se siente o en la medida en que se sienta satisfecho en el ámbito laboral. Entonces el comportamiento laboral refleja claramente la forma de gestionar de los líderes respecto al recurso humano.

En el presente estudio entonces, se pretende establecer esta relación entre la gestión de los recursos humanos y el comportamiento organizacional, que podría aportar a tomar mejores decisiones, sobre todo en lo concerniente a las dimensiones en estudio.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

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

La calidad es un resultado por tanto se alcanza y percibe en un momento determinado y no puede existir sin el concurso armonioso y activo de todos los factores que intervienen en la experiencia turística. La evaluación de la calidad turística en consecuencia debe evaluarse por el nivel de satisfacción del turista.

El grado de selección y capacitación al personal se ha ido convirtiendo en uno de los problemas más esenciales para los hoteles ya que ellos son los que están en contacto directo con los huéspedes. En la cual estos dependerán del buen manejo y control que tenga la empresa hotelera.

Dentro del ámbito nacional, los hoteles han ido evolucionando en lo que es el servicio al cliente en la cual este se ha visto últimamente en la necesidad de adoptar una nueva gestión que permita llevar a la empresa a competir con los grandes mercados internacionales, capacitando y estimulando constantemente a sus personales para llevar una adecuada gestión que les brinden mutuamente beneficios.

Aunque se sabe que existen otros problemas que aquejan a estos, como diversos factores económicos, empresariales, tecnológicos y contextuales se deben de tomar estos como una competencia perfecta para mejorar el servicio.

Estas quejas que van teniendo los hoteles a nivel nacional están haciendo que las cadenas hoteleras estén en constante creación de estrategias que le permita desarrollarse en el mercado. Así como también esto nos permite crear y desarrollar personales competentes, eficientes y líderes que puedan resolver cualquier problema que se le presente en el hotel.

Su principal objetivo del Hotel Jazmín es brindar a los turistas tanto nacionales e internacionales un buen servicio de calidad e innovación constante, y así lograr fidelización del cliente a través de la atención brindada por los colaboradores del hotel.

Si la empresa quiere lograr una buena fidelización de clientes satisfechos necesitamos que nuestros colaboradores estén motivados y cómodos en el clima laboral, y brindar capacitaciones constantes para obtener buenos resultados por el cliente.

Para lograr una satisfacción del cliente se requiere trabajo en equipo para que el cliente quede satisfecho con el servicio brindado dentro del hotel. Y así obtener buenos comentarios por ellos y por las paginas (OTAS) como: Booking, TripAdvisor, Expedia entre otros.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**PE 01** ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y los valores relacionados con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019?

**PE 02** ¿Cuál es la relación que existe entre ¿la Gestión de recursos humanos y los rasgos de personalidad de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019?

**PE 03** ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y actitudes relacionadas con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

Hoy en día toda organización moderna es aquella que se adapta a los cambios exigidos por el mercado, aquella que logra innovar y ser creativa constantemente con el propósito de mejorar los productos o servicios que ofrece en ese sentido y el estudio busca encontrar la relación que existe entre la gestión

de recursos humanos y los rasgos de personalidad de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince – 2019, Ya que nuestro cliente exige calidad de servicio.

### **1.3.2. Justificación práctica**

A nivel práctico, esta investigación viene a representar una oportunidad importante para la institución objeto de estudio, de abordar con precisión cuáles son los problemas que actualmente se presentan en el área de recursos humanos esencialmente.

De acuerdo con los objetivos que nos estamos planteando en nuestro proyecto, su resultado nos va a permitir encontrar soluciones concretas a en los problemas que actualmente están afectando al hotel Jazmín como la gestión de recursos humanos y clima laboral interno y externo.

Con tales resultados se podrá brindar un posible cambio para transformar estos problemas en soluciones

Finalmente, el trabajo es de importancia para los propios integrantes del proyecto puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad, en relación a la a los recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del hotel Jazmín.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Para poder lograr los objetivos que nos proponemos en nuestro proyecto de investigación, vamos a recurrir a emplear técnicas de investigación como la observación y encuestas planteándolos en instrumentos como el cuestionario y poder procesarlo todo en el programa denominado SPSS 25, y así poder identificar los diferentes respuestas o situación actual que existe en este hotel que es objeto de nuestro estudio.

Así los resultados de nuestra investigación se van a apoyar de los instrumentos que plantearemos y que son válidas en el medio local de la empresa

#### **1.3.4. Justificación social**

El estudio de la parte social, brindara aportes necesarios para una mejor calidad por los colaboradores de la empresa hacia los clientes, así obteniendo una mejor convivencia entre el trabajador y el cliente.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General:**

- Determinar la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del Hotel Jazmín, Lince-2019.

##### **1.4.2. Objetivo Específicos:**

**OE 01** Conocer la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y los valores relacionados con el trabajo de los colaboradores del Hotel Jazmín, Lince-2019.

**OE 02** Conocer la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos en los rasgos de personalidad de los colaboradores del Hotel Jazmín, Lince-2019.

**OE 03** Conocer la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y las actitudes relacionadas con el trabajo de los colaboradores del Hotel Jazmín, Lince-2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

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

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales:**

Insil, A (2017), desarrolló su tesis denominada Clima laboral y Orientación al cliente en trabajadores de hoteles Great Place To Work Lima 2016, en la Universidad San Ignacio de Loyola, con la facultad de administración hotelera, turismo y gastronomía, Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Hotelera. Cuyo objetivo es: Establecer la relación entre el clima laboral y la competencia de orientación al cliente en trabajadores de Hoteles Great Place to Work Lima 2016.

Llegando a la siguiente conclusión. En el anexo 7.3 la evidencia estadística de correlación de Pearson es de 0.566, que representa una relación directa, positiva moderada, entre el Clima laboral y la Orientación al cliente en trabajadores de Hoteles Great Place to Work Lima 2016; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

Los resultados obtenidos en los Cuestionarios N°1 y N°2 permitieron concluir que los 4 hoteles investigados se empeñan en desarrollar la competencia de orientación al cliente en sus trabajadores, usando diferentes estrategias como: brindan capacitaciones de manera permanente, rotan a su personal por las diferentes posiciones de cada área del hotel y los evalúan de forma constante (evaluación de desempeño) buscando una participación activa de sus colaboradores con el fin de que ellos puedan seguir adquiriendo conocimientos para tener herramientas que les ayuden a brindar un servicio de calidad logrando conseguir a sus clientes satisfechos.

Así mismo, los datos obtenidos por el Cuestionario N°1 demuestran que el clima laboral percibido por los trabajadores de los hoteles investigados es considerada satisfactorio, ya que 97% de los encuestados califican a su centro de trabajo como un lugar seguro donde trabajar, para el 80% la remuneración es la adecuada de acuerdo al puesto que ocupan. El 97% de trabajadores encuestados

manifiestan que existe confianza entre trabajadores y pueden contar con el apoyo de sus pares y superiores, teniendo un 98% que considera tener una buena relación entre compañeros de trabajo. A su vez, 97% de los encuestados, perciben que sus jefes valoran su trabajo; sintiéndose motivados y orgullosos al ir a trabajar.

Finalmente, de acuerdo a los valores obtenidos de la competencia de orientación al cliente en los trabajadores de los Hoteles Great Place to Work, se puede concluir que esta competencia está desarrollada en los trabajadores de los hoteles investigados, siendo los factores que influyen a determinar qué tan desarrollada está la competencia en los trabajadores son: el grado de satisfacción del cliente y cómo perciben estos el servicio recibido. Por los resultados obtenidos, se ha podido observar que el grado de satisfacción de los clientes en los 4 hoteles es buena, ya que se obtuvo como puntuación mínima 4 de un total de 5.

Rollano, G (2017), desarrolló su tesis denominada Calidad de servicios y Desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I semestre Cusco 2016, en la Universidad Andina del Cusco, con la facultad de Ciencias y Humanidades, Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo. Cuyo objetivo es ¿La calidad de servicios está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016?, llegando las siguientes conclusiones:

**Primero**, se logró demostrar la correlación existente entre la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, ya que cuando el desempeño laboral es adecuado, la calidad de servicios es percibida como buena; sin embargo, cuando el desempeño laboral es regularmente adecuado, la calidad de servicios es regular.

**Segundo**, se demostró que la calidad de servicios en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, para un 51.5 % de trabajadores fue percibida como regular.

**Tercero**, con referencia al desempeño laboral se ha demostrado que un 66.7% de trabajadores opina que es regularmente adecuado.

Chavarría, M (2017), desarrolló su tesis denominada “Evaluación del Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa, distrito Lince, 2017”, en la Universidad Cesar Vallejo, con la facultad de ciencias empresariales, escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería, tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración de Turismo y hotelería. cuyo objetivo es Conocer el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa

- Se concluyó que el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa es media (13) desde la perspectiva de los trabajadores y baja (14) desde el enfoque del jefe inmediato.
- Respecto a la competencia de logro y acción se reconoció que los colaboradores adaptaron sus objetivos personales con los de la empresa, sus capacidades ayudaron a prevenir situaciones de incertidumbre; sin embargo, en algunos casos no fueron suficientes para alcanzar los objetivos planteados.
- De las competencias gerenciales se identificó que la empresa no brindó herramientas necesarias para el desempeño laboral y por consiguiente la satisfacción laboral en el área de trabajo no fue constante; sin embargo, entre compañeros se apreció interés por apoyarse mediante el uso del liderazgo e interés de la empresa por brindar oportunidades de superación.
- Se estableció en la competencia cognoscitiva experiencia laboral de los colaboradores en el ámbito hotelero; sin embargo, la empresa no financió capacitaciones o actualizaciones induciendo a que los mismos colaboradores no realicen estudios para su desarrollo profesional y personal.
- Respecto a la eficacia personal se determinó en los colaboradores capacidad de controlar sus impulsos en distintas situaciones especialmente las difíciles, transmitiendo soluciones para corregirlas o prevenirlas, a la vez asumieron retos laborales que permitió percibir la falta capacidad de adaptación de los colaboradores.
- De la competencia de ayuda y servicio se identificó un ambiente de trabajo cómodo por la buena relación entre los colaboradores y la de los nuevos colaboradores, también mostraron una actitud de servicio siendo amable y



empáticos con los huéspedes y personas externas logrando una buena interrelación.

Noel, M y Serna, Y (2017), se desarrolló su tesis denominado Gestión del talento humano y La calidad del servicio en Hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos - 2015, en la Universidad Nacional de Tumbes Facultad de Ciencias Económicas, con la facultad de Ciencias Económicas, tesis para optar el título de Licenciado en Administración. cuyo objetivo es Determinar cómo es la gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos 2015. Llegando a la siguiente conclusión:

1. Se determinó que la gestión del talento humano es eficiente, por lo que a través de ello se lograra una excelente calidad en el servicio brindado superando expectativas y fidelizando a los clientes.
2. La gestión del talento humano es un factor crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva, por ello en la primera etapa de incorporación de personal, se debe garantizar la disponibilidad del potencial humano, su comportamiento activo, creativo, motivado y comprometido con la misión y estrategia de la organización.
3. Como se muestra en los resultados obtenidos, el reconocimiento del esfuerzo y un buen sistema de incentivos son puntos claves para motivar a los trabajadores, y de esta manera ellos brinden un servicio de calidad logrando altos niveles de desempeño.
4. Los establecimientos de hospedaje deben tomar en cuenta que tanto la capacitación como el desarrollo de los recursos humanos son elementos precisos en el desempeño para el logro de objetivos de toda organización.
5. La confiabilidad que reflejen los trabajadores impacta directamente sobre los resultados de la empresa, un 75% de los encuestados están de acuerdo con la importancia de esta dimensión, ya que consideran que es la clave de la excelencia cuando se presta un servicio.
6. Hoy en día no solo se debe evaluar al aspecto tangible desde el punto de vista estético sino más bien se debe buscar que estos elementos sean funcionales para los clientes elevando la percepción de calidad, por ello un

78% de los encuestados considera que los elementos materiales son visualmente atractivos.

7. En lo que respecta a la capacidad de diligencia, se consideró el tiempo de espera, ya que algunos clientes resaltan no solo la importancia de que les resuelvan un problema o consulta, sino también el tiempo que demoran, lo que se refleja en que un 52% de los encuestados está en desacuerdo con el tiempo de espera.
8. La empresa debe preocuparse por el cumplimiento de las promesas, ya que genera confianza y lealtad, sin embargo, si es que no se cumple, los clientes que cada día son más exigentes, optaran por mirar hacia la competencia. Sin embargo, el 70% y 21% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con este cumplimiento en los hoteles de tres estrellas del Distrito de Zorritos.
9. Uno de los factores que se evalúan en la actualidad es el incremento de la calidad del servicio reforzando la profesionalización de los servicios prestados (personal altamente capacitado) y el trato individualizado al cliente; de este modo a través de este trato individual se pueden detectar de forma más minuciosa las necesidades específicas de cada cliente, lo que se refleja los resultados de la encuesta realizada, donde el 79% señaló estar de acuerdo con la atención individualizada en estos establecimientos.

Serrano, A y Gonzales, D (2015), se desarrolló su tesis denominado Propuesta de mejora de la Gestión de Recursos Humanos, Hotel descanso del Inca – Chiclayo, 2014, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, con la facultad de Ciencias Empresariales, Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración Hotelera y de servicios Turísticos. Cuyo objetivo es Desarrollar una propuesta de mejora de la gestión de los recursos humanos en el Hotel Descanso del Inca, en la ciudad de Chiclayo. Llegando a la conclusión

1. Se logró diagnosticar la gestión del recurso humano en el Hotel Descanso del Inca, obteniendo como respuesta algunas deficiencias en los procesos para la buena gestión del talento humano, considerando la posibilidad de aplicar una propuesta, basada según el modelo de Idalberto Chiavenato, pues servirá de ayuda para el adecuado manejo de los colaboradores,

conteniendo la definición de los puestos ya preestablecidos con mayor o menor número de reglas, requisitos necesarios y atribuciones que otorgarán a sus miembros, para un mejor desempeño.

2. Por otro lado, durante la evaluación se procedió a la identificación de los errores cometidos en la aplicación de cada uno de los seis procesos por parte del Hotel Descanso del Inca, siendo algunos de ellos los siguientes:
  - a. En el proceso de incorporación de personas, dentro del proceso de reclutamiento y selección se consideraban los vínculos amicales y familiares al momento de la toma de decisiones y de elección de personal.
  - b. En el proceso de colocación de personas, no cuentan con un perfil establecido para cada puesto, dificultando el desempeño y la ejecución de tareas por parte de los colaboradores al no tener clara su labor.
  - c. En el proceso de recompensar a las personas, los colaboradores eran incentivados monetariamente, haciéndose visible el desgano y desinterés al realizar sus deberes para con la empresa.
  - d. En el proceso de desarrollo de personas, no se realizaban capacitaciones, causando el estancamiento intelectual de los colaboradores, quienes no se sentían capaces para afrontar problemas del mercado actual.
  - e. En el proceso de retención de personas, los colaboradores no diferenciaban la relación laboral con la amical, pues algunos empleados, sobrepasaban los límites de confianza demostrándolo frente a los clientes y al momento de la realización de sus labores.
  - f. En el proceso de supervisión de personas, el Hotel Descanso del Inca no contaba con una base de datos actualizada sobre sus colaboradores, lo cual no permite tener conocimiento sobre los logros de los colaboradores en la empresa, sirviendo esto para la determinación de ascensos o despidos.
3. Finalmente, después de realizar la evaluación de los procesos de gestión de recursos humanos de incorporación, colocación, recompensar, desarrollo, retención y supervisión de personas, se diseñó la propuesta ya anteriormente mencionada, con pautas necesarias para la correcta gestión y desempeño de los colaboradores dentro de la empresa hotelera.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales:**

Gallegos, M (2017), desarrolló su tesis denominada, Estrategia de Gestión de talento humano en el Hotel Mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, con la facultad de Dirección de Empresas, Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Dirección y Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, cuyo objetivo es Diseñar una estrategia táctica para mejorar la de gestión de Talento Humano en el hotel "Mansión Santa Isabella" de la ciudad de Riobamba. Llegando a la siguiente conclusión:

- La estrategia de Gestión del Talento Humano propuesta intenta regular los procesos, bases para el reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y la capacitación del talento humano del hotel; puesto que no se han estado llevando a cabo de manera efectiva.
- La investigación realizada mediante las encuestas y entrevista, permiten señalar que el talento humano efectúa los procesos de gestión adecuadamente.
- El desarrollo de esta investigación permitió la elaboración de la estrategia para la gestión del talento humano, y mejorar los procesos en el hotel.

Carcelén, D (2018), se desarrolló su tesis denominado Evaluación de la Gestión del personal del área de recepción del Hotel HM Internacional para el diseño de un manual de procedimientos, en la Universidad de Guayaquil, con la facultad de Comunicación Social, Trabajo de titulación previo a la obtención del título de

Licenciado en Turismo y Hotelería, cuyo objetivo es Evaluar la gestión del personal del área de recepción del hotel HM Internacional para el diseño de un manual de procedimientos. Llegando a la siguiente conclusión:

- La situación actual del Hotel HM Internacional presenta problemas permanentes y quejas en el área del departamento de recepción que tienen sus causas en la falta de capacitación, vocación laboral, falta de motivación al personal, inconvenientes de comunicación interna. Ocasionando una mala

reseña de experiencias dentro de la estadía en el hotel y repercutiendo en su servicio.

- Se pudo identificar los principales procedimientos dentro del área de recepción, apoyo logístico que se traduce en los auxiliares tanto de parqueo, de alojamiento, de limpieza y aseo y apoyo administrativo, además la gestión comercial que tiene relación directa con las Agencias y operadoras de turismo.
- El principal problema que perciben los clientes es la falta de comunicación y el mal servicio que brindan es así que considerando el volumen de respuestas que superó el 50% de los encuestados además un 85% de los encuestados calificaron como poco satisfactorio el profesionalismo con que se brinda el servicio.
- La evaluación de las recepcionistas dejó en evidencia que no coinciden con los objetivos institucionales, la comunicación es limitada y casi nula, poca confianza y estabilidad que se requiere transmitir al cliente, pero se debe mejorar en capacitación, atención, comunicación y mejorar la calidad del servicio al cliente.
- Se requiere el Diseño del manual de procedimientos para el área de recepción del Hotel HM que incorpora los procedimientos básicos que todo proceso hotelero debe tener el cual influirá al desempeño del personal del departamento para brindar un excelente servicio a los huéspedes, así también, se llegará a tener una comunicación efectiva entre empleados a supervisores y empleados clientes.

Villón, S (2018-2019), desarrolló su tesis denominada Análisis de la calidad del servicio en el Hotel Air Suites, una propuesta de mejora, en la Universidad de Guayaquil, con la facultad de Comunicación Social, Propuesta de trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en Turismo y Hotelería, cuyo objetivo es Diseñar un plan de mejoramiento para la gestión de calidad del Hotel Air Suites. Llegando a la siguiente conclusión:

- El análisis y el estudio de la calidad, permitió comprender la importancia de las certificaciones de calidad y la importancia que tiene para sobresalir en términos de excelencia dentro de un ambiente competitivo.

- De acuerdo a los datos obtenidos, se conoce que el huésped siempre busca confort, relax, calidad de servicio, por lo tanto, el gerente general del hotel Air Suites debe controlar los servicios que se ofertan.
- El diagnóstico obtenido mediante la aplicación de la metodología, evidencia la omisión del uso de un sistema de gestión de calidad en el establecimiento que sirve de estudio.
- El plan de acción propuesto, constituye un instrumento de planificación que facilitará suprimir la mayoría de las problemáticas que afectan el servicio dentro del hotel.
- Con la presente investigación se determina que el Hotel Air Suites posee gran afluencia de turistas a pesar de tener falencias en sus servicios y estar en una zona rodeada de hoteles.

Alarcón, A (2016), se desarrolló su tesis denominado Auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera, con la facultad Ciencias

Administrativas, Obtención del grado de magíster en administración de empresas, cuyo objetivo es Diseñar un método de gestión de Auditoría administrativa para realizar los procesos de manera eficiente, efectiva y eficaz en el área de recursos humanos del hotel Playa Dorada. Llegando a la siguiente conclusión:

Se diagnosticó la situación que se presenta en el área administrativa, financiera y operativa del hotel. Se evidenció que en estas áreas existieron deficiencias, no se lleva a cabo adecuadamente las tareas por falta de procesos que orienten el desempeño del Recurso Humano de manera eficiente y eficaz.

Se establecieron los puntos críticos de los procesos administrativo, financiero y operativo que se realiza en el hotel determinando que en el proceso operativo, el nivel de capacitación de los empleados es bajo, así como el nivel de motivación. Estos factores inciden en el desempeño de las tareas que se ejecuta.

Se determinaron los indicadores de gestión que fueron los parámetros que permitieron la medición y criterios. La eficiencia con que labora el personal y la administración es desfavorable a los intereses del hotel.

Es necesario proponer acciones encaminadas a mejorar la situación que presenta el hotel Playa Dorada, dirigidas a mejorar la cultura organizacional, las funciones del desempeño de los empleados y el proceso de gestión que deben de seguir para optimar las condiciones del ambiente interno laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

### **V1: Gestión de recursos humanos:**

Las personas aportan a las organizaciones sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta, percepciones, etcétera. Ya sean directores, gerentes, empleados, obreros o técnicos, las personas desempeñan papeles muy distintos puestos dentro de la jerarquía de autoridad y responsabilidad en la organización. (Chiavenato, 2009, p. 81)

Una amplia variedad de actividad incluyendo el análisis de entorno competitivo de una empresa y el diseño de puestos de trabajo para que la estrategia de una empresa puede ser implementada con éxito al vencer a la competencia. Es necesario identificar, reclutar y seleccionar a las personas adecuadas para esos puestos de trabajo para que la estrategia de una empresa pueda ser implementado con éxito al vencer la competencia (S. Snell y G Bohlanden, 2013, p.4)

En esta definición S.Snell y G Bohlanden (2013) definirán a la gestión de recursos humanos : como la amplia variedad de actividades , el cual va a ser necesario identificar , reclutar y seleccionar a esas personas adecuadas para ese puesto de trabajo para que la empresa tenga éxito frente a la competencia

Consiste en la toma de decisiones y aplicación de actividades que afectan a la relación de los trabajadores con la empresa y tiene como meta fundamental aumentar la eficacia y el rendimiento en la organización (Pau, 2014, p. 16).

Paul Soldevilla Matías (2014) nos va a explicar que la gestión de los recursos humanos va a consistir en la toma de decisiones y que van a aplicar de actividades que van a afectar en la relación de los trabajadores con la empresa y que tienen como finalidad aumentar la eficacia y rendimiento de la organización .

La administración de los recursos humanos (ARH) implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. en consecuencia, los administradores de todos los niveles deben interesarse en la ARH. básicamente, todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros; esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos. (Wayne, 2010, p.4)

### **Administración de recursos humanos:**

La administración de recursos humanos (ARH) es un área de estudio relativamente nueva. el profesional de recursos humanos es un ejecutivo que se encuentra en organizaciones grandes y medianas. sin embargo, la ARH es perfectamente aplicable a cualquier tipo y tamaño de organización. (Chiavenato, 2007, p. 112)

### **Calidad de vida laboral:**

La calidad de vida laboral (CVL) o calidad de vida en el trabajo (CVT) se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (Baitul, 2012, P.60).

### **Gestión del talento humano:**

Define la Gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. (Chiavenato, 2009, P. 10)

Afirmó que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos



empresariales, el pago de salarios. En función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos y una formación profesional. (Vásquez, 2008, p.11)

Define el talento de una forma muy parecida, aunque más resumida: Como aquella gente cuyas capacidades están comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización. Asimismo, define al profesional con talento como un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización. (Jericó, 2001, p.17)

### **Personalidad (teoría de Eysenck)**

Según su modelo de personalidad, teniendo en cuenta los tres rasgos principales o dimensiones de la prueba psicológica inventario de personalidad (Larsen y Buss, 2005, p.75)

- Extraversión se caracteriza el individuo por ser sociable es activo en realizar sus actividades diarias, se comunica en todo momento con los que le rodean. Sin embargo, también desarrollan la despreocupación por ciertas tareas que no les agradan, impulsivos y dominantes por el hecho de querer conseguir sus objetivos para lograr sobresalir entre los demás. Por otro lado, a las personas introvertidas les agrada pasar más tiempo solas, estar tranquilos en todo momento, son considerados como reservados, distante en las tareas donde se tiene que relacionar y prefieren lo rutinario.
- Neuroticismo consiste en un grupo de rasgos específicos, como ser ansioso en ciertas situaciones de conflictos que surgen en el día a día, se molestan fácilmente, tienen autoestima baja, tímidos al momento de relacionarse. Los que desarrollan un nivel alto tienden a mostrar con frecuencia preocupación y síntomas de depresión, presentando problemas para dormir como también emociones negativas. Sin embargo, los que tienen un nivel bajo de neuroticismo, se caracterizan por ser estables emocionalmente, calmados en enfrentar situaciones de estrés y se recuperan rápido después de situaciones catastróficas.

- Psicoticismo son rasgos más limitados, predisponen a la agresión, a ser impulsivos ya que actúan y luego piensan, apáticos hacia su vínculo social. En un nivel alto suelen mostrar poco interés con sus obligaciones, pueden desarrollar conductas que ponen en peligro a los demás, muestran insensibilidad frente a situaciones catastróficas. Por el cual en casos extremos el individuo puede evidenciar trastorno de personalidad antisocial, como también estar involucrados en situaciones que ponen en peligro su vida.

### **Selección del personal:**

Es un proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado. (Chiavenato, 2002).

Es aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina candidatos, que les diferencia de otros, y les hace más idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano como requisitos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional. (De Ansorena, 2005).

### **Elección del método para evaluar:**

Señala que una organización, cualquiera que sea su actividad, no puede tener cualquier sistema de evaluación del desempeño; debe contar con uno que tome en cuenta criterios que van relacionados con el desempeño. Además, este método relacionado con el trabajo tiene que ser práctico, para no generar complicaciones y mejorar la eficacia de la evaluación del desempeño. **(Rodríguez, 2007)**.

### **Capacitación y desarrollo:**

Es estimular las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización (De Cenzo, Robbins, 2008).

## **V2: Comportamiento laboral:**

### **Comportamiento laboral:**

Tiene como finalidad decidir qué persona, de entre las cuales han formado parte del proceso de reclutamiento interno o externo, es la más adecuada para ocupar el puesto de trabajo que oferta la organización (Agut, Grandio Y Peris 2011, p. 23)

Según esta definición nos indica que tiene como finalidad a elegir una persona, después del reclutamiento interno y externo que se realizó a varias candidatos; a cual de ellos se va a elegir para cumplir esa función que es requerida en la organización.

Es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones (Robbin y Timothy, 2013, p.10)

Esta definición nos dice que se va a ocupar de estudiar lo que hacen las personas en la organización

En las organizaciones desarrollan su trabajo los que llamamos gerentes, que son los individuos que supervisan las actividades y logran determinadas metas por medio de las demás personas, a las que se les llama subordinados (Amoros, p. 6).

Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. (Chiavenato, 2009, p. 6)

Es el estudio sistemático y aplicación cuidadosa del conocimiento sobre la forma como la gente individuos y grupos actúa en las organizaciones. Se esfuerza por identificar formas en que la gente actúa con mayor eficacia (Newstrom, 2011, p. 3)

Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta

humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones **(Davis y Newstrom, 2002, p.11)**

Es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización (Dubrin, 2004, p. 2)

### **Desempeño laboral:**

Definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (Robbins, Stephen, Coulter, 2013).

El desempeño laboral depende y se mide en varios factores: elementos, habilidades, características o competencias pertenecientes a los conocimientos, habilidades y capacidades desarrolladas por el empleado y aplicadas en su área de trabajo (Araujo y Leal G. (2007).

### **Teorías de la motivación**

Teoría de las necesidades: se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo; Existen diversas teorías de las necesidades, las cuales se citarán en el orden que creímos conveniente para realizar comparaciones y adjuntar opiniones sobre las mismas. (Maslow, 2012)

Varios autores definen a la motivación laboral como una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los empleados ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto lo cual proporciona un alto rendimiento de parte de la empresa. (Robbins & Coulter, 2012).

## **Beneficios de la motivación laboral**

Señala que cada vez que las empresas se preocupan por el capital humano, su imagen mejora, no solo porque lo hace, sino por los resultados que esto deriva (Prieto Bejarano, 2013)

- Mayor compromiso con la empresa que genera mayor implicación de parte del empleado.
- Mejora el rendimiento laboral ya que al sentirse bien en el trabajo producen con eficiencia y eficacia, generando mayores beneficios para la empresa.
- Generación de más y mejores que se transmiten a los superiores, las personas se vuelven creativas y rinden más en el trabajo.
- Menores inconvenientes para la empresa, menos accidentes laborales, asistencia puntual del personal, mejores relaciones interpersonales, disminuyen los niveles de stress; esto conlleva a evitar o disminuir pérdidas económicas para el negocio.
- Incrementa los niveles de competitividad empresarial, debido a que el personal se siente bien y a gusto en su trabajo y preparado para enfrentar mejor los cambios del mundo globalizado en que hoy se compite.
- Menos fugas de cerebros, ya que al sentirse bien en su área de trabajo y motivados en su empleo tienden a quedarse aunque otras les ofrezcan mejores condiciones.
- Mejor imagen de la empresa como buen empleador, aspecto que atrae empleados valiosos.

## **Satisfacción laboral:**

El interés actual por la gestión de la satisfacción laboral esta alimentado por dos factores: el deseo de corregir la gestión empresarial del último periodo, enfocada unilateralmente a eficacia y flexibilidad, y querer responder a la nueva demanda del mercado laboral, ambos factores llevan a concebir una nueva lógica en el trabajo (Martínez, 2007, p.86)

### 2.3. Definición de términos básicos

**Adaptabilidad:** Es la capacidad de un individuo para adecuarse a las transformaciones y exigencia de entorno laboral (Agut, Grandio Y Peris, 2011, p.241)

**Interacción:** Es un vocablo que describe una acción que se desarrolla de modo recíproco entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones (Dubrin, 2004, p.2)

**Subordinado:** Es un término de origen latino que se refiere a la relación de dependencia entre un elemento y otro, Existen diferentes tipos de subordinación o de sujeción a algo (Amoros, p.6)

**Auge:** Es un término utilizado para definir aquel espacio de tiempo o preciso momento en el que una situación que se mantiene en un orden establecido y preciso **transforma y altera** de una **manera positiva** el rendimiento de la **función** que se ejecuta ( Agut, Grandio Y Peris, 2011, p.19)

**Ayuntamiento:** Es el órgano administrativo de menor rango territorial y, por tanto, el más cercano al ciudadano, aunque los municipios grandes suelen subdividirse administrativamente en barrios, distritos, cuarteles, secciones, delegaciones y sindicaturas o pedanías (estas últimas de carácter más rural).( Agut, Grandio Y Peris, 2011,p.22)

**Cualificativo:** Que tiene todos los requisitos necesarios y es de buena calidad. (Agut, Grandio Y Peris, 2011, p.18)

**Endogamia:** Es el matrimonio, unión o reproducción entre individuos de ascendencia común; es decir, de una misma familia, linaje o grupo (religioso, étnico, geográfico). Si el matrimonio se realiza entre individuos de la misma clase social se denomina homogamia ( Agut, Grandio Y Peris, 2011, p.18).

**Head hunting:** El Head hunting es una técnica para localizar, evaluar y contratar personal para puestos directivos y gerencias, y también puede utilizarse en la búsqueda de perfiles escasos en el mercado laboral (Agut, Grandio Y Peris, 2011, p.18)

**Liderazgo:** Es la situación de superioridad en que se lleva una empresa, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito (Agut, Grandio Y Peris, 2014, p.15)

**Mise en place:** Significa textualmente en francés “puesta en lugar”. Este término se emplea en temas e restauración: significa preparar, disponer todos los elementos necesarios para una determinada tarea o trabajo. (Agut, Grandio Y Peris, 2014, p.15)

**Normalización:** Es el compromiso del grupo, en la toma de decisiones, en torno al promedio del espectro de divergencias de los juicios individuales iniciales. (Agut, Grandio Y Peris, 2011, p.245)

**Outsourcing:** Movilizar recursos hacia una empresa externa traes de un contrato. (Pau, 2014, p.15).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

- Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

**HE 01** Existe relación entre Gestión de recursos humanos y los valores relacionados con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

**HE 02** Existe relación entre Gestión de recursos humanos y los rasgos de personalidad de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

**HE 03** Existe relación entre la Gestión de recursos humanos y las actitudes relacionadas con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **Gestión de recursos humanos:**

Consiste en la toma de decisiones y aplicación de actividades que afectan a la relación de los trabajadores con la empresa y tiene como meta fundamental aumentar la eficacia y el rendimiento en la organización. (Pau, 2014 p. 16)

###### **Comportamiento laboral:**

Tiene como finalidad decidir qué persona, de entre las cuales han formado parte del proceso de reclutamiento interno o externo, es la más adecuada para ocupar el puesto de trabajo que oferta la organización. (Agut, Grandio Y Peris, 2011, p.23)



### **3.2.2. Operacionalización de la variable**

#### **Variable 01: Gestión de Recursos Humanos**

La administración de los recursos humanos (ARH) implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, los administradores de todos los niveles deben interesarse en la ARH. Básicamente, todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros; esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos.

#### **Variable 02: Comportamiento Laboral**

Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

El tipo de investigación usado es cuantitativo – correlacional

### **3.4. Diseño de la investigación**

El presente proyecto utilizara un diseño no experimental ya que en esta investigación no se va a realizar ningún experimento, observaremos los hechos

Además de ser un diseño no experimental estableceremos que será de tipo transversal debido a que solo recogeremos datos en un momento especificado y describiremos las variables.

Según Arias (1999), define el diseño de la investigación como “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.30).

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población:**

La población consta de 46 colaboradores para conocer la opinión de acuerdo a la gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del Hotel Jazmín, Lince-2019,

### 3.5.2. Muestra:

El tipo de muestra que se utilizará en la tesis será una muestra no probabilística, ya que se procedió a encuestar a todos los colaboradores (46) del hotel, para así poder obtener un resultado más fiable y realista.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Técnica de recolección de datos:

Las técnicas que se usara para recolección de datos serán las encuestas.

#### 3.6.2. Instrumentos técnicos de recolección de datos:

Uno de los principales instrumentos que se usara, serán cuestionarios de preguntas hacia los personales del hotel Jazmín.

**Instrumento:** Cuestionario

#### **Juicio de Expertos:**

Validez:

---

Dr. Justiniano Aybar Huamani

Dra. Teresa Chirinos Gastelú

---

#### **Viabilidad:**

**V1**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,812	15

Bueno - Aplicable

**V2**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,822	15

Bueno - Aplicable

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

El análisis de datos que se obtendrán a partir de las encuestas que se realizará a los personales del hotel Jazmín. Este análisis de datos será analizado con la ayuda del programa SPSS 25, para poder interpretar mejor, entender mejor y poder obtener beneficios como: poder identificar de manera más practica las variables de nuestro proyecto, además de poder entender su comportamiento y el de la población del hotel Jazmín.

### **3.8. Aspectos éticos (si corresponde)**

La investigación que estamos realizando cuenta con la autorización del hotel Jazmín donde entablaremos nuestra investigación, cuyas variables son: V1: Gestión de recursos humanos y V2: comportamiento laboral.

Si la investigación dada por nosotros es real, no se altera los datos encontrados, cuenta con información actualizada, además se mantiene el anonimato de los trabajadores del hotel. Si se juzga nuestra investigación contaremos con pruebas para justificar nuestra investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Matriz de Puntuación

Variable / Dimensión	Rango de Puntuación	Evaluación de la puntuación			Puntuación	Evaluación	Rango [0-1]	Prioridad	
		Gestión Deficiente	Gestión Regular	Gestión Eficiente					
<b>V 1</b>	<b>Gestión de recursos humanos</b>	<b>de 20 a 101</b>	<b>&lt; 47</b>	<b>de 47 a 74</b>	<b>&gt; 74</b>	<b>76.47</b>	<b>Desempeño Alto</b>	<b>0.765</b>	
D 1	Contextuales	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	19.47	Desempeño Medio	0.779	1
D 2	Tecnológicas	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	19.47	Desempeño Alto	0.779	1
D 3	Empresariales	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	18.93	Desempeño Alto	0.757	2
D 4	Consideraciones personales	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	18.60	Desempeño Alto	0.744	3
Variable / Dimensión	Rango de Puntuación	Evaluación de la puntuación			Puntuación	Evaluación	Rango [0-1]	Prioridad	
		Comportamiento laboral malo	Comportamiento Laboral Regular	Comportamiento Laboral Bueno					
<b>V 2</b>	<b>Comportamiento laboral</b>	<b>de 25 a 127</b>	<b>&lt; 59</b>	<b>de 59 a 93</b>	<b>&gt; 93</b>	<b>94.67</b>	<b>Comportamiento laboral bueno</b>	<b>0.757</b>	
D 1	Inteligencia	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	19.72	Comportamiento laboral bueno	0.789	1
D 2	Rasgos de la personalidad	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	18.70	Comportamiento laboral regular	0.748	3
D 3	Motivación en el trabajo	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	18.61	Comportamiento laboral regular	0.744	4
D 4	Valores relacionados con el trabajo	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	18.83	Comportamiento laboral regular	0.753	2
D 5	Actitudes relacionadas en el trabajo	de 5 a 26	< 12	de 12 a 19	> 19	18.83	Comportamiento laboral regular	0.753	2

En la tabla N° 01 se definen los rangos de cada categoría para cada variable y sus respectivas dimensiones con sus respectivos rangos, así podemos observar que la gestión de recursos humanos, en el rango de 0 a 1, tiene un valor de 0.765 está en la categoría Alta de recursos humanos y en cuanto a sus dimensiones, la dimensión Contextuales obtiene una evaluación de Alta recursos humanos, la dimensión tecnología obtiene categoría de Alta recursos humanos , mientras que la dimensión empresarial Interno obtiene una evaluación Gestión Media de desempeño, y por último, la Consideraciones personales externo.

En cuanto a la variable, Comportamiento laboral tiene un índice de 0.757, que en la clasificación está dentro de la categoría bueno, las prioridades en sus dimensiones en orden son: Inteligencia, Rasgos de la personalidad, Motivación valores relacionados con el trabajo y Actitudes relacionadas en el trabajo.

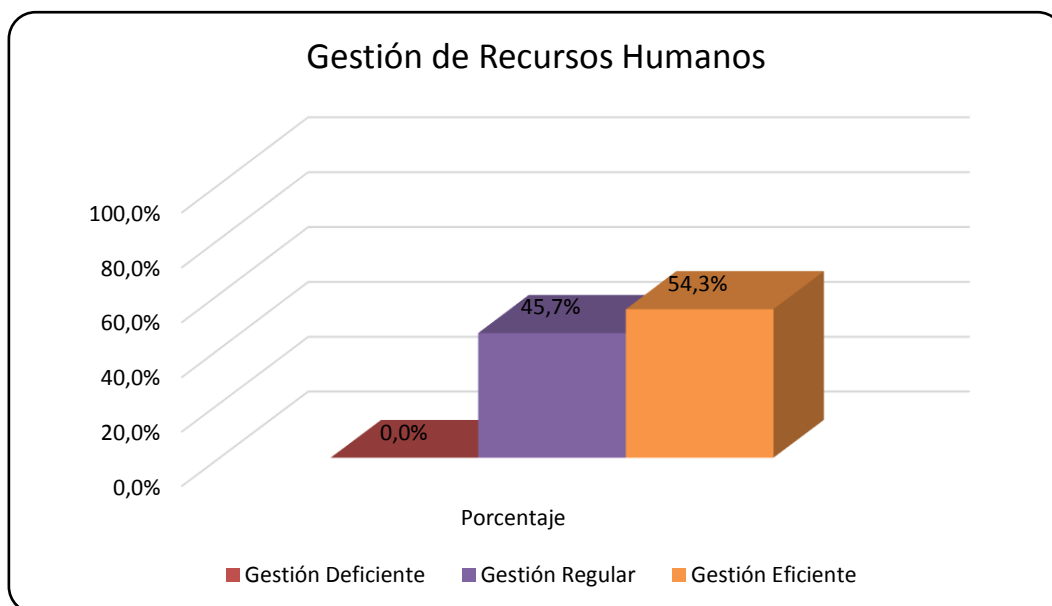
## 4.2. Análisis Descriptivo de las Variables

### Análisis Descriptivo de la variable Gestión de Recursos Humanos y sus dimensiones en el Hotel Jazmín, Lince-2019

**Tabla 1.**

*Distribución de frecuencias Gestión de Recursos Humanos y sus dimensiones en el Hotel Jazmín, Lince-2019*

Gestión de recursos humanos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Gestión Deficiente	0	0.0%	0.0%
Gestión Regular	21	45.7%	45.7%
Gestión Eficiente	25	54.3%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 1.** *Distribución de frecuencias de la variable Gestión de Recursos Humanos en el Hotel Jazmín, Lince-2019*

Fuente: Encuesta de Desempeño laboral

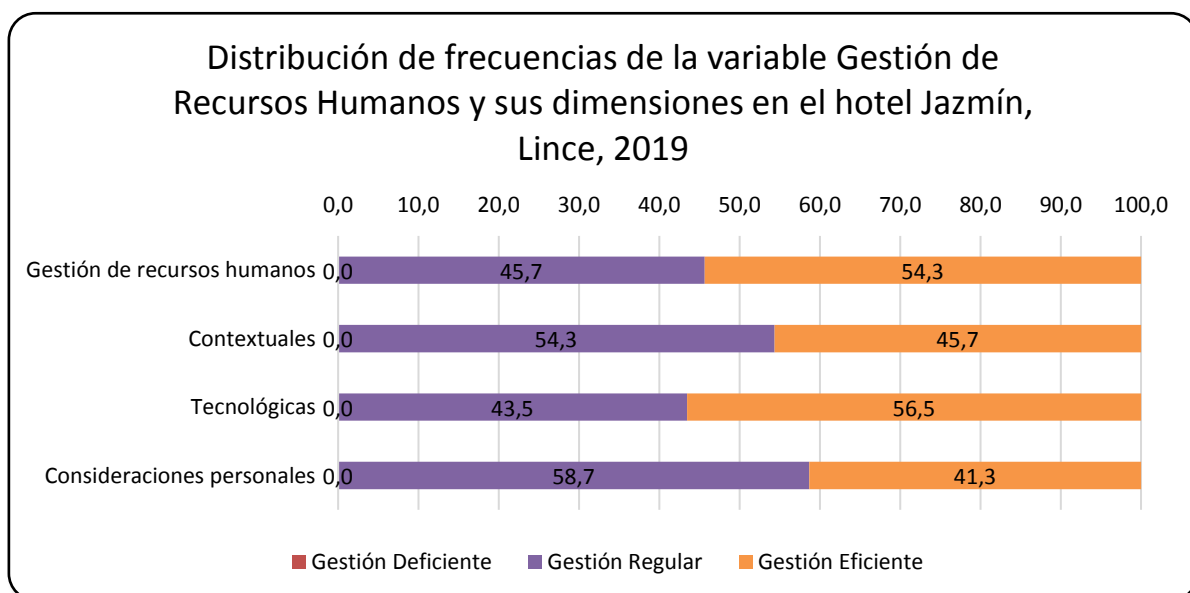
Elaboración propia

El 54.3% de los encuestados señala que la gestión del recurso humano en el Hotel Jazmín eficiente, el 45.7% afirma que la gestión de recursos humanos es regular o poco eficiente.

**Tabla 2.**

*Distribución de frecuencias de la Variable Gestión de Recursos Humanos en el hotel Jazmín, Lince, 2019*

Variable y dimensiones	Gestión Deficiente		Gestión Regular		Gestión Eficiente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Gestión de recursos humanos	0	0.00	21	45.65	25	54.35	46	100.00
Contextuales	0	0.00	25	54.35	21	45.65	46	100.00
Tecnológicas	0	0.00	20	43.48	26	56.52	46	100.00
Empresariales	31	67.39	0	0.00	15	32.61	46	100.00
Consideraciones personales	0	0.00	27	58.70	19	41.30	46	100.00



**Gráfico 2.** *Distribución de frecuencias de la Variable Gestión de Recursos Humanos en el hotel Jazmín, Lince, 2019*

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral

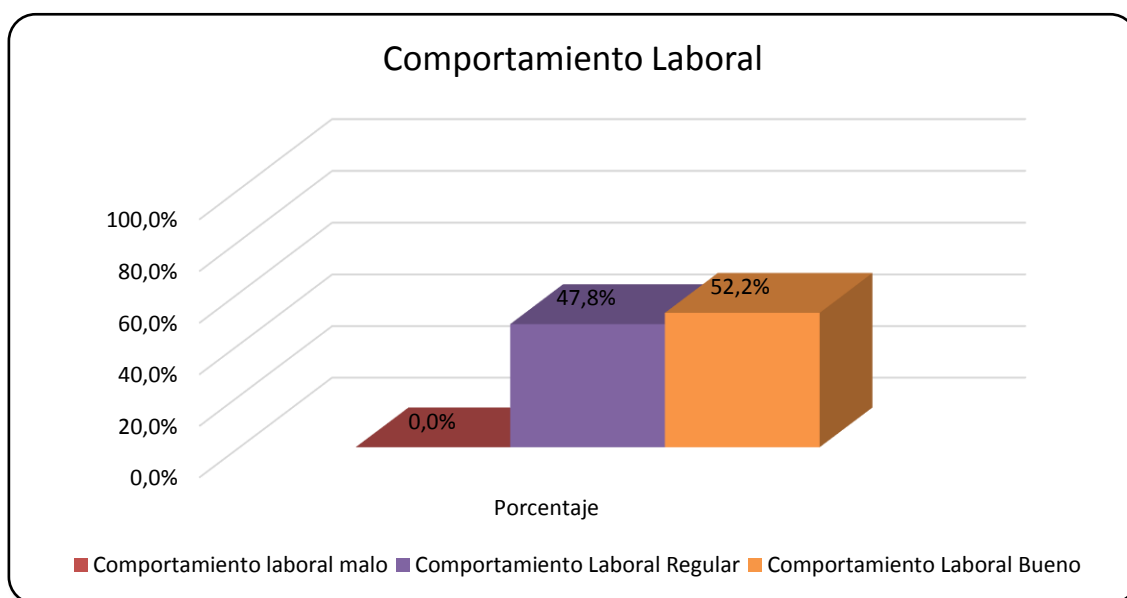
Elaboración propia

## Análisis Descriptivo de la variable Comportamiento Laboral y sus dimensiones en el Hotel Jazmín, Lince-2019

**Tabla 3.**

*Distribución de frecuencias de la variable Comportamiento Laboral y sus dimensiones en el Hotel Jazmín, Lince-2019*

Gestión de recursos humanos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Comportamiento Laboral Malo	0	0.0%	0.0%
Comportamiento Laboral Regular	22	47.8%	47.8%
Comportamiento Laboral Bueno	24	52.2%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 3.** Distribución de frecuencias de la variable Comportamiento Laboral y sus dimensiones en el Hotel Jazmín, Lince-2019

Fuente: Encuesta de Desempeño laboral

Elaboración propia

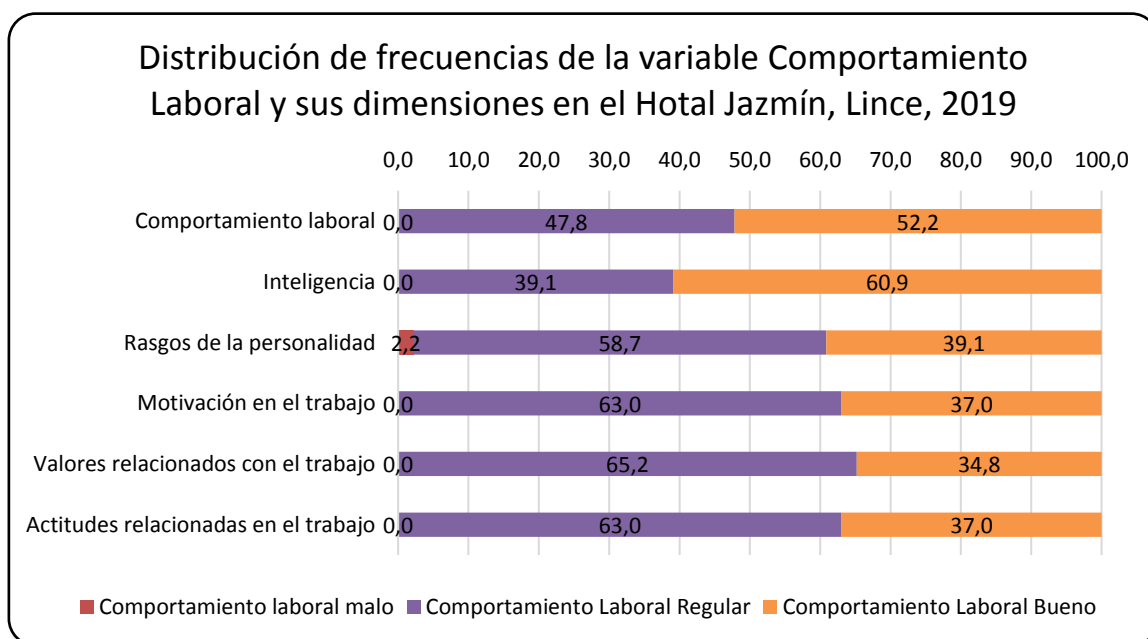
El 52.2% de los encuestados señala que el Comportamiento Laboral en el Hotel Jazmín bueno, el 47.8% afirma que es regular.



**Tabla 4.**

*Distribución de frecuencias de la Variable Comportamiento Laboral en el hotel Jazmín, Lince, 2019*

Variable y dimensiones	Comportamiento laboral malo		Comportamiento Laboral Regular		Comportamiento to Laboral Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Comportamiento laboral</b>	0	0.00	22	47.83	24	52.17	46	100.00
Inteligencia	0	0.00	18	39.13	28	60.87	46	100.00
Rasgos de la personalidad	1	2.17	27	58.70	18	39.13	46	100.00
Motivación en el trabajo	0	0.00	29	63.04	17	36.96	46	100.00
Valores relacionados con el trabajo	0	0.00	30	65.22	16	34.78	46	100.00
Actitudes relacionadas en el trabajo	0	0.00	29	63.04	17	36.96	46	100.00



**Gráfico 4.** Distribución de frecuencias de la Variable Comportamiento Laboral en el hotel Jazmín, Lince, 2019

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral  
Elaboración propia

#### 4.3. Distribución de frecuencias

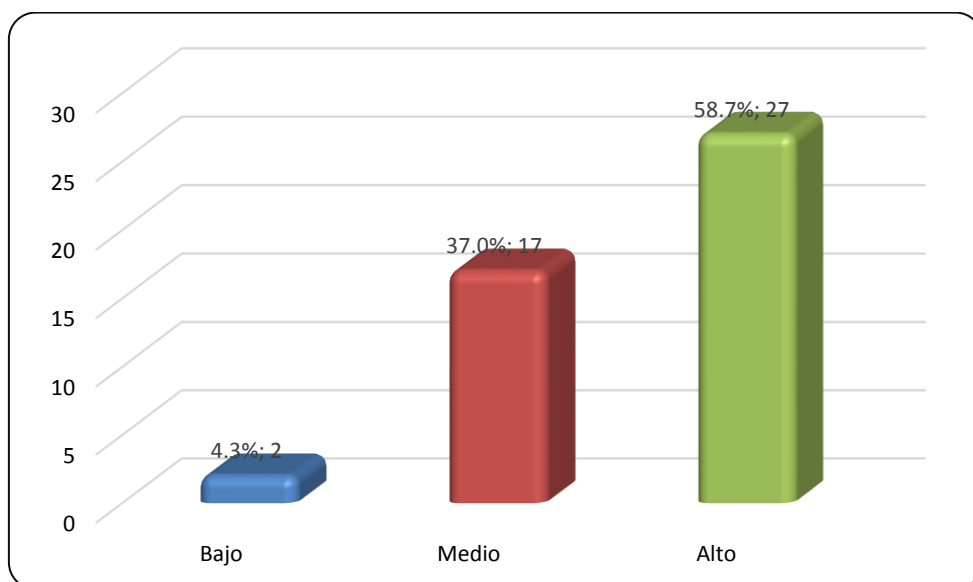
#### Distribución de frecuencias de la variable Gestión de Recursos Humanos

#### Dimensión 1: Contextuales

**Tabla 5.**

*Pregunta 1: ¿Crees que existe comunicación formal en el hotel?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4.3%	4.3%
Medio	17	37.0%	41.3%
Alto	27	58.7%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 5.** Pregunta 1: ¿Crees que existe comunicación formal en el hotel?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos.

Elaboración propia

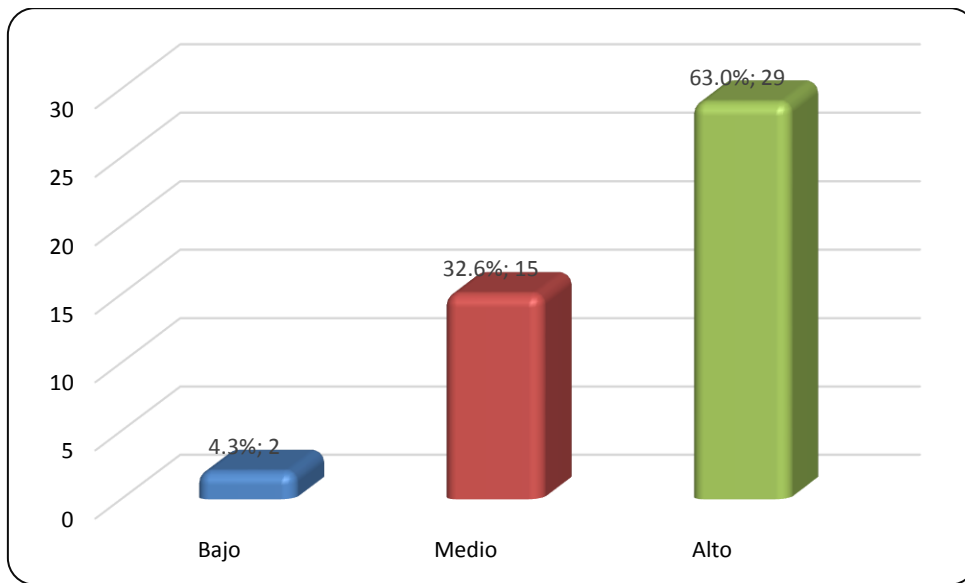
#### Interpretación

El 58.7% de los encuestados refiere Alto, el 37% manifiesta que medio y el 4.3% sostiene que bajo.

**Tabla 6.**

*Pregunta 2: ¿Crees que la hora de refrigerio es el mejor momento de la jornada, para que los compañeros del trabajo puedan socializarse?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4.3%	4.3%
Medio	15	32.6%	37.0%
Alto	29	63.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 6.** Pregunta 2: ¿Crees que la hora de refrigerio es el mejor momento de la jornada, para que los compañeros del trabajo puedan socializarse?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos.

Elaboración propia

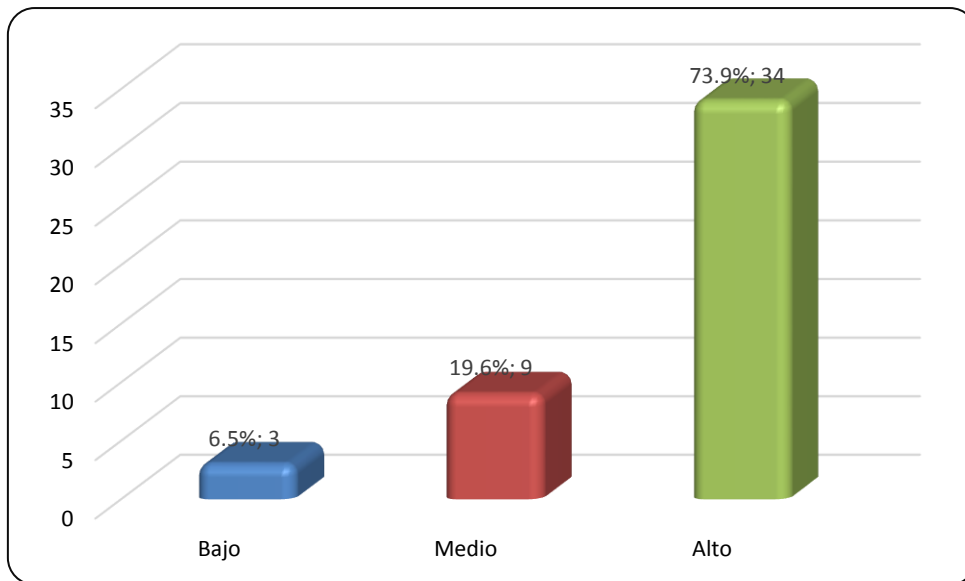
### Interpretación

El 63% de los encuestados refiere alto, el 32.6% manifiesta que medio y el 4.3% sostiene que bajo.

**Tabla 7.**

*Pregunta 3: ¿Crees que existe los medios o métodos formales que utiliza el hotel, contribuyen a para mejorar la comunicación interna?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	6.5%	6.5%
Medio	9	19.6%	26.1%
Alto	34	73.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 7.** Pregunta 3: ¿Crees que existe los medios o métodos formales que utiliza el hotel, contribuyen a para mejorar la comunicación interna?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos.

Elaboración propia

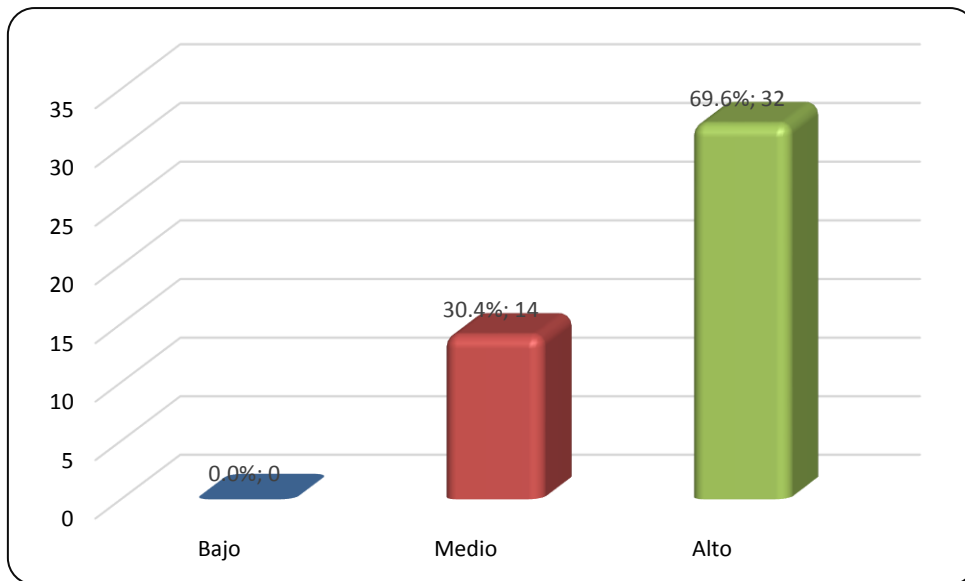
### **Interpretación**

El 73.9% de los encuestados refiere alto, el 19.6% manifiesta que medio y el 6.5% sostiene que bajo.

**Tabla 8.**

*Pregunta 4: ¿Crees que el área de recursos humanos se mantiene actualizada con respecto a los cambios socio demográficos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	14	30.4%	30.4%
Alto	32	69.6%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 8.** Pregunta 4 ¿Considera usted que el área de recursos humanos sigue el ritmo de los hoteles del mundo?

Fuente: Encuesta Desempeño laboral.

Elaboración propia

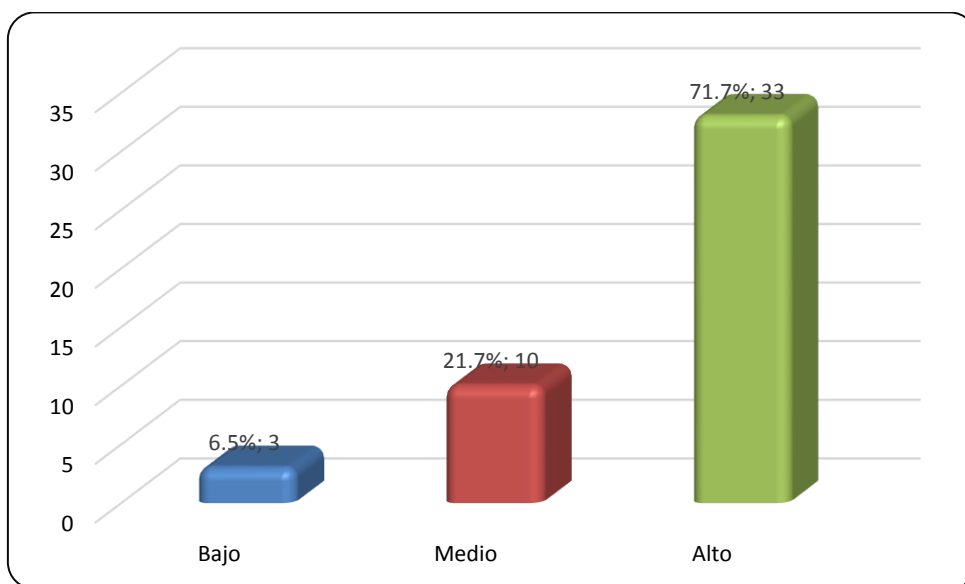
### Interpretación

El 69.6% de los encuestados refiere alto y el 30.4% manifiesta que medio.

**Tabla 9.**

*Pregunta 5: ¿Considera usted que el área de recursos humanos sigue el ritmo de los hoteles del mundo?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	3	6.5%	6.5%
Medio	10	21.7%	28.3%
Alto	33	71.7%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 9.** Pregunta 5: ¿Considera usted que el área de recursos humanos sigue el ritmo de los hoteles del mundo?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos.

Elaboración propia

### **Interpretación**

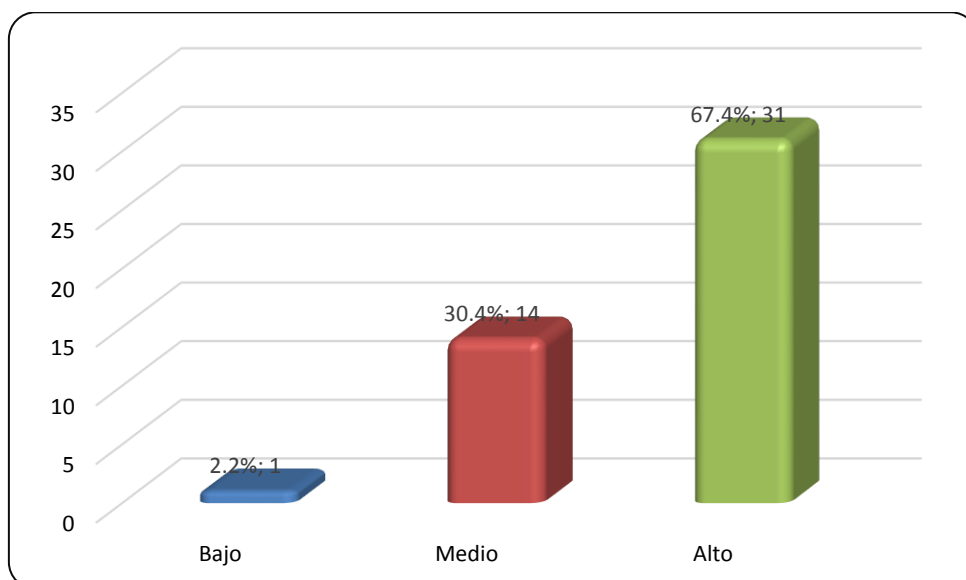
El 71.7% de los encuestados refiere alto, el 21.7% manifiesta que medio y el 6.5% sostiene que bajo.

## Dimensión 2: Tecnológicas

**Tabla 10.**

*Pregunta 6: ¿Consideras que la página web o redes sociales del hotel son actualizadas con mayor frecuencia?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2.2%	2.2%
Medio	14	30.4%	32.6%
Alto	31	67.4%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 10.** Pregunta 6: ¿Consideras que la página web o redes sociales del hotel son actualizadas con mayor frecuencia?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos

Elaboración propia

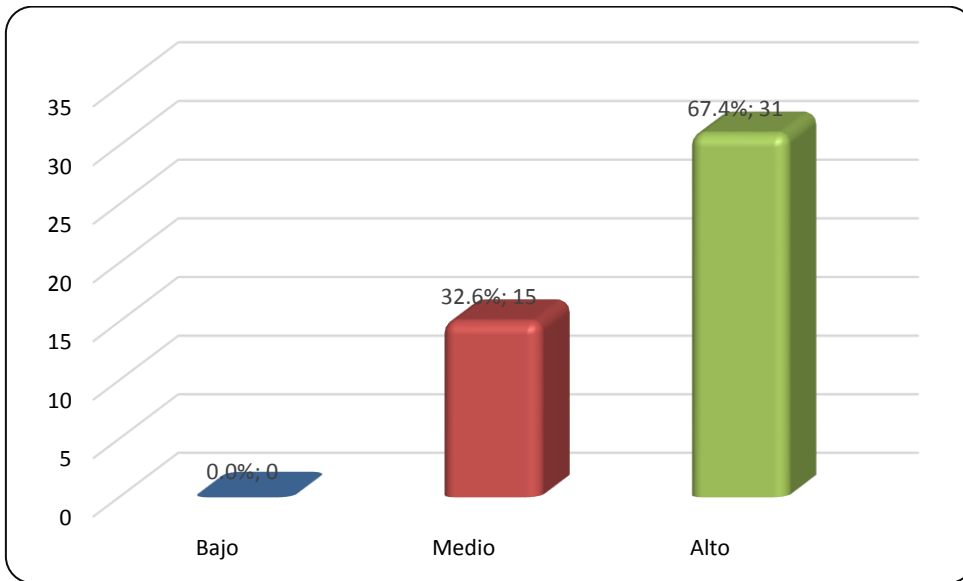
### Interpretación

El 67.4% de los encuestados refiere alto, el 30.4% manifiesta que medio y el 2.2% sostiene que bajo.

**Tabla 11.**

*Pregunta 7: ¿Los mensajes escritos en el intranet son comprensibles?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	15	32.6%	32.6%
Alto	31	67.4%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 11.** Pregunta 7: ¿Los mensajes escritos en el intranet son comprensibles?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos.

Elaboración propia

### **Interpretación**

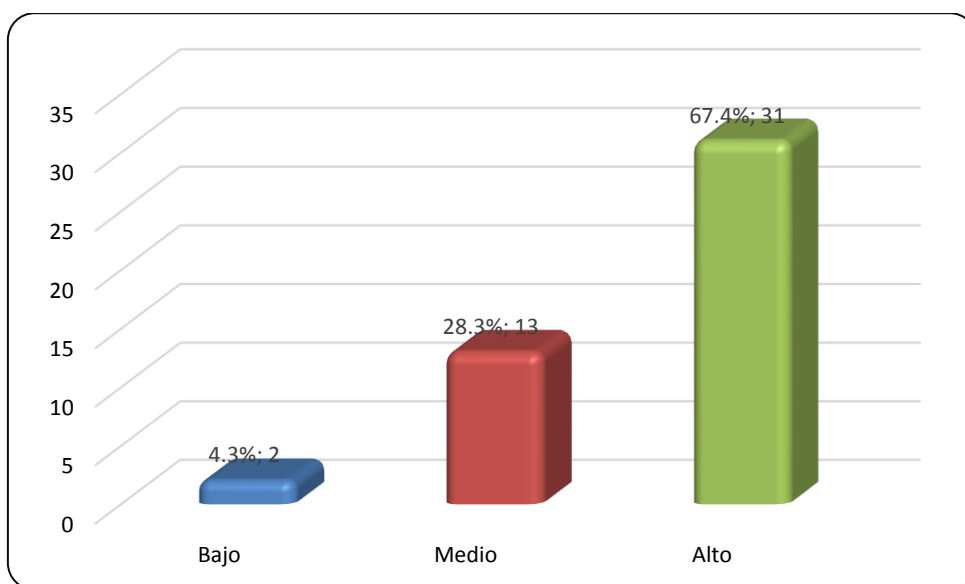
El 69.6% de los encuestados refiere alto y el 30.4% manifiesta que medio.



**Tabla 12.**

*Pregunta 8: ¿El hotel te ha invitado a participar como facilitador según la política de capacitación de su personal?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4.3%	4.3%
Medio	13	28.3%	32.6%
Alto	31	67.4%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 12.** *Pregunta 8: ¿El hotel te ha invitado a participar como facilitador según la política de capacitación de su personal?*

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos.

Elaboración propia

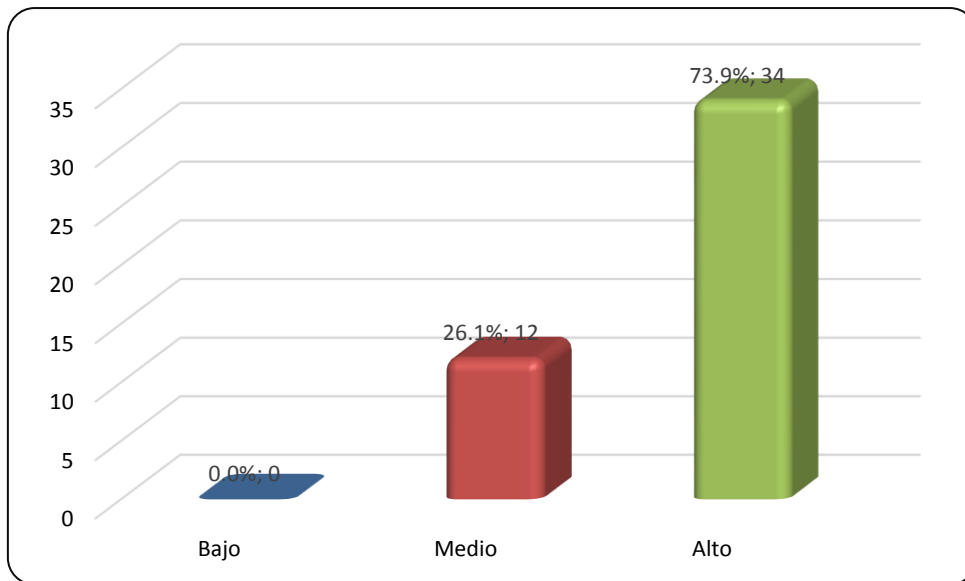
### Interpretación

El 67.4% de los encuestados refiere alto, el 28.3% manifiesta que medio y el 4.3% sostiene que bajo.

**Tabla 13.**

*Pregunta 9: ¿Alguna vez te has sentido ofendido por algún comentario en redes sociales del hotel?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	12	26.1%	26.1%
Alto	34	73.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 13.** Pregunta 9: ¿Alguna vez te has sentido ofendido por algún comentario en redes sociales del hotel?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos

Elaboración propia

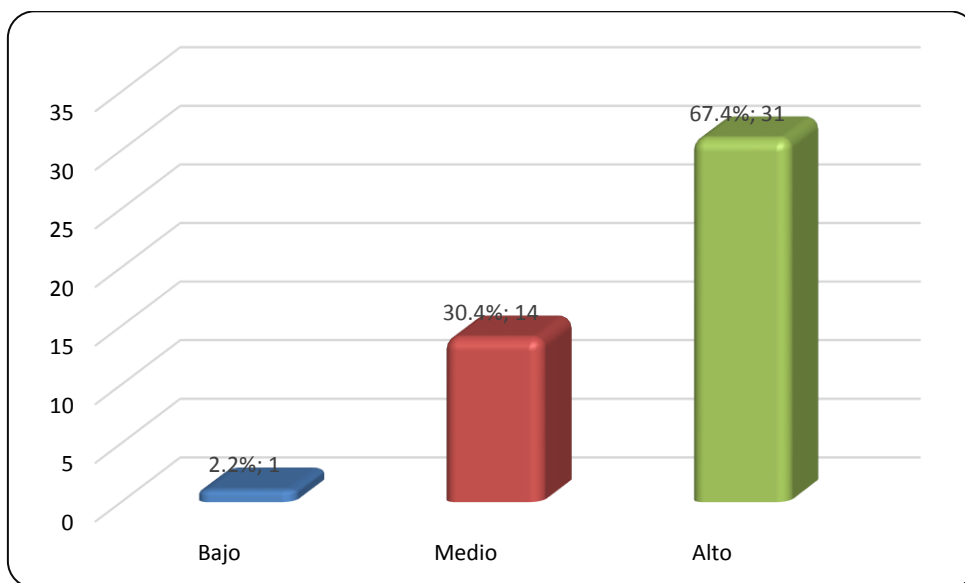
### **Interpretación**

El 73.9% de los encuestados refiere alto y el 26.1% manifiesta que medio.

**Tabla 14.**

Pregunta 10: ¿Usualmente revisas la página tripadvisor para ver el posicionamiento del hotel?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2.2%	2.2%
Medio	14	30.4%	32.6%
Alto	31	67.4%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 14.** Pregunta 10: ¿Usualmente revisas la página tripadvisor para ver el posicionamiento del hotel?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos

Elaboración propia

### Interpretación

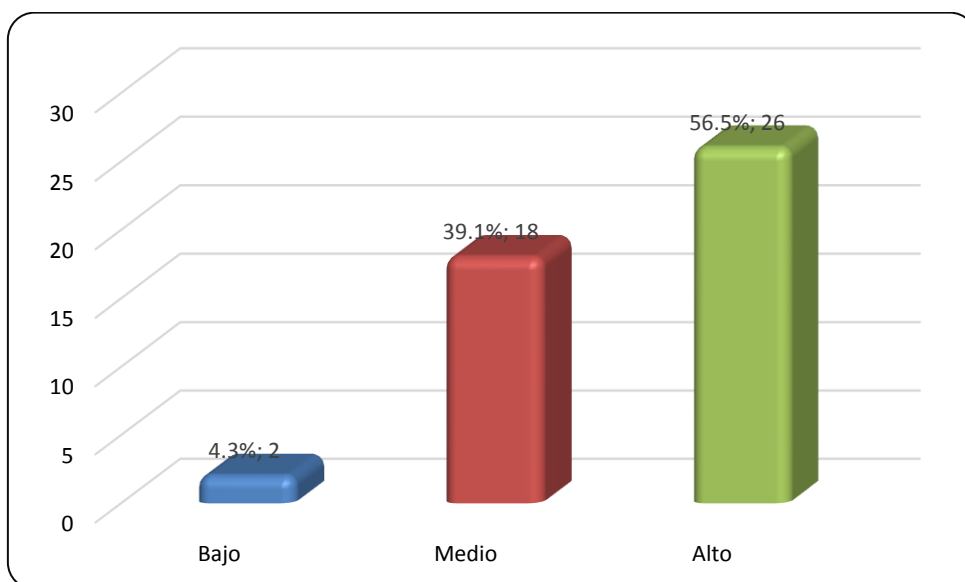
El 67.4% de los encuestados refiere alto, el 30.4% manifiesta que medio y el 2.2% sostiene que bajo.

### Dimensión 3: Empresariales

**Tabla 15.**

Pregunta 11: ¿Recibes comunicación oportuna por parte de tus jefes a cerca de los cambios en las prioridades del trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4.3%	4.3%
Medio	18	39.1%	43.5%
Alto	26	56.5%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 15.** Pregunta 11: ¿Recibes comunicación oportuna por parte de tus jefes a cerca de los cambios en las prioridades del trabajo?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos

Elaboración propia

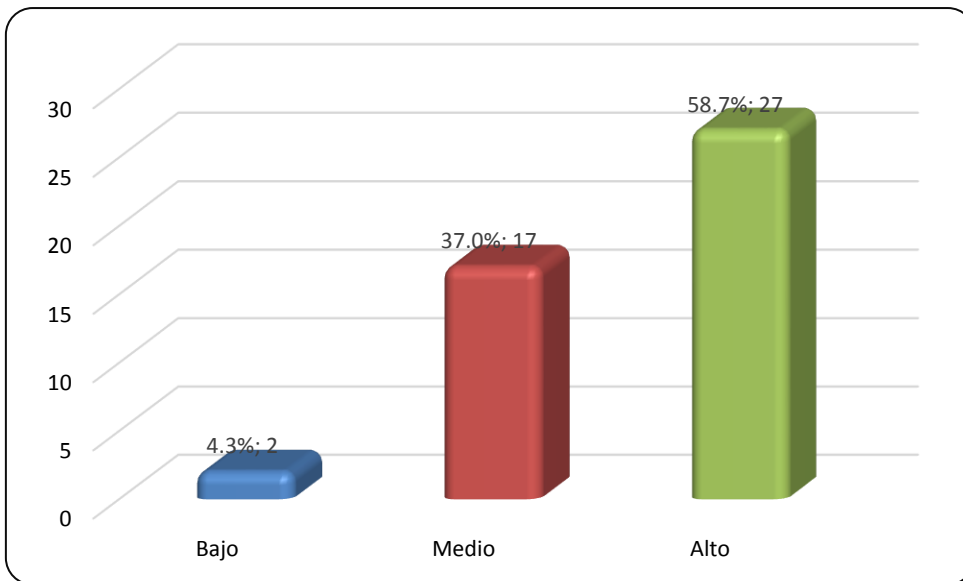
### Interpretación

El 56.5% de los encuestados refiere alto, el 39.1% manifiesta que medio y el 4.3% sostiene que bajo.

**Tabla 16.**

*Pregunta 12: ¿La comunicación descendente es aplicada oportunamente por tus jefes para mejorar la retroalimentación?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4.3%	4.3%
Medio	17	37.0%	41.3%
Alto	27	58.7%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 16.** Pregunta 12: ¿La comunicación descendente es aplicada oportunamente por tus jefes para mejorar la retroalimentación?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos

Elaboración propia

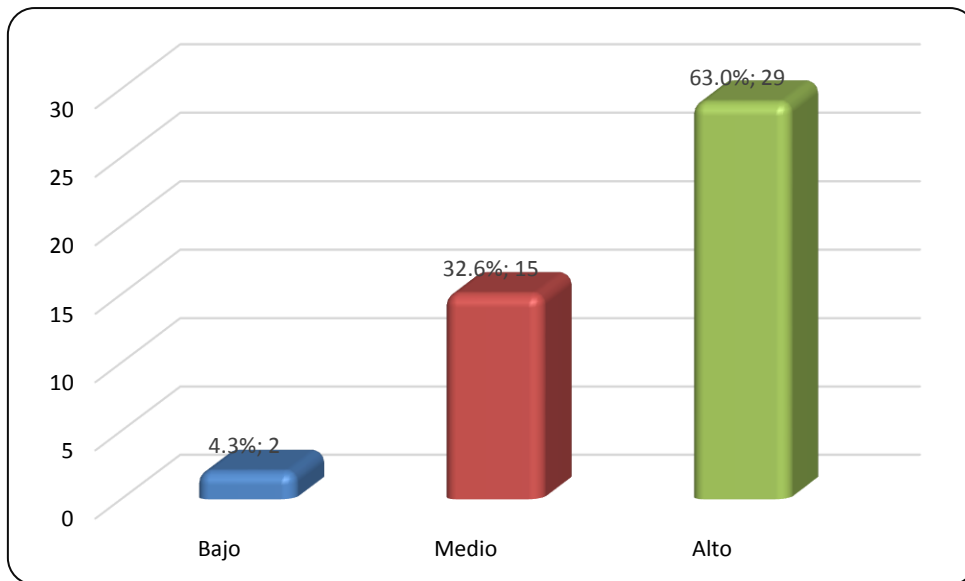
### **Interpretación**

El 58.7% de los encuestados refiere alto, el 37% manifiesta que medio y el 4.3% sostiene que bajo.

**Tabla 17.**

*Pregunta 13: ¿Informas a tus jefes sobre las necesidades que se presentan para evitar futuros incidentes?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4.3%	4.3%
Medio	15	32.6%	37.0%
Alto	29	63.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 17.** Pregunta 13: ¿Informas a tus jefes sobre las necesidades que se presentan para evitar futuros incidentes?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos

Elaboración propia

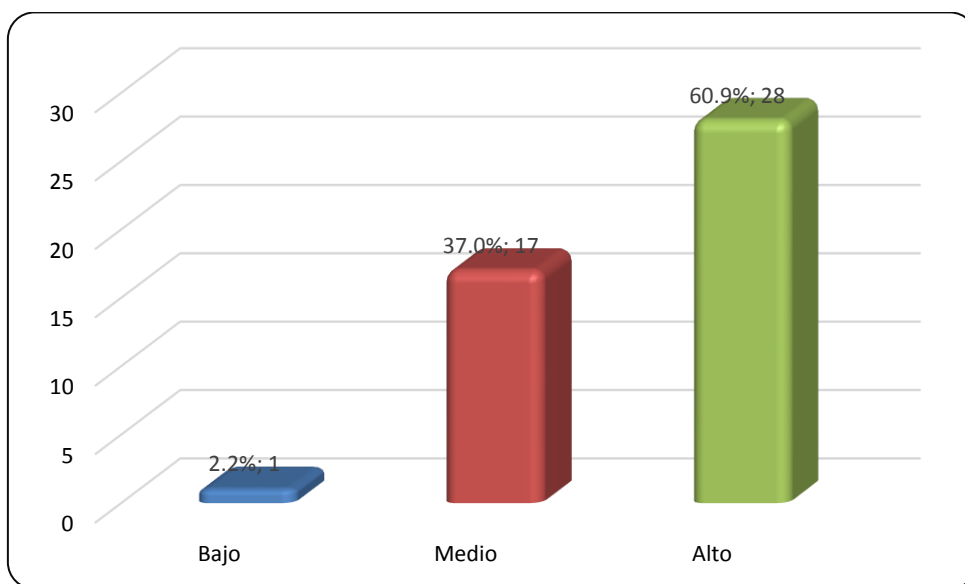
### **Interpretación**

El 63% de los encuestados refiere alto, el 32.6% manifiesta que medio y el 4.3% sostiene que bajo.

**Tabla 18.**

*Pregunta 14: ¿Sientes que tus compañeros valoran tus ideas o te ven como parte del equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2.2%	2.2%
Medio	17	37.0%	39.1%
Alto	28	60.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 18.** Pregunta 14: ¿Sientes que tus compañeros valoran tus ideas o te ven como parte del equipo?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos

Elaboración propia

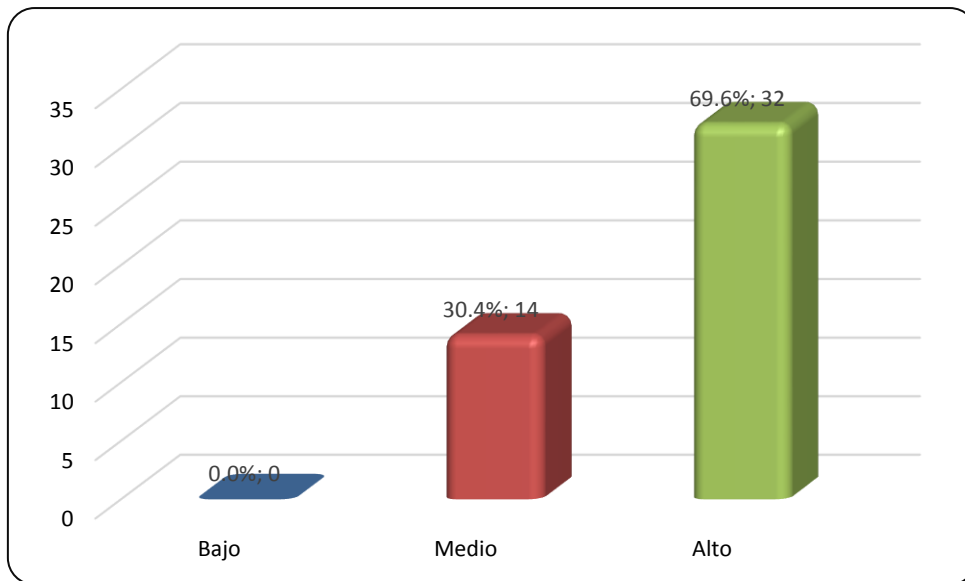
### **Interpretación**

El 60.9% de los encuestados refiere alto, el 37% manifiesta que medio y el 2.2% sostiene que bajo.

**Tabla 19.**

*Pregunta 15: ¿Sientes que tu jefe y tus compañeros te brinda apoyo en los momentos necesarios?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	14	30.4%	30.4%
Alto	32	69.6%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 19.** Pregunta 15: ¿Sientes que tu jefe y tus compañeros te brinda apoyo en los momentos necesarios?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos

Elaboración propia

### **Interpretación**

El 69.6% de los encuestados refiere alto y el 30.4% manifiesta que medio.

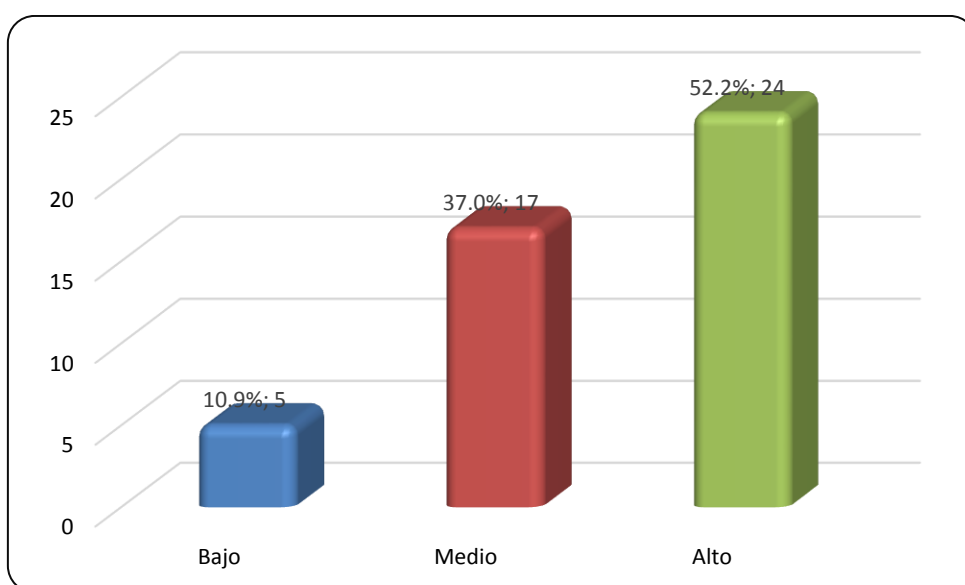


## Dimensión 4 Consideraciones Personales

**Tabla 20.**

*Pregunta 16: ¿Considera usted que el área fomenta la capacitación continua del personal en manejo técnico?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	5	10.9%	10.9%
Medio	17	37.0%	47.8%
Alto	24	52.2%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 20.** Pregunta 16: ¿Considera usted que el área fomenta la capacitación continua del personal en manejo técnico?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos

Elaboración propia

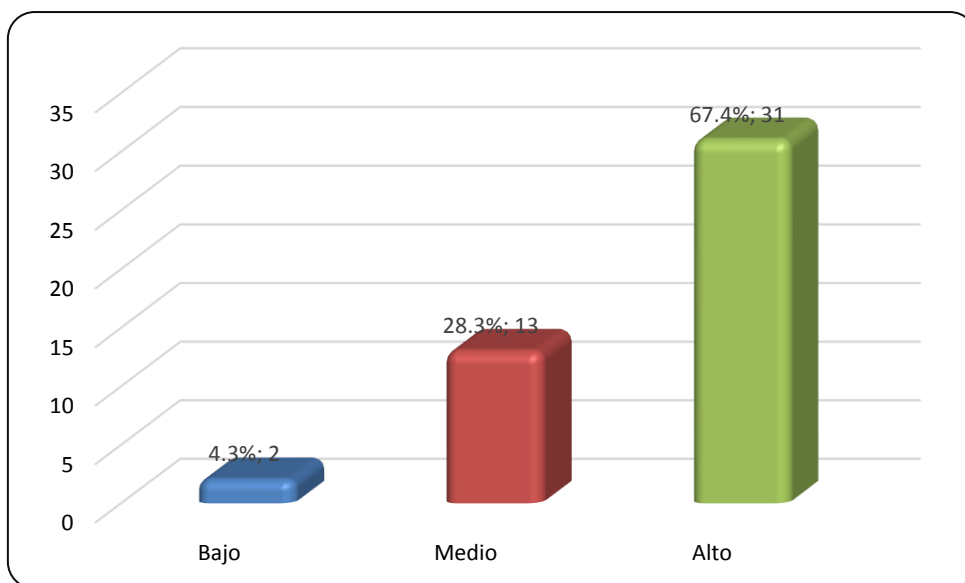
### Interpretación

El 52.2% de los encuestados refiere alto, el 37% manifiesta que medio y el 10.9% sostiene que bajo.

**Tabla 21.**

*Pregunta 17: ¿Crees que se desarrollan cursos de actualización y optimización laboral?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4.3%	4.3%
Medio	13	28.3%	32.6%
Alto	31	67.4%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 21.** Pregunta 17: ¿Crees que se desarrollan cursos de actualización y optimización laboral?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos

Elaboración propia

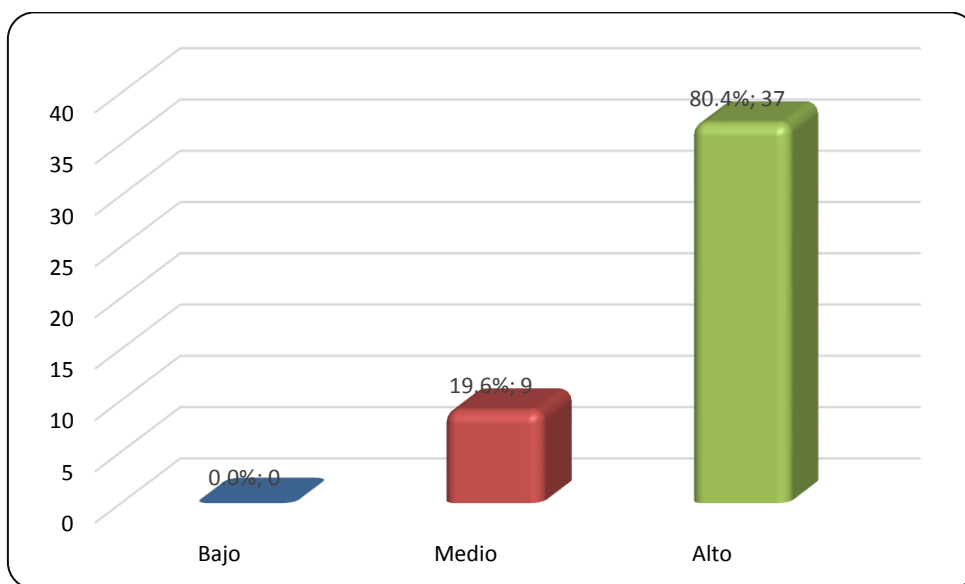
### **Interpretación**

El 67.4% de los encuestados refiere alto, el 28.3% manifiesta que medio y el 4.3% sostiene que bajo.

**Tabla 22.**

*Pregunta 18: ¿Existe un ambiente estímulo y reconocimiento de progresar en base a sus habilidades?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	9	19.6%	19.6%
Alto	37	80.4%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 22.** Pregunta 18: ¿Existe un ambiente estímulo y reconocimiento de progresar en base a sus habilidades?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos.

Elaboración propia

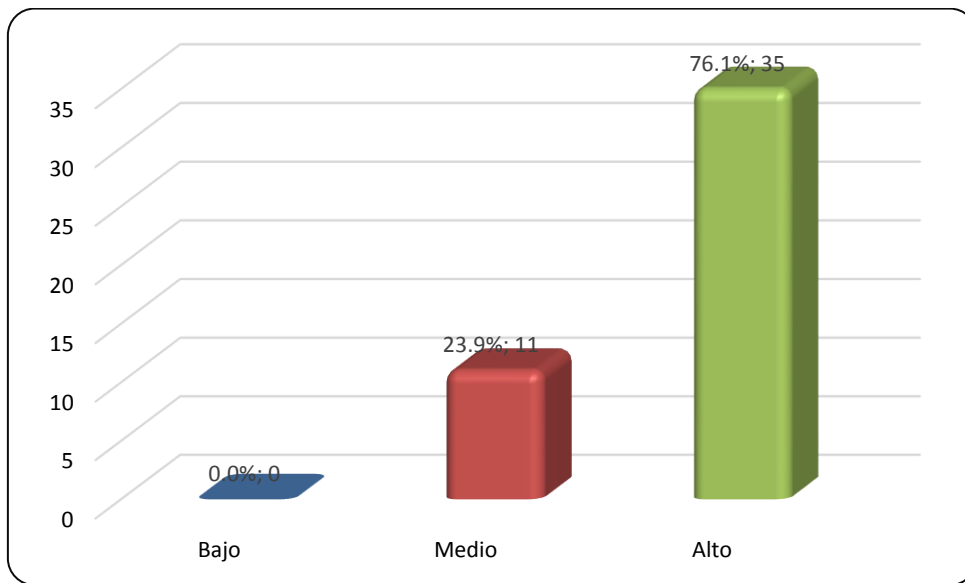
### **Interpretación**

El 80.4% de los encuestados refiere alto y el 19.6% manifiesta que medio.

**Tabla 23.**

*Pregunta 19: ¿Entiendes claramente las funciones en el área de tu trabajo?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	11	23.9%	23.9%
Alto	35	76.1%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 23.** Pregunta 19: ¿Entiendes claramente las funciones en el área de tu trabajo?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos.

Elaboración propia

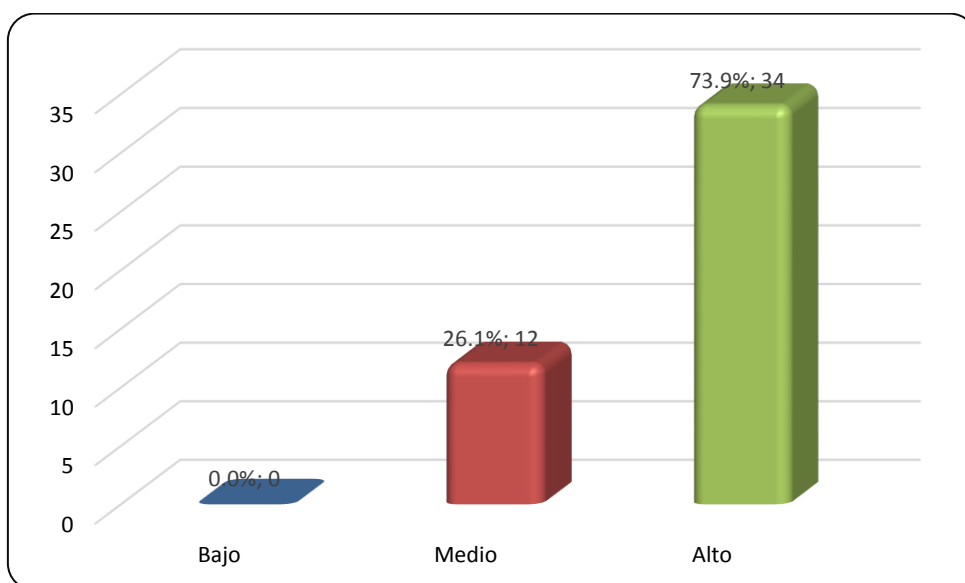
### **Interpretación**

El 76.1% de los encuestados refiere alto y el 23.9% manifiesta que medio.

**Tabla 24.**

*Pregunta 20: ¿Cuándo brindas información a tú jefe filtras datos inexactos?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	12	26.1%	26.1%
Alto	34	73.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 24.** Pregunta 20: ¿Cuándo brindas información a tú jefe filtras datos inexactos?

Fuente: Encuesta Gestión de Recursos Humanos.

Elaboración propia

### **Interpretación**

El 73.9% de los encuestados refiere alto y el 26.1% manifiesta que medio.

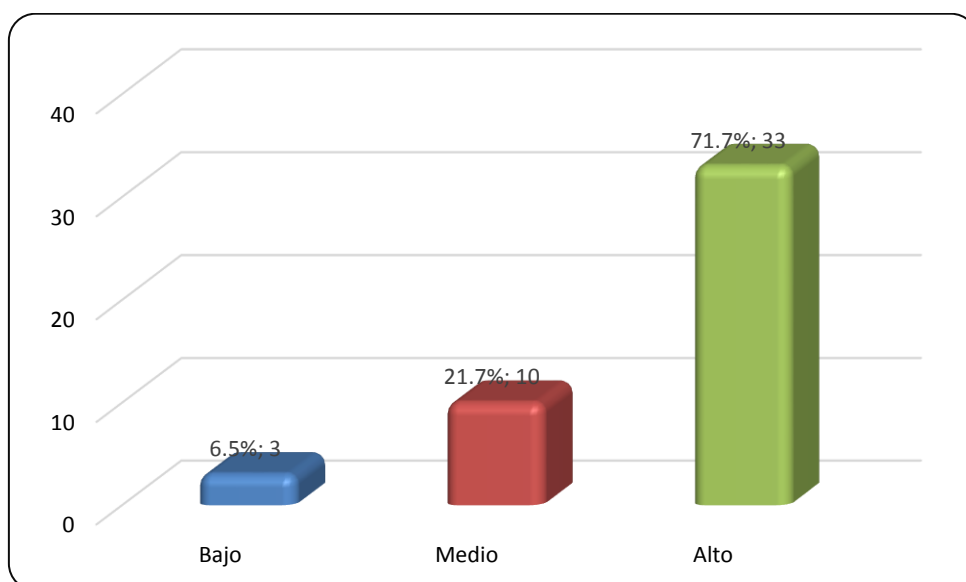
## Variable: Comportamiento laboral

### Dimensión 1: Inteligencia

**Tabla 25.**

*Pregunta 21: ¿Crees que los métodos que utiliza el hotel, contribuyen a mejorar las tareas encomendadas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	6.5%	6.5%
Medio	10	21.7%	28.3%
Alto	33	71.7%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 25.** Pregunta 21: ¿Crees que los métodos que utiliza el hotel, contribuyen a mejorar las tareas encomendadas?

Fuente: Encuesta Fidelización al cliente externo.

Elaboración propia

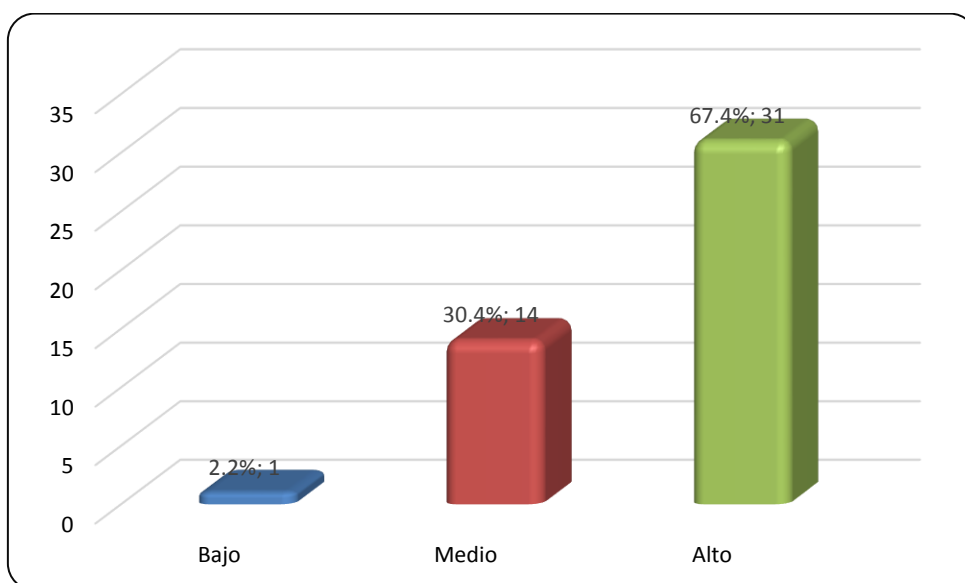
### Interpretación

El 71.7% de los encuestados refiere alto, el 21.7% manifiesta que medio y el 6.5% sostiene que bajo.

**Tabla 26.**

*Pregunta 22: ¿La forma de mando que asume tu jefe es cordial?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	1	2.2%	2.2%
Medio	14	30.4%	32.6%
Alto	31	67.4%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 26.** Pregunta 22: ¿La forma de mando que asume tu jefe es cordial?

Fuente: Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

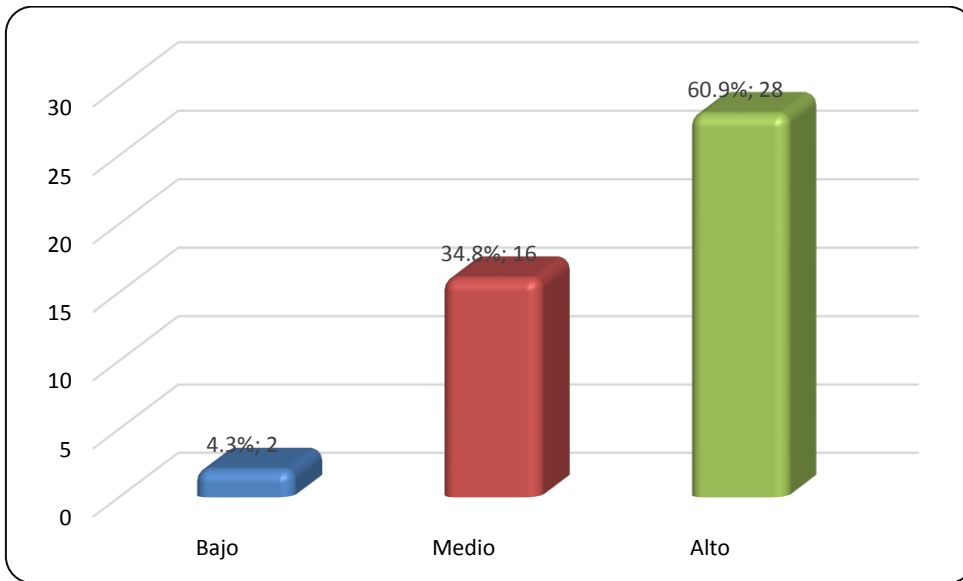
### **Interpretación**

El 67.4% de los encuestados refiere alto, el 30.4% manifiesta que medio y el 2.2% sostiene que bajo.

**Tabla 27.**

*Pregunta 23: ¿Te reúnes con tu jefe para definir el trabajo en equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4.3%	4.3%
Medio	16	34.8%	39.1%
Alto	28	60.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 27.** Pregunta 23: ¿Te reúnes con tu jefe para definir el trabajo en equipo?

Fuente: Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

### **Interpretación**

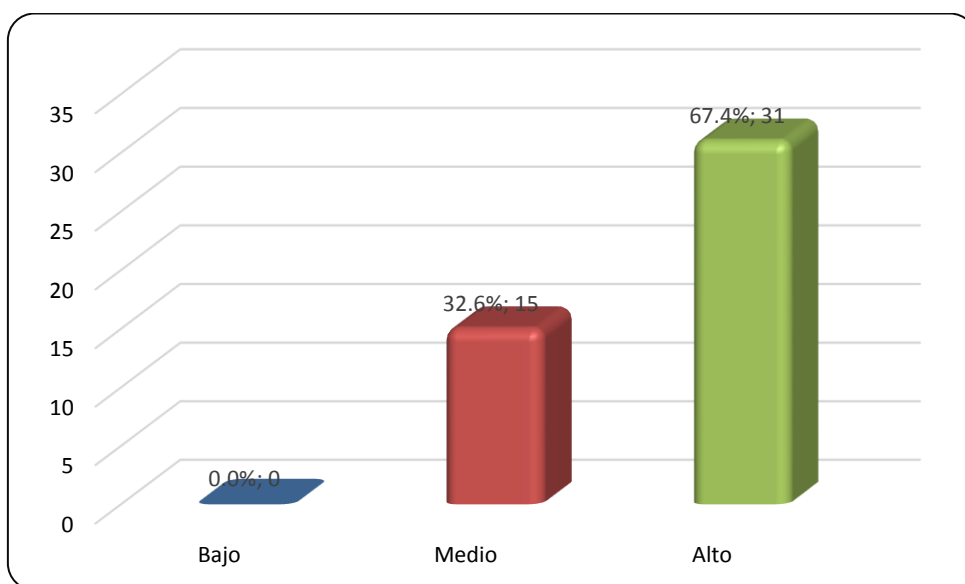
El 60.5% de los encuestados refiere alto, el 34.8% manifiesta que medio y el 4.3% sostiene que bajo.



**Tabla 28.**

*Pregunta 24: ¿Realizas tu trabajo con algún interés propio?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	15	32.6%	32.6%
Alto	31	67.4%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 28.** Pregunta 24: ¿Realizas tu trabajo con algún interés propio?

Fuente: Encuesta Fidelización al cliente externo.

Elaboración propia

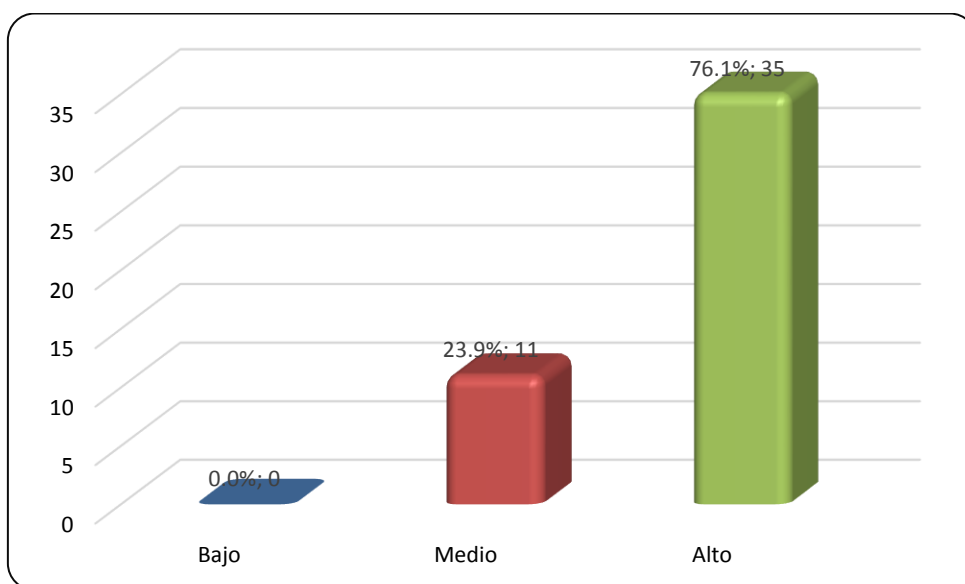
### **Interpretación**

El 67.4% de los encuestados refiere alto y el 32.6% manifiesta que medio.

**Tabla 29.**

*Pregunta 25 ¿Crees que es importante el manejo de la inteligencia intrapersonal en el ámbito de sus actividades laborales?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	11	23.9%	23.9%
Alto	35	76.1%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 29.** Pregunta 25: ¿Crees que es importante el manejo de la inteligencia intrapersonal en el ámbito de sus actividades laborales?

Fuente: Encuesta Fidelización al cliente externo.

Elaboración propia

### Interpretación

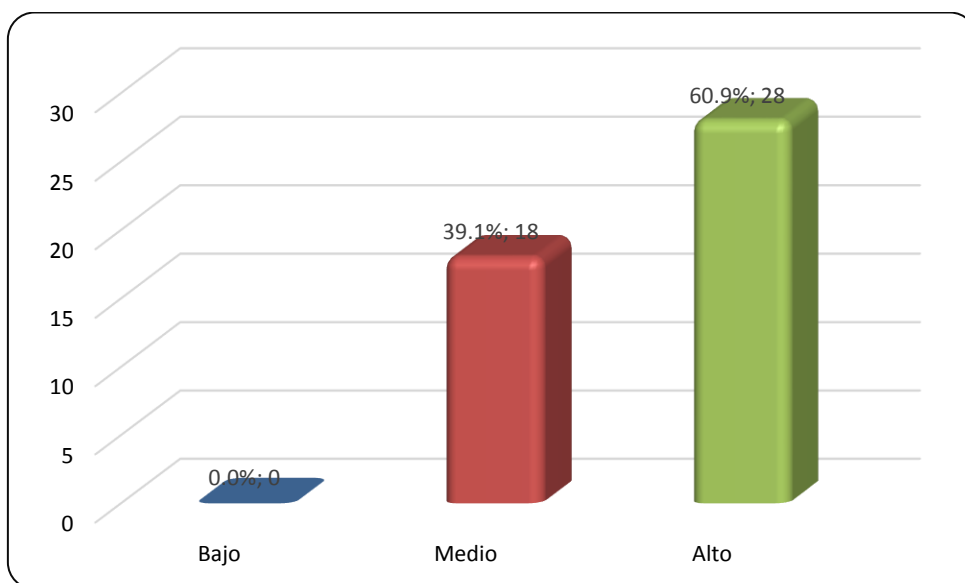
El 76.1% de los encuestados refiere alto y el 23.9% manifiesta que medio.

## Dimensión 2: Rasgos de personalidad

**Tabla 30.**

*Pregunta 26: ¿Consideras que tus logros personales y grupales son reconocidos en el hotel?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	18	39.1%	39.1%
Alto	28	60.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 30.** Pregunta 26: ¿Consideras que tus logros personales y grupales son reconocidos en el hotel?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

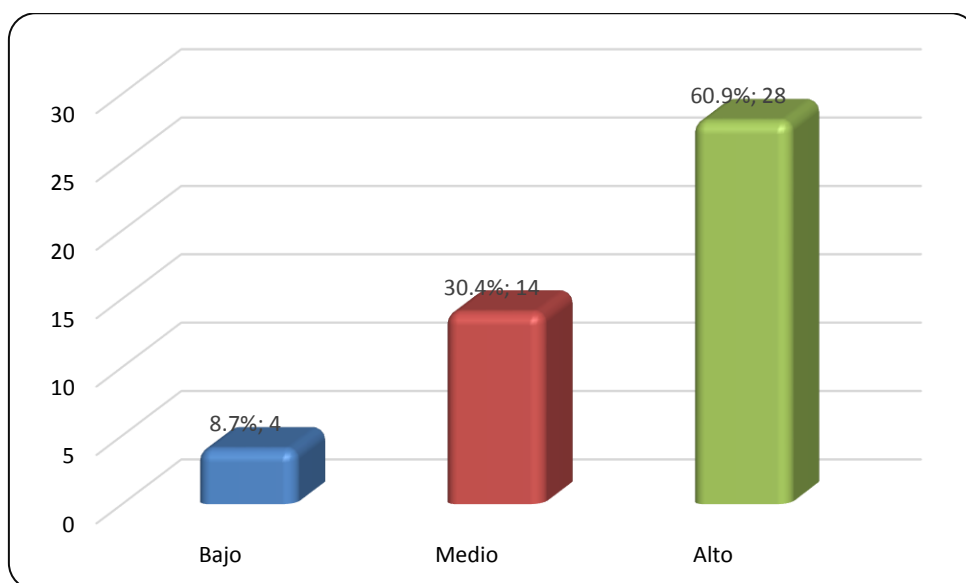
### Interpretación

El 60.9% de los encuestados refiere alto y el 39.1% manifiesta que medio.

**Tabla 31.**

*Pregunta 27: ¿En el trabajo utilizas la amistad como beneficio laboral?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	4	8.7%	8.7%
Medio	14	30.4%	39.1%
Alto	28	60.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 31.** Pregunta 27: ¿Planean su trabajo sin contar con la presencia de su jefe?

Fuente: Encuesta Fidelización al cliente externo.  
Elaboración propia

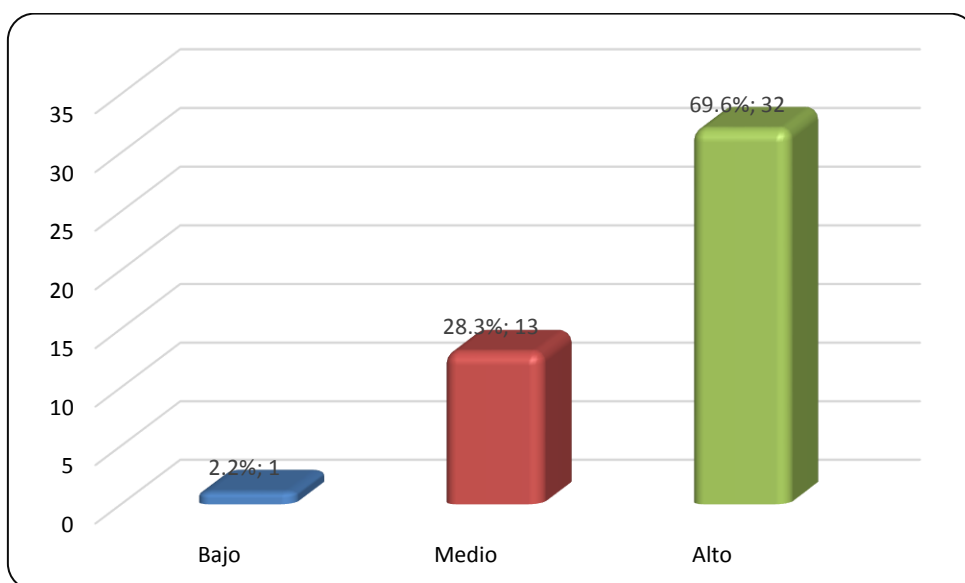
### **Interpretación**

El 60.9% de los encuestados refiere alto, el 30.4% manifiesta que medio y el 8.7% sostiene que bajo.

**Tabla 32.**

*Pregunta 28: ¿Realizas tu trabajo sin la supervisión de algún superior?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	1	2.2%	2.2%
Medio	13	28.3%	30.4%
Alto	32	69.6%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 32.** Pregunta 28: ¿Realizas tu trabajo sin la supervisión de algún superior?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

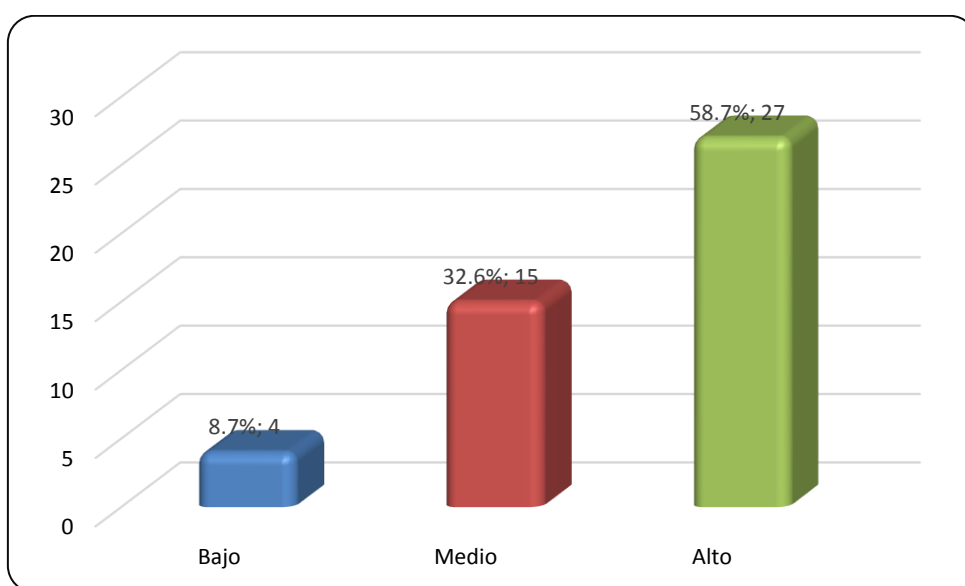
### **Interpretación**

El 69.6% de los encuestados refiere alto, el 28.3% manifiesta que medio y el 2.2% sostiene que bajo.

**Tabla 33.**

*Pregunta 29: ¿Tus jefes dejan que el trabajo que realizas lo hagas solo, confiando en tu capacidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	8.7%	8.7%
Medio	15	32.6%	41.3%
Alto	27	58.7%	100.0%
<b>Total</b>	46	100.0%	



**Gráfico 33.** Pregunta 29: ¿Tus jefes dejan que el trabajo que realizas lo hagas solo, confiando en tu capacidad?

Fuente: Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

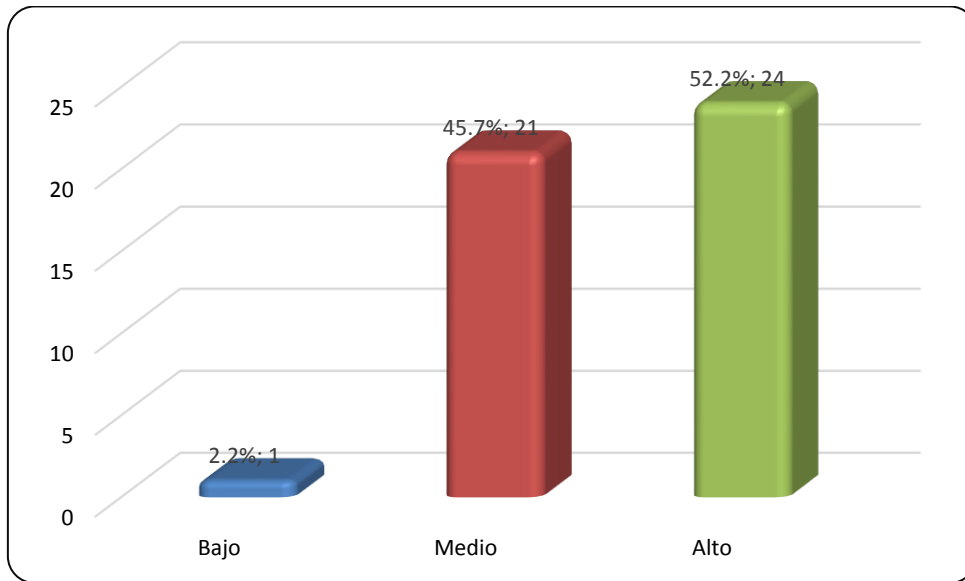
### Interpretación

El 58.7% de los encuestados refiere alto, el 32.6% manifiesta que medio y el 8.7% sostiene que bajo.

**Tabla 34.**

*Pregunta 30: ¿Tus jefes dejan que el trabajo que realizas lo hagas solo, confiando en tu capacidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2.2%	2.2%
Medio	21	45.7%	47.8%
Alto	24	52.2%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 34.** Pregunta 30: ¿Tus jefes dejan que el trabajo que realizas lo hagas solo, confiando en tu capacidad?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

### **Interpretación**

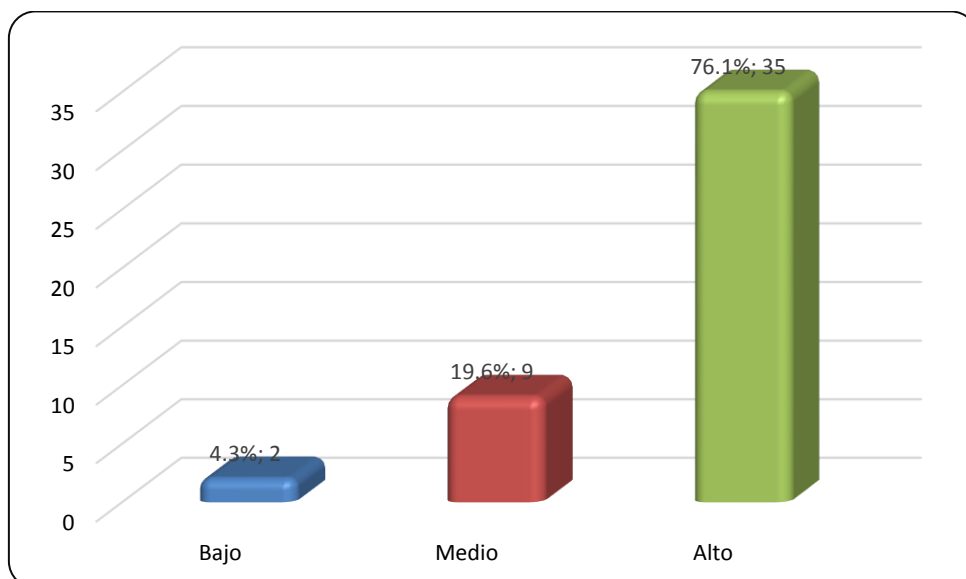
El 52.2% de los encuestados refiere alto, el 45.7% manifiesta que medio y el 2.2% sostiene que bajo.

#### Dimensión 4: Motivación en el trabajo

**Tabla 35.**

*Pregunta 31: ¿Solucionas conflictos inmediatos de tu centro de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4.3%	4.3%
Medio	9	19.6%	23.9%
Alto	35	76.1%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 35.** *Pregunta 31: ¿Solucionas conflictos inmediatos de tu centro de trabajo?*

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

#### Interpretación

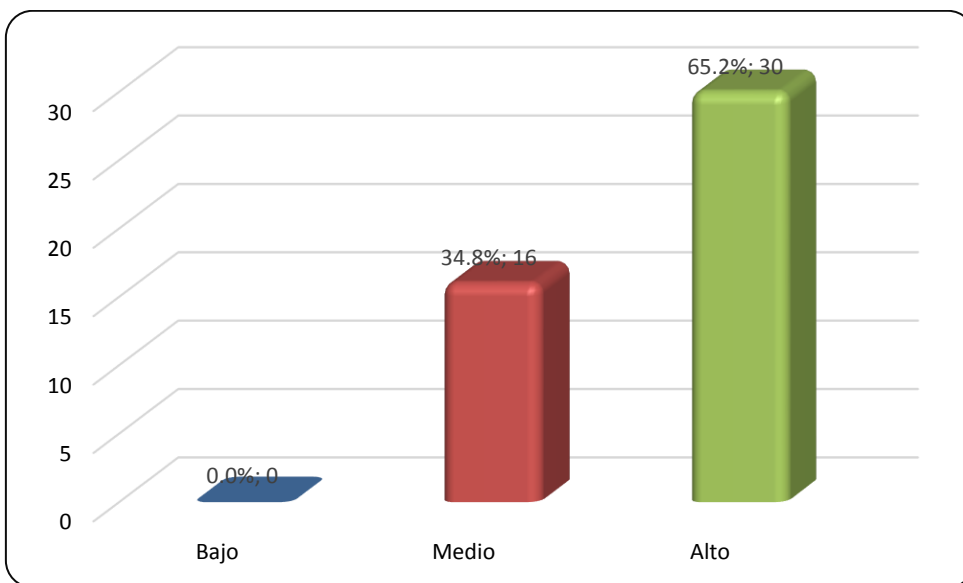
El 76.1% de los encuestados refiere alto, el 19.6% manifiesta que medio y el 4.3% sostiene que bajo.



**Tabla 36.**

*Pregunta 32: ¿En la empresa se genera un buen ambiente de trabajo desempeñándose con responsabilidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	16	34.8%	34.8%
Alto	30	65.2%	100.0%
<b>Total</b>	46	100.0%	



**Gráfico 36.** Pregunta 32: ¿En la empresa se genera un buen ambiente de trabajo desempeñándose con responsabilidad?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

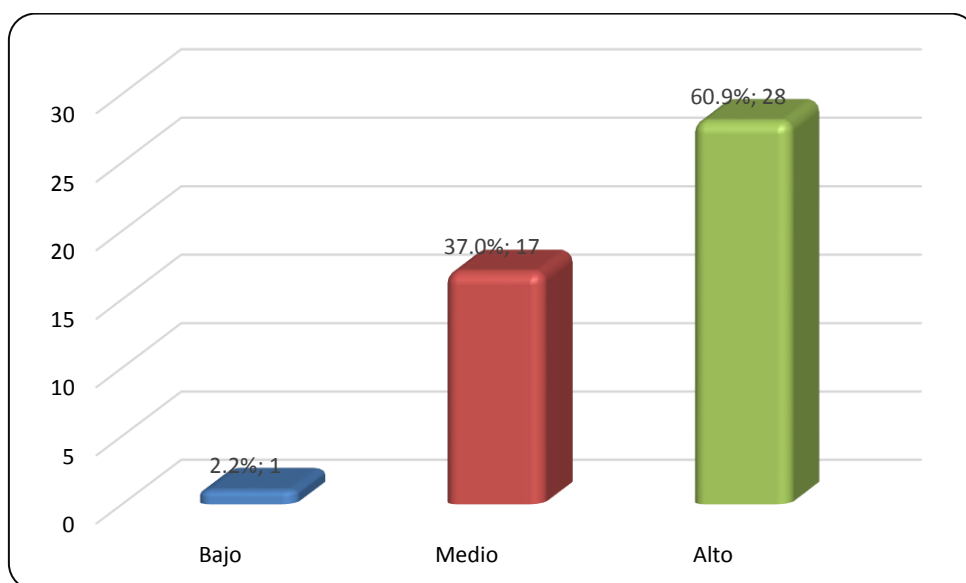
### Interpretación

El 65.2% de los encuestados refiere alto y el 34.8% manifiesta que medio.

**Tabla 37.**

*Pregunta 33: ¿Considera usted que es reconocido para liderar equipos de trabajo en comisiones?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2.2%	2.2%
Medio	17	37.0%	39.1%
Alto	28	60.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 37.** Pregunta 33: ¿Considera usted que es reconocido para liderar equipos de trabajo en comisiones?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

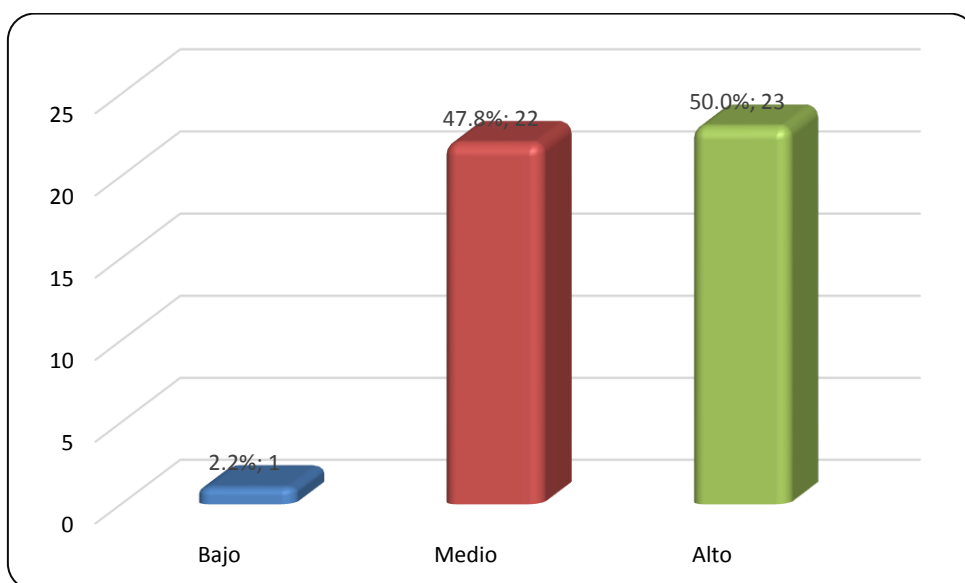
### Interpretación

El 60.9% de los encuestados refiere alto, el 37% manifiesta que medio y el 2.2% sostiene que bajo.

**Tabla 38.**

*Pregunta 34: ¿Considera usted que se siente motivado por el contenido de trabajo que realiza?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2.2%	2.2%
Medio	22	47.8%	50.0%
Alto	23	50.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 38.** Pregunta 34: ¿Considera usted que se siente motivado por el contenido de trabajo que realiza?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

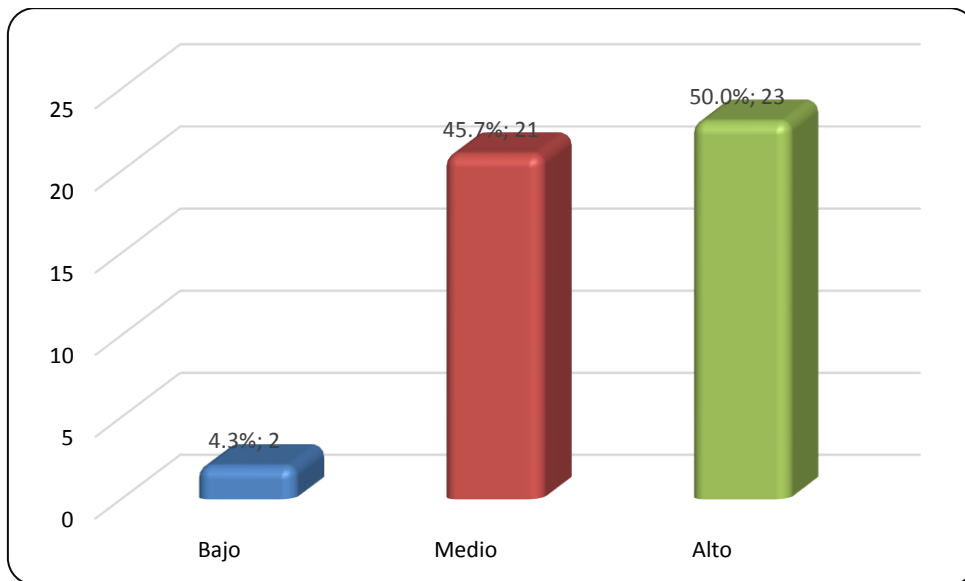
### **Interpretación**

El 50% de los encuestados refiere alto, el 47.8% manifiesta que medio y el 2.2% sostiene que bajo.

**Tabla 39.**

*Pregunta 35: ¿Considera usted que es tomado en cuenta para la planificación general del trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4.3%	4.3%
Medio	21	45.7%	50.0%
Alto	23	50.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 39.** Pregunta 35: ¿Considera usted que es tomado en cuenta para la planificación general del trabajo?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

### Interpretación

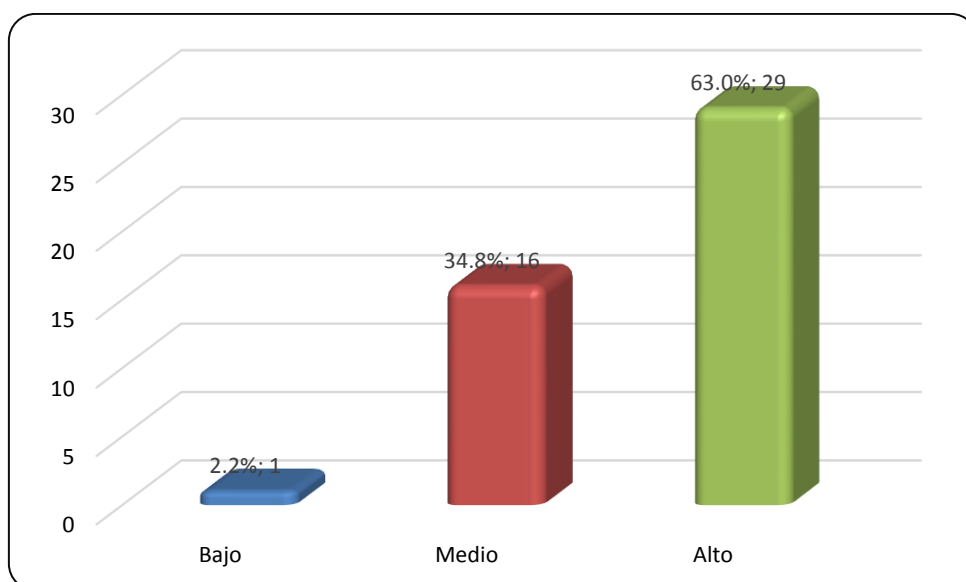
El 50% de los encuestados refiere alto, el 45.7% manifiesta que medio y el 4.3% sostiene que bajo.

## Dimensión 5: Valores relacionados en el trabajo

**Tabla 40.**

*Pregunta 36: ¿Considera usted que es invitado a las diversas reuniones sociales que son organizadas por la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2.2%	2.2%
Medio	16	34.8%	37.0%
Alto	29	63.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 40.** Pregunta 36: ¿Considera usted que es tomado en cuenta para la planificación general del trabajo?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

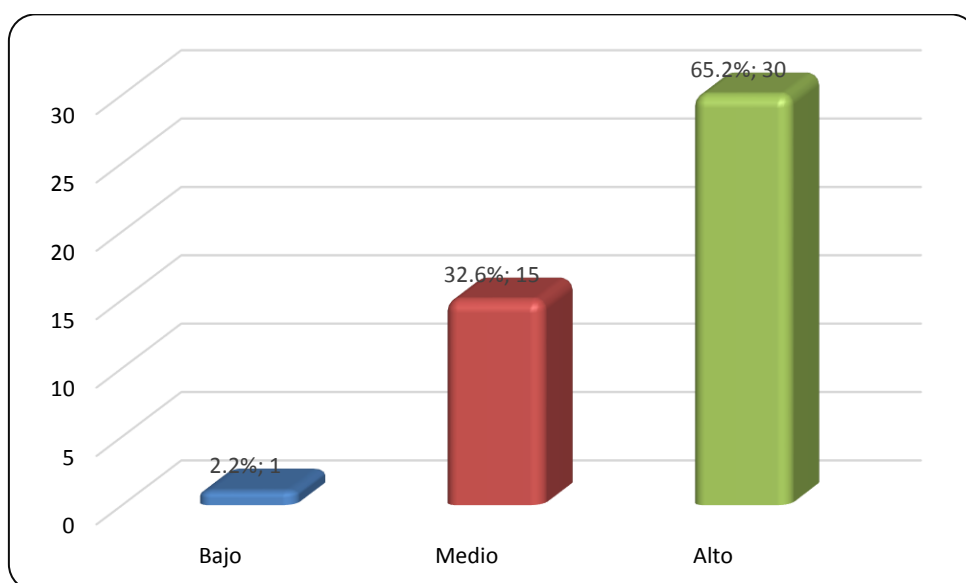
### Interpretación

El 63% de los encuestados refiere alto, el 34.8% manifiesta que medio y el 2.2% sostiene que bajo.

**Tabla 41.**

*Pregunta 37: ¿Planean su trabajo sin contar con la presencia de su jefe?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2.2%	2.2%
Medio	15	32.6%	34.8%
Alto	30	65.2%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 41.** Pregunta 37: ¿Planean su trabajo sin contar con la presencia de su jefe?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

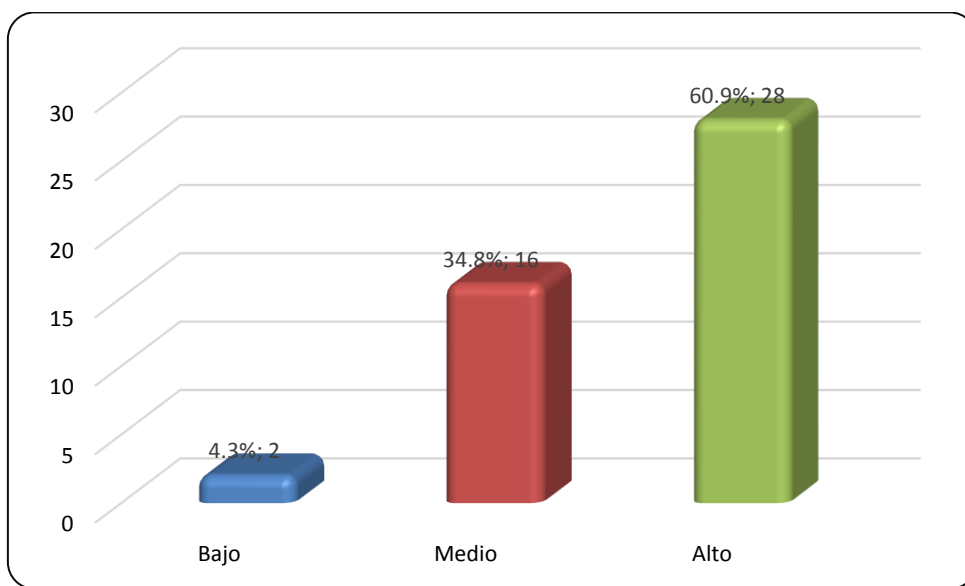
### **Interpretación**

El 65.3% de los encuestados refiere alto, el 32.6% manifiesta que medio y el 2.2% sostiene que bajo.

**Tabla 42.**

*Pregunta 38: ¿En el hotel planean más estrategias de fidelización para captar clientes?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4.3%	4.3%
Medio	16	34.8%	39.1%
Alto	28	60.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 42.** Pregunta 38: ¿En el hotel planean más estrategias de fidelización para captar clientes?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

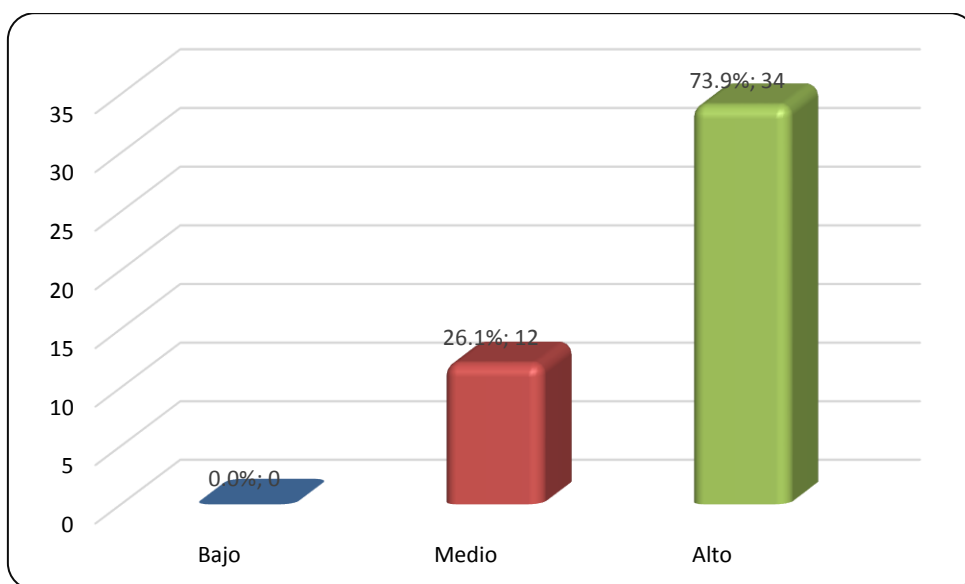
### **Interpretación**

El 60.5% de los encuestados refiere alto, el 34.8% manifiesta que medio y el 4.3% sostiene que bajo.

**Tabla 43.**

*Pregunta 38: ¿En el hotel planean más estrategias de fidelización para captar clientes?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	12	26.1%	26.1%
Alto	34	73.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 43.** Pregunta 38: ¿En el hotel planean más estrategias de fidelización para captar clientes?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

### Interpretación

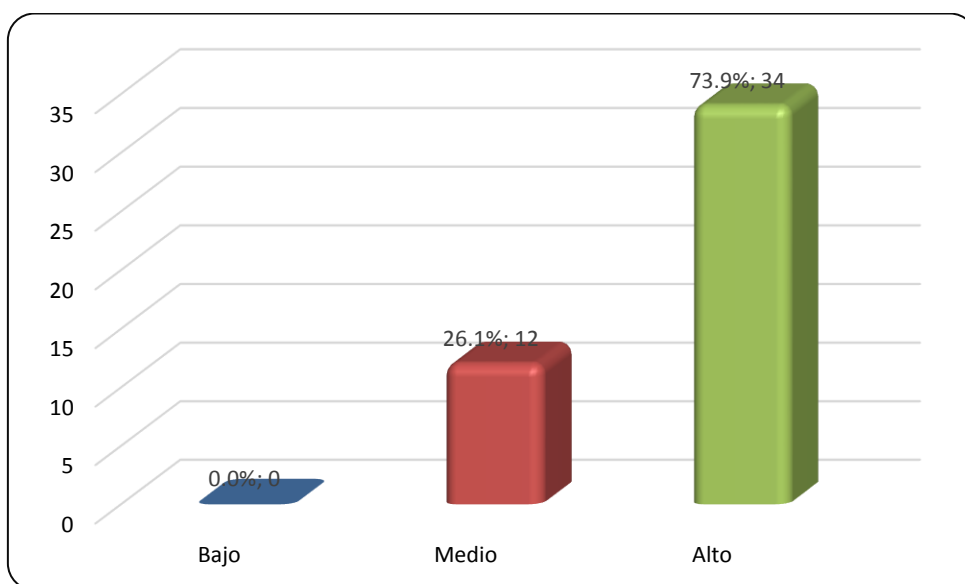
El 73.9% de los encuestados refiere alto y el 26.1% manifiesta que medio.



**Tabla 44.**

Pregunta 39: ¿Usted cree que es considerado como parte elemental del logro de objetivos laborales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	12	26.1%	26.1%
Alto	34	73.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 44.** Pregunta 39: ¿Usted cree que es considerado como parte elemental del logro de objetivos laborales?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

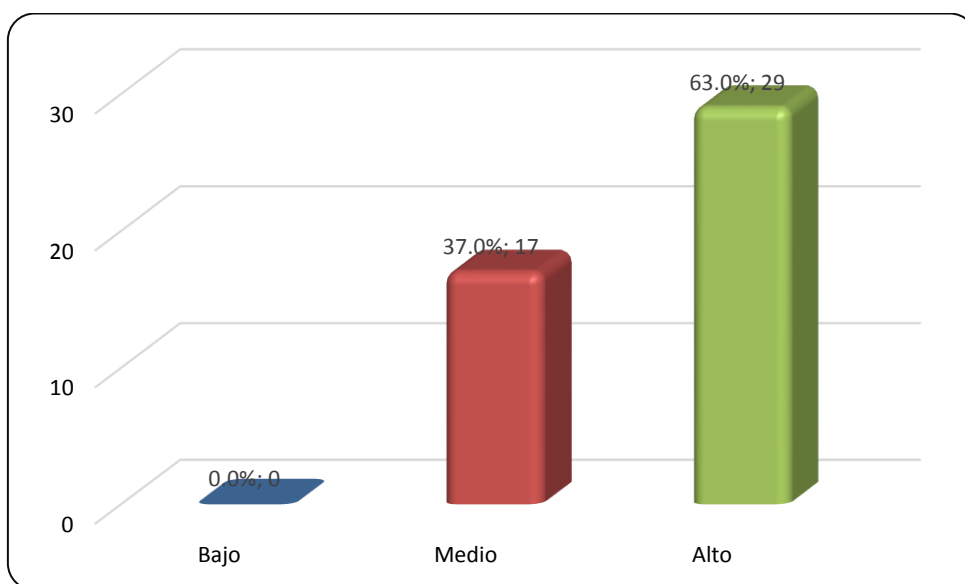
### Interpretación

El 73.9% de los encuestados refiere alto y el 26.1% manifiesta que medio.

**Tabla 45.**

Pregunta 40: ¿Considera usted que es consultado para la toma de decisiones en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	17	37.0%	37.0%
Alto	29	63.0%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 45.** Pregunta 40: ¿Usted cree que es considerado como parte elemental del logro de objetivos laborales?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

### Interpretación

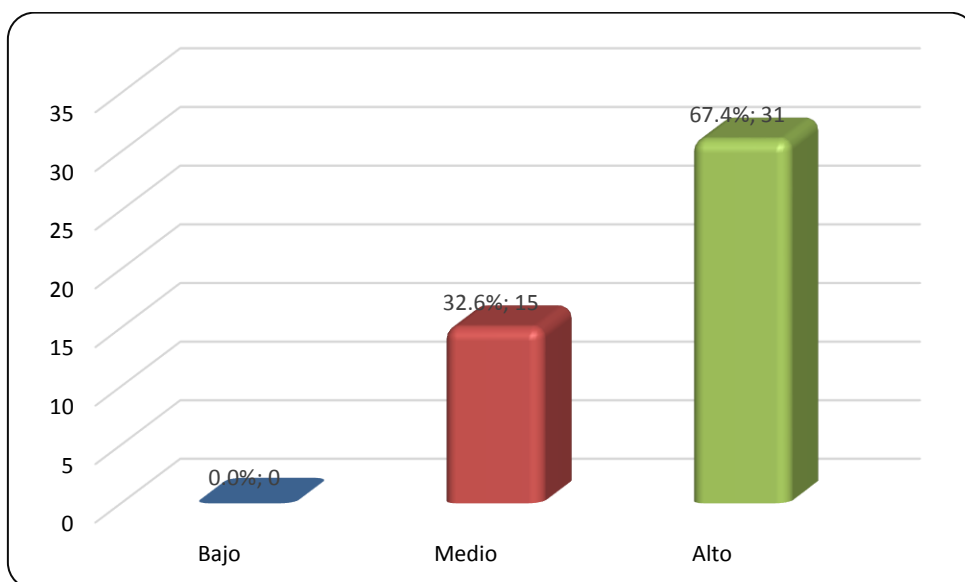
El 63% de los encuestados refiere alto y el 37% manifiesta que medio.

## Dimensión 5: Actitudes relacionadas con el trabajo

**Tabla 46.**

Pregunta 41: ¿Aplicas tus habilidades en el equipo de trabajo controlando los procesos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	15	32.6%	32.6%
Alto	31	67.4%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 46.** Pregunta 41: ¿Aplicas tus habilidades en el equipo de trabajo controlando los procesos?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

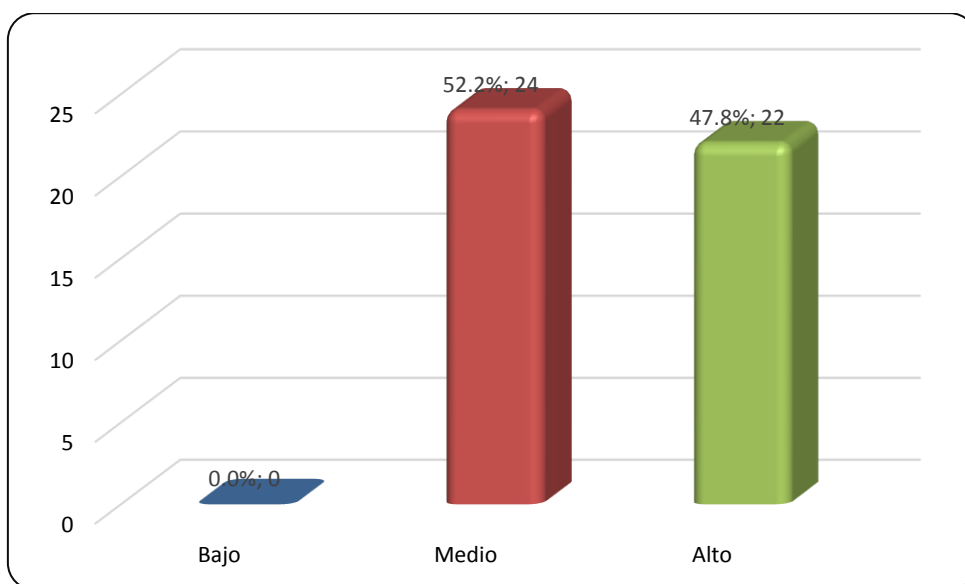
### Interpretación

El 67.4% de los encuestados refiere alto y el 32.6% manifiesta que medio.

**Tabla 47.**

Pregunta 42: ¿Considera usted que la función que cumple le permite realizar innovaciones de mejora laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	24	52.2%	52.2%
Alto	22	47.8%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 47.** Pregunta 42: ¿Considera usted que la función que cumple le permite realizar innovaciones de mejora laboral?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

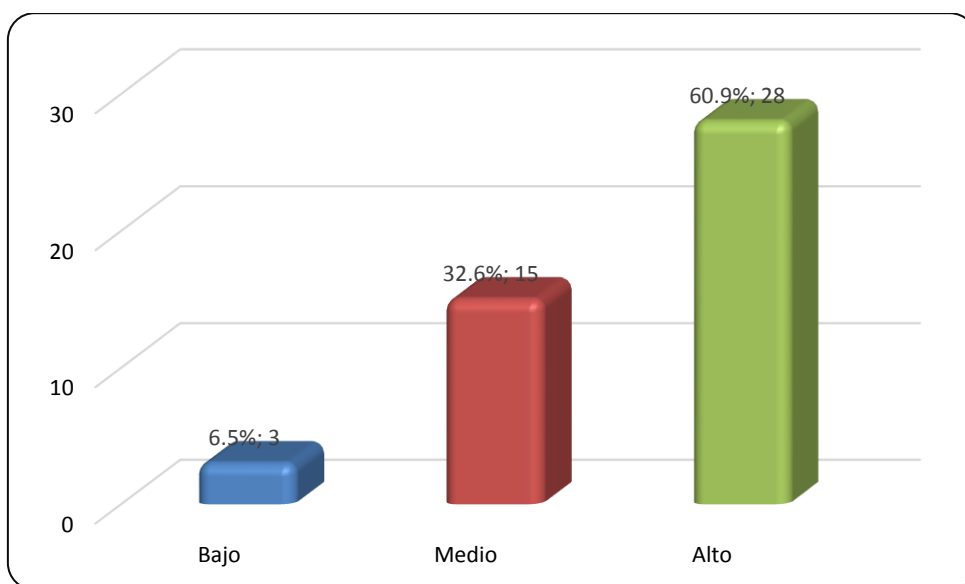
### Interpretación

El 47.8% de los encuestados refiere alto y el 52.2% manifiesta que medio.

**Tabla 48.**

Pregunta 43: ¿Usted cree que tiene implicancia en el trabajo, con las labores que usted realiza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	6.5%	6.5%
Medio	15	32.6%	39.1%
Alto	28	60.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 48.** Pregunta 43: ¿Usted cree que tiene implicancia en el trabajo, con las labores que usted realiza?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral.

Elaboración propia

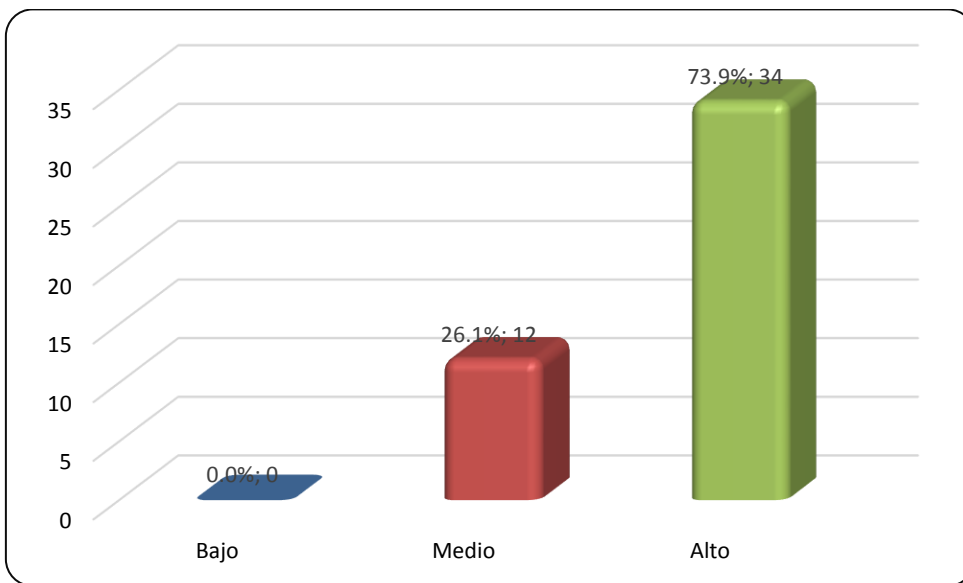
### Interpretación

El 60.9% de los encuestados refiere alto, el 32.6% manifiesta que medio y el 6.5% sostiene que bajo.

**Tabla 49.**

Pregunta 44: ¿Cuándo falta alguno de tus compañeros de tu trabajo, cuentas con la facilidad de cubrir su turno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	12	26.1%	26.1%
Alto	34	73.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 49.** Pregunta 44: ¿Cuándo falta alguno de tus compañeros de tu trabajo, cuentas con la facilidad de cubrir su turno?

Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral  
Elaboración propia

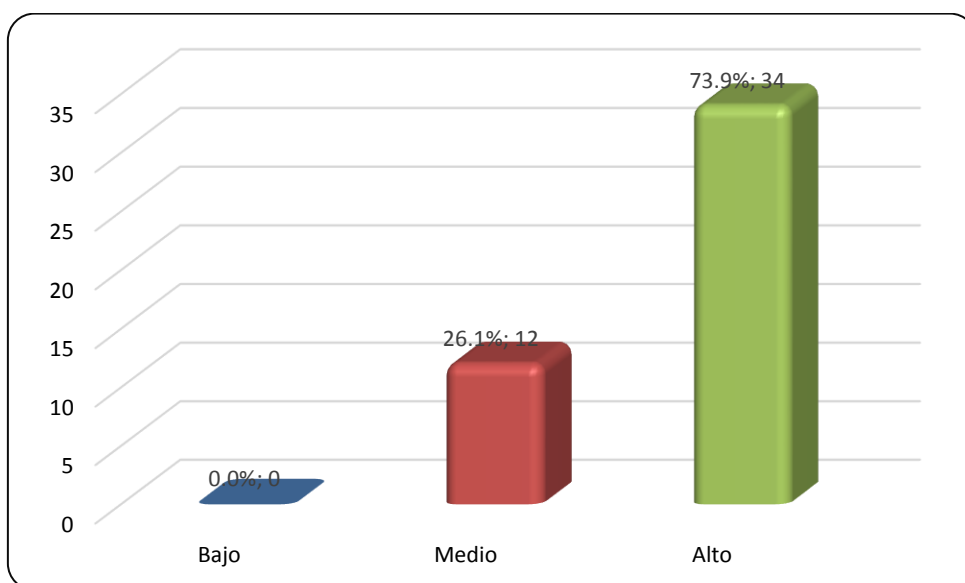
### Interpretación

El 73.9% de los encuestados refiere alto y el 26.1% manifiesta que medio.

**Tabla 50.**

*Pregunta 45: ¿Eres solidario y paciente con tus compañeros nuevos?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo	0	0.0%	0.0%
Medio	12	26.1%	26.1%
Alto	34	73.9%	100.0%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>	



**Gráfico 50.** Pregunta 45: ¿Eres solidario y paciente con tus compañeros nuevos?  
Fuente: Encuesta Comportamiento Laboral  
Elaboración propia

### **Interpretación**

El 73.9% de los encuestados refiere alto y el 26.1% manifiesta que medio

#### **4.4. Contrastación de Hipótesis**

##### **4.4.1. Bases teóricas para la contrastación de hipótesis**

###### **Pruebas de hipótesis para la correlación de dos variables.**

Para lograr los objetivos trazados en el presente trabajo de investigación, se hizo en base a la validación de las siguientes pruebas de hipótesis:

Hipótesis:

Ho: Entre las variables X e Y existe una relación significativa.

Ho: Entre las variables X e Y no existe una relación significativa.

###### **Coefficiente de correlación de Spearman por rangos**

De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

##### **4.4.2. Contrastación de la Hipótesis General: Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral.**

###### **a.- Formulación de Hipótesis**

Hi: Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

###### **b.- Establecimiento el nivel de significancia**

Se denota por la letra griega alfa y para la mayoría de los propósitos, se suele establecer en 0.05, en porcentaje 5% y se considera significativo a todo p-valor que se encuentre por debajo de este nivel, se considera altamente significativo cuando el p-valor es menor a 0.01, en porcentaje 1%.  $\alpha = 0.05 = 5\%$

###### **c.- Elección del Estadístico de Prueba**

La prueba estadística elegida, teniendo en cuenta que es aleatoria la distribución de la variable, será no paramétrica. Las pruebas estadísticas no



paramétricas son aquellas que se utilizan para analizar datos con variables nominales y ordinales; estos datos no asumen un tipo particular de distribución. Se aceptan distribuciones no normales y la exigencia en cuanto al tamaño de la muestra es menor que en el caso de las pruebas paramétricas. Asimismo, teniendo en cuenta el nivel investigativo que es Relacional, El diseño que es Correlacional, y el objetivo es relacionar, así como la variable ha sido distribuida en escalas, se toma en cuenta el uso de la prueba estadística Rho de Spearman.

**d.- Lectura del p-valor**

<b>Correlaciones</b>			Desempeño o Laboral	Comportamiento o Organizacional
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,325*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	46	46
	Comportamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	,325*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	46	46

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). El p-valor es 0.028, como se puede observar en la tabla anterior.

**e.- Toma de decisión**

Teniendo en cuenta:

P-valor > Nivel de significancia se acepta Ho

P-valor < Nivel de significancia se rechaza Ho

Entonces: Se rechaza H0, aceptándose Hi, por consiguiente: Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

#### **4.4.3. Contrastación de la Hipótesis General: Gestión de recursos humanos y los valores relacionados con el trabajo**

##### **a. Formulación de Hipótesis**

Hi: Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y los valores relacionados con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y los valores relacionados con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

##### **b. Establecimiento el nivel de significancia**

Se denota por la letra griega alfa y para la mayoría de los propósitos, se suele establecer en 0.05, en porcentaje 5% y se considera significativo a todo p-valor que se encuentre por debajo de este nivel, se considera altamente significativo cuando el p-valor es menor a 0.01, en porcentaje 1%.

$$\alpha = 0.05 = 5\%$$

##### **c.- Elección del Estadístico de Prueba**

La prueba estadística elegida, teniendo en cuenta que es aleatoria la distribución de la variable, será no paramétrica. Las pruebas estadísticas no paramétricas son aquellas que se utilizan para analizar datos con variables nominales y ordinales; estos datos no asumen un tipo particular de distribución. Se aceptan distribuciones no normales y la exigencia en cuanto al tamaño de la muestra es menor que en el caso de las pruebas paramétricas. Asimismo, teniendo en cuenta el nivel investigativo que es Relacional, El diseño que es Correlacional, y el objetivo es relacionar, así como la variable ha sido distribuida en escalas, se toma en cuenta el uso de la prueba estadística Rho de Spearman.

#### d. Lectura del p-valor

		Correlaciones		
		Desempeño Laboral	D4 Valores relacionados con	
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,227
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	46	46
	D4 Valores relacionados con	Coeficiente de correlación	,227	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	46	46

El p-valor es 0.029, como se puede observar en la tabla anterior.

#### e.- Toma de decisión

Teniendo en cuenta:

P-valor > Nivel de significancia se acepta  $H_0$

P-valor < Nivel de significancia se rechaza  $H_0$

Entonces: Se rechaza  $H_0$ , aceptándose  $H_1$ , por consiguiente: Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

#### 4.4.4. Contrastación de la Hipótesis General: Gestión de recursos humanos y los rasgos de personalidad

##### a. Formulación de Hipótesis

$H_1$ : Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y los rasgos de personalidad de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

$H_0$ : No existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y los rasgos de personalidad de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

##### b. Establecimiento el nivel de significancia

Se denota por la letra griega alfa y para la mayoría de los propósitos, se suele establecer en 0.05, en porcentaje 5% y se considera significativo a todo p-valor que se encuentre por debajo de este nivel, se considera altamente significativo cuando el p-valor es menor a 0.01, en porcentaje 1%.

$$\alpha = 0.05 = 5\%$$

### c. Elección del Estadístico de Prueba

La prueba estadística elegida, teniendo en cuenta que es aleatoria la distribución de la variable, será no paramétrica. Las pruebas estadísticas no paramétricas son aquellas que se utilizan para analizar datos con variables nominales y ordinales; estos datos no asumen un tipo particular de distribución. Se aceptan distribuciones no normales y la exigencia en cuanto al tamaño de la muestra es menor que en el caso de las pruebas paramétricas. Asimismo, teniendo en cuenta el nivel investigativo que es Relacional, El diseño que es Correlacional, y el objetivo es relacionar, así como la variable ha sido distribuida en escalas, se toma en cuenta el uso de la prueba estadística Rho de Spearman.

### d. Lectura del p-valor

Correlaciones			Desempeño Laboral	D2 Rasgos de la personalidad
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,095
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	46	46
	D2 Rasgos de la personalidad	Coeficiente de correlación	,095	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	46	46

El p-valor es 0.043, como se puede observar en la tabla anterior.

### e. Toma de decisión

Teniendo en cuenta:

P-valor > Nivel de significancia se acepta  $H_0$

P-valor < Nivel de significancia se rechaza  $H_0$

Entonces: Se rechaza  $H_0$ , aceptándose  $H_1$ , por consiguiente: Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y los rasgos de personalidad de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

#### **4.4.5. Contrastación de la Hipótesis General: Gestión de recursos humanos y las actitudes relacionadas con el trabajo**

##### **a. Formulación de Hipótesis**

Hi: Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y las actitudes relacionadas con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y las actitudes relacionadas con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

##### **b. Establecimiento el nivel de significancia**

Se denota por la letra griega alfa y para la mayoría de los propósitos, se suele establecer en 0.05, en porcentaje 5% y se considera significativo a todo p-valor que se encuentre por debajo de este nivel, se considera altamente significativo cuando el p-valor es menor a 0.01, en porcentaje 1%.

$$\alpha = 0.05 = 5\%$$

##### **c. Elección del Estadístico de Prueba**

La prueba estadística elegida, teniendo en cuenta que es aleatoria la distribución de la variable, será no paramétrica. Las pruebas estadísticas no paramétricas son aquellas que se utilizan para analizar datos con variables nominales y ordinales; estos datos no asumen un tipo particular de distribución. Se aceptan distribuciones no normales y la exigencia en cuanto al tamaño de la muestra es menor que en el caso de las pruebas paramétricas. Asimismo, teniendo en cuenta el nivel investigativo que es Relacional, El diseño que es Correlacional, y el objetivo es relacionar, así como la variable ha sido distribuida en escalas, se toma en cuenta el uso de la prueba estadística Rho de Spearman.

**d. Lectura del p-valor**

			<b>Correlaciones</b>	
			Desempeño Laboral	D5 Actitudes relacionadas con el trabajo
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,177
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	46	46
	D5 Actitudes relacionadas con el trabajo	Coeficiente de correlación	,177	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	46	46

El p-valor es 0.038, como se puede observar en la tabla anterior.

**e. Toma de decisión**

Teniendo en cuenta:

P-valor > Nivel de significancia se acepta  $H_0$

P-valor < Nivel de significancia se rechaza  $H_0$

Entonces: Se rechaza  $H_0$ , aceptándose  $H_1$ , por consiguiente: Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y los rasgos de personalidad de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos en la investigación, se observa que la gestión de recursos humanos muestra un desempeño alto en la empresa lo que va a generar un desempeño laboral adecuado del personal mostrándose un comportamiento laboral bueno, éstos resultados determinan que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el comportamiento laboral en los colaboradores del Hotel Jazmín, éstos resultados coinciden con lo que concluyen Noel, M. y Serna, Y. (2017), en su investigación “Gestión del talento humano y la calidad del servicio en Hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos - 2015, quienes determinaron que la gestión del talento humano es eficiente, por lo que a través de ello se logrará una excelente calidad en el servicio brindado superando expectativas y fidelizando a los clientes. La gestión del talento humano es un factor crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva, por ello en la primera etapa de incorporación de personal, se debe garantizar la disponibilidad del potencial humano, su comportamiento activo, creativo, motivado y comprometido con la misión y estrategia de la organización.

Respecto a la dimensión valores relacionados con el trabajo, la investigación nos refiere que cuenta con un comportamiento regular, debido a que casi siempre no tienen la guía y liderazgo adecuado de parte de sus jefes inmediatos, resultados que concuerdan con lo que refiere Insil, A. (2017), en su investigación “Clima laboral y Orientación al cliente en trabajadores de hoteles Great Place To Work Lima 2016”, quien concluye que, de acuerdo a los valores obtenidos de la competencia de orientación al cliente en los trabajadores de los Hoteles Great Place to Work, ésta competencia está desarrollada en los trabajadores de los hoteles investigados, siendo los factores que influyen a determinar qué tan desarrollada está la competencia en los trabajadores son: el grado de satisfacción del cliente y cómo perciben estos el servicio recibido. Por los resultados obtenidos, se ha podido observar que el grado de satisfacción de los clientes en los 4 hoteles es buena, ya que se obtuvo como puntuación mínima 4 de un total de 5.

La investigación nos muestra que los rasgos de personalidad adecuados con que cuentan los colaboradores de la empresa tiene un comportamiento regular, resultados que concuerda con lo que refiere Chavarri, M. (2017), en su investigación “Evaluación del Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa, distrito Lince, 2017”, quién concluye que las competencias gerenciales se identificó que la empresa no brindó herramientas necesarias para el desempeño laboral y por consiguiente la satisfacción laboral en el área de trabajo no fue constante; sin embargo entre compañeros se apreció interés por apoyarse mediante el uso del liderazgo e interés de la empresa por brindar oportunidades de superación.

Respecto a las actitudes con el trabajo, la investigación nos muestra que existe un comportamiento laboral regular, lo que concuerda con los manifestado por Chavarri, M (2017), en su investigación “Evaluación del Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa, distrito Lince, 2017”, quién concluye que respecto a la competencia de logro y acción se reconoció que los colaboradores adaptaron sus objetivos personales con los de la empresa, sus capacidades ayudaron a prevenir situaciones de incertidumbre; sin embargo, en algunos casos no fueron suficientes para alcanzar los objetivos planteados. Respecto a la eficacia personal se determinó en los colaboradores capacidad de controlar sus impulsos en distintas situaciones especialmente las difíciles, transmitiendo soluciones para corregirlas o prevenirlas, a la vez, asumieron retos laborales que permitió percibir la falta capacidad de adaptación de los colaboradores.



## VI. CONCLUSIONES

- Primera** La relación entre la Gestión de Recursos Humanos y el Comportamiento laboral es alta, ya que una adecuada gestión de los recursos va a modificar el comportamiento del personal de la empresa de buena manera, lo que le permitirá evaluar a la empresa brindar una adecuada calidad de servicio para con los clientes.
- Segunda** La adecuada gestión de recursos humanos se relaciona con los valores que desempeña cada colaborador, mostrando un comportamiento bajo en nuestra investigación, éstas van a generar competencias adecuadas en el colaborador y que van a servir de base para brindar un adecuado servicio.
- Tercera** La gestión de recursos humanos se relaciona con los rasgos de personalidad de los colaboradores, puesto que van a examinar las herramientas y el liderazgo (guía) adecuado para el desempeño de sus funciones, traduciéndose en mejorar la calidad del servicio que prestan a los clientes, en nuestra investigación estos rasgos de personalidad permiten demostrar un comportamiento regular.
- Cuarta** La relación de la gestión de recursos humanos con las actitudes es regular, pues los colaboradores en menor medida no les permiten desarrollar sus habilidades, innovar, muestras de solidaridad con los demás colaboradores, etc.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Desarrollar más eficientemente los aspectos de la gestión del comportamiento laboral que está ligado a la gestión del capital humano de la organización.
- Segunda** Mejorar la gestión de recursos humanos conducentes a mejorar los valores de los colaboradores, específicamente las competencias que van a mejorar el servicio adecuado al cliente.
- Tercera** Mejorar los rasgos de la personalidad de los colaboradores, pues va a mejorar el comportamiento laboral, pues incide en la percepción de calidad del cliente.
- Cuarta** Mejorar la actitud de los colaboradores, pues va a mejorar la gestión de los recursos humanos, y éste a su vez va a mejorar el comportamiento laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agut S., y Grandio A., Peris R. (2011). *Los recursos humanos en el ámbito turístico: Claves para su gestión en un mundo en red*. España: Editorial Síntesis.
- Ángeles R (2014). *Diagnóstico del clima laboral del Hotel Fiesta Americana Coz*
- Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación: Guía para su Elaboración*. Caracas: Episteme, C.A.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología científica*. Quinta edición, Caracas: Editorial Episteme
- Arriaga S. (2013). *Gestión de recursos humanos en hoteles de tres estrellas en el municipio de San Sebastián, Retalhuleu*. Universidad Rafael Landívar (Tesis inédita de licenciatura), Guatemala.
- Barrueto g, Seclen I., (2011). *Bienestar psicológico y clima laboral en trabajadores del Hotel Paraíso* (tesis inédita de licenciatura). Perú
- Cabrejos (2018) *La motivación laboral y su influencia en la atención al cliente en la Municipalidad distrital de Ate*. Lima. Perú.
- Chávez Aliso, Nilda (2003) *Introducción a la investigación educativa*. Editorial La Columna. Venezuela.
- Chavarría (2017) *Evaluación del Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa, distrito Lince, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú
- Chiavenato. *Gestión del Talento Humano*
- Dessler y Varela J. (2011) *Administración de Recursos Humanos*. 5ª Edición
- Grasso, L (2006) *Encuestas: Elementos para su Diseño y Análisis*. 1ª Edición, Editorial Encuentro Grupo Editor
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M.P. (2010) *Metodología de la investigación* (5ª Ed.). México: McGraw Hill Education.
- Insil (2017) *Clima laboral y Orientación al cliente en trabajadores de hoteles great place to work 2016 en Lima Metropolitana*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Kerlinger, F.N. y Lee, H.B. (2002). *Investigación del comportamiento*. Métodos de investigación en Ciencias Sociales. México: McGraw Hill, 4ta. Ed.
- Latorre, A., Del Rincón, D. y Arnal, J. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: Experiencia
- Loachamin M. (2012). *Diseño e implementación de un plan de mejora del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la Gerencia de Seguridad y Salud Ep Petroecuador*. Recuperado de Tripadvisor.

- Llanes, (2014). *Diagnóstico del clima laboral del Hotel Fiesta americana cozumelall inclusive* (Tesis inédita de licenciatura), universidad de Quintana Roo, México.
- Noel y Serna (2017). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de zorritos – 2015*. Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Malhotra, Narres K, (2004). *Investigación de mercados*. 4ª Ed. México, Pearson – Prentice-Hall
- Mincetur. (2016). *Actualización del Plan nacional de calidad de turística-CALTUR 2016-2025*.
- Pau Soldevila Matías (2014). *Dirección y gestión de recursos humanos en restauración*. España: Editorial Síntesis.
- Robbins y Judge (2017) *Comportamiento Organizacional*. Décimo Quinta Edición, 2013 – México.
- Rodríguez Peñuelas, M. A. (2008). *Material de curso de seminario de tesis del Doctorado en estudios Fiscales*. Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Sinaloa, Culiacán, Sinaloa, México.
- Rollano(2017) *Calidad de Servicios y Desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I semestre Cusco 2016, Cusco – Perú*.
- Sánchez, H. Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Ed. Visión Universitaria
- Serrano, Gonzales, (2014). *propuesta de mejora de la gestión de recursos humanos, hotel descanso del inca - Chiclayo 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Tesis inédita de licenciatura), Perú
- Sergmon, (2014) *Hotel regular, atención pésima*. Recuperado de Tripadvisor
- Soto (2015). *La Tesis de Maestría y Doctorado en 4 pasos*. Perú: editorial Nuevo Milenio
- Wayne M. (2010) *Administración de Recursos Humanos*
- Zorrilla y Torres. (1992). *Guía para elaborar la tesis*. México: MC Graw –Hill

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

RELACIÓN ENTRE LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EL CLIMA LABORAL EN LA CLÍNICA VETERINARIA CAYETANO HEREDIA AÑO 2019						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humano y comportamiento laboral de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y comportamiento laboral de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.</p>	<p><b>VARIABLE I</b></p> <p>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</p>	<p>-Contextuales -Tecnológicas -Empresariales -Personales</p>	<p>Hipotético deductivo</p> <p><b>ENFOQUE</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO</b> Aplicada</p>	<p>Está conformada por 46 colaboradores del Hotel Jazmín – Lince</p> <p><b>TÉCNICAS</b> Encuesta</p>
<p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y los valores relacionados con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y los rasgos de personalidad de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y actitudes relacionadas con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019?</li> </ul>	<p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocerla relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y los valores relacionados con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019.</li> <li>• Conocer la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos en los rasgos de personalidad de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019.</li> <li>• Conocer la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y las actitudes relacionadas con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince-2019.</li> </ul>	<p><b>Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre Gestión de recursos humanos y los valores relacionados con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.</li> <li>• Existe relación significativa entre Gestión de recursos humanos y los rasgos de personalidad de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.</li> <li>• Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y las actitudes relacionadas con el trabajo de los colaboradores del hotel Jazmín, Lince- 2019.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE II</b></p> <p>COMPORTAMIENTO LABORAL</p>	<p>-Inteligencia -Rasgos de personalidad -Motivación en el trabajo -Valores relacionados con el trabajo -Actitudes relacionadas con el trabajo</p>	<p><b>NIVEL</b> Descriptivo – Correlacional</p> <p><b>DISEÑO</b> Corte transversal no experimental.</p>	<p><b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionario de 25 ítems.</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Operacionalización de la variable Gestión de Recursos Humanos

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Recursos Humanos	Según Paul S. (2014), Consiste en la toma de decisiones y aplicación de actividades que afectan a la relación de los trabajadores con la empresa y tiene como meta fundamental aumentar la eficacia y el rendimiento en la organización.	La administración de los recursos humanos (ARH) implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, los administradores de todos los niveles deben interesarse en la ARH. Básicamente, todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros; esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos.	1.- Contextual  2.- Tecnológicas  3.- Empresariales  4.- Personales	-Evolución constante del entorno -Cambios socio demográficos -Factores Político Legales  -Gestionar -Coordinar -Organizar -Facilitar  -Aumento de flexibilidad de la organización -Distinción -Equipos de alto rendimiento -Evitar conflictos diarios -Centralización o descentralización de competencias  -Traspaso de poder -Motivación -Calidad de vida Laboral	cronbach

## Operacionalización de la variable Comportamiento Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Comportamiento Laboral</b>	Según Agut, Grandio Y Peris. (2011), Tiene como finalidad decidir qué persona, de entre las cuales han formado parte del proceso de reclutamiento interno o externo, es la más adecuada para ocupar el puesto de trabajo que oferta la organización.	Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos.	1.- Contextual  2.- Tecnológicas  3.- Empresariales  4.- Personales	-Evolución constante del entorno -Cambios socio demográficos -Factores Político Legales  -Gestionar -Coordinar -Organizar -Facilitar  -Aumento de flexibilidad de la organización -Distinción -Equipos de alto rendimiento -Evitar conflictos diarios -Centralización o descentralización de competencias  -Traspaso de poder -Motivación -Calidad de vida Laboral	cronbach



### **Anexo 3: Instrumento de recolección de datos**



## ENCUESTA

**TEMA:** "LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y COMPORTAMIENTO LABORAL en el Hotel Jazmín, Lince 2019"

Estoy desarrollando una investigación, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la Gestión de Recursos humanos y el comportamiento laboral en el Hotel Jazmín, Lince-2019. En tal sentido, le solicito su colaboración personal contestando a todas las preguntas del cuestionario que se adjunta, para lo cual, requerimos su más completa honestidad. Gracias por su valioso aporte.

Edad: 28 años

Sexo: M (X) F ( )

**Instrucciones:** Marcar con una "X" el recuadro que considere responde adecuadamente a la pregunta.

<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>						
Nº	CONTEXTUALES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Crees que existe comunicación formal en el hotel?					X
2	¿Crees que la hora de refrigerio es el mejor momento de la jornada, para que los compañeros del trabajo puedan socializar?					X
3	¿Crees que existen los medios o métodos formales que utiliza el hotel, contribuyen a para mejorar la comunicación interna?					X
4	¿Crees que el área de recursos humanos se mantiene actualizada con respecto a los cambios socio demográficos?				X	
5	¿Considera usted que el área de recursos humanos sigue el ritmo de los hoteles del mundo?				X	
<b>TECNOLOGICAS</b>						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	¿Consideras que la página web o redes sociales del hotel son actualizadas con frecuencia?				X	
7	¿Los mensajes escritos en el intranet son comprensibles?					X
8	¿El hotel te ha invitado a participar como facilitador según la política de capacitación de su personal?				X	
9	¿Alguna vez te has sentido ofendido por algún comentario en redes sociales acerca del hotel?					X
10	¿Usualmente revisas la página tripvisor para ver el posicionamiento del hotel?			X		
<b>EMPRESARIALES</b>						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	¿Recibes comunicación oportuna por parte de tus jefes a cerca de los cambios en las prioridades del trabajo?				X	
12	¿La comunicación descendente es aplicada oportunamente por tus jefes para mejorar la retroalimentación?				X	
13	¿Informas a tus jefes sobre las necesidades que se presentan para evitar futuros incidentes?				X	
14	¿Sientes que tus compañeros valoran tus ideas o te ven como parte del equipo?				X	
15	¿Sientes que tu jefe y tus compañeros te brindan apoyo en los momentos necesarios?				X	
<b>CONSIDERACIONES PERSONALES</b>						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	¿Considera usted que el área de recursos humanos fomenta la capacitación continua del personal en manejo técnico?				X	
17	¿Crees que se desarrollan cursos de actualización y optimización laboral?			X		

18	¿Existe un ambiente estímulo y reconocimiento de progresar en base a sus habilidades?					X
19	¿Entiendes claramente las funciones en el área de tu trabajo?					X
20	¿Cuándo brindas información a tú jefe filtras datos inexectos?					X
<b>COMPORTAMIENTO LABORAL</b>						
<b>Nº</b>	<b>INTELIGENCIA</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Crees que los métodos que utiliza el hotel, contribuye a mejorar las tareas encomendadas?					X
2	¿La forma de mando que asume tu jefe es cordial?					X
3	¿Te reúnes con tu jefe para definir el trabajo en equipo?					X
4	¿Realizas tu trabajo con algún interés propio?					X
5	¿Crees que es importante el manejo de la inteligencia intrapersonal en el ámbito de sus actividades laborales?					X
	<b>RASGOS DE PERSONALIDAD</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	¿Consideras que tus logros personales y grupales son reconocidos en el hotel?				X	
7	¿En el trabajo utilizas la amistad como beneficio laboral?					X
8	¿Realizas tu trabajo sin la supervisión de algún superior?					X
9	¿Tus jefes dejan que el trabajo que realizas lo hagas solo, confiando en tu capacidad?					X
10	¿Crees que tienes la suficiente estabilidad emocional para el trabajo?					X
	<b>MOTIVACION EN EL TRABAJO</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	¿Solucionas conflictos inmediatos de tu centro de trabajo?				X	
12	¿En la empresa se genera un buen ambiente de trabajo desempeñándose con responsabilidad?				X	
13	¿Considera usted que es reconocido para liderar equipos de trabajo en comisiones?				X	
14	¿Considera usted que se siente motivado por el contenido de trabajo que realiza?			X		
15	¿Considera usted que es tomado en cuenta para la planificación general del trabajo?			X		
	<b>VALORES RELACIONADOS EN EL TRABAJO</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	¿Considera usted que es invitado a las diversas reuniones sociales que son organizadas por la empresa?				X	
17	¿Planean su trabajo sin contar con la presencia de su jefe?			X		
18	¿En el hotel planean más estrategias de fidelización para captar clientes?			X		
19	¿Usted cree que es considerado como parte elemental del logro de objetivos laborales?			X		
20	¿Considera usted que es consultado para la toma de decisiones en el trabajo?				X	
	<b>ACTITUDES RELACIONADAS CON EL TRABAJO</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
21	¿Aplicas tus habilidades en el equipo de trabajo controlando los procesos?				X	
22	¿Considera usted que la función que cumple le permite realizar innovaciones de mejora laboral?			X		
23	¿Usted cree que tiene implicancia en el trabajo, con las labores que usted realiza?				X	
24	¿Cuándo falta alguno de tus compañeros de tu trabajo, cuentas con la facilidad de cubrir su turno?			X		
25	¿Eres solidario y paciente con tus compañeros nuevos?			X		

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LAS ENCUESTAS

### Fiabilidad o Confiabilidad:

#### Escala: Gestión de recursos humanos

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	15

### Fiabilidad o Confiabilidad:

#### Escala: Comportamiento laboral

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b><u>Estadísticas de fiabilidad</u></b>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
.822	15

Analizando la confiabilidad de las encuestas Gestión de Recursos Humanos y Comportamiento Laboral, el resultado del Alfa de Cronbach es 0.812 y 0.822 respectivamente.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

Por su parte, Nunnally (1967, p. 226): en las primeras fases de la investigación un valor de fiabilidad de 0.6 o 0.5 puede ser suficiente. Con investigación básica se necesita al menos 0.8 y en investigación aplicada entre 0.9 y 0.95.

Analizando ambos planteamientos, y comparados con los resultados obtenidos (0.812 y 0.822), podemos afirmar que nuestro índice del Alfa de Cronbach calculado es bueno y está dentro de los parámetros de la investigación básica para las encuestas consideradas.

La encuesta piloto ha sido procesada en el software estadístico SPSS v. 22.

La encuesta piloto se realizó a 15 personas, consideradas integrantes de la población.

El número de preguntas utilizadas en cada encuesta asciende a 20 ítems.

## **Anexo 4: Validacion de instrumento**





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "GESTION DE RECURSOS HUMANOS"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CONTEXTUALES</b>								
1	¿Crees que existe comunicación formal en el hotel?	X		X		X		
2	¿Crees que la hora de refrigerio es el mejor momento de la jornada, para que los compañeros del trabajo puedan socializarse?	X		X		X		
3	¿Crees que existe los medios o métodos formales que utiliza el hotel, contribuyen a para mejorar la comunicación interna?	X		X		X		
4	¿Crees que el área de recursos humanos se mantiene actualizada con respecto a los cambios socio demográficos?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el área de recursos humanos sigue el ritmo de los hoteles del mundo?	X		X		X		
<b>TECNOLOGICAS</b>								
6	¿Consideras que la página web o redes sociales del hotel son actualizadas con mayor frecuencia?	X		X		X		
7	¿Los mensajes escritos en el intranet son comprensibles?	X		X		X		
8	¿El hotel te ha invitado a participar como facilitador según la política de capacitación de su personal?	X		X		X		
9	¿Alguna vez te has sentido ofendido por algún comentario en redes sociales del hotel?	X		X		X		
10	¿Usualmente revisas la página tripvisor para ver el posicionamiento del hotel?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Aybar Huamani Justiniano DNI: .....

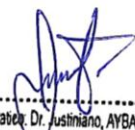
Especialidad del validador: Catedrático / Metodólogo y temático .....  
 .....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Catedrático Dr. Justiniano AYBAR HUAMANI  
 METODÓLOGO Y TEMÁTICO DE TESIS

Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "GESTION DE RECURSOS HUMANOS"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EMPRESARIALES</b>								
11	¿Recibes comunicación oportuna por parte de tus jefes a cerca de los cambios en las prioridades del trabajo?	X		X		X		
12	¿La comunicación descendente es aplicada oportunamente por tus jefes para mejorar la retroalimentación?	X		X		X		
13	¿Informas a tus jefes sobre las necesidades que se presentan para evitar futuros incidentes?	X		X		X		
14	¿Sientes que tus compañeros valoran tus ideas o te ven como parte del equipo?	X		X		X		
15	¿Sientes que tu jefe y tus compañeros te brinda apoyo en los momentos necesarios?	X		X		X		
<b>CONSIDERACIONES PERSONALES</b>								
16	¿Considera usted que el área fomenta la capacitación continua del personal en manejo técnico?	X		X		X		
17	¿Crees que se desarrollan cursos de actualización y optimización laboral?	X		X		X		
18	¿Existe un ambiente estímulo y reconocimiento de progresar en base a sus habilidades?	X		X		X		
19	¿Entiendes claramente las funciones en el área de tu trabajo?	X		X		X		
20	¿Cuándo brindas información a tú jefe filtras datos inexactos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Aybar Huamani Justino      DNI:.....

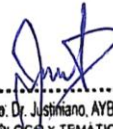
Especialidad del validador:..... Catedrático / Metodólogo y temático .....  
 .....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Catedrático Dr. Justino AYBAR HUAMANI  
 METODÓLOGO Y TEMÁTICO DE TESIS

Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "COMPORTAMIENTO LABORAL"



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>INTELIGENCIA</b>								
1	¿Crees que los métodos que utiliza el hotel, contribuye a mejorar las tareas encomendadas?	X		X		X		
2	¿La forma de mando que asume tu jefe es cordial?	X		X		X		
3	¿Te reúnes con tu jefe para definir el trabajo en equipo?	X		X		X		
4	¿Realizas tu trabajo con algún interés propio?	X		X		X		
5	¿Crees que es importante el manejo de la inteligencia intrapersonal en el ámbito de sus actividades laborales?	X		X		X		
<b>RASGOS DE PERSONALIDAD</b>								
6	¿Consideras que tus logros personales y grupales son reconocidos en el hotel?	X		X		X		
7	¿En el trabajo utilizas la amistad como beneficio laboral?	X		X		X		
8	¿Realizas tu trabajo sin la supervisión de algún superior?	X		X		X		
9	¿Tus jefes dejan que el trabajo que realizas lo hagas solo, confiando en tu capacidad?	X		X		X		
10	¿Crees que tienes la suficiente estabilidad emocional para el trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

*Aybar Huamani Justino*

DNI: .....

Especialidad del validador: .....

*Estadística / Metodología y Temáticas*

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
 Catedrático. Dr. Justino, AYBAR HUAMANI  
 METODÓLOGO Y TEMÁTICO DE TESIS

Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "COMPORTAMIENTO LABORAL"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>MOTIVACION EN EL TRABAJO</b>								
11	¿Solucionas conflictos inmediatos de tu centro de trabajo?	X		X		X		
12	¿En la empresa se genera un buen ambiente de trabajo desempeñándose con responsabilidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que es reconocido para liderar equipos de trabajo en comisiones?	X		X		X		
14	¿Considera usted que se siente motivado por el contenido de trabajo que realiza?	X		X		X		
15	¿Considera usted que es tomado en cuenta para la planificación general del trabajo?	X		X		X		
<b>VALORES RELACIONADOS EN EL TRABAJO</b>								
16	¿Considera usted que es invitado a las diversas reuniones sociales que son organizadas por la empresa?	X		X		X		
17	¿Planean su trabajo sin contar con la presencia de su jefe?	X		X		X		
18	¿En el hotel planean más estrategias de fidelización para captar clientes?	X		X		X		
19	¿Usted cree que es considerado como parte elemental del logro de objetivos laborales?	X		X		X		
20	¿Considera usted que es consultado para la toma de decisiones en el trabajo?	X		X		X		
<b>ACTITUDES RELACIONADAS CON EL TRABAJO</b>								
21	¿Aplicas tus habilidades en el equipo de trabajo controlando los procesos?	X		X		X		
22	¿Considera usted que la función que cumple le permite realizar innovaciones de mejora laboral?	X		X		X		
23	¿Usted cree que tiene implicancia en el trabajo, con las labores que usted realiza?	X		X		X		
24	¿Cuándo falta alguno de tus compañeros de tu trabajo, cuentas con la facilidad de cubrir su turno?	X		X		X		
25	¿Eres solidario y paciente con tus compañeros nuevos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Aybar Huamani Justino DNI:.....  
 Especialidad del validador:..... Catedrático, Metodólogo y Temático

.....de.....del 20.....  
  
 Catedrático Dr. Justino AYBAR HUAMANI  
 METODÓLOGO Y TEMÁTICO DE TESIS

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "GESTION DE RECURSOS HUMANOS"



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CONTEXTUALES</b>							
1	¿Crees que existe comunicación formal en el hotel?	X		X		X		
2	¿Crees que la hora de refrigerio es el mejor momento de la jornada, para que los compañeros del trabajo puedan socializarse?	X		X		X		
3	¿Crees que existe los medios o métodos formales que utiliza el hotel, contribuyen a para mejorar la comunicación interna?	X		X		X		
4	¿Crees que el área de recursos humanos se mantiene actualizada con respecto a los cambios socio demográficos?	X		X		X		
5	¿Considera usted que el área de recursos humanos sigue el ritmo de los hoteles del mundo?	X		X		X		
	<b>TECNOLOGICAS</b>							
6	¿Consideras que la página web o redes sociales del hotel son actualizadas con mayor frecuencia?	X		X		X		
7	¿Los mensajes escritos en el intranet son comprensibles?	X		X		X		
8	¿El hotel te ha invitado a participar como facilitador según la política de capacitación de su personal?	X		X		X		
9	¿Alguna vez te has sentido ofendido por algún comentario en redes sociales del hotel?	X		X		X		
10	¿Usualmente revisas la página tripvisor para ver el posicionamiento del hotel?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Teresa Giovanna CHIAROS Gastelú      DNI: 07971242

Especialidad del validador: Dra. Educación / Metodología      .....de.....del 20....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "GESTION DE RECURSOS HUMANOS"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EMPRESARIALES</b>								
11	¿Recibes comunicación oportuna por parte de tus jefes a cerca de los cambios en las prioridades del trabajo?	X		X		X		
12	¿La comunicación descendente es aplicada oportunamente por tus jefes para mejorar la retroalimentación?	X		X		X		
13	¿Informas a tus jefes sobre las necesidades que se presentan para evitar futuros incidentes?	X		X		X		
14	¿Sientes que tus compañeros valoran tus ideas o te ven como parte del equipo?	X		X		X		
15	¿Sientes que tu jefe y tus compañeros te brinda apoyo en los momentos necesarios?	X		X		X		
<b>CONSIDERACIONES PERSONALES</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Considera usted que el área fomenta la capacitación continua del personal en manejo técnico?	X		X		X		
17	¿Crees que se desarrollan cursos de actualización y optimización laboral?	X		X		X		
18	¿Existe un ambiente estímulo y reconocimiento de progresar en base a sus habilidades?	X		X		X		
19	¿Entiendes claramente las funciones en el área de tu trabajo?	X		X		X		
20	¿Cuándo brindas información a tu jefe filtras datos inexactos?	X			X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Terese Gravann Chirinos Castelú ..... DNI: 07971297 .....

Especialidad del validador: Dr. Educ // Metodología .....  
 .....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "COMPORTAMIENTO LABORAL"



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>INTELIGENCIA</b>							
1	¿Crees que los métodos que utiliza el hotel, contribuye a mejorar las tareas encomendadas?	X		X		X		
2	¿La forma de mando que asume tu jefe es cordial?	X		X		X		
3	¿Te reúnes con tu jefe para definir el trabajo en equipo?	X		X		X		
4	¿Realizas tu trabajo con algún interés propio?	X		X		X		
5	¿Crees que es importante el manejo de la inteligencia intrapersonal en el ámbito de sus actividades laborales?	X		X		X		
	<b>RASGOS DE PERSONALIDAD</b>							
6	¿Consideras que tus logros personales y grupales son reconocidos en el hotel?	X		X		X		
7	¿En el trabajo utilizas la amistad como beneficio laboral?	X		X		X		
8	¿Realizas tu trabajo sin la supervisión de algún superior?	X		X		X		
9	¿Tus jefes dejan que el trabajo que realizas lo hagas solo, confiando en tu capacidad?	X		X		X		
10	¿Crees que tienes la suficiente estabilidad emocional para el trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Teresa Giovanna Chirinos Castelo      DNI: 07971242

Especialidad del validador: DRa Educ / Metodolog

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "COMPORTAMIENTO LABORAL"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>MOTIVACION EN EL TRABAJO</b>								
11	¿Solucionas conflictos inmediatos de tu centro de trabajo?	X		X		X		
12	¿En la empresa se genera un buen ambiente de trabajo desempeñándose con responsabilidad?	X		X		X		
13	¿Considera usted que es reconocido para liderar equipos de trabajo en comisiones?	X		X		X		
14	¿Considera usted que se siente motivado por el contenido de trabajo que realiza?	X		X		X		
15	¿Considera usted que es tomado en cuenta para la planificación general del trabajo?	X		X		X		
<b>VALORES RELACIONADOS EN EL TRABAJO</b>								
16	¿Considera usted que es invitado a las diversas reuniones sociales que son organizadas por la empresa?	X		X		X		
17	¿Planean su trabajo sin contar con la presencia de su jefe?	X		X		X		
18	¿En el hotel planean más estrategias de fidelización para captar clientes?	X		X		X		
19	¿Usted cree que es considerado como parte elemental del logro de objetivos laborales?	X		X		X		
20	¿Considera usted que es consultado para la toma de decisiones en el trabajo?	X		X		X		
<b>ACTITUDES RELACIONADAS CON EL TRABAJO</b>								
21	¿Aplicas tus habilidades en el equipo de trabajo controlando los procesos?	X		X		X		
22	¿Considera usted que la función que cumple le permite realizar innovaciones de mejora laboral?	X		X		X		
23	¿Usted cree que tiene importancia en el trabajo, con las labores que usted realiza?	X		X		X		
24	¿Cuándo falta alguno de tus compañeros de tu trabajo, cuentas con la facilidad de cubrir su turno?	X		X		X		
25	¿Eres solidario y paciente con tus compañeros nuevos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: TERESA GIOVANNA CHIARINOS GASTELU ..... DNI: 07971242 .....  
 Especialidad del validador: DRa. Educ. / Metodología .....  
 .....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante



## Anexo 5: Matriz de datos

Encuesta Piloto: Gestión de recursos humanos

	ítem01	ítem02	ítem03	ítem04	ítem05	ítem06	ítem07	ítem08	ítem09	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20
1	5	1	3	1	4	1	4	3	1	1	4	1	1	3	5	3	1	5	3	1
2	5	4	5	2	3	2	5	5	4	5	3	4	4	2	3	1	5	4	1	1
3	5	4	5	1	5	2	1	3	1	4	3	4	3	2	1	4	5	4	2	4
4	3	3	4	1	3	1	3	2	4	1	4	4	4	4	1	4	1	3	5	5
5	2	1	1	4	5	2	2	5	3	1	4	1	2	1	5	2	2	2	4	1
6	4	1	3	2	4	1	4	4	4	5	4	5	3	3	1	1	2	1	3	1
7	5	3	4	5	4	5	3	1	4	2	4	1	2	2	5	1	1	3	4	1
8	3	3	5	3	5	2	4	2	4	3	2	4	2	5	4	4	1	5	4	4
9	3	5	4	5	4	1	4	3	3	3	5	2	3	3	4	5	4	4	1	4
10	5	3	2	3	3	5	2	1	3	1	5	5	4	5	4	2	5	5	1	2
11	4	4	4	4	5	5	2	4	4	3	2	1	5	3	3	3	3	4	5	3
12	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4
13	4	3	4	5	4	4	2	4	3	4	5	4	3	3	2	5	4	4	1	3
14	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
15	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5

	ítem01	ítem02	ítem03	ítem04	ítem05	ítem06	ítem07	ítem08	ítem09	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20
1	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca
2	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca
3	Siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre
4	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Siempre	Siempre
5	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	A veces	Nunca	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca
6	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Nunca
7	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca
8	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
9	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre
10	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	Nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca
11	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces
12	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre
13	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces
14	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
15	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre

Encuesta Piloto: Comportamiento labor.

	ítem01	ítem02	ítem03	ítem04	ítem05	ítem06	ítem07	ítem08	ítem09	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20
1	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	5	2	3	1	1	3	4	2	1
2	3	2	2	3	3	1	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	1	4
3	5	2	4	3	4	4	3	5	1	1	2	4	5	2	4	4	5	5	5	4
4	4	3	5	4	1	1	4	2	1	4	3	5	5	5	3	5	2	5	5	4
5	5	3	4	4	1	1	5	5	3	5	1	4	2	2	5	4	2	4	5	4
6	3	4	4	1	3	4	3	4	2	4	5	4	3	5	3	5	1	5	4	3
7	3	4	5	2	3	4	5	2	2	1	3	5	3	1	4	1	3	3	3	1
8	2	4	2	5	3	5	4	3	3	3	5	3	4	4	1	4	3	4	2	2
9	4	4	4	3	3	5	4	3	3	2	3	5	2	4	3	1	3	4	3	1
10	3	4	5	3	2	2	3	2	5	4	2	2	2	1	3	2	5	2	5	5
11	3	5	5	3	2	4	4	2	3	4	4	4	5	1	2	2	5	3	5	5
12	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	2	1
13	4	4	5	4	3	5	4	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

	ítem01	ítem02	ítem03	ítem04	ítem05	ítem06	ítem07	ítem08	ítem09	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20
1	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
2	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi siempre
3	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
4	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi siempre
5	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre
6	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	A veces
7	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Siempre	A veces	Nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca
8	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca
9	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca
10	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Siempre	siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Siempre	Casi nunca	Siempre	Siempre
11	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	A veces	Siempre	Siempre
12	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
13	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
14	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
15	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre



## **Anexo 6: Propuesta de valor**

Para iniciar una buena propuesta de gestión de recursos humanos y comportamiento laboral son los siguientes:

- Realizar un proceso de capacitación, en este caso lo deberá hacer un experto en recursos humanos, el cual consiste en: Diagnostico de necesidades de capacitación, Dialogo constante con la persona que tiene a su responsabilidad llevar a cabo el proceso de capacitación, la cual puede consistir, en talleres, charlas, entrenamiento de colaboradores.
- Los resultados deben reflejarse en un desarrollo personal y laboral de los colaboradores, también en una mejora de su desempeño laboral y motivación para una buena mejora en la atención hacia los clientes, así como en las ganancias financieras de la empresa.
- Establecer un sistema de reconocimientos y recompensas para los colaboradores, estimulando su motivación laboral y satisfacción laboral, para un mejor rendimiento y aporte a la empresa. Y tener como resultado una buena mejora de rendimiento laboral y empresarial.
- Para formar líderes que generen autonomía e innovación en el equipo, se necesita organizar equipos de trabajo y establecer a cada colaborador un rol a modo de que se sienta parte de un equipo y reconozca la importancia de su trabajo hacia los clientes.
- Estimular la convivencia entre colaboradores y establecer un buen clima de confianza en el ámbito laboral que favorezca al clima organizacional de la empresa. Y como resultado ver un buen incremento de la satisfacción laboral y trabajo en equipo.