

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS



RELACIÓN ENTRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN EL AMERICAN INKA HOTEL SAUNA
SPA

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS

AUTOR

LESLY DEL PILAR CULQUICONDOR SALAZAR

ASESOR

MARÍA DE LAS MERCEDES ELIZABETH VIGO GÁLVEZ

<https://orcid.org/0000-0003-3203-948X>

Chiclayo, 2022

**RELACIÓN ENTRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AMERICAN INKA
HOTEL SAUNA SPA**

PRESENTADA POR:
LESLY DEL PILAR CULQUICONDOR SALAZAR

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE
SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADA POR:

Fanny Mabel Manay Guadalupe
PRESIDENTE

Astrid Poulet Sanchez Gamarra
SECRETARIO

María de las Mercedes Elizabeth Vigo Gálvez
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres por brindarme el apoyo necesario, por brindarme los estudios y apoyarme en mi decisión propia a la hora de elegir mi carrera profesional y por guiarme por el camino correcto gracias a sus enseñanzas.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme seguir superándome día a día, gracias a las oraciones, A mis padres por confiar en mí, por brindarme estudios, por alentarme a seguir con mis sueños a pesar de los obstáculos, a mi hermana por hacer de mí una mujer más responsable y capaz, a mi prima por motivarme día a día y apoyarme incondicionalmente, a mis amigas por el apoyo y la confianza, finalmente, a mi asesor por el apoyo y paciencia.

Índice

Resumen	5
Abstract	6
Introducción.....	7
Revisión de literatura	8
Resultados y discusión	17
Conclusiones	20
Recomendaciones	20
Referencias.....	21
Anexos	22

Resumen

El presente trabajo aborda de manera clara y sencilla la gestión de recursos humanos y desempeño laboral en empresas hoteleras, precisamente en el American Inka Hotel Sauna Spa. Este estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos con el desempeño laboral de los trabajadores en el American Inka Hotel Sauna Spa. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, método no experimental. Se utilizará como instrumento la encuesta, la cual fue aplicada a los 30 trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa. Los resultados obtenidos indican que si existe una relación positiva entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral con una significancia de 0.000 y un Spearman de 0.783. Así mismo, en base a la percepción de los trabajadores referente al manejo de la Gestión de Recursos Humanos se llegó a obtener que existe una percepción buena en la Gestión de Recursos Humanos dentro del hotel por parte de los trabajadores. Finalmente, se obtuvo una percepción buena de desempeño laboral en base a las competencias y motivación. De acuerdo, al primer objetivo se concluye que, a un buen manejo de Gestión de Recursos Humanos, mejor es el desempeño laboral de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa. En segundo lugar, el American Inka Hotel Sauna Spa realiza un óptimo manejo de sus procesos de incorporación, colocación, recompensas, desarrollo, retención y supervisión. Finalmente, se llega a la conclusión que los trabajadores cuentan con las competencias laborales necesarias para desempeñar las áreas, de igual forma, se sienten lo suficientemente motivados para la realización de las tareas.

Palabras claves: Recursos humanos, gestión, desempeño laboral, Hotel
Clasificación JEL: M10, M12.

Abstract

This paper deals with human resources management and work performance in hotel companies in a clear and simple way, specifically in the American Inka Hotel Sauna Spa. The objective of this study is to determine the relationship between Human Resources Management and the labor performance of the workers in the American Inka Hotel Sauna Spa. The methodology used is of a quantitative approach, correlational type, non-experimental method. The survey, which was applied to the 30 workers of the American Inka Hotel Sauna Spa, will be used as an instrument. The results obtained indicate that there is a positive relationship between human resources management and work performance with a significance of 0.000 and a Spearman of 0.783. Likewise, based on the workers' perception regarding the management of Human Resources Management, it was obtained that there is a good perception of Human Resources Management within the hotel by the workers. Finally, a good perception of work performance was obtained based on competencies and motivation. In accordance with the first objective, it was concluded that the better the management of Human Resources, the better the work performance of the workers of the American Inka Hotel Sauna Spa. In second place, the American Inka Hotel Sauna Spa carries out an optimal management of its processes of incorporation, placement, rewards, development, retention and supervision. Finally, the conclusion is reached that the workers have the necessary labor competences to perform the areas, in the same way, they feel sufficiently motivated for the accomplishment of the tasks

Keywords: Human resources, management, work performance, Hotel

Introducción

En la actualidad, se reconoce ampliamente que los recursos humanos desempeñan un rol significativo en el éxito de las organizaciones (Nankervis & Debrah, 2012). Si el éxito de una organización depende del calibre de sus empleados, entonces es fundamental que se gestionen de forma eficaz, de modo que puedan contribuir a la organización a lograr sus objetivos (Anastassova & Purcell, 2010). Debe tenerse en cuenta que un inadecuado manejo de los procesos de gestión de recursos humanos, se convierten en causales de trabas al logro de los estándares de calidad y eficiencia en el factor humano de la organización (González, 2015).

Debido a los grandes avances tecnológicos, desde la revolución industrial hasta la fecha, muchas organizaciones enfocan su atención en optimizar las condiciones laborales de sus colaboradores con el objeto que desempeñen de modo conveniente sus funciones y lograr ofrecer como empresa mejores servicios (Espinoza, 2019). Los hoteles deben desarrollar prácticas de recursos humanos que les permitan contratar, seleccionar y retener empleados competentes que puedan contribuir al logro de sus objetivos (Nankervis y Debrah, 2012).

Actualmente la pandemia mundial Covid-19 ha golpeado el sector turismo y por ende los establecimientos de hospedaje en todas partes del mundo y la actividad turística se han visto paralizada y muy afectada. Los hoteles que tuvieron que tomar las medidas necesarias para sobrevivir a esta crisis, como la ruptura del vínculo laboral de los trabajadores y hasta muchos establecimientos cerrados. Ya se están realizando reuniones entre las principales cadenas hoteleras y en coordinación con el gobierno se vienen estableciendo protocolos para su reactivación, sin embargo, todos los establecimientos de hospedaje no cuentan con las medidas de seguridad necesaria para cumplir con todos los protocolos (Promperú, 2020).

El American Inka Hotel Sauna Spa ubicado en Av. Simón Bolívar Nro. 575 En Lambayeque, le pertenece a la Sra. Rosmary Arbañil Gamarra es un hotel de 3 estrellas, con una infraestructura adecuada el cual consta con un área de dos lotes de terrenos, ha sido creada para ofrecer la máxima comodidad a sus clientes, donde la modernidad se complementa con el talento humano de sus colaboradores. El hotel tiene como visión de conseguir un liderazgo dentro del grupo de hoteles de la misma categoría, además de ser el hotel más sobresaliente en el medio, y como tal ubicarse como el preferido del mercado; cuenta con servicios como: habitaciones matrimoniales, matrimoniales con jacuzzi y dobles; spa y sauna; sala de masajes, de lectura y conferencias; cafetería, bar y cochera.

La problemática del American Inka Hotel Sauna Spa radica principalmente en la Gestión de Recursos Humanos puesto a que no se da la debida relevancia al personal contratado, lo que ocasiona que los trabajadores no tengan un buen desempeño laboral. Además, los métodos de selección son poco apropiados por parte del hotel y eso generaría deficiencias en las áreas asignadas, ya que no son los indicados para los puestos asignados. Así mismo, la falta de capacitación genera que el personal no realice un buen trabajo y ocasione deficiencias en el desempeño laboral.

Cuesta (2010) define el desempeño laboral como la aptitud de los trabajadores que laboran dentro de las empresas, lo cual es indispensable para la organización. Además Gonzales (2015) menciona que el desempeño laboral son estilos o conductas percibidos en los trabajadores que son notables para las metas de la institución.

Frente a esta problemática, se plantea desarrollar una investigación sobre la relación de la Gestión de Recursos Humanos y el desempeño laboral en el American Inka Hotel Sauna Spa.

En la investigación se propone ver cómo se relaciona la Gestión de Recursos Humanos con el desempeño laboral del American Inka Hotel Sauna Spa; Como objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos con el desempeño laboral de los trabajadores en el American Inka Hotel Sauna Spa; por lo tanto los objetivos específicos son : (1) Analizar la Gestión de Recursos Humanos que realiza el American Inka Hotel Sauna Spa ; (2) Analizar el desempeño laboral en base a las competencias y motivación de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa.

El principal motivo para llevar a cabo una investigación se debe a que durante la experiencia que se ha ido adquiriendo en el transcurso de la carrera y con las prácticas pre profesionales realizadas en el American Inka Hotel Sauna Spa se ha detectado un manejo inadecuado de los Recursos Humanos. Es esencial acotar que los colaboradores de una institución constituyen el activo más valioso de la misma, su formación y preparación influyen de manera significativa, puesto que, con el aporte de sus competencias, habilidades, capacidades y entusiasmo con lo que los trabajadores realizan sus actividades producen un gran progreso en las tareas que ejecutan en la empresa con el propósito de incrementar el rendimiento y rentabilidad de la compañía para la cual laboran.

Es así que desde el criterio metodológico, la información se recopilará a través de instrumentos y técnicas de investigación como la encuesta, lo cual proporcionará al investigador el conocimiento del nivel de relación entre la Gestión de Recursos Humanos y el desempeño laboral. Desde el punto de vista teórico la investigación se consolida con demostraciones científicas y conceptos de diferentes autores sobre la Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral, así mismo este estudio permitirá mejorar los fundamentos teóricos de estos constructos teniendo en cuenta los procesos de la Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral. Finalmente, desde el criterio práctico, esta investigación propone a la empresa un método para lograr una buena Gestión de Recursos Humanos y así el desempeño laboral sea el esperado.

Cabe destacar que posteriormente, los resultados de esta investigación beneficiarán al gerente y administrador a mejorar sus procesos de selección, reclutamiento, retención, motivación, recompensas lo que conlleva al mejoramiento de la competitividad de la empresa. Así mismo beneficia al personal del American Inka Hotel Sauna Spa permitiendo un mejor desarrollo y una mayor responsabilidad de la persona a la hora de desempeñar sus labores y por ende un buen nivel de desempeño.

Revisión de literatura

Gestión de Recursos Humanos

Rodríguez (2013) indica que la Gestión de Recursos Humanos en una institución representa el recurso que posibilita a las personas cooperar en ella y lograr los objetivos propios relacionados directa o indirectamente con el trabajo. La administración de recursos humanos es una parte significativa en vista de que es el departamento que se responsabiliza de seleccionar, contratar, emplear, controlar y mantener a los empleados que formarán parte de la organización. De la misma forma una de sus finalidades implica controlar la relación existente entre la organización y los empleados (Rodríguez, Granados, & Velandía, 2015). Debido a la importancia que tiene el capital humano en la organización, es necesario que se considere que el talento humano es esencial para optimizar la institución (Villar, 2013). Simancas y Aragonés (2017) indican que la competitividad del sub sector depende de la cualificación del capital humano, de la planificación y comunicación del departamento de recursos humanos y de las recompensas. Se afirma que cuando las empresas obtienen alguna ventaja competitiva de sus

prácticas de recursos humanos y de gestión de los recursos humanos, ellas han armonizado estrechamente los conocimientos de sus directivos con su experiencia y han desarrollado intervenciones de gestión de los recursos humanos distintivas, complejas e integradas, que tienen un efecto de refuerzo mutuo (Gannon, Roper, & Doherty, 2015).

Ciertas prácticas y estrategias de recursos humanos, como la remuneración, la capacitación e incluso la utilización de otros métodos de contratación más innovadores que faciliten la selección de los empleados más idóneos, pueden desempeñar un papel muy relevante en el cumplimiento de esta tarea (Lajara & García, 2013). Los resultados mostraron que la Gestión de Recursos Humanos genera para los empleados del hotel más oportunidades de usar sus habilidades y mejorar sus capacidades, motivación y compromiso, a lo que conlleva la mejora del desempeño laboral (Sobaih, Ibrahim, & Gabry, 2019). Los resultados de la investigación proponen que si los hoteles quieren lograr sus objetivos fácilmente, deben motivar a sus empleados y mejorar sus habilidades, y darles oportunidades para mejorar su compromiso utilizando la Gestión de Recursos Humanos (Taheri, Bazgir, Shaukat, Ashraf, & Ghafoor, 2015). Roriduez (2013) afirma que en las empresas hoteleras de aguas calientes la gestión de recursos humanos se efectúa principalmente en las fases de gestión, de desarrollo y con una inclinación hacia la gestión estratégica, lo que significa que el administrador de Recursos Humanos tiene el reto de desarrollar sus formas de administrar a la par que las exigencias de la globalización, y de las necesidades de las empresas. Zuñiga (2017) afirma que una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello se puede utilizar diferentes técnicas como puede ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral.

Ivancevich (2005) indica que la administración de Recursos Humanos es el delegado de ejecutar una labor clave en el éxito de la organización, en la cual el talento humano es un participante activo en todo esto, para que la organización no deje de ser eficiente. Chiavenato (2009) expresa que la administración de Recursos Humanos es el encargado de la toma de decisiones, de integrar, orientar y desarrollar su talento humano; así mismo en una empresa es crucial para la competitividad organizacional realizar los procesos de integración, retenimiento, desarrollo y evaluación. Quintero (2010) afirma que para tener una buena Gestión de Recursos Humanos debe estar adaptado a las destrezas, competencias y al crecimiento de los integrantes de la institución, en beneficio de la propia institución. Wayne y Noé (2005) consideran que la utilización de los Recursos Humanos en una entidad, es primordial para el logro de las metas planteadas; porque es clave para que tanto empresa como personal se desarrollen; lo cual a la hora de realizar dichos objetivos la empresa pasa por diferentes procesos que los beneficiara.

Chiavenato (2009) asevera que una buena ejecución de los Recursos Humanos ayuda a cooperar a la mejora de las capacidades productivas del personal. El modo de gestionar a las personas, integrarlas y administrarlas, desarrollarlas, recompensarlas o monitorearlas, es un aspecto imprescindible en la competitividad organizacional. Así mismo, Dessler (2007) explica que una adecuada Gestión de recursos humanos es elemental visto que, ayuda a prevenir contratar al personal inadecuado, realizar cambios de puesto a los trabajadores para que puedan aprender diferentes cosas, prevenir que los trabajadores piensen que se les paga un salario injusto y desigual, en comparación a otros colaboradores en la empresa, procurar que la insuficiencia de preparación a los colaboradores no dañe a la aptitud y se lleguen a cometer faltas laborales.

Diferentes autores (Werther, 2000 y Chiavenato, 2009) aportaron algunas funciones de Gestión de Recursos Humanos, entre ellos tenemos a la inducción, según Werther (2000) los

trabajadores que se integren a la organización, se sientan bien recibidos y puedan obtener un óptimo rendimiento, es necesario un acompañamiento durante sus primeros días, en lo cual este plan consiste en que se diseñe e implemente el procedimiento de incorporar al colaborador de nuevo ingreso a la organización. La segunda función es el control de personas, definida por Chiavenato (2009) como la evaluación con fines de desarrollo, dirigidas para mejorar el rendimiento del colaborador y así como el fortalecimiento de sus habilidades. Por último, la administración del personal definida por Werther (2008) como uno de los retos más significativos, puesto que deben estar capacitados para poder ejecutar labores complicadas, que precisen concordar las necesidades de los colaboradores con los propósitos primordiales de la organización.

A continuación se presentan las dimensiones de estudio de la variable gestión de recursos humanos:

Chiavenato (2009) señala que a la hora de incorporar al personal hay que tener dos puntos claros como el reclutamiento y la selección del personal ya que al elegir al reclutado indicado esto conllevará al logro de los objetivos. Para los autores Navarro, Bravo y Jeréz (2008) la capacidad de atraer y emplear a los individuos con el modelo y nivel de talento adecuado son fundamentos decisivos de la eficiencia empresarial, además manifestó que si los procesos de incorporación se efectúan que son el reclutamiento, selección y socialización, la organización logrará cumplir sus objetivos. Oliver (2008) considera que se debe atraer y contratar al talento humano adecuado mejoraría la eficacia de la empresa. Como primer indicador el reclutamiento, para el autor Chiavenato (2009) el reclutamiento es la forma en como la empresa escoge a la persona idónea que quiere que pertenezca en la organización; pero esa persona tiene que cumplir con todas las características esenciales que pide la institución. Por su parte Leiva (2006) argumenta que dentro de la organización es esencial contar con las personas adecuadas en el área adecuada para el cumplimiento de los objetivos, ya que al no ser así generará que la empresa aumente costos en tiempo y dinero. Por ello es importante elegir al personal adecuado, considerando que, el recurso humano es muy elemental en la organización (Leiva, 2006). Como segundo indicador la selección del personal, para Ivancevich (2005) manifiesta que la selección del personal como una de las etapas claves y decisivas del recurso humano, lo cual para ello exige que el profesional que se va a encargar del puesto, tenga la experiencia profesional y conocimientos suficientes para la ejecución de su trabajo. Chiavenato (2007), manifiesta que en la etapa de la elección del personal, se busca entre los que está ya reclutados es decir a las personas más allegadas al puesto, se busca al más adecuado.

Chiavenato (2009) indica que algunas empresas escogen al azar a su personal lo cual no están en lo correcto, por lo que hay que tener una lógica de los procesos a la hora de colocar a las personas en un puesto adecuado de modo que a la hora de colocarlos, ellos tienen que cumplir con las destrezas y características imprescindibles para el puesto otorgado. Oliver (2008) expresa que las fases que se incluyen en este proceso, son la retribución y el posicionamiento de los colaboradores en las tareas asignadas a su deber dentro de la institución. Como primer indicador, la orientación de las personas, el autor Chiavenato (2009) expone que orientar a una persona significa que se tiene que colocar a la persona en sus actividades dentro de la empresa y dejar muy en claro cuáles son sus funciones y objetivos. Como segundo indicador el modelado de trabajo, el autor Chiavenato (2009) propone que las empresas deben dejar lo rutinario por el mismo hecho que las personas piensan y mejoran continuamente, lo cual normalmente una persona en una empresa asciende a un puesto mayor, por ende, un diseño de puesto de una organización estructura y modifica los elementos, tareas y actividades de determinados puestos.

Chiavenato (2009) revela que es esencial brindar una recompensa al colaborador debido a que hará que se sienta importante y conlleve a incentivarlos siempre y cuando los objetivos individuales y grupales sean alcanzados. Así mismo, Felipe (2010) indica que la clave del talento humano es que la organización les otorgue un buen salario debido a que con el tiempo retornara como beneficio para la institución. Oliver (2008) habla sobre la importancia de este proceso, lo cual indica que es fundamental darles recompensas a los colaboradores ya que así se sentirán logrados y motivados para el logro de los objetivos de la empresa, los procesos de compensación establecen un lugar imprescindible entre todas las fases de gestión de personas.

Cómo principal indicador la remuneración, el autor Chiavenato (2007) constata que un trabajador que tenga esfuerzo y dedicación demostrando así sus habilidades y destrezas tiene derecho a una remuneración, para ello se llevan a cabo dos factores que son el factor de la entidad y los componentes ambientales ya que como tal influencia en el actuar del personal.

Werther (2009) alega que el desarrollo de personas establece un proceso de tal forma que se aprecia su aportación total a la empresa y justifica su estabilidad en la empresa, además en la hotelería es un requisito previo para el equilibrio de los logros individuales y grupales que inciden propiciamente en el movimiento de la corporación como un todo. Chiavenato (2009) lo interpreta como la necesidad que tiene el ser humano de llevar del interior hacia el exterior sus potenciales internos; significa posibilitarle la información esencial para que aprendan nuevas posturas, soluciones, ideas y conceptos y a fin de que modifiquen sus costumbres y conducta y sean más eficientes en lo que realizan. Cómo indicador clave comprende a la capacitación, donde el autor Chiavenato (2009) expresa que a través de la capacitación las personas se enriquecen de conocimientos y por medio de ellos enriquecen el patrimonio humano de las empresas, es decir sus habilidades y capacidades de aprender y adecuarse al medio conlleva a alcanzar el éxito; es por eso que se les pide a las entidades que tengan lugares que los mantengan motivados y renovados, teniendo en cuenta las necesidades de la institución.

Chiavenato (2007) la retención de personas tiene por objeto conservar a los implicados entusiasmados y motivados, así como garantizarles las condiciones psíquicas, corporales y sociales de modo que persistan en la institución, se responsabilicen con ella y se pongan la camiseta. Werther(2009) afirma que al apoyar al personal a afrontar sus retos en forma eficiente y éticamente aporta a que la organización cumpla con sus responsabilidades, tanto con el personal como con la sociedad. Como indicador principal comprende a las relaciones con los empleados, para el autor Chiavenato (2009) expresa que en toda organización los trabajadores tienen diferentes problemas que puedan afectar al desempeño del trabajador, por ende muestra un diseño propuesto por Milkovich y Boude de modo que para diseñar un programa de relaciones con los empleados debemos tener en cuenta, la comunicación, la cooperación, la protección, la ayuda y la disciplina.

Chiavenato (2009) manifiesta que la supervisión de personas es seguir, encaminar y conservar la conducta de las personas dentro de determinados límites de innovación. Perez y Calixto (2005) indican que estos procesos de supervisión se aplican a las funciones que permiten alcanzar los objetivos en razón de la actividad de las personas que componen la organización. El autor Chiavenato (2009) señala que en plena era del conocimiento, las organizaciones requieren cada vez más tener sistemas de información idónea para lidiar con la complejidad ambiental y para transformar a sus colaboradores en asociados y agentes activos del cambio y la innovación.

Desempeño Laboral

Chiavenato (2009) expresa que el desempeño es el comportamiento del evaluado que presenta la posibilidad de alcanzar los objetivos formulados, además el desempeño consiste en la estrategia personal que escoge el individuo para alcanzar los objetivos. Lussier y Achua (2011) manifiesta que el desempeño es el comportamiento o los recursos con los que se procura ponerlo en práctica, lo cual indica que los empleados realicen su trabajo de forma más eficiente con el propósito de cumplir las metas propuestas. Palaci (2010) afirma que el desempeño es el desenvolvimiento de sus comportamientos de los colaboradores de la entidad en la cual se presentan distintos sucesos conductuales durante un periodo determinado de modo que esa conducta contribuirá en la eficiencia de la organización. Además, García (2010) denota que el desempeño son aquellos comportamientos visibles en los colaboradores que son muy importantes para la asociación. Como primer componente la satisfacción del trabajo, aquel trabajador que está complacido con su empleo tiene una conducta positiva, mientras que el que no está satisfecha muestra actitudes negativas que frenan el desarrollo organizacional; es por eso que la satisfacción laboral es el producto de diversas actitudes que tiene un colaborador hacia su ocupación, lo cual esas actitudes favorecen a los gerentes a pronosticar el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro (Breno, 2009).

Como segundo componente la autoestima, el autor Robbins (2013) manifiesta que la autoestima es esencial en aquellas ocupaciones que ofrecen oportunidades a las personas para revelar sus destrezas. La autoestima en el trabajo son actos que cooperan al ambiente psicológico de la institución, de manera que el trabajador respalde los objetivos de la organización, a tratar con respeto a sus compañeros y hacer sugerencias constructivas sobre el lugar de trabajo. Como tercer punto el trabajo en equipo, siendo la base esencial de cada gerente trabajar en equipo porque cuando los trabajadores se reúnen intercambian información lo cual esto llega al logro de los fines de la empresa, aquellas instituciones que fomenten entre los colaboradores un entorno de cordialidad obtienen resultados beneficiosos ya que son diferentes conocimientos y habilidades las cuales se reúnen para cumplir un objetivo específico (Chiavenato, 2009). Como último componente la capacitación, el autor Chiavenato (2009) manifiesta que a través de la capacitación las personas se enriquecen de conocimientos y por medio de ellos enriquecen el patrimonio humano de las empresas, es decir sus habilidades y capacidades de aprender y adecuarse al medio conllevara a alcanzar el éxito; es por ello que se les pide a las entidades que tengan lugares que los mantengan motivados y renovados, teniendo en cuenta las necesidades de la institución.

A continuación presentamos las dimensiones propuestas por la autora Martha Alles en el 2010:

Según Chiavenato (2009) Las competencias laborales son un conjunto de conductas y modelos de razonamientos alcanzados en función de lo vivido y aprendido lo cual son importantes para el desempeño de las actividades. Cuesta (2010) afirma sobre las competencias en el trabajo como la capacidad de la persona para aprender conocimientos y distintas habilidades, vinculado a un desempeño superior del trabajador y de la organización, en correlación con las exigencias productivas y de servicios. Los autores Kanungo y Misra (2012) definen las competencias como aptitudes intelectuales las cuales permiten desarrollar actividades cognitivas genérica. Como primer punto se tiene a los Conocimientos, Alles (2005) expresa que la persona que utiliza de manera adecuada sus habilidades y destrezas será capaz de solucionar los problemas que se presenten en la institución. Así mismo como segundo punto las habilidades, la autora Alles (2010) manifiesta que estas conductas son fácilmente calculables y no tan fácilmente desplegadas. Como tercer punto la creatividad definida por Alles (2010)

como la manera en como la persona desarrolla sus ideas y trata de explicarlas y solucionarlas. Y para finalizar el trabajo en equipo, para la autora Alles (2010) aquel que trabaja en equipo tendrá más ideas que aportar en la corporación por la cual el comportamiento grupal al ser diferente conllevará a que los pertenecientes del equipo quieran saber los ideales de sus compañeros.

Según Robbins y Coulter (2012) la motivación es el impulso interno que experimenta una persona para emprender libremente una acción determinada; en la gestión de recursos humanos, este término hace referencia al deseo de una persona de hacer el trabajo lo mejor posible o de ejercer más esfuerzo para realizar las tareas delegadas; el asunto fundamental en el estudio de la motivación consiste en encaminar el comportamiento al logro de un objetivo. Según Santrock (2010) la motivación es una de las claves más importantes en la conducta humana con respecto al comportamiento; además que incita a las personas a esmerarse por ejecutar sus metas realizando su mejor empeño para poder complacer sus necesidades; es una fase en la que las necesidades e estímulos internos crean inquietudes que son afectadas por el entorno que rodea al individuo como son la presencia de metas y el dar a conocer los incentivos que serán los responsables de satisfacer las necesidades de los colaboradores. Como primer punto principal se tiene al clima laboral, al respecto Chiavenato (2009) manifiesta que es el resultado de características percibidas por los colaboradores de la institución, que contribuye reciamente en su conducta. Como último punto el desarrollo profesional, el autor Puchol (2003) expresa que el desarrollo es una dimensión del desarrollo personal que cumple a las necesidades de auto- avance que percibe cada persona.

Materiales y métodos

La investigación es de enfoque cuantitativa, debido a que se utilizó la encuesta para la recolección de datos. Hernández y Mendoza (2010) señalan que los métodos son cuantitativos cuando se utiliza la recolección y el análisis de datos de la investigación para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas anticipadamente. Es de tipo correlacional puesto que el proyecto mide el grado de relación que tiene entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral. Hernández (2003) expresa que es un estudio en la cual dos o más variables llegan a relacionarse en la cual tiene como propósito evaluar el nivel de relación entre ambas. La investigación es de nivel descriptivo debido a que se describe la situación en la que se encuentra la gestión de recursos humanos en relación al desempeño laboral en el American Inka Hotel Sauna Spa. El nivel de investigación es descriptivo ya que es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un individuo sin influir sobre el de ningún modo (Shuttleworth, 2008). La investigación empleó el método no experimental puesto que se recopiló la información fundamental de diferentes autores, tomando sus definiciones más sobresalientes para definir las variables de gestión de recursos humanos y desempeño laboral; el trabajo es transversal dado que la investigación toma referencia en determinado tiempo. Hernández, Fernández y Batista (2014), argumentan que se le llama diseño no experimental a aquellas variables que no son manipuladas y que solo son observadas en un ambiente dado.

La investigación tiene como hipótesis si existe relación positiva entre la Gestión de Recursos Humanos con el desempeño laboral de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa.

La población estuvo conformada por todo el personal asistencial que labora en el American Inka Hotel Sauna Spa, siendo en total 30 trabajadores. Tamayo (2012) expresa que la población es la totalidad de personas con características similares. Para el desarrollo de la investigación

se realizó encuestas las cuales fueron aplicadas a los 30 colaboradores del American Inka Hotel Sauna Spa en donde permitió la medición de las variables de gestión de recursos humanos y desempeño laboral. Trespalacios, Vázquez y Bello (2013) aseveran que las encuestas son maneras de identificar con antelación las preguntas a realizar, lo cual las personas elegidas son una muestra representativa de la población. Para analizar los puntos de validez y confiabilidad de la encuesta los datos han sido procesados mediante el SPSS versión 25, con el fin de adquirir los resultados por cada variable.

Para determinar el análisis de fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach en donde la variable de Gestión de Recursos Humanos obtuvo un coeficiente de 0.945 que indica que presenta una fiabilidad alta, así mismo, se hizo un análisis de fiabilidad de las dimensiones siendo estas la incorporación de personas, colocación de personas, recompensar a las personas, desarrollo de las personas, retención de personas y supervisión de personas tuvo como resultado un Alfa de Cronbach de 0.906, 0.922, 1.000, 0.981, 0.856 y 0.810 respectivamente, es decir, indica un análisis de fiabilidad alta.

Así mismo, para precisar el análisis de fiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach en donde la variable de Desempeño Laboral obtuvo un coeficiente de 0.802 que señala que presenta una fiabilidad alta, en consecuencia, se hizo un análisis de fiabilidad de las dimensiones siendo estas competencias laborales y Motivación el cual tuvo un resultado un Alfa de Cronbach de 0.804 y 0.863 respectivamente, es decir, existe un análisis de fiabilidad alta.

Tabla 2:

Alfa de Cronbach de las Variables Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral

VARIABLES / DIMENSIONES	N	ALFA DE CRONBACH	FIABILIDAD
Gestión de Recursos Humanos	18	0.945	Alta
Incorporación de personas	3	0.906	Alta
Colocación de personas	4	0.922	Alta
Recompensar a las personas	2	1.000	Alta
Desarrollo de las personas	2	0.981	Alta
Retención de personas	3	0.856	Alta
Supervisión de personas	4	0.810	Alta
Desempeño Laboral	15	0.802	Alta
Competencias Laborales	10	0.804	Alta
Motivación	5	0.863	Alta

Nota: N: Número de ítems

3.1 Operacionalización de variables:

Tabla 1:

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
Gestión de Recursos humanos: Chiavenato (2009), expresa que la administración de recursos humanos es el encargado de la toma de decisiones, en la cual es la encarga de integrar, orientar y desarrollar su talento humano; así mismo en una empresa es crucial para la competitividad organizacional realizar los procesos de integración, organización, retención, desarrollo y auditoria.	Incorporación de personas	Reclutamiento Selección	Encuesta
	Colocación de personas	Orientación de las personas Modelado del trabajo	
	Recompensar a las personas	Remuneración Incentivos	
	Desarrollo de las personas	Capacitación	
	Retención de personas	Relaciones con los empleados	
	Supervisión de personas	Base de datos y sistemas de información	
Desempeño Laboral : García (2010) denota que el desempeño son aquellos comportamientos visibles en los colaboradores que son muy importantes para la asociación.	Competencias laborales	Conocimiento Habilidades Creatividad	Encuesta
		Trabajo en equipo	
		Clima laboral	
	Motivación	Reconocimiento Desarrollo profesional	

Tabla 2:
Matriz de Consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	Diseño y tipo de Investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos	
¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos con el desempeño laboral en el American Inka Hotel Sauna Spa?	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos con el desempeño laboral de los trabajadores del American Inka Hotel</p> <p>Objetivo específico: Analizar la gestión de Recursos Humanos que realiza el Hotel American Inka, Salón y Spa</p> <p>Analizar el desempeño laboral en base a las competencias y motivación de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa</p>	Existe relación positiva entre la gestión de recursos humano y el desempeño laboral de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa	Independiente	Gestión de recursos humanos	Enfoque: Cuantitativo	Población: 30colaboradores	Procedimiento: se aplicó a los colaboradores del American Inka Hotel Sauna Spa
			Dimensiones	Indicadores			
			Incorporación de personas	Selección Reclutamiento			
			Colocación de personas	Orientación de las personas Modelado de trabajo			
			Recompensar a las personas	Incentivos Remuneración			
			Desarrolla de las personas	Capatación			
			Retención de las personas	Relación con los empleados			
			Supervisión de persoanas	Base de datos y sistemas de información			
			Dependiente	Desempeño Laboral			
			Competencias Laborales	Conocimientos Habilidades Creatividad Trabajo en equipo			
Motivación	Clima laboral Desarrollo Profesional Reconocimiento	Nivel: descriptiva Diseño: experimental, transversal					
						Procesamiento: Mediante el SPSS versión 25	

Resultados y discusión

Con respecto a los resultados obtenidos, en objetivo general se ha utilizado la prueba del Rho de Spearman para determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa, por ser ambas variables cualitativas ordinales, obteniéndose resultados que se muestran en la tabla n°3, así mismo, estos ayudaron a responder la siguiente hipótesis planteada:

H1: Existe relación positiva entre la Gestión de Recursos Humanos con el desempeño laboral de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa.

Tabla 3:
Correlación de desempeño Laboral y Gestión de Recursos Humanos

			Gestión de recursos Humanos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Desempeño Laboral		Coefficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla n° 3 , el valor p de significancia es de 0.000 siendo este menor a 0.05 el nivel de significancia lo cual indica que existe la suficientemente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alterna , por lo tanto se puede afirmar que si existe relación significativamente buena con un Rho de Spearman de 0.783 entre Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral en el American Inka Hotel Sauna Spa por ende se obtiene que a un buen manejo de Gestión de Recursos Humanos, mejora el Desempeño Laboral de los trabajadores en el American Inka Hotel Sauna Spa.

De acuerdo con los resultados obtenidos en relación al primer objetivo específico propuesto que fue analizar la Gestión de Recursos Humanos que realiza el American Inka Hotel Sauna Spa, se muestra una percepción buena con un 80% de los trabajadores, seguido de un 20% que manifiestan tener una percepción regular por parte de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa.

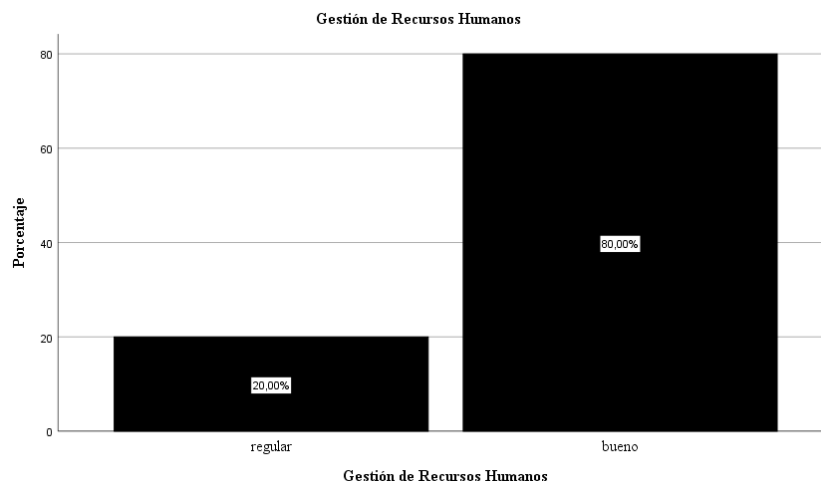


Figura 1.

Percepción de la Gestión de Recursos Humanos en el American Inka Hotel Sauna Spa

En base a los resultados obtenidos en relación al segundo objetivo específico siendo esta, analizar el desempeño laboral en base a las competencias y motivación de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa, se muestra una percepción buena con un 86,67% y una percepción regular con un 13,33% de los trabajadores en el desempeño laboral en base a las competencias y motivación.

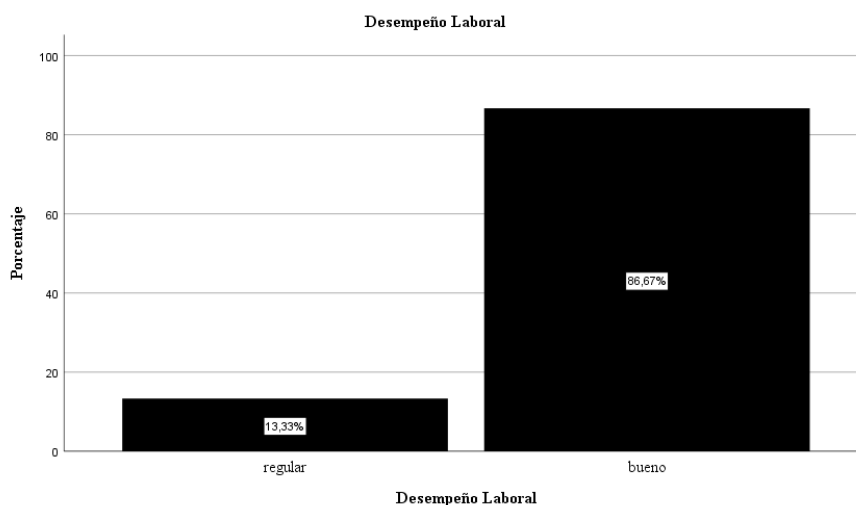


Figura 2. Percepción del Desempeño Laboral en base a las competencias y motivación de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa

Discusión:

Conforme al objetivo general, se puede afirmar que sí existe una relación significativamente buena entre Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral en el American Inka Hotel Sauna Spa. Estos resultados guardan relación con lo mencionado por Sobaih et al.(2019) que manifiestan que existe una relación altamente significativa entre las variables, de eso se desprende que la Gestión de Recursos Humanos genera para los empleados del hotel más

oportunidades de usar sus habilidades y mejorar sus capacidades, motivación y compromiso. Así mismo, Taheri et al. (2015) argumentaron que la Gestión de Recursos Humanos tiene un alto grado de relación con el desempeño laboral. Finalmente, Villar (2018) según los resultados obtenidos manifiesta que existe una correlación alta entre las variables Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral, esto significa que es necesario que se considere que el talento humano es esencial para optimizar la institución. En plano teórico Chiavenato (2007), explica que la gestión del talento busca conquistar y retener a los trabajadores para que mediante su labor demuestren su mejor esfuerzo con una actitud positiva y favorable que en el contexto del presente estudio, se denomina desempeño laboral.

En base al primer objetivo específico se puede señalar que se muestra una percepción buena con un 80% de los trabajadores, seguido de un 20% que manifiestan tener una percepción regular. Estos resultados son reforzados por Rodríguez (2013) manifestando que la Gestión de Recursos Humanos en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. Así mismo, Simancas y Aragonés (2017) indican que la competitividad del sector depende de la cualificación del capital humano, de la planificación y comunicación del departamento de recursos humanos y de las compensaciones. Estos resultados son reforzados por Gannon et al. (2015) quienes afirman que cuando las empresas obtienen alguna ventaja competitiva de sus prácticas de recursos humanos y de gestión de los recursos humanos, ellas han armonizado estrechamente los conocimientos de sus directivos con su experiencia. En el plano teórico Chiavenato (2009) afirma que una buena ejecución de los Recursos Humanos ayuda a contribuir a la mejora de las capacidades productivas del personal.

De acuerdo al segundo objetivo específico se muestra una percepción buena con un 86,67% y un 13,33% indica una percepción regular en el desempeño laboral en base a las competencias y motivación. Esta afirmación guarda relación con lo mencionado por el autor García (2010) quién denota que el desempeño son aquellos comportamientos visibles en los colaboradores que son muy importantes para la asociación. Los resultados obtenidos se relacionan con la investigación Taghipour y Dejban (2014) en donde los trabajadores indican tener una percepción buena del desempeño laboral, además refiere que la motivación de los empleados también es un ingrediente vital para lograr el progreso empresarial, superación de problemas y consecución de objetivos empresariales. Estos resultados son corroborados por Zuñiga (2017) quien afirma que los colaboradores manifiestan tener una percepción alta del desempeño laboral, así mismo, menciona que la motivación conlleva a una serie de reacciones positivas, mejorando que realicen con mayor eficacia y eficiencia las actividades. Finalmente, en el plano teórico el autor Chiavenato (2009) afirma que las competencias laborales son un conjunto de conductas y modelos de razonamientos alcanzados en función de lo vivido y aprendido lo cual son importantes para el desempeño de las actividades.

Por otro lado, de acuerdo a las percepciones de los trabajadores, el American Inka Hotel Sauna Spa realiza un buen manejo de los procesos de Gestión de Recursos humanos evidenciándose en el desempeño laboral de los colaboradores, no obstante, cabe resaltar que la empresa va a conseguir un óptimo desempeño laboral sin conseguir contratar trabajadores más allegados a los puestos, aplicar programas de capacitación, motivarlos adecuadamente y lograr una relación buena entre los colaboradores.

Es importante mencionar también que por motivo de la pandemia por COVID-19, las limitantes de la investigación fueron la aplicación de una encuesta virtual que causó muchos contratiempos debido a que no todo el personal tenía conocimiento suficiente sobre uso de

google Drive, y en ese sentido se tuvo que ir presencialmente al establecimiento hotelero para enseñar el uso de esta herramienta. Así mismo, se tuvo dificultades para encontrar antecedentes a nivel regional, debido a que no hay investigaciones actuales con las mismas variables en el sector hotelero.

Conclusiones

En primer lugar, se determinó que existe una relación significativamente buena por parte de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa, con un nivel de significancia menor a 0.05 y un Rho de Spearman de 0.783, y se infiere que, a un buen manejo de Gestión de Recursos Humanos, mejor es el desempeño laboral de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa.

En segundo lugar, se analizó el manejo de la Gestión de recursos Humanos con respecto a la apreciación de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa, en la cual se muestra una percepción buena de un 80% seguido del 20%, es decir, aquellos que manifestaron tener una percepción regular, por lo que se llega a la conclusión que el American Inka Hotel Sauna Spa realiza un buen manejo de sus procesos de incorporación, colocación, recompensas, desarrollo, retención y supervisión.

Finalmente, se analizó el desempeño laboral en base a las competencias y motivación de los trabajadores del American Inka Hotel Sauna Spa, en la cual se muestra una percepción buena con un 86,67% seguido de un 13,33% que indican tener una percepción regular en el desempeño laboral en base a las competencias y motivación, así mismo se llega a la conclusión que los trabajadores cuentan con las competencias laborales necesarias para desempeñar las áreas, de igual forma, se sienten lo suficientemente motivados para la realización de las tareas.

Recomendaciones

Se recomienda al encargado del área de recursos humanos junto con el administrador y el gerente:

Mejorar el proceso de incorporación a través de un reclutamiento y selección utilizando técnicas que permiten la identificación de las personas idóneas.

En el proceso de desarrollo de personas, se recomienda aplicar programas de capacitaciones que permitan la superación profesional e intelectual de los colaboradores.

En el proceso de recompensas a las personas, no sólo se ha de considerar la remuneración, sino se recomienda un plan de incentivos que permita a los trabajadores alcanzar las metas propuestas y a mejorar su rendimiento.

En el proceso de retención de personas, en la empresa hotelera se recomiendan programas de relación con los empleados y políticas disciplinarias, con el fin de reducir la tasa de rotación, el nivel de ausentismo y absentismo.

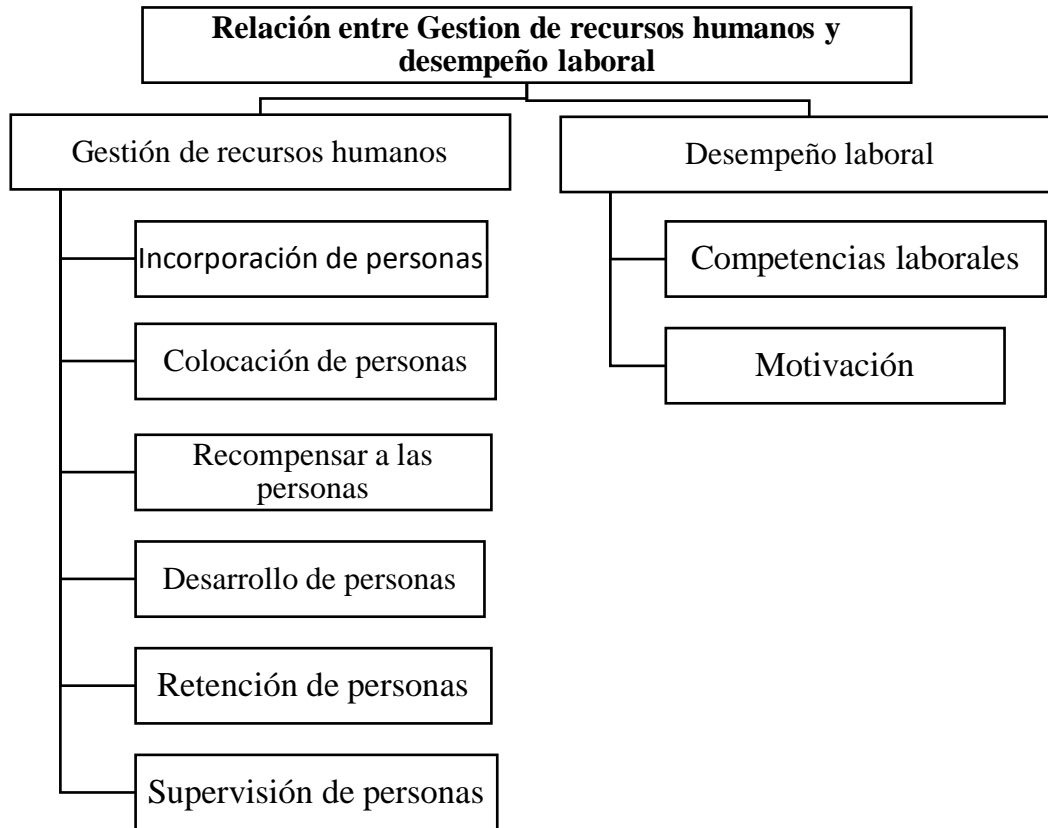
Finalmente, se recomienda al gerente mejorar la motivación de los empleados a través de planes de reconocimiento y técnicas para mantener un clima organizacional acogedor con la finalidad de optimizar el desempeño laboral.

Referencias

- Alles, M. (2005). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Buenos Aires: Granica
- Anastassova, L., & Purcell, K. (2010). Human resource management in the Bulgarian hotel industry. *Int. J. Hospitality Management*, 171-185.
- Camargo-Toribio, I. (2012). Sistema de indicadores para evaluar el desempeño en el Hotel: "Los Jazmines". *Revista Avances*, 14 (4), 391
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos (5a ed.). Colombia: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2007). Gestión del talento humano (3a ed.). Colombia: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: Editorial McGraw Hill
- Cuesta, Armando (2005). "Tecnología de gestión de recursos humanos". Segunda edición. Editorial Academia. Ciudad de La Habana, Cuba.
- Espinoza, E. (2018). Gestión del conocimiento mediado por tic en la Universidad Técnica de Machala. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 199-219. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/scielo>.
- Gannon, M., Roper, A., & Doherty, L. (2015). Strategic human resource management. *International Journal of Hospitality Management*, 65-75.
- González, M. (2015). Selección de personal: buscando al mejor candidato. México: Alfaomega
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5a ed.). México: McGrawhill.
- Ivancevich (2005). Administración de Recursos Humanos, 9ª. Edición, Editorial Mc Graw Hill, México.
- Izquierdo, N.; López, G. & Curbelo, M. (2000). El reclutamiento y selección de personal en el sector hotelero. Recuperado de <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/revistas/index/assoc/HASH01e1/c6419c57.dir/doc.pdf>
- Kanungo, R. y Misra, S. (1992) Managerial Resourcefulness A Reconceptualization of Management Skills. *Human Relations*, 45, 1311-1332.
- Lajara, M., & García, M. (2013). Human resource management approaches in Spanish hotels: An introductory analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 339-347.
- Mondy, Wayne y Noé, Robert (2009). Administración de Recursos Humanos. 9ª Edición, Editorial Pearson Prentice Hall. México.
- Nankervis, A., & Debrah, Y. (2012). Human resource management in hotels. *Tourism Management*, 507-213.
- Navarro, J; Bravo, I. y Jeréz, C. (2008). Situación de la gestión de los recursos humanos en las empresas de hostelería. Federación española de hostelería: Madrid.
- Oliver, J. (2008). Módulo 3º Administración de recursos humanos.pág.51. Recuperado de: <http://www.enterprisesoftmx.com/material/Modulo3.pdf>.
- Puchol, L. (2003). Dirección y gestión de recursos humanos. (5.ª ed.). España. Ediciones Díaz de Santos S.A
- Rodríguez, C. (2013). La Gestión de Recursos Humanos en Empresas de Aguascalientes. *Conciencia Tecnológica*, 22-27.
- Rodríguez, C., Granados, N., & Velandía, S. (2015). Prácticas De Gestión Humana en empresas del sector servicios: Hoteles, bares y restaurantes de la ciudad de Tunja. *Prácticas de gestión humana en pequeñas empresas*, 154-171.
- Rodríguez, Y.(2013). <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-derecursos-humanos/>. Recuperado el 15 de 01 de 2018
- Sobaih, E., Ibrahim, Y., & Gabry, G. (2019). Unlocking the black box: Psychological contract fulfillment as a mediator. *Tourism Management Perspectives*, 171-181.
- Szamosi, L., & Serafini, G. (2015). Five star hotels of a Multinational Enterprise in countries of the transitional periphery: A case study in human resources management. *International Business Review*, 1-12.
- Taheri, L., Bazgir, S., Shaukat, A., Ashraf, B., & Ghafoor, J. (2015). Impact of human resource management practices on employees' performance. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 329-338.
- Villar, E. (2018). Gestión del talento humano y su relevancia con el desempeño laboral en la Universidad Nacional José María Arguedas.(Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1207119>
- Zuñiga(2017). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Trans American Airlines. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6912/CHMzuflyky.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos**Anexo n°1:**

Mapa de dimensiones de Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral



Anexo n ° 2*Carta de aceptación del American Inka Hotel Sauna Spa***CARTA DE ACEPTACION**

American Inka Salon y spa con R.U.C 20561211451 , empresa Hotelera representada por su gerente General Sra Rosmrey Arbañil Gamarra con DNI 17614229

HAGO CONSTAR QUE:

El motivo de esta carta es autorizar la realización de la investigación titulada "Relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el Hotel American Inka, salón y spa del departamento de Lambayeque- Lambayeque 2019" a cargo de la alumna LESLY DEL PILAR CULQUICONDOR SALAZAR identificado con DNI N° 76262523 de la carrera profesional de ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS TURÍSTICOS de la UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo de mi parte

Chiclayo, 03 de Noviembre del 2019.



Anexo n° 4

Constancia de Validación del experto n°1

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, María Vigo Gálvez, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos, titulado "Relación entre Gestión De Recursos Humanos Con El Desempeño Laboral En El American Inka Sauna spa", elaborado por la Estudiante Lesly del Pilar Culquicondor Salazar; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 15 de Julio de 2020.



Mgtr. María Vigo Gálvez

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mgtr. María Vigo Gálvez

Cargo Actual: Docente tiempo completo USAT

Anexo n° 5
Constancia de Validación del experto n°2

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Marcelino Pangán Rivera, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración Hotelera y Servicios Turísticos, titulado

"Relación Entre Gestión De Recursos Humanos Con El Desempeño Laboral En El American Inka Hotel Sauna Spa", elaborado por la Bach./ Estudiante Lesly Del Pilar Culquicondor Salazar; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 18 de Junio de 2020.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:

Cargo Actual: MG. MARCELINO PANGAN RIVERA

Anexo n° 6

Constancia de Validación del experto n°3

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Astrid Poulet Sánchez Gamarra**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciada en **Administración Hotelera y Servicios Turísticos**, titulado

"Relación Entre Gestión De Recursos Humanos Con El Desempeño Laboral En El American Inka Hotel Sauna Spa", elaborado por la Bach./ Estudiante **Lesly del Pilar Culquicondor Salazar**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 18 de Junio de 2020.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:

Cargo Actual: **Mg. Astrid Sánchez Gamarra**

Anexo n° 7:

Encuesta

1. **Sexo :**

- Masculino Femenino

2. **Área:**

- a) Alimentos y Bebidas (Cafetín y juguería) b) Recepción c) Mantenimiento
d) Pisos y áreas públicas (lavandería) e) Ama de llaves (asistente, supervisor y camareros)

3. **Estoy de acuerdo con el proceso de selección que se realiza en el American Inka Hotel sauna spa**

- a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo

4. **Creo que el personal que labora en el American Inka Hotel Sauna Spa, cumple con el perfil idóneo para el puesto que desempeña.**

- a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo

5. **Me siento satisfecho como la empresa realizó la convocatoria en donde participé**

- a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo

6. **Siento que la empresa valora el potencial y talento de las personas**

- a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo

7. **En la empresa me permiten rotar de puesto para conocer mis habilidades**

- a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo

8. **Siento que las tareas que realizo van de acuerdo al área en la que estoy actualmente**

- a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo

9. **En el hotel se me es posible saber si como errores o no.**

- a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo

10. **Estoy de acuerdo con los reconocimientos e incentivos que brinda el American Inka Hotel Sauna Spa.**

- a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
e) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo

11. **La remuneración percibida está acorde con el puesto que actualmente estoy desempeñando**

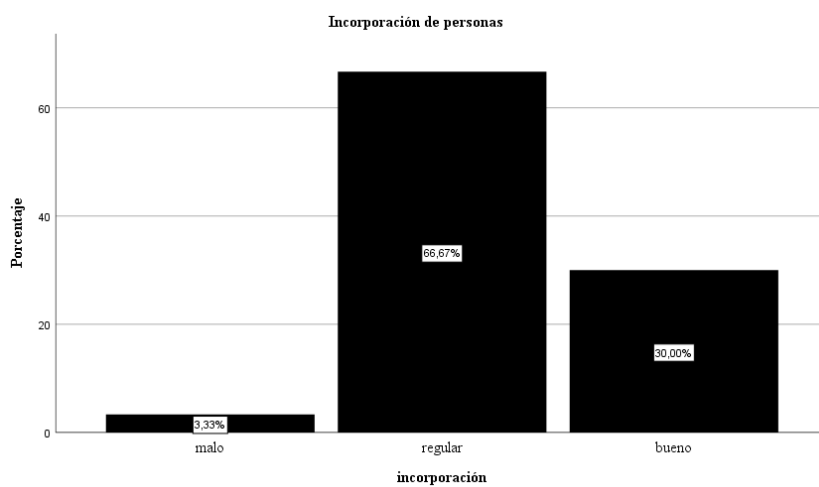
- a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo

12. **Me brindan la información suficiente para tener un buen desempeño dentro de la organización**

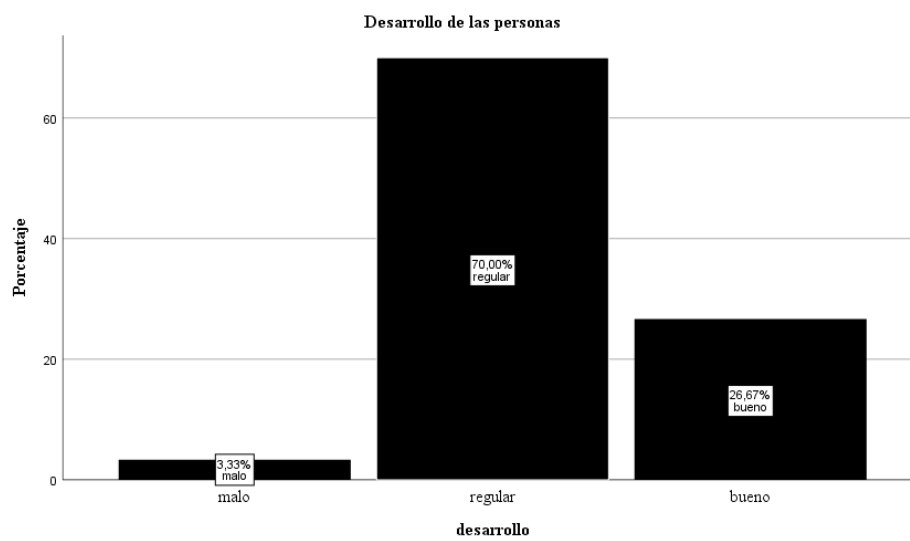
- a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
13. **Durante el tiempo que laboro en el hotel, he recibido capacitaciones acorde a mi puesto de trabajo**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
14. **En el hotel nos apoyamos entre trabajadores para resolver los problemas presentados.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
15. **El ambiente laboral en el trabajo es satisfactorio**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
16. **Considero que mis compañeros ven mi trabajo como importante**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
17. **Creo que es importante que la empresa cuente con un expediente de mi desempeño**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
18. **Me reúno con mi jefe para aclarar dudas e inconvenientes en la semana de trabajo**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
19. **Es importante para mí que supervisen mi trabajo para saber cómo es mi desempeño**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
20. **Considero que la empresa cuente con una base de datos que contenga información de sus empleados**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
21. **Para mi puesto actual, considero que tengo la experiencia laboral para cumplir mis funciones de manera correcta.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
22. **Cuento con capacitaciones y/o estudios para desenvolverme en mi trabajo.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
23. **Resuelvo los problemas relacionados con las tareas, sin recurrir a los demás.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
24. **Propongo ideas para mejorar el servicio del American Inka Hotel Sauna Spa.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo

25. **Poseo la habilidad de saber administrar mi tiempo para cumplir mis funciones laborales.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
26. **Soy responsable cuando realizo mis tareas de manera individual.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
27. **Suelo proponer soluciones ante un problema en el establecimiento.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
28. **Considero que cuento con la capacidad para crear nuevas ideas.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
29. **Disfruto de mis compañeros de trabajo.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
30. **Me siento cómodo cuando trabajo con mis compañeros.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
31. **Suelo ayudar al resto del personal a resolver sus problemas.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
32. **Considero, que la empresa me permite dar lo mejor de mí.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
33. **Me gusta trabajar en el American Inka Hotel Sauna Spa.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
34. **Mi trabajo actual me permite oportunidades para mi desarrollo profesional.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
35. **Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
36. **Siento que el trabajo que hago es apreciado.**
a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo

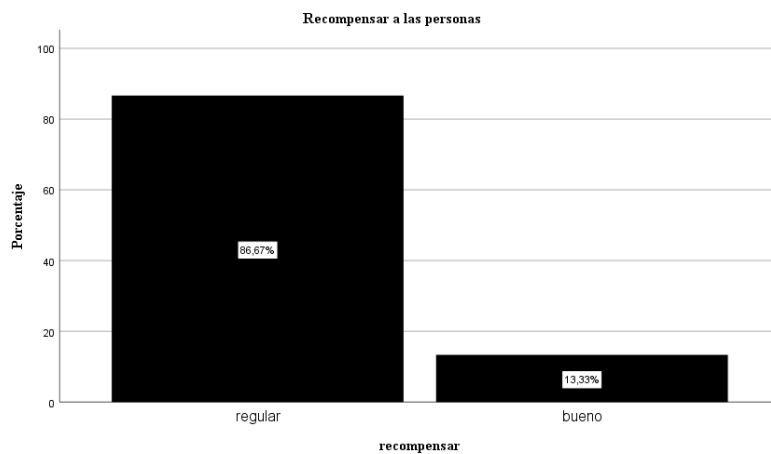
Anexo n°8:

Resultados de la dimensión incorporación de personas

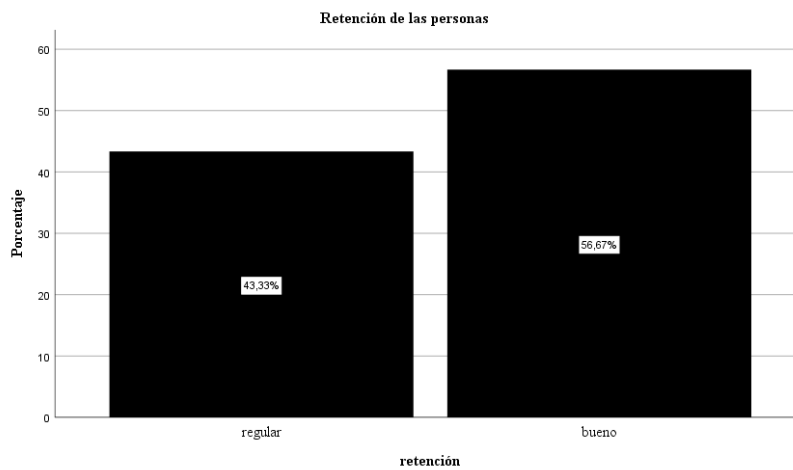
Anexo n° 9

Resultados de la dimensión desarrollo de personas

Anexo n° 10

Resultados de la dimensión recompensar a las personas

Anexo n° 11:

Resultados de la dimensión retención de personas

Anexo n°12:

Resultados de la dimensión motivación

