

Universidad Latina de Costa Rica

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración de Negocios**

**Licenciatura en Administración de Negocios
Énfasis en Recursos Humanos**

Trabajo Final de Graduación

Modalidad Tesis

Tema

**“Análisis de los factores que intervienen en la estabilidad y rotación del
personal, en el hotel “Hospedaje Las Cabañas”
al primer cuatrimestre de 2022”**

Autor: Roberto Núñez Quesada

Bataan, 2022

Facultad Ciencias Empresariales

Tribunal Examinador

Este proyecto titulado: Análisis de los factores que intervienen en la estabilidad y rotación del personal, en el hotel “Hospedaje las Cabañas” al primer cuatrimestre de 2022, por el estudiante: Roberto Núñez Quesada, fue aprobada por el Tribunal Examinador de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Latina, Sede Heredia, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.



M.B.A. Jonathan Salas Segura.
Tutor

LUIS FERNANDO
BENAVIDES GONZALEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
FERNANDO BENAVIDES
GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.04.20 11:29:11 -06'00'

M.B.A. Luis Benavides González.
Lector

M.B.A. Édgar López Gómez
Representante de Rectoría

Facultad Ciencias Empresariales

Consejo Asesor

Este proyecto titulado: Análisis de los factores que intervienen en la estabilidad y rotación del personal, en el hotel “Hospedaje las Cabañas” al primer cuatrimestre de 2022, por el estudiante: Roberto Núñez Quesada, fue aprobado por el Consejo Asesor de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Latina, Sede Heredia, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos humanos



M.B.A. Jonathan Salas Segura.
Tutor

LUIS FERNANDO

BENAVIDES GONZALEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
FERNANDO BENAVIDES
GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.04.20 11:29:54 -06'00'

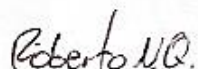
M.B.A. Luis Benavides González.
Lector

M.B.A. Édgar López Gómez
Representante de Rectoría

Declaración jurada

El suscrito, Roberto Núñez Quesada con cédula de identidad número 304520930, declaro bajo fe de juramento, que conozco las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio. Por lo tanto, soy el autor del presente trabajo final de graduación, modalidad tesis; para optar por el título de Licenciado en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Latina, Sede Heredia, y que el contenido de dicho trabajo es obra original del suscrito.

Heredia, 07 de febrero de 2022.



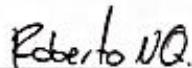
Roberto Núñez Quesada.

Cédula: 304520930

Manifestación sobre Exoneración de Responsabilidad

El suscrito, Roberto Núñez Quesada con cédula de identidad número 304520930, exonera de toda responsabilidad a la Universidad Latina, Sede Heredia; así como al Tutor Jonathan Salas Segura y Lector Luis Benavides González que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Latina, Sede Heredia; por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, Sede Heredia, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web; así como en el CRAI.

Heredia, 07 de febrero de 2022.



Roberto Núñez Quesada.

Cédula: 304520930

Carta del CRAI

Licencia De Distribución No Exclusiva (carta de la persona autora para uso didáctico)

Universidad Latina de Costa Rica

Yo (Nosotros):	Roberto Nuñez Quesada
De la Carrera / Programa:	Licenciatura en Administración de Negocios Énfasis en Recursos Humanos
Modalidad de TFG:	Tesis
Titulado:	“ Análisis de los factores que intervienen en la estabilidad y rotación del personal, en el hotel “ Hospedaje Las Cabañas” al primer cuatrimestre de 2022”

Al firmar y enviar esta licencia, usted, el autor (es) y/o propietario (en adelante el “AUTOR”), declara lo siguiente: **PRIMERO:** Ser titular de todos los derechos patrimoniales de autor, o contar con todas las autorizaciones pertinentes de los titulares de los derechos patrimoniales de autor, en su caso, necesarias para la cesión del trabajo original del presente TFG (en adelante la “OBRA”). **SEGUNDO:** El AUTOR autoriza y cede a favor de la UNIVERSIDAD U LATINA S.R.L. con cédula jurídica número 3-102-177510 (en adelante la “UNIVERSIDAD”), quien adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales de la OBRA necesarios para usar y reusar, publicar y republicar y modificar o alterar la OBRA con el propósito de divulgar de manera digital, de forma perpetua en la comunidad universitaria. **TERCERO:** El AUTOR acepta que la cesión se realiza a título gratuito, por lo que la UNIVERSIDAD no deberá abonar al autor retribución económica y/o patrimonial de ninguna especie. **CUARTO:** El AUTOR garantiza la originalidad de la OBRA, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede. En caso de impugnación de los derechos autorales o reclamaciones instadas por terceros relacionadas con el contenido o la autoría de la OBRA, la responsabilidad que pudiera derivarse será exclusivamente de cargo del AUTOR y este garantiza mantener indemne a la UNIVERSIDAD ante cualquier reclamo de algún tercero. **QUINTO:** El AUTOR se compromete a guardar confidencialidad sobre los alcances de la presente cesión, incluyendo todos aquellos temas que sean de orden meramente institucional o de organización interna de la UNIVERSIDAD **SEXTO:** La presente autorización y cesión se registrará por las leyes de la República de Costa Rica. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de la presente cesión y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, a cuyas normas se someten el AUTOR y la UNIVERSIDAD, en forma voluntaria e incondicional. **SÉPTIMO:** El AUTOR acepta que la UNIVERSIDAD, no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, audios, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de

presentación relacionado con la **OBRA**, y el **AUTOR**, está consciente de que no recibirá ningún tipo de compensación económica por parte de la **UNIVERSIDAD**, por lo que el **AUTOR** haya realizado antes de la firma de la presente autorización y cesión. **OCTAVO**: El **AUTOR** concede a **UNIVERSIDAD.**, el derecho no exclusivo de reproducción, traducción y/o distribuir su envío (incluyendo el resumen) en todo el mundo en formato impreso y electrónico y en cualquier medio, incluyendo, pero no limitado a audio o video. El **AUTOR** acepta que **UNIVERSIDAD.** puede, sin cambiar el contenido, traducir la **OBRA** a cualquier lenguaje, medio o formato con fines de conservación. **NOVENO**: El **AUTOR** acepta que **UNIVERSIDAD** puede conservar más de una copia de este envío de la **OBRA** por fines de seguridad, respaldo y preservación. El **AUTOR** declara que el envío de la **OBRA** es su trabajo original y que tiene el derecho a otorgar los derechos contenidos en esta licencia. **DÉCIMO**: El **AUTOR** manifiesta que la **OBRA** y/o trabajo original no infringe derechos de autor de cualquier persona. Si el envío de la **OBRA** contiene material del que no posee los derechos de autor, el **AUTOR** declara que ha obtenido el permiso irrestricto del propietario de los derechos de autor para otorgar a **UNIVERSIDAD** los derechos requeridos por esta licencia, y que dicho material de propiedad de terceros está claramente identificado y reconocido dentro del texto o contenido de la presentación. Asimismo, el **AUTOR** autoriza a que en caso de que no sea posible, en algunos casos la **UNIVERSIDAD** utiliza la **OBRA** sin incluir algunos o todos los derechos morales de autor de esta. **SI AL ENVÍO DE LA OBRA SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA U ORGANIZACIÓN QUE NO SEA UNIVERSIDAD U LATINA, S.R.L., EL AUTOR DECLARA QUE HA CUMPLIDO CUALQUIER DERECHO DE REVISIÓN U OTRAS OBLIGACIONES REQUERIDAS POR DICHO CONTRATO O ACUERDO.** La presente autorización se extiende el día 10 de junio de 2022 a las 12:27

Firma del estudiante(s):

Roberto NQ.

Agradecimientos

A Dios, quien por su voluntad me brindó salud y discernimiento para desarrollar las tareas que conllevan este proceso de licenciatura y concretar los objetivos que me propuse.

A mi esposa quien pese a mis momentos de incertidumbre logró motivarme para seguir adelante.

A mis padres, quienes a pesar de los años siempre buscaron la forma de hacerme crecer como persona y dirigirme a cumplir mis objetivos.

A mis compañeros de universidad, quienes a pesar de la distancia que genera la virtualidad siempre sacaban el tiempo para compartir sus experiencias y conocimiento para crecer juntos en aprendizaje.

Al tutor y lector de mi trabajo final de graduación, quienes de una manera muy cordial y atenta lograron brindarme la guía y su conocimiento para completar la tesis de una manera exitosa.

Tabla de Contenidos

Facultad Ciencias Empresariales	II
Tribunal Examinador	II
Facultad Ciencias Empresariales	III
Consejo Asesor	III
Declaración jurada	IV
Manifestación sobre Exoneración de Responsabilidad	V
Carta del CRAI	VI
Agradecimientos	VII
Índice de Figuras	XIV
Índice de Tablas	XVI
Capítulo I	1
Introducción y Propósito	1
Estado Actual de la Investigación	2
Introducción	2
Descripción	3
Antecedentes	3
Información Existente	4
Estudios Previos	5
Delimitación del Tema	8
Aporte del Investigador	8
Objeto de Estudio	8
Delimitación Espacial	8
Delimitación Temporal	8
Formulación del Problema de Investigación	9

Sistematización del Problema de Investigación	9
Objetivos del Estudio.....	9
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	10
Justificación del Estudio de Investigación.....	10
Justificación Práctica	10
Justificación Metodológica.....	10
Justificación Teórica.....	11
Alcances y Limitaciones de la Investigación	11
Alcances.....	11
Limitaciones	11
Capítulo II.....	12
Marco Situacional.....	13
Antecedentes del Hotel “Hospedaje Las Cabañas”	13
Misión Empresarial.....	14
Visión Empresarial	14
Objetivo General Operacional	14
Objetivos Específicos Operacionales	14
Marco Regulatorio.....	15
Organigrama	15
Descripción de puesto:.....	15
Matriz de FODA.....	16
Descripción de Análisis FODA	16
Estrategias de Marketing	17
Marco Teórico	18

Proceso de Contrastar	18
Generadores de Satisfacción Laboral	19
Fidelización de las Personas en las Organizaciones	20
Permanencia de un Colaborador	22
Productividad en la Organización	22
Capítulo III	24
Definición del Enfoque	25
Enfoque Cuantitativo	25
Diseño de la Investigación	25
No Experimental	25
Investigación Transeccional o Transversal	26
Investigación Longitudinal o Evolutiva	26
Métodos de Investigación Utilizados	26
Deductivo	27
Tipo de Investigación	27
Descriptiva	27
Exploratoria	28
Explicativa	28
Correlacional	29
Sujetos y Fuentes de Información	29
Sujetos de Investigación	29
Fuentes Primarias	30
Fuentes Secundarias	30
Población y Muestra	31
Población	31

Censo	31
Muestra	31
Muestreo	32
Tipo de Muestreo.....	33
Probabilístico	33
Instrumentos y Técnicas de Investigación.....	33
Cuestionario.....	33
Entrevista	36
Información Bibliográfica	37
Confiabilidad y la Validez.....	37
Confiabilidad	37
Validez.....	38
Operacionalización de Variables	39
Variables de Estudio.....	40
Primera Variable: Satisfacción Laboral.....	41
Segunda Variable: Permanencia y Fidelidad del Personal	42
Tercera Variable: Productividad en las Organizaciones.....	43
Capítulo IV	45
Análisis e Interpretación de Resultados.....	45
Análisis e Interpretación de Resultados.....	46
Resultados Generales.....	46
Resultados de la Primera Variable.....	48
Resultados de la Segunda Variable	51
Resultados de la Tercera Variable	54
Resultados Generales.....	57

Resultados de la Primera Variable.....	61
Resultados de la Segunda Variable	61
Resultados de la Tercera Variable	64
Cruce de Variables.....	64
Resultados de la entrevista aplicada a la subgerente del hotel.	68
Análisis Estadístico.....	69
Técnicas de Análisis Estadístico.....	69
Capítulo V.....	70
Conclusiones y Recomendaciones.....	70
Conclusiones.....	71
Conclusiones de los Resultados Generales.....	71
Conclusiones de las Variables	71
Conclusiones Generales.....	72
Recomendaciones	72
Recomendaciones de los Resultados Generales	72
Recomendaciones de las Variables.....	73
Recomendaciones Generales	73
Referencias	75
Anexos	79
Apéndice.....	95

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama de Hospedaje Las Cabañas.....	15
Figura 2. Matriz de análisis de FODA.....	16
Figura 3. Grado de escolaridad de los trabajadores del hotel “Hospedaje las Cabañas” encuestados, el primer cuatrimestre de 2022.....	46
Figura 4. Rango de edad de los trabajadores del hotel “Hospedaje las Cabañas” encuestados, el primer cuatrimestre de 2022.	47
Figura 5. Estado civil de los trabajadores del hotel “Hospedaje las Cabañas” encuestados, el primer cuatrimestre de 2022.	48
Figura 6. Estado laboral actual de los trabajadores del hotel “Hospedaje las Cabañas” encuestados, el primer cuatrimestre de 2022.....	48
Figura 7. Búsqueda de otras ofertas laborales durante el tiempo laborado en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.	52
Figura 8. Estimación de permanencia dentro del puesto que desempeña en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.	53
Figura 9. Criterio de mejora de labores realizadas en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.....	55
Figura 10. Situación de las propuestas de mejora en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.....	56
Figura 11. Grado de escolaridad de los clientes encuestados del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre de 2022.....	58
Figura 12. Genero de los clientes encuestados del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022.....	58
Figura 13. Edad actual de los clientes encuestados del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022.	59
Figura 14. Estado civil de los clientes encuestados del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022.	59
Figura 15. Método por el cual se enteró de la existencia del hotel “Hospedaje las Cabañas”.	60
Figura 16. Visitas aproximadas de los clientes en un plazo de 12 meses en el hotel “Hospedaje las Cabañas”.	60

Figura 17. Habitación más frecuentada por parte de los clientes del hotel para el primer cuatrimestre del año 2022.....	61
Figura 18. Área de mayor agrado por parte del cliente del hotel para el primer cuatrimestre del año 2022.....	62
Figura 19. Áreas que los clientes del hotel consideran necesitan algún tipo de mejora en el primer cuatrimestre del año 2022.	62
Figura 20. Grado de satisfacción por parte de los clientes sobre el trato recibido por parte del personal del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre de 2022.	63
Figura 21. Probabilidad de que un cliente del hotel “Hospedaje las Cabañas” lo recomiende a un amigo o conocido.....	64

Índice de Tablas

Tabla 1. Formulación para la muestra de estudio de clientes del hotel	32
Tabla 2. Desglose de cuestionario aplicado al personal que trabaja y ha trabajado en el hotel “Hospedaje las Cabañas”.....	35
Tabla 3. Desglose de cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las Cabañas” realizado durante el primer cuatrimestre de 2022	36
Tabla 4. Desglose de la entrevista aplicada a la subgerente del hotel “Hospedaje las Cabañas” realizado durante el primer cuatrimestre de 2022	37
Tabla 5. Operacionalización de las variables	40
Tabla 6. Desglose de introducción a los cuestionarios de recopilación de datos.	41
Tabla 7. Desglose de cuestionario aplicado al personal que trabaja y ha trabajado en el hotel “Hospedaje las Cabañas”.....	41
Tabla 8. Desglose de cuestionario aplicado a la subgerente del hotel “Hospedaje las Cabañas” para la primera variable de estudio.....	42
Tabla 9. Desglose de cuestionario aplicado al personal que trabaja y ha trabajado en el hotel “Hospedaje las Cabañas”.....	42
Tabla 10. Desglose de cuestionario aplicado al cliente del hotel “Hospedaje las Cabañas” para la segunda variable de estudio.	43
Tabla 11. Desglose de cuestionario aplicado a la subgerente del hotel “Hospedaje las Cabañas” para la segunda variable de estudio.....	43
Tabla 12. Desglose de cuestionario aplicado al personal que trabaja y ha trabajado en el hotel “Hospedaje las Cabañas”.....	44
Tabla 13. Desglose de cuestionario aplicado al cliente del hotel “Hospedaje las Cabañas” para la tercera variable de estudio.	44
Tabla 14. Desglose de cuestionario aplicado a la subgerente del hotel “Hospedaje las Cabañas” para la tercera variable de estudio.	44
Tabla 15. Genero de los trabajadores del hotel “Hospedaje las Cabañas” encuestados, el primer cuatrimestre de 2022.....	47
Tabla 16. Satisfacción sobre el trabajo desempeñado en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.....	49

Tabla 17. Satisfacción del salario recibido en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.	49
Tabla 18. Satisfacción sobre medio y forma de comunicación de labores diarias en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.	50
Tabla 19. Satisfacción sobre trabajo en equipo dentro del hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.....	50
Tabla 20. Estimación de valoración como colaborador en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.....	51
Tabla 21. Satisfacción sobre la aplicación de la ley 2694 de discriminación laboral en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.	51
Tabla 22. Percepción sobre el trato recibido en su trabajo en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.....	52
Tabla 23. Motivos por los cuales renunciaría del puesto que desempeña en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.	54
Tabla 24. Propuesta de mejora de labores realizadas en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.....	55
Tabla 25. Percepción de las labores que realiza en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.	56
Tabla 26. Conocimiento de la misión y visión del hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022.	57
Tabla 27. Percepción del equipo de trabajo acerca de los objetivos del hotel del hotel “Hospedaje las Cabañas” el primer cuatrimestre de 2022.....	57

Capítulo I

Introducción y Propósito

Estado Actual de la Investigación

Introducción

A través de los años se ha conocido la importancia que tiene el ser humano en las organizaciones, tanto así que se ha realizado un cambio en la forma de llamarlo y la percepción que se tiene de él, a través de los años, el cual se ha nombrado como personal, colaborador, y en la actualidad se le ha denominado como recurso o capital humano y se expone la importancia que tienen estas personas en la empresa. Por medio del desarrollo de este trabajo final de graduación (TFG), se espera demostrar cuales son las cualidades o características que generan fidelidad del capital humano en el Hotel “Hospedaje Las Cabañas.”

- ¿Cuáles son las principales características que permiten producir un colaborador estable en la compañía?

Se espera que con el desarrollo de este TFG se logre poner en evidencia los puntos claves que en años anteriores estaban generando gran rotación de personal. Se logrará este cometido por medio del desarrollo de una serie de capítulos que permitirán generar bases suficientes para obtener criterio y concretar la identificación de esas variables.

Por medio del desarrollo del capítulo uno, se logra evidenciar la variedad de información existente sobre temas relacionados al problema de investigación.

En el capítulo dos, se entra en contexto sobre la empresa y tema por estudiar en lo cual se logra tener una visión de la totalidad de la compañía y antecedentes.

El capítulo tres, se expresa como se relacionan los dos primeros capítulos por medio del estudio de variables y métodos de investigación que logran dar resultados para la adecuada confección de conclusiones.

En el capítulo cuatro se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados obtenidos según cada variable de estudio dentro de la investigación realizada además del cruce de variables para obtener un mejor análisis de los datos.

Por último, se genera un capítulo cinco que brinda la posibilidad de exponer una lista de conclusiones de la investigación realizada y una serie de recomendaciones al área administrativa del hotel.

Descripción

Como información relevante para la mejor comprensión de la investigación a realizar, este trabajo se desarrolla sobre la información brinda y recolectada del hotel “Hospedaje Las Cabañas”, este se encuentra ubicado en la provincia de Limón, más específico en el cantón de Matina en el distrito de Batán, 250 metros sur de la estación de Bomberos. El hotel para el 20 de setiembre de 2021 cumplió diez años de inaugurado, el cual cuenta con 18 habitaciones construidas en una propiedad de aproximadamente cinco mil metros cuadrados, en la actualidad el hotel, cuenta con un equipo de trabajo de siete personas, tres del área administrativa que sería el administrador, un subgerente y un contador (contratado por servicios profesionales), además cuatro personas en el área de producción que se dividen en un recepcionista, un encargado de lavandería y dos mucamas, que son las personas que se utilizan como población de estudio en conjunto con once excolaboradores del hotel.

En la actualidad la empresa lleva un periodo de estabilidad con el personal que maneja en planilla debido a que tienen más de ocho meses que no se realiza ningún cambio en sus colaboradores de recepción y más de 11 meses en el área de limpieza, pero anterior a esto se estaba rotando muy frecuentemente el personal de limpieza, lo cual generaba un problema para la administración del hotel. Se espera demostrar cual ha sido el cambio que se ha generado en los últimos meses, para seguir estableciendo esa dinámica de trabajo y fomentar un ambiente laboral más estable y productivo.

Antecedentes

Al conocer la problemática que enfrenta el hotel “Hospedaje Las Cabañas”, se desarrolla la investigación con respecto a la rotación del capital humano en el área de limpieza, en los últimos años se ha generado un cambio frecuente en la planilla, la cual se ha estabilizado desde hace 11 meses con el ingreso reciente de una colaboradora del área de limpieza. La rotación de personal es un tema de suma importancia en las organizaciones, por un sin número de factores. En estos últimos dos años se ha dado gran número de cambios en la dinámica de trabajo debido a las afectaciones que se enfrentan por el Covid-19. Lo cual

dentro del hotel se ha tenido que reducir jornadas y modificar horarios con el fin de reducir gastos.

Dentro de lo esperado en el transcurso de estos dos últimos años, dos mil veinte y dos mil veintiuno, ha sido generar estabilidad para el personal, algo que se ha visto muy afectado por la crisis, pero con los últimos meses de estabilidad se ha logrado dar mejores condiciones de trabajo al personal, esto son factores que se deben de estudiar al momento del desarrollo de la investigación.

Información Existente

A través de los años se han desarrollado diferentes estudios, los cuales generan la posibilidad de reforzar y comparar las diferentes investigaciones que se realizan, esto se conoce como información existente y se pueden analizar los siguientes autores. Por ejemplo, lo descrito por parte de Chiavenato et al. (2019) en su libro Especialidad de Recursos Humanos 2, menciona que la motivación y cultura interfiere en el comportamiento de un colaborador y la percepción de sí mismo en la organización. De este modo, se pueden generar bases que demuestran como se ve afectada la permanencia del personal en una organización debido a la percepción que tiene de él, dentro del hotel.

Del mismo modo se puede reafirmar según Chiavenato (2020) como dice en su libro Gestión del Talento Humano que la gestión del talento humano establece que el colaborador aporta su trabajo y esfuerzo y del mismo modo espera recibir a cambio un salario, prestaciones, satisfacción y recompensas. Esto permite generar evidencia que un colaborador por el trabajo que desempeña se ve afectado de un número grande de factores que le pueden afectar en su rutina de trabajo.

Dentro de lo que establece Dessler y Varela (2017) el realizar un adecuado cálculo de la necesidad de personal con respecto a la demanda de producción de un bien o servicio genera una mejora en la productividad. De este modo, se ve como la producción dentro de la organización se ve afectada por un mal proceso en la gestión del talento humano, la cual no logra una adecuada finalización de los objetivos debido a un sobre cargo de labores.

Estudios Previos

Gracias al desarrollo de gran cantidad de estudios y trabajos de investigación creados al pasar de los años se logra recabar la información y los estudios previos, se puede considerar la prueba de grado titulada, Propuesta para el fortalecimiento de gestión del recurso humano para la Asociación Hogar de Ancianos Carlos María Ulloa. Este trabajo en los objetivos de investigación expone: “Elaborar una propuesta para el fortalecimiento de la gestión del talento humano para la empresa Asociación Hogar Carlos María Ulloa”, mediante un estudio situacional de la asociación y su gestión actual del Recurso Humano, que sirva como herramienta de fortalecimiento del clima y la cultura organizacional.

Como sistematización del problema está la consideración de las necesidades que presenta la Asociación Carlos María Ulloa para gestionar su ambiente laboral, motivación, capacitación, reclutamiento, satisfacción y retención, además esta investigación y propuesta la realizan por medio de una investigación cuantitativa con información primaria y secundaria de bibliografías existentes con lo cual se establecen las diferentes conclusiones:

Durante el desarrollo de la investigación fue posible determinar que existen importantes áreas de mejora dentro del Departamento de Recursos Humanos del hogar. En primera instancia las funciones que actualmente se desarrollan bajo responsabilidad del departamento, incluyen funciones ajenas a las que corresponden al área de recursos humanos; por otro lado, el personal dentro del departamento es escaso, lo cual limita su capacidad de atender oportunamente todas sus responsabilidades y provoca que exista una recarga de funciones importante sobre una única persona.

Las áreas de mejora también incluyen el fortalecimiento del proceso de reclutamiento, el cual es poco profesionalizado en la actualidad, tanto por la ausencia de procesos estructurados, así como por falta de manuales de puestos adecuados. Fue posible determinar que no existe una estandarización en cuanto a los requerimientos contemplados en el proceso de reclutamiento y selección de personal, a la vez que los procesos de capacitación no están definidos y no existe un seguimiento estricto de su desarrollo, lo cual genera fundamentos para evidenciar que procesos son inadecuados dentro de un departamento de recursos humanos, pueden generar grandes perjuicios para el personal y el cliente final.

Por otra parte, dentro de la prueba de grado para licenciatura titulada Propuesta de estrategia de recursos humanos para empresa familiar del área automotriz, de los autores Cerdas et al. (2016) que tiene como objetivos:

1. Definir conceptos relevantes a la administración del talento humano y contextualizar la industria automotriz en Costa Rica, principalmente en el mercado de venta de repuestos, su evolución y estado actual.
2. Describir la empresa familiar del área automotriz en sus distintas áreas funcionales de gestión del talento humano, enfatizando en sus procesos de reclutamiento y selección de personal. Capacitación y desarrollo del personal, evaluación de desempeño, registro y control de personal, motivación, calidad de vida en el trabajo, así como describir y análisis de puestos.
3. Realizar un diagnóstico de los distintos procesos de gestión de talento humano con los que cuenta la compañía, basado en distintos instrumentos de investigación para recabar la información.

En cuanto a lo que respecta a la sistematización del problema de investigación, se ve la problemática que existe en la compañía sobre su departamento de recursos humanos y como se ve afectada su producción y trabajo en equipo. Al ser este el punto de partida para definir los objetivos de investigación que se desarrollarán estudiando fuentes primarias y secundarias de información, por medio de encuestas, entrevistas, observación, grupos focales y fuentes bibliográficas, lo cual dará como resultado las conclusiones.

Existe una confusión en cuanto a la jerarquía y la línea de mando entre los colaboradores de la empresa, lo que genera una división entre las áreas administrativa y operativa, que propicia un ambiente laboral de favoritismos y desigualdad, según la percepción de los empleados. Además, la inexistencia de perfiles de puestos establecidos incide en la división de funciones y responsabilidades dentro de la compañía. También, se contempla el riesgo de que, en caso de una emergencia o la ausencia de uno de los empleados, no se cuenta con el detalle del paso a paso de sus funciones, lo cual pone en evidencia que existen muchos factores que pueden interferir en el desempeño del recurso humano de una compañía.

Además, dentro de la propuesta de un modelo de gestión del talento humano por competencias podemos citar el caso de la Municipalidad de Upala desarrollado por González et al. (2016), quienes señalan los siguientes objetivos: Realizar un diagnóstico general de la gestión del talento humano de la Municipalidad de Upala. Dotar a la Municipalidad de Upala de una serie de herramientas para cada una de las áreas de la gestión del talento humano. Diseñar un modelo de gestión de talento humano por competencias, alineado a la estrategia de la Municipalidad de Upala.

Esta investigación buscó resolver la incógnita de ¿Cómo puede contribuir el modelo de gestión de talento humano por competencias mejorar la gestión del recurso humano?

Todo esto desarrollado por medio de una metodología de investigación cualitativa por medio del estudio de documentos que generan información primaria y secundaria para la correcta definición de las conclusiones, a saber: La aplicación del modelo de gestión del talento humano por competencias permite que la institución realice cambios en la concepción administrativa de la gestión del talento humano e incorporar aspectos tales como perfiles de puestos por competencias, reclutamiento y selección por competencias, evaluación del desempeño por competencias, formación y desarrollo por competencias. Lo que genera beneficio pues permite alinear el recurso humano con la estrategia de la institución, asimismo, incide en el desempeño de los colaboradores que permite una mejora en la gestión organizacional. La gestión del talento humano en las instituciones del sector público se enfrenta día a día a situaciones cambiantes en el entorno, por lo que requiere que se realicen actualizaciones. Se debe garantizar que para la implementación de estas modificaciones se cuente con colaboradores idóneos que desarrollen eficientemente las funciones a su cargo y que satisfagan así las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Los colaboradores de la municipalidad realizan las funciones con poca claridad en relación con el objetivo de su cargo y con la misión y visión organizacional; esto refleja la importancia de que el municipio cuente con un manual de perfiles de puestos basado en competencias.

Delimitación del Tema

Como formato del TFG se establece la necesidad de delimitar el tema de estudio para generar una mejor guía y enfocar los esfuerzos en un área y tiempo específico, con el fin de no desligarse del objetivo general de la investigación, lo cual Según Mejía y Nelisahue (2018) afirma que en la delimitación “se define la dimensión del respectivo estudio” (p.155), así mismo esta investigación se delimita en índole espacial y temporal para lograr enfocarse en el eje central de la investigación.

Aporte del Investigador

El propósito de este estudio es generar fundamentos a la administración del hotel “Hospedaje Las Cabañas” para la toma de decisiones dentro de su área de recursos humanos que genere un aporte beneficioso en su producción y así como conocer los factores que intervienen en la estabilidad y rotación del personal dentro del hotel, para reducir la rotación de una manera oportuna.

Objeto de Estudio

Como objeto de estudio se define la importancia que se da en una empresa a los temas relacionados con la rotación de personal, fidelización y satisfacción la cual, según Dessler y Varela (2017) consideran que puede variar cuando el colaborador se siente subutilizado. Considerando que esto podría ser un problema en el hotel “Hospedaje las Cabañas”.

Delimitación Espacial

Como delimitación espacial se establece el hotel “Hospedaje Las Cabañas” en el distrito de Bataan, el cual será una fuente de información primaria que generará bases fundamentales para la conclusión del proyecto de investigación.

Delimitación Temporal

Este tema de estudio se desarrollará en su totalidad dentro de los primeros cuatro meses del año 2022, con el propósito de llegar a conclusiones claras que beneficien a la empresa durante ese periodo de tiempo.

Formulación del Problema de Investigación

Con la información existente se establece la formulación de la siguiente incógnita:

- ¿Qué factores intervienen en la estabilidad y rotación del personal, que han permitido desarrollar fidelización de sus funcionarios, y cómo afecta esto a su productividad, al primer cuatrimestre de 2022?

Con el desarrollo de esta pregunta de investigación se espera que de forma clara se evidencie cuáles han sido los cambios que se han generado en la empresa con el fin de establecer una mejor dinámica y fomentar en el pasar de los meses una estabilidad para el personal y el desarrollo de las tareas. Así mismo mejorar la productividad y lograr mantener los estándares de servicio que se aplican en la compañía.

Sistematización del Problema de Investigación

En este apartado se busca como finalidad por medio de una serie de interrogantes generar una premisa cercana a la solución del problema de estudio.

Las preguntas de investigación según Hernández et al. (2019) “se trata de aquello que pretendes responderse al llevar a cabo el estudio” (p.44), con estas preguntas se espera generar aristas de trabajo en la investigación y conforme se logren responder se de forma al proceso de investigación y se concreta una conclusión que dé respuesta a las mismas.

Basado en lo anterior se detallan las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los factores que influyen en el grado de permanencia del personal en una organización?
- ¿Qué se conoce como grado de satisfacción del personal en una organización?
- ¿Cuál es el propósito de investigar sobre el desarrollo de fidelización del colaborador?
- ¿Qué factores interfieren en la productividad de los colaboradores en una organización?

Objetivos del Estudio

Por medio de esta sección se establecen los objetivos de estudio que enmarcan en un objetivo general y tres objetivos específicos referente a los problemas de variación en el personal del hotel “Hospedaje las Cabañas” y que según Monroy y Nava (2018) un objetivo de estudio es “el enunciado claro y preciso de los propósitos por los cuales se lleva a cabo la

investigación” (p. 86), por lo cual se deja claro por medio del objetivo general y los específicos los temas por estudiar.

Objetivo General

Analizar los factores sobre la estabilidad y rotación del personal, en el hotel “Hospedaje las Cabañas” al primer cuatrimestre de 2022

Objetivos Específicos

1. Contrastar el grado de satisfacción del personal, con la fidelización en la empresa
2. Identificar los factores influyentes para la renuncia del personal
3. Inferir el acontecimiento de la fidelización del personal en la productividad en la organización

Justificación del Estudio de Investigación

Se pretende con la investigación a realizar tener claro cuáles son los factores que intervienen en la estabilidad y rotación del personal por lo cual se establecen justificaciones que según Monroy y Nava (2018) permiten en el estudio brindar “una argumentación convincente de que el estudio es útil y con aplicación en el contexto nacional, regional o local. Manifiesta la importancia del estudio a realizar” (p. 87). Ahora bien, para efecto de este TFG se establece una justificación práctica, metodológica y teórica.

Justificación Práctica

Proceso importante para el desarrollo de la investigación es implementar métodos de recolección de datos que faciliten la tabulación y posterior análisis con la finalidad de dar sostén a las conclusiones que se delimiten al final del proceso de investigación.

Conocer la importancia de controlar la rotación de personal, por medio de la investigación se pretende dar solución a este problema que enfrenta el hotel “Hospedaje Las Cabañas.”

Justificación Metodológica

Por medio de la búsqueda de fuentes primarias y secundarias de información se establecerán bases fuertes y fundamentales para el desarrollo adecuado del proceso investigativo, lo cual facilite junto con la formulación de cuestionarios, entrevistas y la

observación tener fundamentos fuertes para justificar la gran relevancia que tiene la satisfacción del colaborador con el tiempo en que se desarrolla en la organización.

Justificación Teórica

La investigación se sustenta por medio de la verificación de fuentes de información que establecen bases de mecanismos de gestión de recursos humanos, también así como el clima organizacional, compensaciones y remuneración con los cuales se pretende demostrar los factores que incurren en la variación que puede tener un colaborador dentro de una compañía que en este caso es el hotel "Hospedaje las Cabañas" en términos de la motivación y fidelización dentro de su puesto de trabajo y como interfieren estos con la productividad.

Alcances y Limitaciones de la Investigación

Alcances

Mediante el desarrollo de este TFG se espera identificar los factores claves que interfieren directamente en la rotación de personal del hotel "Hospedaje Las Cabañas", con el fin de desarrollar una estrategia de permanencia del recurso humano que, genere una reducción de la salida de personal de la compañía y posteriormente establezca una mejora en la prestación de servicios de la empresa. Con la puesta en marcha de este TFG se espera que el personal brinde la información necesaria para lograr analizar cuáles son esas variables, que influyen para que el personal tome la decisión de irse de la empresa, en donde en algunas ocasiones ni siquiera tienen otro trabajo.

Limitaciones

Dentro de las expectativas que se tienen, una es lograr identificar los factores que intervienen en la permanencia del personal en el lugar de trabajo con lo cual al conocer las diferentes posiciones de las personas y su anuencia a comunicar datos fidedignos, entre la comunicación de información se podría suponer que una limitación es la dificultad de la obtención de datos veraces, sobre la percepción que tiene el colaborador sobre la compañía y las expectativas que tiene del centro de trabajo.

Debido a que la persona que realiza las encuestas es su jefe se pueden dar sesgos, respuestas complacientes o cuestionarios incompletos.

Capítulo II
Marco Situacional y Teórico

Marco Situacional

En el Capítulo II del presente trabajo se establece el contenido del marco situacional el cual esboza lo referente al hotel “Hospedaje las cabañas” como lo son su historia, datos particulares, entre ellos la misión, visión, objetivos empresariales, marco regulatorio, organigrama y otras variables que lo distinguen como empresa, las cuales son bases fundamentales para entrar en contexto sobre la situación en la que se encuentra la empresa y comprender mejor el desarrollo de la investigación.

Antecedentes del Hotel “Hospedaje Las Cabañas”

Hace más de diez años el hotel “Hospedaje Las Cabañas” está a cargo del mismo administrador, el cual junto a un equipo de trabajo se dedica a brindar el servicio de hospedaje en la zona de Bataan del cantón de Matina, en la actualidad el hotel cuenta con dieciocho habitaciones, sus principales clientes son agentes de ventas de empresas privadas o empleados de empresas públicas, los cuales se les brindan servicio de hospedaje, se mantienen precios accesibles y un servicio de calidad.

En el año 2010, el dueño de la propiedad donde se edificó el hotel, tuvo la idea de observar la necesidad de muchas personas por un lugar agradable donde pasar la noche en la comunidad e invirtió en la construcción de habitaciones, esto genera el inicio de un proyecto de ocho cabañas de alquiler, las cuales se abrieron al público en los primeros meses del año 2011, se inició con un equipo de trabajo integrado de cuatro personas: el administrador, un encargado de recepción, un encargado de limpieza y un contador. En el 2013 se aumenta el número de habitaciones a trece por medio de un aporte del dueño y capital generado del mismo negocio.

En el año 2015, en la empresa se desarrolló un cambio de estrategia y se generan varias modificaciones en el equipo de trabajo, el cual incrementó en un encargado administrativo, dos personas de recepción, dos personas de limpieza, uno de lavandería, además de uno en jardinería y un contador, además se incrementa el número de habitaciones a dieciocho por medio de otro aporte del dueño y capital del mismo negocio.

En el año 2020, la empresa afronta la pandemia y se toman medidas necesarias para minimizar la crisis económica, y reducir costos, liquidó el contrato laboral del jardinero y un recepcionista, además se disminuyó la jornada laboral a medio tiempo para las mucamas y

el recepcionista, situación que ocasionó que las mucamas decidieran buscar otro trabajo, por lo que se contrata dos mucamas nuevas por una jornada de medio tiempo, esto para la administración implicó tener que pagar las prestaciones correspondientes y capacitar a los nuevos colaboradores.

Para afrontar la pandemia el Estado y entidades estatales brindaron beneficios y prórrogas para que de manera temporal las empresas puedan ayudarse. La administración del hotel se acoge a las prórrogas ofrecidas por los bancos estatales y a la reducción de jornada laboral que permitió el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para reducir costos.

Estos cambios que se generaron a mediados del año 2020 ocasionaron un cambio en el equipo de trabajo y una dinámica de trabajo diferente en la organización, los colaboradores son nuevos y la administración busca que se encuentren enfocados y cumplan con las medidas de sanidad correspondientes para salir adelante de la crisis en la que todo el país se encuentra debido a la pandemia del Covid-19.

Misión Empresarial

- Nuestra organización se enfoca en brindar un servicio de calidad e higiene que cumpla con los estándares de inocuidad que todo cliente merece, lo cual represente un cliente satisfecho y nos brinde su fidelidad al pasar de los años.

Visión Empresarial

- Llegar a ser la primera opción de hospedaje en el cantón de Matina en un periodo máximo de 10 años, cumpliendo con los requerimientos que nuestros clientes nos piden y merecen.

Objetivo General Operacional

- Brindar un servicio de hospedaje de calidad

Objetivos Específicos Operacionales

- Llegar a ser el mejor hospedaje de la zona
- Implementar tarifas especiales para agentes de ventas
- Crear un convenio con un centro turístico de los canales de Goshen
- Brindar un servicio las 24 horas

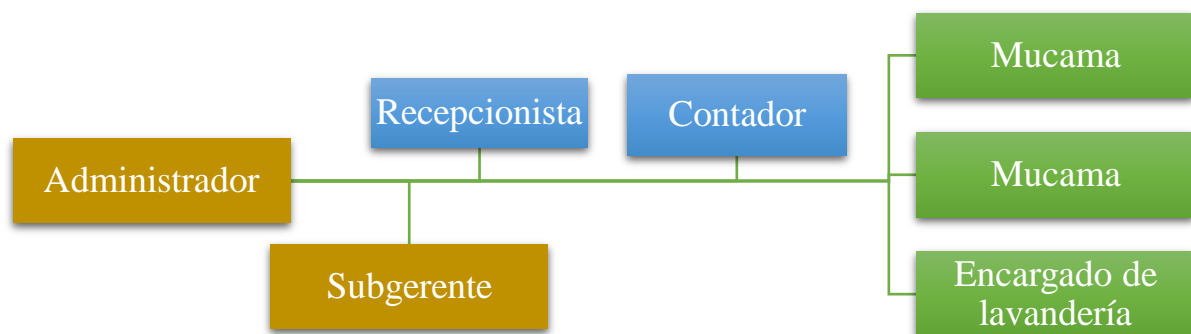
Marco Regulatorio

Hospedaje Las Cabañas administrado por el señor Roberto Núñez Quesada, representante legal ante Tributación Directa bajo la actividad económica de hotel, es sujeto pasivo en el pago del impuesto al valor agregado e impuesto sobre la renta, así mismo es el encargado de velar por el cumplimiento de las regulaciones sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud.

Organigrama

Figura 1

Organigrama de Hospedaje Las Cabañas



Nota: Administrador de Hospedaje Las Cabañas, 2021.

Descripción de puesto:

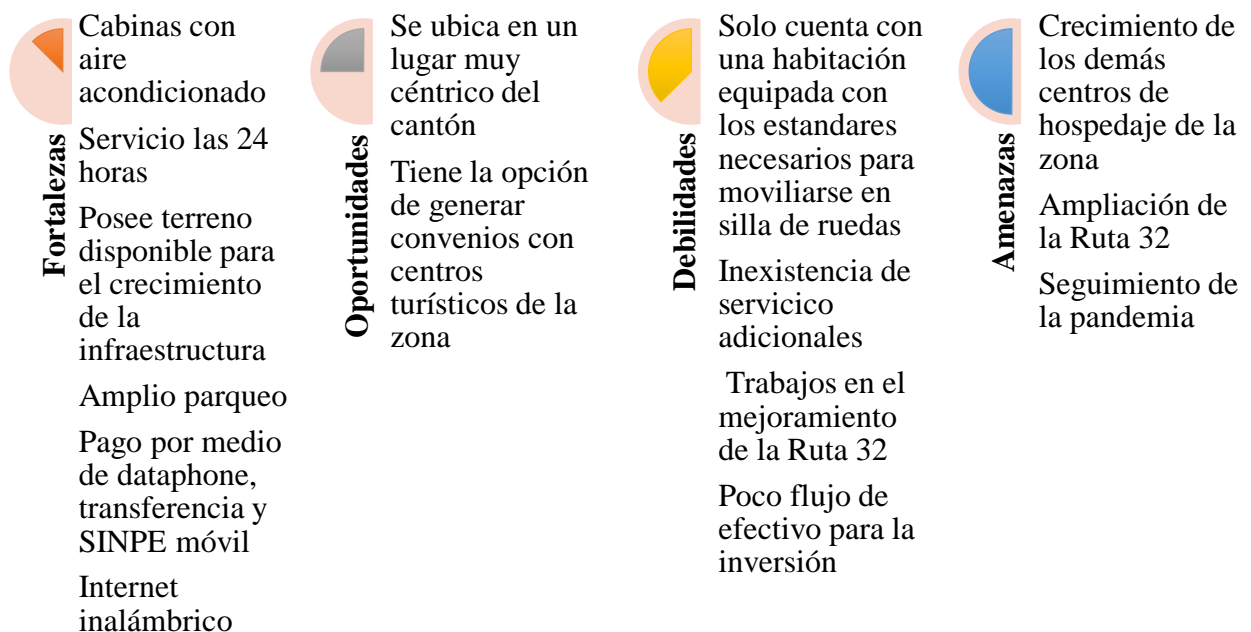
- **Gerente:** Controlar el desempeño de cada departamento además del buen funcionamiento de la organización. En la actualidad bajo las condiciones de carencia de personal, además de realizar labores administrativas cubre el horario nocturno de recepción y da mantenimiento a los jardines y habitaciones.
- **Subgerente:** El área de subgerente del hotel desarrolla tareas administrativas, como verificar labores que realizan los colaboradores además de verificar y supervisar el área contable del hotel.
- **Recepcionista:** Encargado de recibir a los clientes, cobrarles y ubicarlos en la habitación que le corresponde, en caso de no estar el administrador y subgerente queda a cargo la recepcionista para mantener el control de las tareas asignadas a la encargada de limpieza.

- **Mucamas:** Se encarga de la limpieza de las habitaciones y zonas comunes.
- **Encargado de lavandería:** Se encarga de lavar y planchar ropa de cama.
- **Contador:** Lleva el control de ingresos y gastos y presenta los estados financieros al gerente y lo pertinente a tributación, es contratado por servicios profesionales.

Matriz de FODA

Figura 2

Matriz de análisis de FODA



Nota: Administrador de Hospedaje Las Cabañas, 2021.

Descripción de Análisis FODA

Fortalezas. Cuenta con cabinas que incluyen el servicio de aire acondicionado; brinda un horario de atención de 24 horas lo que le permite al cliente tener libertad de movimiento; posee terreno para el crecimiento de la infraestructura; tiene un amplio parqueo que le permite hospedar a trabajadores que ingresen a la zona con camiones de más de ocho metros de largo; se permite el pago con tarjeta, por medio de transferencia bancaria y el método de SINPE móvil; ofrece internet inalámbrico con alcance para todas sus habitaciones.

Oportunidades. El local se encuentra ubicado a 350 metros del centro del distrito de Bataan del cantón de Matina, lugar de mayor movimiento de personas; tiene la opción de generar convenios con centros turísticos cercanos como por ejemplo el Centro Recreativo Altos de Berlín en Siquirres y vecinos del cantón que brindan el servicio de traslado por los canales de Goshen y Parismina.

Debilidades. El establecimiento solo cuenta con una habitación equipada del todo para personas con discapacidad, lo cual limita recibir y dar el servicio adecuado en dichos casos; inexistencia de servicios adicionales como la alimentación, lavandería y áreas recreativas; los trabajos en la ruta 32, provocan largas filas de espera para el tránsito de los vehículos, lo que hace que clientes se atrasen en la llegada u opten por quedar en otros hospedajes; la empresa considera tener poco flujo de efectivo para invertir en ampliaciones, nuevos servicios o mejoras en las habitaciones debido a la crisis que se enfrenta a nivel nacional.

Amenazas. En la zona se cuenta con alrededor de cuatro hospedajes, su crecimiento o servicios pueden representar una amenaza; la ampliación de la ruta 32, se considera una amenaza debido a que la construcción de barreras de seguridad hará que desde el carril dirección Siquirres a Limón deban trasladarse unos kilómetros más para ingresar al cantón; enfrentarse por un segundo año a las consecuencias y regulaciones que la pandemia podría representar una amenaza para este comercio.

Estrategias de Marketing

Dentro de lo que desarrolla la administración de Hospedaje Las Cabañas para generar un conocimiento de su negocio dentro del pueblo y clientes meta se encuentra principalmente las redes sociales como Facebook y páginas de información de Google sobre el hospedaje. Además de rotulación en diferentes carreteras del cantón de Matina. Por medio de estos métodos aparte de la publicidad de boca en boca que realizan los mismos clientes es como a través de los años el comercio se ha dado a conocer.

Marco Teórico

En este marco teórico se logra establecer datos de referencia como son el proceso de contrastar, que es un generador de satisfacción en el trabajo además de que genera fidelización del personal, así misma terminología sobre permanencia y productividad de un colaborador dentro de una empresa.

Proceso de Contrastar

Como proceso importante para el desarrollo de la investigación se denota el termino contrastar dentro del primer objetivo de estudio el cual según la Real Academia Española (2020) lo conceptualiza como “comprobar la exactitud o autenticidad de algo”, además, que examinando en contexto en su totalidad el primer objetivo, se puede sustentar que por medio de un adecuado proceso de reclutamiento, se logran establecer las características de satisfacción del personal y reducción en la rotación de este, así mismo al desmembrar el objetivo y según lo evidencia Chiavenato et al. (2019) donde expresa que la selección de personal por medio de un sistema adecuado genera una inducción al régimen laboral que establece la empresa por parte del nuevo personal de una forma más ágil y por consiguiente genera satisfacción, esta satisfacción generada por parte del buen proceso de inducción conlleva a una permanencia mayor, aumento en la estabilidad del personal y por consiguiente menor rotación.

A continuación, se define el término “satisfacción laboral” que según Cortés. (2021) se entiende como “cuando un colaborados se siente motivado, contento y dichoso con su trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida”. (par 1).

En efecto esto brinda la certeza de que al comparar la satisfacción del personal con la permanencia o fidelización de los colaboradores en la empresa puede generar una relación directa de factores.

Relacionado con lo mismo se analiza el término “reclutamiento” el cual se define según Ruiz et al. (2016) como “un conjunto de actividades cuya finalidad es atraer un número suficiente de candidatos, potenciales cualificados, para cubrir los puestos de trabajo vacantes” (p. 43), debido a un proceso de reclutamiento adecuado donde se origina una

captación de prospectos a un puesto de trabajo determinado genera la inducción de personal calificado que desarrolle las labores de una manera satisfactoria para la empresa y así mismo ocasiona satisfacción para el personal.

Además, se puede segregar del proceso de reclutamiento el concepto de oferta laboral que según Kiziryan (2015) es” la cantidad de personas que ofrecen sus servicios en el mercado laboral” de los cuales dentro del proceso de reclutamiento se debe discernir cual es el idóneo para el puesto de trabajo que complementa de una forma adecuada el equipo de trabajo existente.

Como personal calificado en la actualidad se puede definir como aquel que cumple con las necesidades y especificaciones de un puesto al que se le busca un encargado según Chiavenato (2019) establece dos factores para el proceso de selección de la persona idónea para un puesto de trabajo, el factor “x” que son las especificaciones del puesto y el factor “y” que son las características del candidato, esto se relaciona y analiza con la finalidad de verificar la relación exacta de los dos factores. Pues este análisis que expone este autor denota la importancia de un proceso adecuado y sistemático de reclutamiento y selección de personal, lo que conlleva a un eficiente trabajo en equipos; este término se puede conceptualizar según Peiró. (2020) como “una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo”, lo cual si se logra genera productividad y rentabilidad al hotel.

Generadores de Satisfacción Laboral

Dentro de la actualidad en la que vivimos existen gran número de factores que intervienen en la satisfacción que percibe un colaborador en una organización sobre las labores que realiza. Según Ruiz et al. (2016) en su libro Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa, establece que las personas se sienten motivadas hacia su trabajo cuando existe un equilibrio entre el esfuerzo que han realizado y la recompensa recibida. Así pues, habla sobre factores que interfieren en la satisfacción laboral tales como higiénicos y motivadores, en cuanto a los factores higiénicos, su inexistencia genera insatisfacción y los motivadores ayudan a trabajar más y mejor. Entre las recompensas recibidas por ley, está el salario que se define según Quiroa. (2019) como la remuneración,

precio o dinero que se le entrega a un empleado por el trabajo que desempeña dentro de una empresa.

Por otra parte, dentro de los factores que interfieren en la satisfacción de una persona están según Chiavenato et al. (2019) una serie de necesidades que establece Abraham Maslow en su teoría de la motivación, según su teoría existen cinco niveles en su pirámide de necesidades que van en orden de: fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización. Puesto que, entre el segmento de estima en el entorno laboral se pueden encontrar características como reconocimiento, responsabilidad, orgullo y ascensos siendo estos factores variables que afecten en la permanencia de un colaborador en una organización.

Es de suma importancia el término “reconocimiento” dentro del entorno laboral lo cual entre lo expuesto por Chiavenato et al. (2019) se relaciona directamente con la motivación de un colaborador en la compañía, y así mismo los refuerzos para el colaborador pueden ser positivos como elogios, reconocimiento, interés personal mostrado hacia su persona, aumentos de sueldo o ascensos y por consiguiente también pueden existir su lado negativo como, críticas, advertencias, desinterés personal y negación de un ascenso. Es así como representa factores que afectan directamente la satisfacción laboral de un colaborador.

Fidelización de las Personas en las Organizaciones

En las compañías cada día se aplican nuevas técnicas y metodologías para desarrollar el apego de los trabajadores por la organización, con el pasar de los años se ha modificado la administración de las organizaciones en búsqueda de mejoras, de pasar de una administración rígida al empoderamiento de los empleados para satisfacer sus necesidades de reconocimiento laboral y explotar todas sus capacidades de desarrollo en su puesto de trabajo.

Por medio de estas modificaciones que se han dado a través de los años se busca generar talento humano capaz y comprometido con la misión de la organización, promoviendo así la fidelización del personal. Según Arciniegas (2018) la fidelización, atracción y retención del personal en una organización va directamente relacionado con los beneficios extralegales espontáneos y libres que pueda brindar la compañía tales como, bonificaciones, seguros de vida, premios de productos, entre otros. Con base en esto las compañías en la actualidad buscan beneficios adicionales al salario percibido por un

colaborador tales como días libres sin o con goce salarial, trabajo en casa, bonificaciones por cumplimiento de metas o por generar un rendimiento sobresaliente como empleado del mes entre otras propuestas adicionales.

De tal modo, en la fidelización del personal se pueden identificar factores como el salario que Arciniegas (2018) conceptualiza como “la retribución monetaria o su equivalente pagado por el empleador al empleado en función de los servicios que presta y el cargo que ejerce en una organización” (p. 94), pero no solo esto en la actualidad es importante para una persona al momento de valorar la opción de trabajar en una empresa, también existen variantes como las prestaciones que por ley existen para un empleado de forma obligatoria por parte del empleador como seguros, pólizas y pensiones.

Además, las recompensas e incentivos según Arciniegas (2018) “son aquellos elementos que reciben los empleados de parte de la organización en contraprestación al trabajo realizado, estos beneficios se pueden otorgar con el objetivo de mejorar su bienestar” (p. 96). Aparte del salario percibido mensualmente, esto con el fin de generar mayor satisfacción al pertenecer al equipo de trabajo de la organización.

Además de un equilibrado clima organizacional son fundamentales para generar empleados fidelizados en la compañía. Según Arciniegas 2018 “el clima organizacional hace referencia a cómo perciben la organización los trabajadores en cuanto a las relaciones y trato entre jefe-subalternos o entre compañeros de trabajo” (p. 124), lo cual son datos que buscan los candidatos a un puesto antes de postularse siendo esto de mucha importancia para la toma de decisiones.

Además, otro punto importante con respecto a la fidelización del personal, es evitar la discriminación en el equipo de trabajo, la discriminación se conceptualiza según Quiroa (2020) como “un fenómeno que se presenta cuando una persona que trabaja dentro de una empresa o institución es tratada de forma distinta, respecto al resto de trabajadores” lo cual además de que se debe de buscar eliminar en las organizaciones, es penado por ley en Costa Rica, la ley que pena este hecho en el país es la Numero 2694.

Permanencia de un Colaborador

Es de suma importancia para cualquier compañía es la fidelización del personal y el sentido de pertenencia que pueda tener una persona por una compañía y que con esto genere que se mantenga dentro de la misma por mucho tiempo.

La permanencia en las organizaciones según Urrutia (2018) varía por tres grandes factores: la oportunidad de crecer y desarrollarse profesionalmente en la organización, el tener un adecuado balance entre el trabajo y la vida personal, además de la remuneración y beneficios que brinda la empresa. Es así como estos tres puntos no son los únicos que valora una persona para permanecer en una compañía, pero por medio del tiempo se logró por parte de *Great Place To Work* con el desarrollo de un estudio de Karina Urrutia sintetizar las principales aspiraciones.

Por lo tanto la permanencia del personal en una organización se ve afectada por los beneficios que el personal espera obtener como lo son, el poder crecer dentro de la organización, este tipo de factores son de importancia para las personas al momento de ser candidato a un puesto laboral, además de tener un balance, entre el trabajo y el hogar sobre todo en la actualidad en donde muchas empresas están trabajando bajo la modalidad del teletrabajo, que genera un gran conflicto para separar estas dos grandes partes de la vida de una persona y por último dejan la parte de remuneración y beneficios no monetarios, dando una visión de que las personas esperan lograr desarrollarse a través de los años, además de sentirse parte de la empresa sin darle importancia al dinero o no solo priorizan el dinero sino que se enfocan en los beneficios extras que genera el puesto al que aspiran. Por lo mismo, las compañías que en la actualidad lideran los mercados como los mejores lugares de trabajo en el mundo se diferencian por brindar características donde el personal se sienta parte de la compañía, le permitan opinar y brindar ideas para mejora, donde se siente integrado y tomado en cuenta.

Productividad en la Organización

A lo interno de la organización todo se relaciona, y entre ello está la satisfacción del personal que se refleja en la productividad y rentabilidad de la empresa.

Como concepto de productividad Gutiérrez (2014) dice que, la productividad se establece como la efectividad con la que se obtienen beneficios según los insumos existentes

donde se logre maximizar los recursos para obtener mayor beneficio. Por lo cual, un empleado satisfecho genera menos merma o desperdicio en un proceso productivo, cuida más los equipos e instrumentaría necesaria para la elaboración de los diferentes procesos y es consciente del costo de producción y de tal modo vela por el uso correcto de los recursos para generar un proceso eficaz y eficiente.

Estos dos componentes son de suma importancia para la productividad de una empresa, según Gutiérrez (2014) la eficiencia se relaciona entre las metas alcanzadas y los insumos invertidos y la eficiencia es el proceso por el cual se realizan las labores planeadas y se alcanzan los resultados propuestos.

De este modo, un líder de organización debe buscar un equilibrio entre la eficiencia y la eficacia con la que se desarrollan las labores en la organización, debido a que se debe procurar que los procesos se lleven a cabo, pero de la manera planeada al utiliza el mínimo de recursos para maximizar los ingresos.

La productividad también se ve marcada por la actualización de procesos y la mejora continua del mismo modo que agiliza las labores que deba desarrollar un colaborador, por ejemplo, los manuales ocupacionales son herramientas que le permiten a una persona comprender o visualizar las labores técnicas y prácticas que debe desempeñar en su puesto de trabajo, lo cual le elimina un margen de incertidumbre y genera confianza a la hora de llevar a cabo por su cuenta un proceso.

La correcta realización de los procesos se ve directamente relacionado a la satisfacción de los clientes los cuales por medio de sus visitas constantes demuestran su fidelización hacia el hotel. El termino clientes se define según Quiroa (2019) como “una persona o entidad que compra los bienes o servicios que ofrece una empresa”.

Capítulo III
Marco Metodológico

Definición del Enfoque

Durante la preparación de la investigación se visualiza cuáles serán las aristas de estudio y los métodos por los cuales se recolectarán los datos para la elaboración de sustento del tema de estudio, estos datos se recolectan por medio de cuestionarios, entrevistas, fuentes bibliográficas que por medio de comparación y análisis se logra el desarrollo de conclusiones, estos datos recolectados por medio de cuestionarios, se tabulan con el propósito de generar una mejor capacidad de análisis y estos datos numéricos son los que generan que la investigación se desarrolle bajo un enfoque cuantitativo.

Enfoque Cuantitativo

El desarrollo de esta investigación se maneja bajo un enfoque cuantitativo que permite el recabo de información, bibliográfica y por medio de entrevistas y encuestas al personal, que con un conglomerado de datos recopilados se extiende una tabulación y análisis que permite delimitar conclusiones claras hacia los objetivos de investigación. Según Hernández et al. (2010) se define como aquel que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Este enfoque lo visualizamos al obtener datos mediante las encuestas y entrevistas que se desarrollaran permitiendo la obtención de datos numéricos sobre percepciones que tienen las diferentes personas del hotel.

Diseño de la Investigación

Por medio de un análisis y selección del enfoque se logra desarrollar una línea mediante la cual se construirá la investigación, que establece un diseño por el cual se relaciona y analiza de una manera razonable los datos recolectados que para esta investigación será mediante un diseño no experimental, transeccional y longitudinal que facilite y desarrolle la investigación de una manera más adecuada.

No Experimental

El diseño de investigación no experimental lo que define es que no se manipulan las variables de estudio, los datos son tomados con toda la veracidad y respeto posible para no interferir en los resultados y conclusiones.

Según Hernández y Mendoza (2018) “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.175), lo cual por parte del investigador es lo que se busca con el objetivo de concluir con información veraz que le permita una adecuada finalización del proceso de investigación

Además, se busca visualizar los factores que intervienen en la investigación de una manera que sea mínimamente afectada de tal manera que la información sea posible compararla con la información existente y estudios previos para la correcta conjetura de conclusiones.

Investigación Transeccional o Transversal

Aparte que la investigación no experimental se genera segmentos transversales, los cuales se desarrollan durante un periodo de cuatro meses en los cuales se recopila información existente y datos numéricos de los sujetos de estudio que generan bases para el desarrollo de conclusiones, que, según Hernández y Mendoza (2018) “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables (...) analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.176), con el propósito de tener información y conocer las cualidades y criterios de cada colaborador a tratar en la investigación.

Investigación Longitudinal o Evolutiva

La recopilación de datos en un periodo determinado de cuatro meses se contrastará con información existente, además los datos obtenidos pasan por un proceso de tabulación y análisis que facilita la toma de decisiones, Según Hernández et al. (2010) “estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución, sus causas y sus efectos” (p.155). Estos son longitudinales, a pesar de ser una investigación de poco alcance de tiempo se logra tomar información y compararla con estudios previos e información existente de otros investigadores.

Métodos de Investigación Utilizados

La metodología utilizada brinda un formato que establece la dinámica para dirigir los procesos de investigación con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos, los cuales en la brevedad de detallan.

Deductivo

La metodología deductiva se establece por medio del estudio de variables específicas que con el criterio del investigador se valida y logra el desarrollo de conclusiones que pueden dar forma a la investigación y facilitar el proceso de creación de conclusiones.

Según Bernal (2016) este se define como:

Método de razonamiento consiste en partir de conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Es decir, se inicia con el análisis de los postulados, teorías, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (p. 71)

Tipo de Investigación

Para el desarrollo de la investigación se establecen varios razonamientos, los cuales focalizan a la investigación como descriptiva, exploratoria, explicativa y correlacional.

Descriptiva

La investigación se inicia con un proceso descriptivo que permite el conocer a los sujetos de estudio y el entorno que lo rodea con el propósito de caracterizarlo y establecer parámetros para una posterior comparación y desarrollo de un proceso de investigación más claro y conciso.

Hernández y Mendoza (2018) afirman que:

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de cuestiones (que, recordemos, denominamos variables) y después recaba información sobre cada una de ellas, para así representar lo que se investiga (describirlo o caracterizarlo). (p.108)

Asimismo, se inicia la investigación con previo conocimiento de los antecedentes de la compañía y dentro del proceso de investigación se irán tomando datos de cada encuestado con el propósito de tener bases adecuadas para la toma de decisiones.

Exploratoria

De suma importancia para la investigación es la exploración de información existente sobre estudios previos y datos bibliográficos que formen criterio para la toma de decisiones, esta información recopilada se debe de analizar y mediante el proceso de la investigación relacionarlo al tema de estudio.

Carhuancho y Nolzco (2019) afirma que:

Constituido por el conocimiento inicial del tema por investigar, es aquí donde el investigador se propone a indagar información relevante y trabajos previos que le llamen la atención y le predisponga su curiosidad analítica para poder empezar con el estudio. Asimismo, es preciso acotar que este tipo de investigación se relaciona con el entorno y especialmente a la situación que le inquieta, consulta y revisa referencias bibliográficas surgiendo de este modo una serie de posibilidades que deberá seleccionar para iniciar el proceso de investigación. Por lo tanto, este tipo de investigación no solo abarca el conocimiento previo de los temas por estudiar, sino que direcciona su alcance hacia la justificación específica de la misma, este proceso es catalogado como la indagación informal libre, debido a que permite obtener una agudeza concreta de los aspectos significativos que intervienen en la situación de estudio. (p.22)

De suma importancia para el tema de investigación la obtención e información por medio de la exploración con el propósito de crear sustento al documento y dar respuesta el problema de investigación.

Explicativa

Por medio de desarrollo de la investigación y el recabo de información que se recopila dentro del proceso se esboza una serie de caracterizaciones sobre las diferentes variables para posibilitar la fácil comprensión de lo que se espera en el desarrollo de las conclusiones

Según Hernández y Mendoza (2018) “Estudios explicativos investigaciones en las que se tiene como propósito establecer las causas de los sucesos, problemas o fenómenos que se estudian” (p.111), por lo tanto, es un proceso que se pretende de realizar dentro del proceso de investigación para la obtención de datos. Además, se espera que al utilizar este tipo de

investigación se logre la relación de variables y por ende dar respuesta a la incógnita de la investigación de una manera factible.

Correlacional

A su vez las diferentes variables que se presentan durante la investigación deben de ser relacionadas entre sí para lograr el correcto análisis de datos y la posibilidad de establecer conclusiones claras al proceso de investigación, Hernández y Mendoza (2018) expone que estudios correlacionales son investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos. Es así como este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Lo cual se dará mediante la obtención de información de los sujetos de estudio y la comparación de estos con la información existente y los estudios previos que se han dado a través de los años.

Sujetos y Fuentes de Información

Dentro de este apartado se detalla los sujetos de estudio que facilitan información para el desarrollo de la investigación además de la fuente de información que da sustento bibliográfico al desarrollo de esta.

Sujetos de Investigación

Los sujetos de investigación son todos aquellos que tienen la posibilidad y conocimiento de aportar datos a la investigación para concretar su finalidad y a su vez dar sustento a las conclusiones obtenidas al finalizar.

Según Castillo y Olivares (2014) dice que:

Sujeto o fuentes de información: son todos los documentos que difunden los conocimientos propios de un área. Cada uno de estos instrumentos da origen a las fuentes primarias de información y éstos, a su vez, dan lugar a otros que conforman las fuentes secundarias y terciarias. (p.111)

Así mismo dentro de la investigación se toma como sujeto de estudio y fuentes de información al gerente del hotel “Hospedaje Las Cabañas”, a su equipo de trabajo, personas

que ya no laboran dentro del mismo y a clientes que visitan el hotel durante el primer cuatrimestre de 2022.

Fuentes Primarias

Como fuente primaria de información se logra establecer aquellas que tienen o han tenido relación directa con el hotel que por medio de encuestas, entrevista y observación brindan los datos necesarios para la correcta conclusión de la investigación.

Según Castillo y Olivares (2014) “exponen por primera vez descubrimientos científicos, observaciones y datos originales. Los datos que proporcionan son de primera mano” (p.112), lo cual fortalece que los datos suministrados por los clientes, y colaboradores son datos de fuentes primarias de información.

Fuentes Secundarias

Por medio del estudio de los antecedentes de la empresa, fuentes bibliográficas e investigaciones previas se logra tener fuentes secundarias de información que den un sustento claro a la investigación.

Castillo y Olivares (2014) dice que:

Son documentos que compilan y reseñan la información publicada en las fuentes primarias. Retoman los documentos primarios u originales. Proporcionan una síntesis de la información que existe en los documentos primarios sobre temas de interés; además, se utilizan para remitir a los usuarios a documentos cuyos contenidos puedan ayudar a solucionar sus necesidades de información. (p.112)

Por lo tanto, al inicio del documento se logra evidenciar la existencia de fuentes de información secundaria que se relaciona con el tema. Para esta investigación se utilizarán libros de recursos humanos, administración y páginas confiables de internet donde se pueda analizar información existente y conceptos para la investigación. Como fuentes secundarias libros físicos y digitales, además de tesis, estudios, estadísticas de instituciones y sitios web.

Población y Muestra

Población

Como población de estudio se establece los integrantes al equipo de trabajo que desempeñan labores o han desempeñado labores en el hotel “Hospedaje Las Cabañas” que por medio de un censo se lograra obtener la información necesaria para la investigación.

Además, se tomará en cuenta la población de clientes que posee el hotel en un periodo de un año para establecer el promedio mensual y así mismo utilizar un cálculo estadístico para establecer cuál es el número de la muestra de clientes que posteriormente se le desarrollará una encuesta, para conocer la percepción de este sobre diferentes características del hotel.

Según Hernández et al. (2014) la población es el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174), asimismo se espera mediante la utilización de métodos de investigación adecuados el recabo de información que se logre tabular y analizar.

Censo

Durante el proceso de investigación se establece como una población de estudio a los trabajadores del área de producción del hotel actuales, la recepcionista, la encargada de lavandería y las dos mucamas, en conjunto con once de los extrabajadores de los últimos seis años, los cuales suman 15 personas en total, para conocer su percepción de su trabajo, la funcionalidad de este método de recopilación de datos es que se utiliza el cien por ciento de la población de estudio y según Hernández y Mendoza (2018) para la confección de un censo se debe utilizar a toda la población o universo de estudio. Ya que de ese modo se maximiza la riqueza de información para el desarrollo de conclusiones. Además, que se tomó solo los trabajadores del 2016 en adelante debido a que no se tenía registro de años atrás.

Muestra

Para maximizar el análisis que se desea realizar en la investigación por medio de un cálculo estadístico se establece otra muestra de estudio para la recopilación de información, esta se basara sobre la percepción que tienen los clientes del hotel, de esta manera llegar a conocer sobre las condiciones físicas y de atención que perciben del mismo.

Según Gutiérrez (2018) expone que, muestra “es un subconjunto o una parte representativa de una población” (p.8), asimismo con esta información se establecerá una muestra de la población de estudio con el fin de minimizar la cantidad de personas por tratar durante la investigación, pero que sea representativa para el análisis y confección de conclusiones.

Para esta parte del trabajo de investigación se desarrolla el cálculo de la población de estudio de los clientes del hotel, basándose en un promedio del alquiler de los meses de noviembre y diciembre del año 2021 y enero del año 2022 los cuales promedian un alquiler mensual de 116 clientes, con esta información se calcula la muestra por medio de una población (N) de 116 individuos con un intervalo de confianza (Z) de 95, un error muestral (e) de 5, lo cual despliega una muestra (n) de 90 individuos necesarios para el proceso de aplicación de la encuesta para la recopilación de datos.

Tabla 1

Formulación para la muestra de estudio de clientes del hotel

N =	$(Z^2 * p * q * N) / \{[(N-1) * e^2] * [Z^2 * p * q]\}$	
n =	muestra	90
Z =	Intervalo de confianza	95
e =	Error muestral	5
N =	Población	116
p =	Homogeneidad	95
q =	Heterogeneidad	1,96
	q = (1-p)	
Resultado	90	

Nota: Curso de metodología de la investigación, 2021.

Esta fórmula detalla la cantidad de personas que se utilizaran al momento de desarrollar la investigación con lo cual se desarrollara un proceso adecuado y significativo para la obtención de información que concrete una correcta conclusión.

Muestreo

El muestreo es el método por el cual se define cual será el mecanismo o la decisión por la cual se establece la muestra por estudiar.

Según Gutiérrez (2018) expone que “procedimiento mediante el cual se obtienen una o varias muestras representativas de la población; en otras palabras, el muestreo es el conjunto de técnicas que se tienen para elegir los elementos que compondrán una muestra” (p.8), lo cual se desarrolló por medio de la formula y procedimiento anteriormente demostrado en el documento.

Tipo de Muestreo

Probabilístico

Por medio del muestreo probabilístico se establece un cálculo de la muestra de estudio que facilite el proceso de investigación y brinde un sesgo mínimo para la obtención de información y definición de conclusiones.

Según Hernández et al. (2014) las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población (p.177).

Instrumentos y Técnicas de Investigación

Por medio de los instrumentos y técnicas se recopilan datos que sean de relevancia para la investigación y con los cuales se le da sustento a la misma de esta manera se logra dar credibilidad y claridad a las conclusiones dadas al finalizar el proceso, los instrumentos de medición se definen según Hernández et al. (2010) como el “recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.200).

Los métodos que en la investigación se utilizarán, son varios como los cuestionarios, las entrevistas y las fuentes de información bibliográficas, los cuales le darán confiabilidad a las conclusiones expuestas.

Cuestionario

Los cuestionarios son un enlistado de preguntas con respuestas múltiples que el individuo sujeto de estudio responde de forma que brinda su conocimiento sobre un determinado tema de interés.

El cuestionario según Hernández et al. (2014) es:

El conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir...los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). Pero también, se implementan en otros campos. (p.217)

Por lo cual será una herramienta muy acertada para la obtención de información para realizar conclusiones.

Además Carhuancho y Nolazco (2019) dice:

El cuestionario es un documento que contiene la presentación del mismo, las preguntas con su respectiva escala de medición, todas ellas deberán ser contestadas por la persona a quién se encuesta, cabe precisar que en este tipo de instrumento no existe respuesta buena ni mala, todas son válidas para el estudio. (p.66)

Así mismo se desarrollarán cuestionarios que brinden respuestas abiertas o cerradas para obtener más información que den la posibilidad de ser tabulada y analizada para la finalidad del proyecto.

Como dice Hernández et al. (2014) “Preguntas cerradas: Son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar.” (p.217), esto permitirá poder analizar y comparar respuestas mediante la tabulación de las mismas y dar sustento a la investigación. Además, que Hernández et al. (2014) exponen que las “Preguntas abiertas: No delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas.” (p.220), pero permiten conocer más a profundidad el criterio de cada participante de la entrevista y dar mayor sustento a la investigación.

Por medio de las diferentes preguntas se espera obtener la información que la investigación necesita de una manera clara y ordenada, esta encuesta se aplica a los trabajadores del hotel “Hospedaje las Cabañas” el primer cuatrimestre del año 2022.

Tabla 2

Desglose de cuestionario aplicado al personal que trabaja y ha trabajado en el hotel “Hospedaje las Cabañas”.

Ítems	Naturaleza	Reactivo	Indicador
1	Cerrada politómica	Grado de escolaridad	Nominal
2	Cerrada dicotómica	Género	Nominal
3	Cerrada politómica	Edad	Intervalo
4	Cerrada politómica	Estado civil	Nominal
5	Cerrada dicotómica	Estado de ocupación	Nominal
6	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Satisfacción del trabajo desempeñado	Ordinal
7	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Satisfacción salarial	Ordinal
8	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Satisfacción de comunicación interna	Ordinal
9	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Satisfacción del ambiente laboral	Ordinal
10	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Percepción de valoración como empleado	Ordinal
11	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Satisfacción a la aplicación de la ley 2694	Ordinal
12	Semicerrada politómica	Sentimiento de mal trato en el área de trabajo	Nominal
13	Cerrada dicotómica	Búsqueda de otras ofertas laborales	Nominal
14	Cerrada politómica	Permanencia estimada del tiempo que espera laborar	Intervalo
15	Semicerrada politómica	Motivos de renuncia	Nominal
16	Cerrada dicotómica	Percepción de mejora en el área de trabajo	Nominal
17	Cerrada dicotómica	Propuestas de mejora por parte del personal	Nominal
18	Cerrada dicotómica	Propuestas de mejora propuestas, puestas en marcha	Nominal
19	Cerrada dicotómica	Sentimiento de importancia de las labores realizadas	Nominal
20	Cerrada dicotómica	Conocimiento de la misión y visión del hotel	Nominal
21	Cerrada dicotómica	Percepción de la unidad del equipo de trabajo	Nominal

Nota: Elaboración propia 2022.

Tabla 3

Desglose de cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las Cabañas” realizado durante el primer cuatrimestre de 2022

Ítems	Naturaleza	Reactivo	Indicador
1	Semicerrada politómica	Grado de escolaridad	Nominal
2	Cerrada dicotómica	Género	Nominal
3	Cerrada politómica	Edad	Intervalo
4	Cerrada politómica	Estado civil	Nominal
5	Semicerrada politómica	Medio por el cual se enteró de la existencia de hotel	Nominal
6	Cerrada politómica	Preferencia de tipo de habitación	Nominal
7	Cerrada politómica	Visitas al hotel durante un año	Intervalo
8	Semicerrada politómica	Sugerencia de áreas de mejora en el hotel	Nominal
9	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Percepción del trato recibido por parte del personal	Ordinal
10	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Probabilidad de recomendar el hotel a un conocido	Ordinal
11	Semicerrada politómica	Preferencia en áreas del hotel	Nominal

Nota: Elaboración propia 2022.

Entrevista

La entrevista se desarrolla con una guía práctica que facilite al entrevistador quien es el que dirige el tema el recabo de información, por medio de una secuencia de preguntas que brinden aparte de una respuesta concisa un comentario por parte del entrevistado que fortalezca el conocimiento del entrevistador.

Según Hernández et al. (2010) Esta “implica que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas” (p239), esta dinámica se pondría en práctica por medio del desarrollador del proyecto con el fin de obtener información de fuentes primarias.

Tabla 4

Desglose de la entrevista aplicada a la subgerente del hotel “Hospedaje las Cabañas” realizado durante el primer cuatrimestre de 2022.

Ítems	Naturaleza	Reactivo	Indicador
1	Semicerrada politómica	Grado de escolaridad	Nominal
2	Cerrada politómica	Género	Nominal
3	Cerrada politómica	Edad	Intervalo
4	Cerrada politómica	Estado civil	Nominal
5	Abierta	Años laborados e la empresa	De razón
6	Abierta	Percepción de la relación con el personal	Nominal
7	Semicerrada dicotómica	Conocimiento por el cual renunciaron los empleados	Nominal
8	Cerrada dicotómica	Eficacia en la comunicación vertical y horizontal dentro del hotel	Nominal
9	Semicerrada dicotómica	Conocimiento de las tareas diarias de los colaboradores	Nominal
10	Abierta	Percepción de la relación laboral con los colaboradores del hotel	De razón

Nota: Elaboración propia 2022.

Información Bibliográfica

De suma importancia para la investigación el conocer los alcances de estudios previos para tener criterio y capacidad de análisis, por lo mismo es necesario el investigar cuales han sido esos escritores que conocen de temas relacionados y brindan la posibilidad de establecer bases bibliográficas para la investigación, según Hernández et al. (2014) es de suma relevancia para el inicio de cualquier investigación revisar estudios y trabajos anteriores, esto ayuda a no investigar sobre algún tema que ya se haya estudiado anteriormente, ya que sería algo innecesario y gasto de recursos.

Confiabilidad y la Validez

Confiabilidad

La confiabilidad se establece bajo un instrumento que delimita cual es el número mínimo de población que se debe de estudiar para darle credibilidad a la investigación desarrollada.

La confianza de un instrumento de medición, según Hernández et al. (2010) “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados

iguales” (p. 200), esto se podrá poner en evidencia teniendo al menos dos métodos de obtención de información para crear sustento a la investigación.

Validez

Esto indica que los instrumentos de recolección de datos de verdad midan y brinden la información esperada para llevar a cabo los objetivos y propuestas de la investigación, según Hernández et al. (2010) la validez “grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 201).

Técnicas de Validación.

Como técnicas de verificación de información se desarrolla el proceso de puesta en práctica del Alfa de Cronbach, el cual va a lograr dar certeza de que las preguntas de investigación en los procesos de encuestas se están llevando de la manera adecuada y están dando los resultados esperados en calidad de información y proceso.

Alfa de Cronbach.

El cálculo del Alfa de Cronbach permitirá determinar la viabilidad o validez de las encuestas que se realizaran para la obtención de información y logran dar mayor sustento a la investigación.

El concepto de este indicador es detallado por Beloso (2010) al definir que:

La confiabilidad de una medición o de un instrumento, según el propósito de la primera y ciertas características del segundo, puede tomar varias formas o expresiones al ser medida o estimada: coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad, o consistencia interna, pero el denominador común es que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación. (p. 249)

Donde α es igual a Alfa de Cronbach, k es igual a número de ítems, V_i es igual a varianza de cada ítem y V_t es igual a la varianza del total y mediante la siguiente fórmula se calcula.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Lo cual se desarrolla de la siguiente manera.

$$0,82 = \frac{11}{11 - 1} \left[1 - \frac{\sum(5,23)}{1,65} \right]$$

De esta forma y basado en el cuestionario aplicado a los trabajadores del hotel y utilizando el número de ítems: 6, 7, 8, 9, 10y 11 se establece un alfa de Cronbach de 0,82 que basado en los rangos se establece como un cálculo razonablemente confiable para este instrumento de recolección de datos aplicado.

Operacionalización de Variables

Por medio de la operacionalización de las variables se espera generar una guía de trabajo que fortalezca la dinámica de la investigación y logre establecer una mejor percepción del desarrollo de esta.

Tabla 5*Operacionalización de las variables*

Proyecto Cuantitativo				
Definición de Categorías de Análisis				
Objetivo específico	Categoría de análisis	Subcategoría de análisis	Instrumentalización	Operacionalización
Contrastar el grado de satisfacción del personal, con la fidelización en la empresa	Satisfacción laboral	Según Chiavenato et al. (2019) expone que la satisfacción laboral se ve directamente relacionada a la factible inducción a un puesto de trabajo.	Encuestas cerradas Entrevistas	Mediante la tabulación, análisis de resultados y presentación en forma de tablas o figuras
Identificar los factores influyentes para la renuncia del personal	Permanencia y fidelidad del personal	Según Arciniegas (2018) la fidelización, atracción y retención del personal en una organización va directamente relacionado con los beneficios extralegales espontáneos y libres que pueda brindar la compañía.	Encuestas cerradas Entrevistas	Mediante la tabulación, análisis de resultados y presentación en forma de tablas o figuras
Inferir el acontecimiento de la fidelización del personal en la productividad en la organización	Productividad en las organizaciones	Gutiérrez H. (2020) dice que la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, en función de los resultados de los recursos empleados.	Niveles de quejas en tiempos de alto nivel de rotación de personal	Mediante la tabulación, análisis y presentación de la información por medio de tablas o figuras

Nota: Metodología de la investigación, 2021.

Variables de Estudio

Para el desarrollo de los tres mecanismos de recopilación de datos se inician con cuatro preguntas para determinar la población de estudio, las cuales se caracterizan con el siguiente desglose.

Tabla 6

Desglose de introducción a los cuestionarios de recopilación de datos

Ítems	Naturaleza	Reactivo
1	Semicerrada politómica	Grado de escolaridad
2	Cerrada politómica	Género
3	Cerrada politómica	Edad
4	Cerrada politómica	Estado civil

Nota: Metodología de la investigación, 2021.

Primera Variable: Satisfacción Laboral

Esta variable permite conocer los datos de cada colaborador tales como prioridades de las personas según su edad, lo que se espera de un trabajo desarrollado, además de primera mano la percepción que tienen los trabajadores del hotel, sobre las labores que realizan. Además, con el cuestionario aplicado a la subgerente se logrará identificar su experiencia y percepción del personal del hotel.

Tabla 7

Desglose de cuestionario aplicado al personal que trabaja y ha trabajado en el hotel “Hospedaje las Cabañas”

Ítems	Naturaleza	Reactivo
5	Cerrada dicotómica	Estado de ocupación
6	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Satisfacción del trabajo desempeñado
7	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Satisfacción salarial
8	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Satisfacción de comunicación interna
9	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Satisfacción del ambiente laboral
10	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Percepción de valoración como empleado

Nota: Elaboración propia, 2022.

Tabla 8

Desglose de cuestionario aplicado a la subgerente del hotel “Hospedaje las Cabañas” para la primera variable de estudio

Ítems	Naturaleza	Reactivo
5	Abierta	Años laborados e la empresa
6	Abierta	Percepción de la relación con el personal

Nota: Elaboración propia, 2022.

Segunda Variable: Permanencia y Fidelidad del Personal

Esta variable establece la satisfacción del colaborador sobre la aplicación de la ley sobre discriminación laboral, además de la duración que estima laborando dentro del hotel, así mismo conocer su grado de fidelización hacia la empresa. Entre otros puntos está el desglose del cuestionario desarrollado a los clientes y subgerente del hotel que permite conocer la percepción sobre factores que intervienen en la permanencia del personal en el hotel.

Tabla 9

Desglose de cuestionario aplicado al personal que trabaja y ha trabajado en el hotel “Hospedaje las Cabañas”

Ítems	Naturaleza	Reactivo
11	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Satisfacción a la aplicación de la ley 2694
12	Semicerrada politómica	Sentimiento de mal trato en el área de trabajo
13	Cerrada dicotómica	Búsqueda de otras ofertas laborales
14	Cerrada politómica	Permanencia estimada del tiempo que espera laborar
15	Semicerrada politómica	Motivos de renuncia

Nota: Elaboración propia 2022.

Tabla 10

Desglose de cuestionario aplicado al cliente del hotel “Hospedaje las Cabañas” para la segunda variable de estudio

Ítems	Naturaleza	Reactivo
7	Cerrada politómica	Visitas al hotel durante un año
8	Semicerrada politómica	Sugerencia de áreas de mejora en el hotel
9	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Percepción del trato recibido por parte del personal
10	Cerrada politómica de escala tipo Likert	Probabilidad de recomendar el hotel a un conocido

Nota: Elaboración propia, 2022.

Tabla 11

Desglose de cuestionario aplicado a la subgerente del hotel “Hospedaje las Cabañas” para la segunda variable de estudio

Ítems	Naturaleza	Reactivo
7	Semicerrada dicotómica	Conocimiento por el cual renunciaron los empleados

Nota: Elaboración propia, 2022.

Tercera Variable: Productividad en las Organizaciones

Esta variable detalla el apego que tiene el colaborador hacia el hotel y qué tanto se interesa por desarrollar de una mejor manera las labores diarias, con el objetivo de ser cada día más productivo. Además, con la confección y aplicación del cuestionario a los clientes y subgerente se establece su percepción de la productividad del personal en el hotel.

Tabla 12

Desglose de cuestionario aplicado al personal que trabaja y ha trabajado en el hotel “Hospedaje las Cabañas”

Ítems	Naturaleza	Reactivo
16	Cerrada dicotómica	Percepción de mejora en el área de trabajo
17	Cerrada dicotómica	Propuestas de mejora por parte del personal
18	Cerrada dicotómica	Propuestas de mejora propuestas, puestas en marcha
19	Cerrada dicotómica	Sentimiento de importancia de las labores realizadas
20	Cerrada dicotómica	Conocimiento de la misión y visión del hotel
21	Cerrada dicotómica	Percepción de la unidad del equipo de trabajo

Nota: Elaboración propia, 2022.

Tabla 13

Desglose de cuestionario aplicado al cliente del hotel “Hospedaje las Cabañas” para la tercera variable de estudio

Ítems	Naturaleza	Reactivo
11	Semicerrada politómica	Preferencia en áreas del hotel

Nota: Elaboración propia, 2022.

Tabla 14

Desglose de cuestionario aplicado a la subgerente del hotel “Hospedaje las Cabañas” para la tercera variable de estudio

Ítems	Naturaleza	Reactivo
8	Cerrada dicotómica	Eficacia en la comunicación vertical y horizontal dentro del hotel
9	Semicerrada dicotómica	Conocimiento de las tareas diarias de los colaboradores
10	Abierta	Percepción de la relación laboral con los colaboradores del hotel

Nota: Elaboración propia, 2022.

Capítulo IV

Análisis e Interpretación de Resultados

Análisis e Interpretación de Resultados

Dentro de este capítulo se detalla de una forma amplia los datos recolectados por medio de cuestionario de clientes y colaboradores además de la entrevista realizada a la subgerente del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre de 2022.

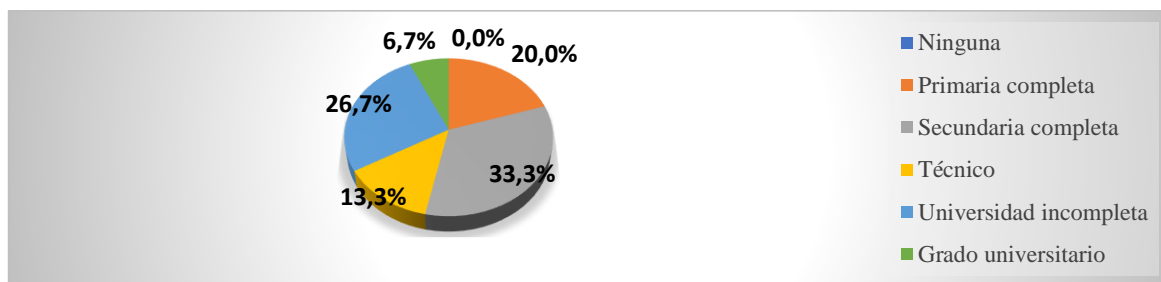
Resultados Generales

Los primeros resultados presentados dentro del contenido del trabajo son, datos generales de cada sujeto de estudio que buscan ser de sustento y se relacionan directamente con cada variable, además de ser relevantes para la investigación como datos de validación.

Dentro de los datos generales obtenidos por medio del desarrollo del cuestionario a los trabajadores del hotel se desprende de la siguiente información.

Figura 3

Grado de escolaridad de los trabajadores del hotel “Hospedaje las Cabañas” encuestados, el primer cuatrimestre de 2022



Nota: Elaboración propia, 2022.

Para la Figura 3 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años desde el 2016 a la fecha de realización de este cuestionario. En la cual se visualiza que el mayor porcentaje de trabajadores se encuentran con un grado académico de secundaria completa con un 33.3% y universidad incompleta con un 26,7%, además de un 20% de los encuestados tienen un grado de primaria completa y un 13% cuentan con un técnico además que ninguna persona seleccionó la opción de ningún grado académico.

Tabla 15

Género de los trabajadores del hotel “Hospedaje las Cabañas” encuestados, el primer cuatrimestre de 2022

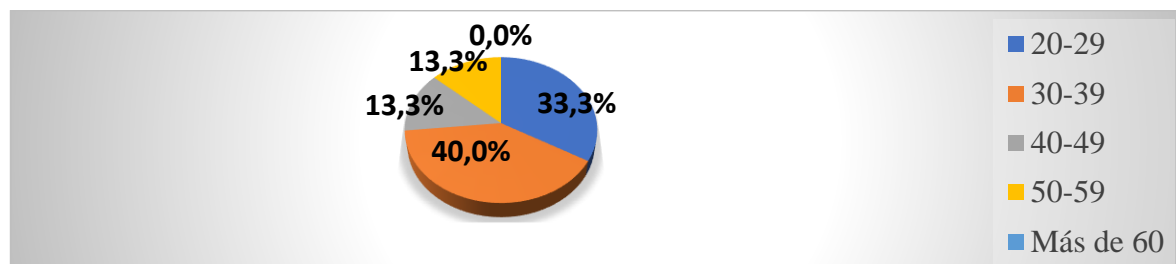
Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Masculino	1	6.7%
Femenino	14	93.3%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 15 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” desde mayo del 2016 a la fecha, en el cual logra evidenciarse que de la totalidad de trabajadores encuestados un 93,3% fueron mujeres y solo un 6,7% hombres de un total de 15 trabajadores, que representan 14 mujeres y un hombre respectivamente.

Figura 4

Rango de edad de los trabajadores del hotel “Hospedaje las Cabañas” encuestados, el primer cuatrimestre de 2022

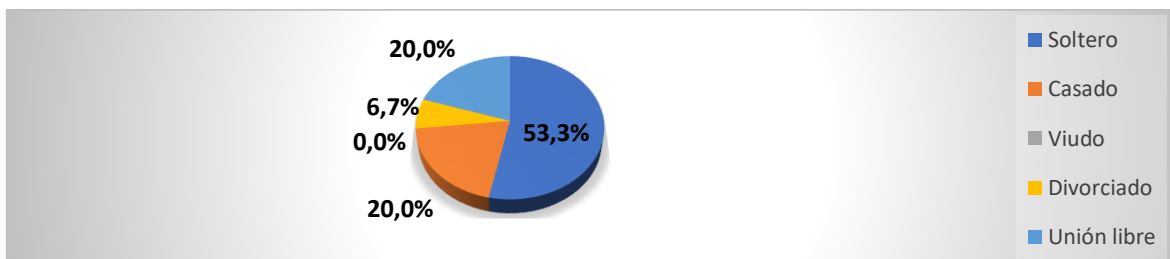


Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 4 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años en el cual se evidencia que la mayoría de las personas han rondado de treinta a treinta y nueve años con un 40% y que un 34% han estado en el rango de veinte a veintinueve años de edad, además de un 13% son personas de cuarenta a cuarenta y nueve años y por ultimo un 13% que ronda de los cincuenta a los cincuenta y nueve años de los cuales de los quince encuestados representan solo dos personas, las cuales en la actualidad se encuentran laborando en el hotel, además que ninguna de las personas encuestada seleccionaron la opción de más de 60 años.

Figura 5

Estado civil de los trabajadores del hotel “Hospedaje las Cabañas” encuestados, el primer cuatrimestre de 2022



Nota: Elaboración propia, 2022.

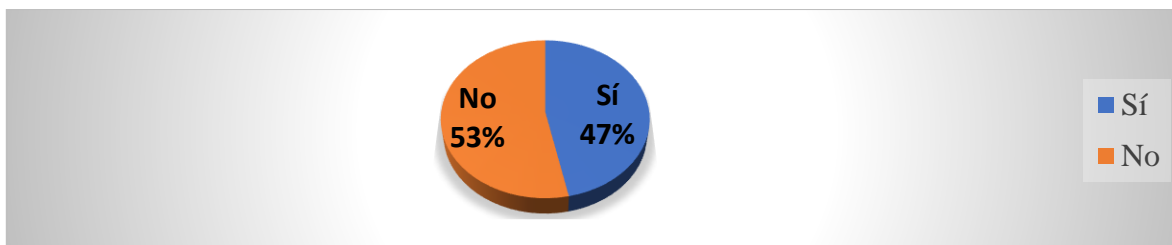
En la Figura 5 del documento de investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años, en el cual se evidencia el estado civil, donde un 53% de los empleados están solteros, un 20% casados, un 20% en unión libre, un 7% divorciado y ninguno de los encuestados seleccionaron la opción de viudo como estado civil.

Resultados de la Primera Variable

Los resultados de la primera variable responden a la satisfacción del personal lo cual se logra evidenciar en las diferentes preguntas que se le desarrollaron al personal del hotel, los cuales de una manera muy sencilla expusieron su punto de vista.

Figura 6

Estado laboral actual de los trabajadores del hotel “Hospedaje las Cabañas” encuestados, el primer cuatrimestre de 2022



Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 6 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los personas que trabajan y han trabajado en el hotel “Hospedaje

las cabañas” en estos últimos años y con este dato se logra iniciar las bases para el tema de estudio donde se logra evidenciar el porcentaje de personas que se encuentran laborando actualmente del total de encuestadas, lo cual de las 15 personas solo el 46.7% se encuentran laborando actualmente, que representan a siete personas encuestadas y el otro 53,3% no lo hace, que representan a las otras 8 restantes.

Tabla 16

Satisfacción sobre el trabajo desempeñado en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022

Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Algo satisfecho	5	33.3%
Muy satisfecho	10	66.7%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 16 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han desempeñado labores en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años, se evidencia que un 66.7% se ha encontrado muy satisfecho de las labores que desempeñan o desempeñaban en el hotel y solo un 33.3% lo calificaron como algo satisfecho, además se visualiza que ninguno de los encuestados seleccionó la opción de nada y poco satisfecho.

Tabla 17

Satisfacción del salario recibido en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022

Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	1	6.7%
Algo satisfecho	10	66.7%
Muy satisfecho	4	26.7%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 17 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel

“Hospedaje las cabañas” en estos últimos años se evidencia que un ninguno de los encuestados seleccionó la opción de nada satisfecho, 6.7% esta o estaba poco satisfecho, un 66.7% algo satisfecho y un 26.7% muy satisfecho del salario que percibían por las labores que desempeñaban.

Tabla 18

Satisfacción sobre medio y forma de comunicación de labores diarias en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022

Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	2	13.3%
Algo satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	13	86.7%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 18 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años, evidencia el grado de satisfacción sobre la forma en que se le comunicaban las tareas diarias lo cual se denota con que ninguno de los encuestados seleccionó la opción de nada y algo satisfecho y un 86.7% muy satisfecho y solo un 13.3% expreso que poco satisfecho completando el 100% de los encuestados.

Tabla 19

Satisfacción sobre el trabajo en equipo dentro del hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022

Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Algo satisfecho	5	33.3%
Muy satisfecho	10	66.7%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 19 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años, lo cual establece un grado de satisfacción

sobre el trabajo en equipo de 0% nada y poco satisfecho, además de 66.7% muy satisfecho y 33.3% restante dijo haberse sentido algo satisfecho del compañerismo vivido.

Tabla 20

Estimación de valoración como colaborador en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022

Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Nada valorado	0	0%
Poco valorado	0	0%
Algo valorado	6	40%
Muy valorado	9	60%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 20 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años, en esta última pregunta desarrollada para la primer variable se esperaba conocer el grado de percepción sobre la valoración que tenía la jefatura hacia la persona encuestada durante el periodo laborado donde ninguno de los encuestados selecciono la opción de nada y poco valorado, además el 60% expreso sentirse muy valorado y un 40% dijo haberse sentido algo valorado.

Resultados de la Segunda Variable

La segunda variable de estudio responde a la permanencia y fidelización del personal en la empresa, esta serie de preguntas se le desarrollan al personal del hotel para conocer el criterio sobre este tema de estudio y lograr tener bases que se logren relacionar y sacar conclusiones de una manera asertiva.

Tabla 21

Satisfacción sobre la aplicación de la ley 2694 de discriminacion laboral en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022

Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Algo satisfecho	3	20%
Muy satisfecho	12	80%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 21 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años, sobre la satisfacción de la aplicación de la ley sobre discriminación laboral, donde la opción de sentirse nada y poco satisfecho no fue seleccionada representando un 0%, un 80% dijo estar muy satisfecho el 20% restante dijo estar algo satisfecho.

Tabla 22

Percepción sobre el trato recibido en su trabajo en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022

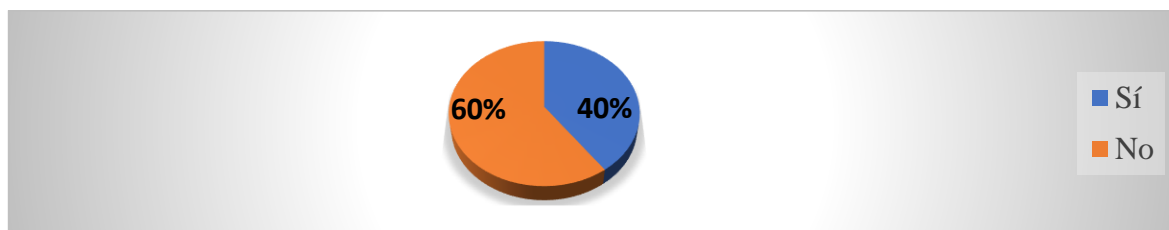
Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Agresión física	0	0%
Agresión psicológica	0	0%
Agresión moral	0	0%
Retención de salario	0	0%
Malos tratos	0	0%
Retención del aguinaldo	0	0%
Otro (Ninguna)	15	100%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 22 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años donde se expresa por ellos el comentario que nunca han recibido trato ajeno a lo correcto durante el tiempo que trabajaron en el hotel.

Figura 7

Búsqueda de otras ofertas laborales durante el tiempo laborado en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022

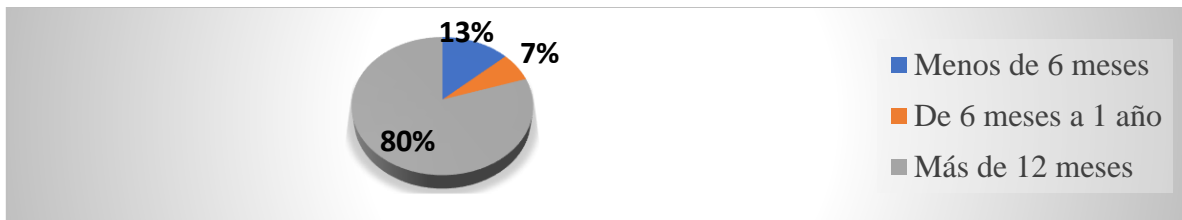


Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 7 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años donde se evidencia que el 60% de los encuestados no buscaron ninguna oferta laboral durante el periodo que desarrollaron labores en el hotel y un 40% sí lo realizó.

Figura 8

Estimación de permanencia dentro del puesto que desempeña en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022



Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 8 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años donde se logra identificar que un 80% de los encuestados se proyectaban laborando más de doce meses en el hotel un 6.7% de seis meses a un año y un 13.3% menos de seis meses.

Tabla 23

Motivos por los cuales renunciaría del puesto que desempeña en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022

Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Mejores condiciones salariales	8	53.3%
Mejores condiciones de horario	0	0%
Problemas con el jefe (malos tratos)	0	0%
Acoso por parte del equipo de trabajo	0	0%
Problemas con los compañeros de trabajo	0	0%
Lejanía de su hogar con el lugar de trabajo	2	13.3%
Restricción de horarios por parte del gobierno provocados por pandemia, perjudicaron mi trabajo.	1	6.7%
Embarazo	1	6.7%
Estaba realizando unas vacaciones	1	6.7%
Cansancio físico y falta de motivación y preocupación por la pandemia	1	6.7%
Problemas de salud	1	6.7%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

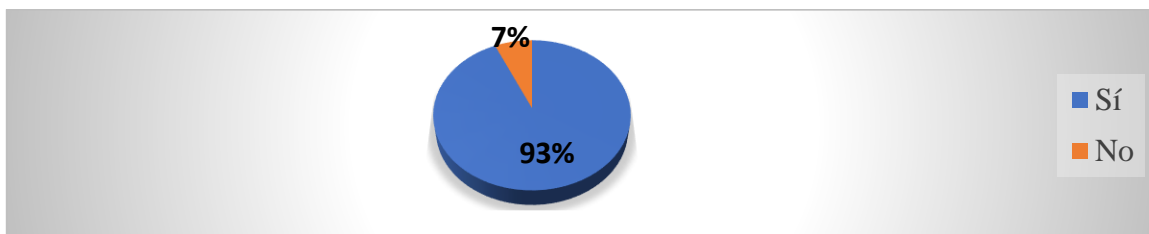
En la Tabla 23 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años con lo que se evidencia que el mayor porcentaje, por el cual desertarían del puesto de trabajo que desempeñaban sería una mejor condición salarial con un 53.3% de los encuestados, además de un 13.3% que considera que la lejanía de su hogar con el lugar de trabajo sería una de las afectaciones con mayor peso, después de esa están el cansancio físico, las restricciones horarias por parte del ministerio de salud, problemas de salud y deseos de ser madre con un 6,7% cada uno que representan a una persona por cada opción.

Resultados de la Tercera Variable

La tercera variable de estudio responde a la productividad en la organización, lo cual se logra conocer más, se realiza una serie de preguntas a los trabajadores del hotel que han trabajado y trabajan en él para conocer su percepción sobre este tema de estudio.

Figura 9

Criterio de mejora de labores realizadas en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022



Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 9 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años donde se evidencia que el 93.3% de los trabajadores consideran que las labores realizadas no necesitaban ser mejoradas y un 6.7% considera que sí pudieran ser mejoradas.

Tabla 24

Propuesta de mejora de labores realizadas en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022

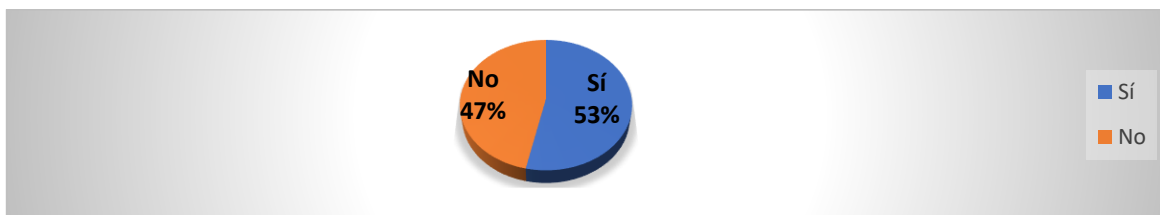
Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	6	40%
No	9	60%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 24 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años se logra observar que el 36% de los trabajadores encuestados comentaron en algún momento puntos de mejora y un 64% nunca propuso puntos de mejora en el tiempo que laboró en el hotel.

Figura 10

Situación de las propuestas de mejora en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022



Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 10 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años se evidencia que el 53% de los trabajadores consideran que las propuestas de mejora comentadas por el u otro colaborador, fueron tomadas en cuenta y el otro 47% no consideró que fueran aplicadas.

Tabla 25

Percepción de las labores que realiza en el hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022

Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	13	86.7%
No	2	13.3%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 25 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años evidencia que el 86.7% de los trabajadores estaba conforme de las labores que realizaba en el hotel y un 13.3% dijo no estarlo.

Tabla 26

Conocimiento de la misión y visión del hotel “Hospedaje las Cabañas” de las personas encuestadas, el primer cuatrimestre de 2022

Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	11	73.3%
No	4	26.7%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 26 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años denota que el 73.3% de los trabajadores comentaron conocer la misión y visión organizacional y un 26.7% dijo no conocerla.

Tabla 27

Percepción del equipo de trabajo acerca de los objetivos del hotel del hotel “Hospedaje las Cabañas” el primer cuatrimestre de 2022

Respuesta	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	14	93.3%
No	1	6.7%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Tabla 27 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que trabajan o han laborado en el hotel “Hospedaje las cabañas” en estos últimos años se evidencia que un 93.3% de los colaboradores dijeron conocer los objetivos del hotel y solo un 6.7% dijo no conocerlos.

De esta manera, se logra visualizar de una manera más adecuada los resultados según las variables de estudio de las respuestas que brindaron las 15 personas encuestadas, las cuales de una manera anónima respondieron.

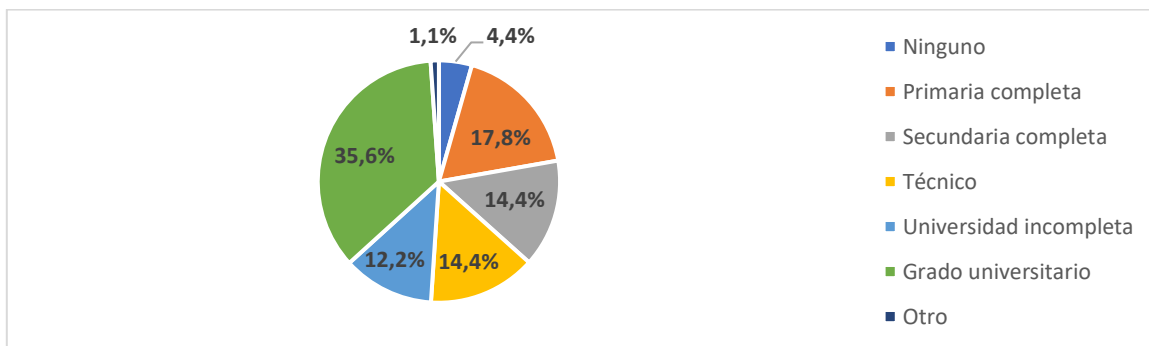
Resultados Generales

Por medio del desarrollo del cuestionario a los clientes del hotel se espera conocer la percepción que tienen ellos sobre el funcionamiento y las condiciones que visualizan sobre el trato del personal y la calidad de servicio que se les ofrece.

Las primeras cuatro preguntas introductorias no son de gran relevancia para el tema de estudio, pero sí generan datos para analizar y logran establecer conclusiones sobre los perfiles de los clientes.

Figura 11

Grado de escolaridad de los clientes encuestados del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre de 2022

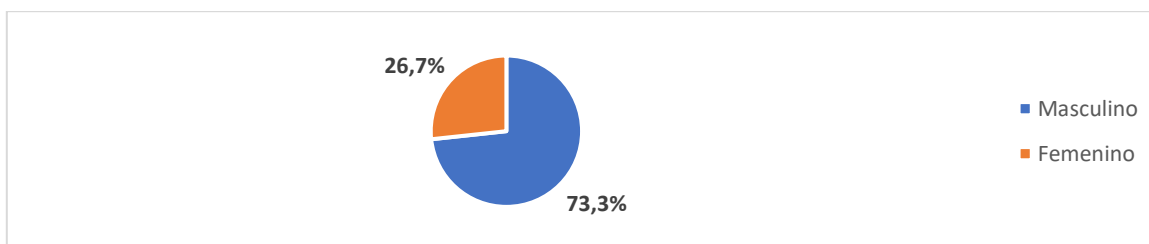


Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 11 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022. Donde se observa que un 35,6% de los clientes del hotel tienen un grado universitario, un 17,8% de los clientes tienen primaria completa, de manera muy similar un 14,4% tienen la secundaria completa y un 14,4% un técnico, luego de eso un 12,2% tiene la universidad incompleta, además se evidencia en menor porcentaje que un 4,4% no tiene ningún estudio realizado, y un 1,1% contestó en la opción de otros ser piloto.

Figura 12

Género de los clientes encuestados del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022

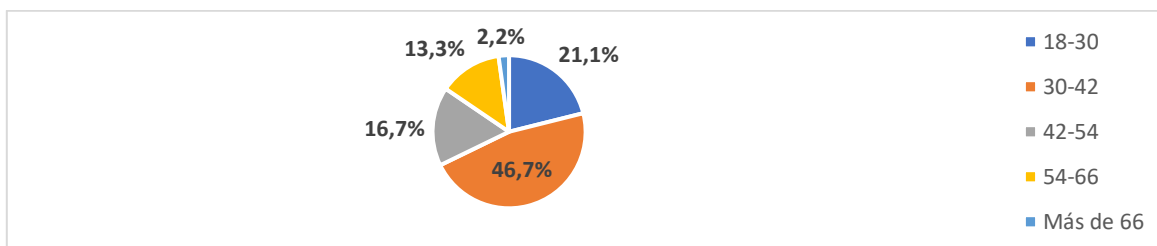


Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 12 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022. En el cual se evidencia que un 73,3% de los encuestados fueron masculinos y solo un 26,7% fueron del género femenino.

Figura 13

Edad actual de los clientes encuestados del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022

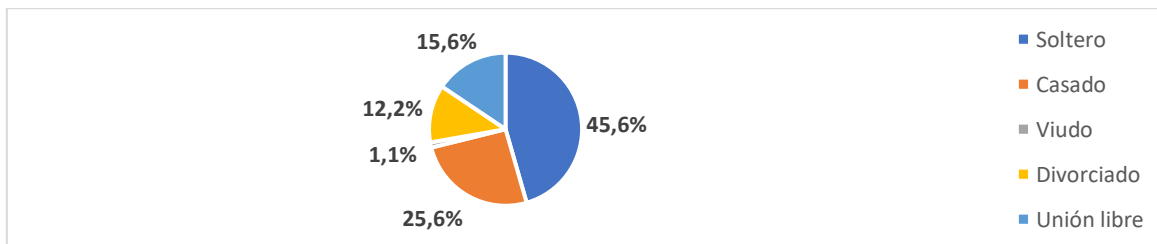


Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 13 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022. Donde se observa que el 46,7% de los encuestados rondan de los 30 a los 42 años, además que 21,1% están entre los 18 a 30 años de edad, un 16,7% se establecen en el rango de edad de 42 a 54 años, además un 13,3% se encuentran en una edad de 54 a 66 años y solo un 2,2% se encuentran en una edad mayor a los 66 años.

Figura 14

Estado civil de los clientes encuestados del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022



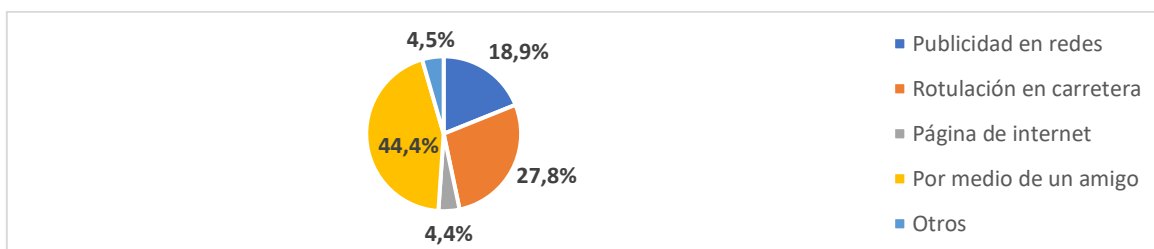
Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 14 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las cabañas” en el

primer cuatrimestre del año 2022. Se evidencia que el 45,6% son personas solteras las que visitan el hotel, un 25,6% son casadas, un 15,5% se encuentran en unión libre, 12,2% está divorciada y un 1,1% se encuentra viudo.

Figura 15

Método por el cual se enteró de la existencia del hotel “Hospedaje las Cabañas”

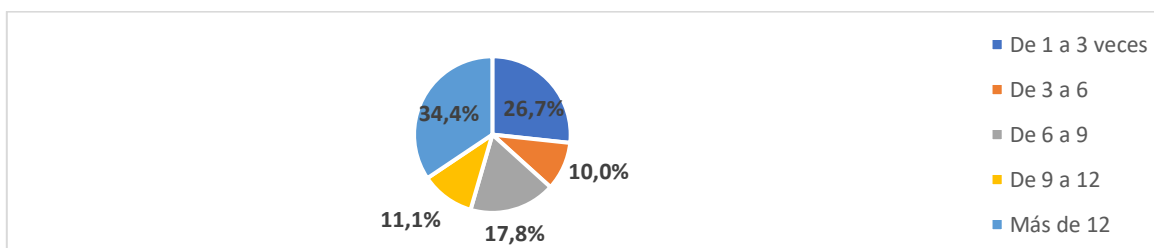


Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 15 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022. En esta figura se evidencia que un 44,4% de los clientes encuestados se enteraron de la existencia del hotel por medio de un amigo, un 27,8% por rotulación en carretera, 18,9% de los clientes se enteraron por medio de publicidad en redes sociales, un 4,4% por la página de internet y un 4,5% que seleccionaron la opción de otros, los cuales comentaron que la empresa los envió, que un compañero de trabajo lo trajo, entre otros.

Figura 16

Visitas aproximadas de los clientes en un plazo de 12 meses en el hotel “Hospedaje las Cabañas”



Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 16 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las cabañas” en el

primer cuatrimestre del año 2022. Se evidencia que un 34,4% de los clientes encuestados contestaron que visitan el hotel más de 12 veces en un año, un 11,1% de los clientes comentaron visitar el hotel de 9 a 12 veces, un 17,8% de 6 a 9 veces en un año, un 10% dijo visitarlo de 3 a 6 veces y por último un 26,7% de 1 a 3 veces al año.

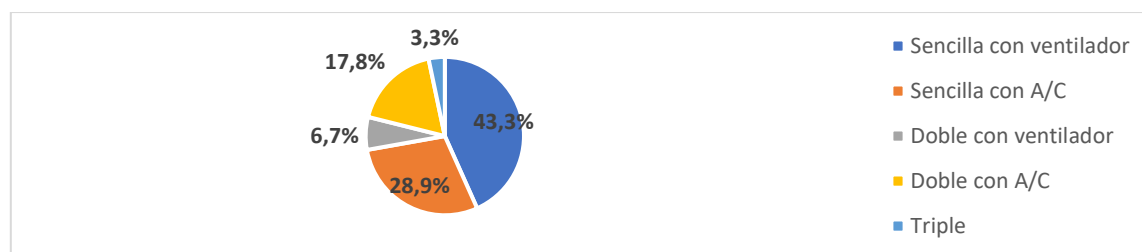
Resultados de la Primera Variable

Por estructura de la encuesta realizada a los clientes del hotel, se dejó descubierta la primera variable de estudio, la cual no se relacionó con ninguna pregunta realizada a los clientes del hotel, por lo tanto, se continuó con los resultados de la segunda variable.

Resultados de la Segunda Variable

Figura 17

Habitación más frecuentada por parte de los clientes del hotel para el primer cuatrimestre del año 2022

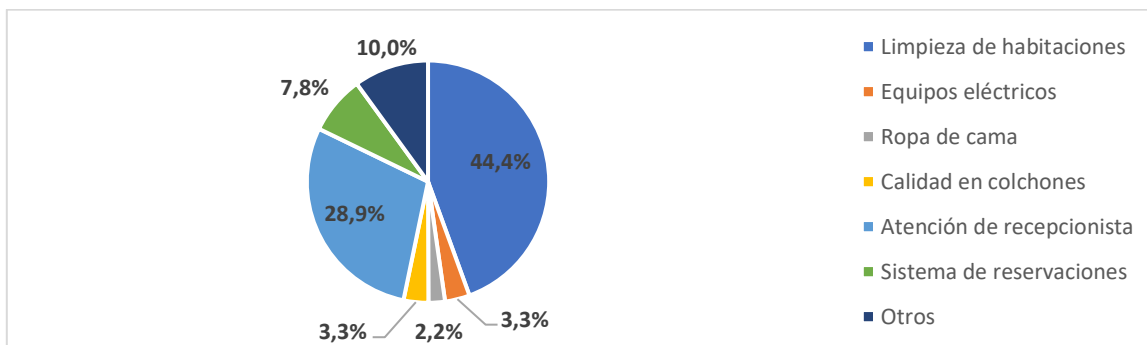


Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 17 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022. Se logra evidenciar la preferencia o necesidad de habitaciones que tuvieron los clientes encuestados, los cuales un 43,3% dijo buscar una habitación sencilla con ventilador, un 28,9% comentó buscar una habitación sencilla con aire acondicionado, un 17,8% una habitación doble con aire acondicionado, un 6,7% dijo ocupar una habitación doble con ventilador y solo un 3,3% una habitación triple, la cual tiene tres camas para una capacidad de tres personas.

Figura 18

Área de mayor agrado por parte del cliente del hotel para el primer cuatrimestre del año 2022

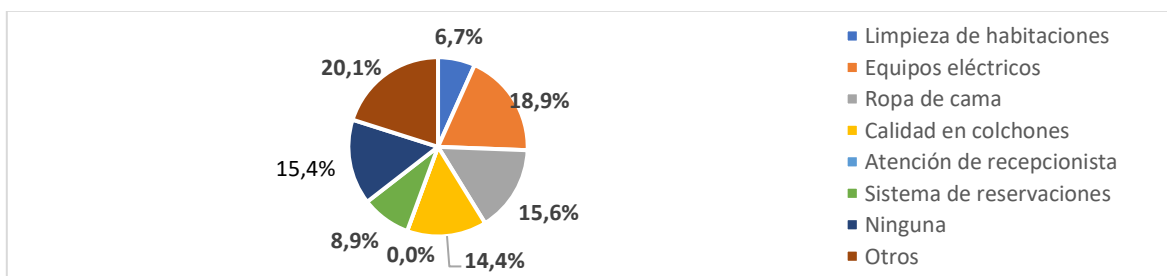


Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 11 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022. Se logra evidenciar que la característica de mayor agrado de los clientes encuestados sería un 44,4% la limpieza de las habitaciones, un 28,9% la atención del recepcionista, un 10% que selecciono la opción de otros detallaron que todo les parecía bien, además comentaron que la seguridad, el precio y la cercanía con el trabajo les agradaba mucho del hotel, además un 7,8% comentaron que les agradaba el sistema de reserva de habitaciones, un 3,3% seleccionaron la opción de la calidad en colchones y la misma cantidad seleccionaron la opción de la calidad en equipos eléctricos y solo un 2,2 seleccionaron la ropa de cama.

Figura 19

Áreas que los clientes del hotel consideran necesitan algún tipo de mejora en el primer cuatrimestre del año 2022



Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 19 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022. Se logra evidenciar que ninguna de las personas encuestadas seleccionó la opción de la atención de recepcionista, un 35,5% de los encuestados seleccionaron la opción de otros en el cuestionario y la complementaron con comentarios varios que entre los más representativos estaban: la necesidad de una soda o restaurante, una piscina, además de considerar que nada necesitaba mejora, luego un 18,9% estiman que los equipos eléctricos necesitan mejorar, un 15,6% consideraron que la ropa de cama necesitaba ser mejorada, un 14,4% comentaron que la calidad en colchones debería de ser resuelta, un 8,9% expresaron que el sistema de reservas necesitaba mejoría y un 6,7% comentaron que la limpieza de las habitaciones necesitaba tener puntos de mejora.

Figura 20

Grado de satisfacción por parte de los clientes sobre el trato recibido por parte del personal del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre de 2022



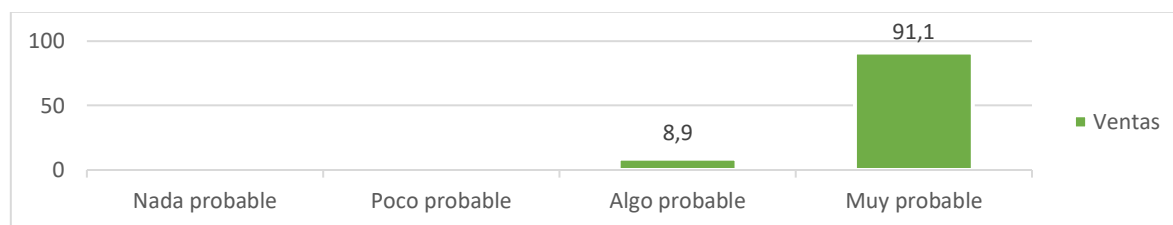
Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 11 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022. Se evidencia que ninguno de los encuestados seleccionó la opción de nada y poco satisfecho, un 90% de los clientes encuestados se encuentran satisfechos por el trato recibido por parte del hotel y un 10% consideran sentirse algo satisfechos con el trato recibido.

Resultados de la Tercera Variable

Figura 21

Probabilidad de que un cliente del hotel “Hospedaje las Cabañas” lo recomiende a un amigo o conocido



Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 11 del documento de la investigación, se logra apreciar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes del hotel “Hospedaje las cabañas” en el primer cuatrimestre del año 2022. Se evidencia que ninguno de los encuestados seleccionó la opción de nada y poco probable, un 91,1% de los clientes encuestados consideran muy probable que recomienden el hotel y un 8,9% consideran algo probable que lo recomienden.

Cruce de Variables

Para el desarrollo de esta sección se maneja una comparación o cruce por medio de la ayuda de figuras que permitan una mejor visualización de los datos obtenidos de las diferentes variables y los instrumentos utilizados para la recolección de datos, sobre los sujetos de estudio incluidos dentro de la investigación.

Esta información se plantea en forma de figura para que sea más simple su visualización y análisis y de ese modo generar un desarrollo de conclusiones estructurada y clara.

Figura 22

Estado de ocupación de los extrabajadores y trabajadores del hotel y edad durante el primer cuatrimestre de 2022

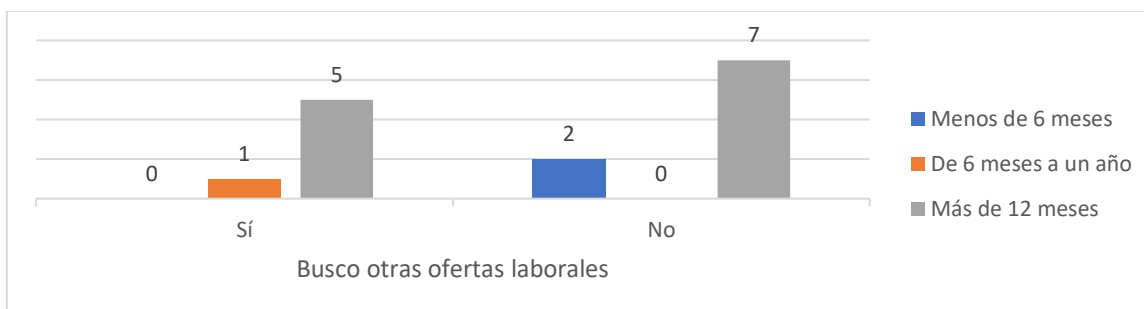


Nota: Elaboración propia, 2022.

Dentro de los datos obtenidos a los trabajadores encuestados del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre de 2022, se logra evidenciar que de los 15 encuestados solo un 7 de esas personas se encuentran trabajando actualmente y que esas 7 personas, 4 se encuentran trabajando en el hotel, además se logra identificar que la edad de 20 a 29 años es la de menor actividad económica. Además, basado en los datos obtenidos por parte de las encuestas realizadas se logra identificar que las dos personas que rondan la edad de 50 a 59 años están trabajando actualmente en el hotel.

Figura 23

Estimación de tiempo de permanencia del puesto que desempeña y la búsqueda de otras ofertas laborales de los trabajadores encuestados del hotel “Hospedaje las Cabañas” en el primer cuatrimestre de 2022



Nota: Elaboración propia, 2022.

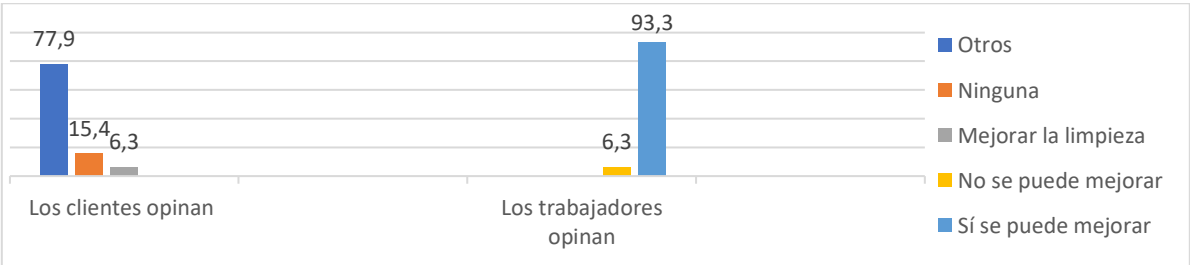
Dentro de la Figura 23 se logra visualizar que a pesar de que las personas encuestadas buscaban otras ofertas laborales, estimaban que su estadía en el puesto que desempeñaban

fuese mayor a 12 meses, lo cual se nota donde 5 de las 15 personas encuestadas sí buscaron otras ofertas laborales, pero esperaban mantenerse en ese puesto por más de 12 meses. Además, se puede identificar que 7 personas se encontraban satisfechas con el trabajo que desempeñaban debido que estimaban quedarse más de 12 meses y además no buscaban otras ofertas laborales durante el tiempo que desempeñaron sus labores en el hotel.

En algunas ocasiones las situaciones de salida de las personas que trabajaban en el hotel eran por cuestiones de fuerza mayor a como lo comentaba la subgerente Alexa Méndez, sobre algunas situaciones en que las personas por decisión propia se desligaban de la relación laboral por motivos de salud o deseos de adentrarse en otros ámbitos, por ejemplo el de una joven que renunció por el deseo de ser madre y la posibilidad de que el esposo trabajaba decidió renunciar y dedicarse exclusivamente a la maternidad.

Figura 24

Consideración de mejora en las tareas que desempeñaban los colaboradores del hotel “Hospedaje las Cabañas” y los puntos de mejora que consideran los clientes en el primer cuatrimestre de 2022.



Nota: Elaboración propia, 2022.

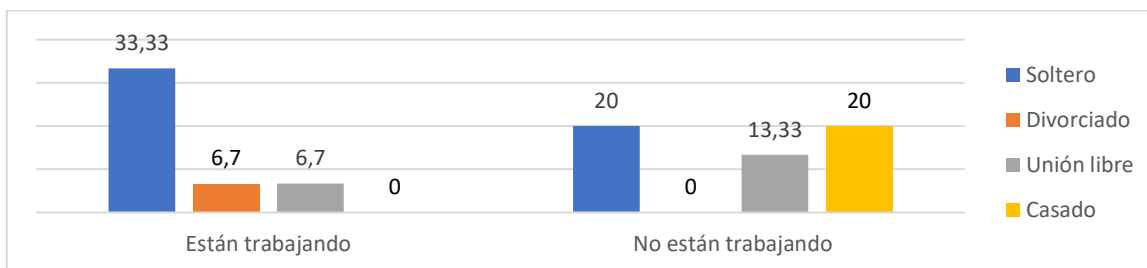
Dentro de la Figura 24, de los 90 clientes encuestado se logra evidenciar que un 77,9% consideran que existen otros puntos de mejora fuera de la limpieza de las habitaciones, un 15,4% consideran que ninguna área necesita mejorar y un 6,3% consideran que la limpieza debe de ser mejorada lo cual representa a la opinión de 6 personas, para ese 77,9% están puntos de relevancia como lo son los equipos eléctricos refiriéndose a los televisores, ropa de cama, calidad en colchones, atención de recepcionista y agua caliente, entre otros.

Además de los colaboradores encuestados casi la totalidad de ellos consideran que las labores que realizan podrían ser mejoradas de cierta forma y solo un 6,3% considera que no,

lo cual representa a 1 persona de las 15 encuestadas que son personas que habían trabajado y trabajan actualmente en el hotel y provienen del año 2016 a la fecha.

Figura 25

Estado civil de las personas encuestadas trabajadoras del hotel “Hospedaje las Cabañas” con respecto al estado de ocupación actual para el primer cuatrimestre de 2022

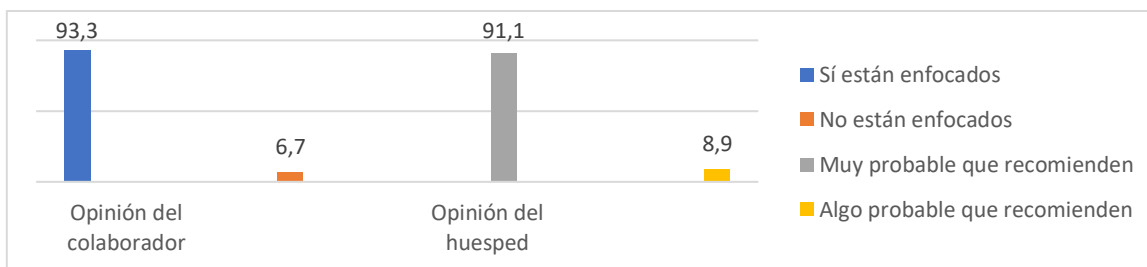


Nota: Elaboración propia, 2022.

Dentro de los trabajadores del hotel encuestados se logra evidenciar que un 46,7% se encuentran trabajando actualmente esto representa a 7 personas de las cuales 4 de estas se encuentran laborando actualmente en el hotel. De estas 7 personas que actualmente trabajan se logra identificar que un 33,33% está soltero, un 6,7% divorciado y solo un 6,7% se encuentra en unión libre que representa a 1 persona del total. El otro 53,36% del total de encuestado que no se encuentra trabajando se puede identificar que solo un 20% está soltero y el restante 33,33% se encuentra dentro de una relación de convivencia con otra persona.

Figura 26

Percepción del enfoque del equipo de trabajo en los objetivos del hotel y la probabilidad de que el huésped recomiende el hotel



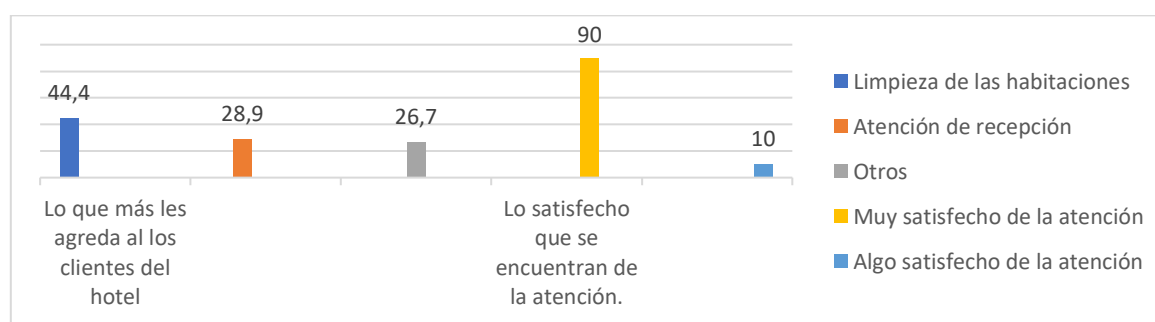
Nota: Elaboración propia, 2022.

En la Figura 26 se logra evidenciar una comparativa entre la opinión que tienen los trabajadores sobre el equipo de trabajo y la conducta que tienen ellos sobre la importancia de

los objetivos del hotel, los cuales buscan la excelencia en el servicio y trato a los clientes. En la figura anterior se visualiza que un 93,3% de los trabajadores encuestados respondieron que todos se encontraban enfocados en los objetivos del hotel y solo un 6,7% dijo que no todos estaban enfocados. Además, en la figura se puede ver reflejado la opinión que tienen los clientes sobre la probabilidad de que el hotel sea recomendado por ellos a otros posibles clientes, los cuales establecieron un 91,1% muy probable y solo un 8,9 algo probable, lo cual este segundo porcentaje representa solo 8 personas del total de 90 encuestadas.

Figura 27

Opinión de los clientes sobre lo que más les agrada del hotel en conjunto con el grado de satisfacción de la atención recibida



Nota: Elaboración propia, 2022.

Dentro de la Figura 27 se logra ejemplificar visualmente las opiniones de los clientes del hotel sobre los puntos que más le agradan del lugar donde se hospedan, por ejemplo un 44,4% comentaron que lo que más les agrada del hotel es la limpieza de las habitaciones, un 28,9% la atención de recepción y un 26,7% dieron opiniones variadas sobre otros puntos no tan específicos de atención, sino más de equipos como los sistemas de reservas, seguridad, calidad en colchones y ropa de cama, entre otros. Además, comentaron un 90% de los encuestados sentirse muy satisfechos por la atención recibida por parte del personal del hotel y solo un 10% indicó sentirse algo satisfecho.

Resultados de la entrevista aplicada a la subgerente del hotel.

Por medio del análisis de la transcripción de la entrevista realizada a la licenciada Alexa Méndez, se logra apreciar la trayectoria que tiene ella en el hotel, donde comenta que su trabajo lo desarrolla de una manera agradable y de buen trato con todo el personal que se encuentra y a estado anteriormente en el hotel.

Además, expone uno de los mas graves cambios en el personal, el cual se dio al llegar la pandemia y la necesidad del hotel de apegarse a los beneficios del estado, donde brindaba reducción de jornadas para salir con los gastos fijos y otras obligaciones. Durante este periodo de incertidumbre se desencadenó la renuncia de tres personas, una de recepción y dos mucamas, donde alguna de ellas comentó que la salida era por motivo de la reducción de la jornada, el salario recibido no le alcanzaba para sufragar sus gastos mensuales. Por otra parte, anterior a esas renunciadas se dieron algunos despidos por motivos de hurto de alguna mucama o por falta de interés en cumplir con las labores contratadas de limpieza. Asimismo, se logró conocer por medio de esta entrevista que el promedio de meses que trabaja una persona está rondando los 17 meses que equivalen a un año y medio, pero existen las excepciones que se observa con una persona que tiene trabajando en el hotel más de 4 años en el área de lavandería.

Otro dato relevante en el hotel es que se mantiene todo lo que son manuales de puestos y contratos por escrito para facilitar la comprensión de las labores para cada colaborador, lo cual genera un mayor entendimiento y un proceso de inducción rápido. En conclusión, se puede identificar con respecto a la entrevista realizada a Alexa, que lo más representativo para una persona es el salario recibido debido a los gastos que toda persona tiene mensualmente.

Análisis Estadístico

Técnicas de Análisis Estadístico

Se utilizó el alfa de Cronbach, como medio de análisis para la validación del cuestionario, obteniendo como dato final un 0,82 por lo que se logra concluir que el cuestionario es representativo e influyente para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En el siguiente apartado se van a hablar de las conclusiones según las variables de estudio que se enfocan en los temas de satisfacción laboral, permanencia y fidelización del personal, además de la productividad en la organización.

Conclusiones de los Resultados Generales

En el desarrollo de cada método de recolección de datos se establece una serie de preguntas que logran establecer bases para la investigación, como primer sujeto de estudio se establecen los colaboradores del hotel, los cuales se logra evidenciar con base en las preguntas realizadas que el mayor porcentaje de encuestados poseen un grado de escolaridad de secundaria completa, se encontraba soltero, rondan la edad de 20 a 29 años y casi el 100% de los trabajadores eran del género femenino, además que la subgerente también entra dentro del rango de 20 a 29 años es del género femenino, pero cuenta con una licenciatura en contaduría pública y se encuentra casada.

Entre los resultados de los segundos sujetos de estudio se puede identificar, que de los clientes encuestados, el mayor porcentaje poseen un grado universitario, son del género masculino y se encuentran en su mayoría solteros, rondan entre los 30 a 39 años.

Conclusiones de las Variables

Para la primera variable de estudio según los colaboradores encuestados se concluye que en su mayoría se encontraban muy satisfechos del trabajo que desempeñaban.

Además, en mayor porcentaje evidenciaron sentirse solo algo satisfechos del salario recibido.

Para la segunda variable de estudio se puede tomar en cuenta que la mayoría de los trabajadores encuestados expresaron sentirse muy satisfechos de la aplicación de la Ley 2694 sobre discriminación laboral, expresan nunca haberse sentido discriminados.

Además, con respecto a la encuesta realizada a los clientes, se logra concluir que ellos promedian en mayor porcentaje una estadía de más de 12 veces al año, lo cual demuestra su preferencia por el hotel.

Por medio de los datos relacionados con la tercera variable de estudio se logra concluir que el mayor porcentaje de los trabajadores encuestados consideran que todas las tareas que realizaban son necesarias.

Además, que se refleja en que el mayor número de clientes encuestados consideran muy probable el recomendar el hotel a un conocido debido a la satisfacción percibida.

Conclusiones Generales

Se concluye generalmente que el hotel “Hospedaje las Cabañas” tiene un ambiente laboral socialmente aceptable, donde los trabajadores consideran que el trato recibido por la gerencia está dentro de lo adecuado y debido a esto en su mayor porcentaje estiman una permanencia en su puesto mayor a 12 meses, pero consideran que el motivo de mayor peso por el cual dejaría su puesto está una mejor condición salarial, pero de igual manera creen realizar el mejor esfuerzo en su trabajo y estar enfocados en los objetivos del hotel, lo cual los clientes lo ven de una buena manera, además la gente desea volver regularmente, debido a la satisfacción que les genera el costo beneficio sobre el costo pagado y los servicios de hospedaje recibidos. El hotel tiene una permanencia promedio de trabajador de un año y seis meses aproximadamente esto basado en un dato suministrado por parte de la subgerente del hotel, lo cual evidencia que este es un lugar de trabajo que gusta a las personas.

Recomendaciones

Dentro de este segmento de la investigación se desarrollarán una serie de recomendaciones que generen una estrategia o visualización de mejora para el hotel mediante el establecimiento de ideas según cada variable de estudio.

Recomendaciones de los Resultados Generales

Se recomienda al Departamento de Recursos Humanos considerar al momento de contratar, que las personas en un rango de edad de 30 a 39 años son los que se encuentran más activos laboralmente.

Además, se recomienda a la gerencia que considere fortalecer la publicidad en carretera, que es uno de los medios que más le ha favorecido para la atracción de nuevos clientes aparte de la publicidad de boca en boca.

Recomendaciones de las Variables

Basado en la primera variable de estudio se le recomienda a la gerencia, establecer la aplicación de recompensas o retribuciones no salariales a su planilla para mejorar su percepción de que tan valorado se siente como trabajador en el hotel.

Además, se le recomienda al encargado de recursos humanos que desarrolle charlas motivacionales para integrar a los colaboradores y fortalecer el trabajo en equipo.

Con base en la segunda variable de estudio se recomienda a la gerencia el realizar verificaciones periódicas del estado de las habitaciones, para confirmar que las tareas se estén llevando de una manera adecuada por parte de las mucamas debido a que los clientes comentaron que un punto de mejora es la limpieza de las habitaciones y baños.

Además, debido al análisis realizado de los datos obtenidos de la encuesta de los colaboradores, se le recomienda a la gerencia realizar un aumento en el salario recibido por parte de los colaboradores, con el propósito de aumentar su satisfacción salarial, debido a que el salario es uno de los principales factores, por los cuales las personas cambian de trabajo.

Por último, bajo los datos de la tercera variable de estudio obtenidos en los diferentes cuestionarios se logra recomendar a la gerencia, que establezca una dinámica que beneficie al cliente que recomiende a un amigo para hospedarse en el hotel, con el propósito de aumentar esa publicidad de boca en boca que es tan favorecedora al hotel.

Además, basado en los datos suministrados por los colaboradores, se le recomienda al encargado de recursos humanos crear una charla introductoria para los nuevos colaboradores, donde se logre dejar en claro la historia, los objetivos, la misión y visión del hotel, los cuales son de importancia para que el colaborador conozca qué es lo que se espera al momento de iniciar sus labores como integrante del equipo.

Recomendaciones Generales

Para darle finalización al documento de investigación, se desarrolla una resolutoria de los datos obtenidos y basado en las conclusiones expuestas se le recomienda al área administrativa del hotel, buscar estrategias de integración del personal, con el fin que este se sienta más identificado con el hotel y de este modo generar apego por la empresa y el trabajo

realizado, tales como actividades que integren a todos los colaboradores, por ejemplo: tardes de café, el cual sea dado por el hotel o la celebración de los días festivos más representativos de Costa Rica, entre ellos el día de la madre o del trabajador. Además, se debe verificar los salarios base que maneja para cada puesto y procurar realizar ajustes que beneficien al colaborador e indirectamente al hotel, debido a que un trabajador satisfecho busca realizar sus labores de una mejor manera.

Por último, darle la relevancia que se merece la trayectoria del hotel e incluir en la inducción a un nuevo colaborador esos puntos importantes como lo son la reseña histórica, misión, visión y valores del hotel, los cuales al conocerlos generan un sentimiento de identidad por parte del colaborador hacia la empresa, además de colocar unos afiches con estos datos en zonas comunes del área de trabajo para recordarles estos puntos tan importantes a los trabajadores, que ya se encuentran en planilla, además se puede incluir en zonas donde los clientes tengan acceso para que de este modo también se enteren de la historia y objetivos del hotel.

Referencias

- Arciniegas, J. (2018). *Gestión del recurso humano en las organizaciones*. <https://elibro.net/es/ereader/ulatinacr/122447>
- Belloso, R. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=4326>
- Carhuancho, I. y Nolazco, F. (2019). *Metodología de la investigación holística*. <https://elibro.net/es/ereader/ulatinacr/131261?>
- Cerdas, R. Chinchilla, M. González, S. y Mesén, C. (2016). *Propuesta de estrategia de recursos humanos para empresa familiar del área automotriz*. [Tesis inédita. Licenciatura en Dirección de Empresas. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica]. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/5339/1/40140.pdf>
- Cortés, N. (29 de enero de 2021). Todo sobre satisfacción laboral. GeoVictoria. <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/satisfaccion-laboral/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20ocurre%20cuando,con%20las%20expectativas%20del%20individuo>.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9350>
- Chiavenato, I. Dolan, S. Valle, R. y López, A. (2019). *Especialidad en Recursos Humanos* 2. <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=256>
- Del Castillo, C. y Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://elibro.net/es/lc/ulatinacr/titulos/39410>
- Dessler, G. y Varela, A. (2017). *Administración de recursos humanos*. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=4874>

- Hernández, R., Baptista Lucio, P. y Fernández, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a ed.). México, D.F. McGraw-Hill.
- Hernández, R. Baptista, P. y Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=721>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=6443>
- Hernández, R. Mendoza, P. Méndez, S. y Cuevas, A. (2019). *Metodología de la investigación para bachillerato*. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=10650>
- Guerrero, G. (2015). *Metodología de la investigación*. <https://elibro.net/es/ereader/ulatinacr/40363?>
- Gómez, C. Mayorga, A. y Obando F. (2018). *Propuesta para el fortalecimiento de gestión del recurso humano para la Asociación Hogar de Ancianos Carlos María Ulloa*. [Tesis inédita. Licenciatura en Dirección de Empresas. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica]. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/6541/1/43407.pdf>
- González, S. Herrera, F. y Rivera, E. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano por competencias: caso Municipalidad de Upala*. [Tesis inédita. Licenciatura en Administración Pública. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica]. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/8717/1/39939.pdf>
- Great to work. (2018). *¿Qué priorizan los colaboradores para permanecer en una organización?*. <https://www.greatplacetowork.com.uy/publicaciones/articulos/que-priorizan-los-colaboradores-para-permanecer-en-una-organizacion>
- Gutiérrez, A. (2018). *Probabilidad y estadística*. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8874>
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y Productividad*. <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=256>
- Kiziryan, M. (12 de noviembre de 2015). Mercado laboral. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/mercado-laboral.html>

Monroy, M. y Sanchezllanes N. (2018). *Metodología de la investigación*. <https://elibro.net/es/lc/ulatinacr/titulos/172512>

Peiró, R. (07 de mayo de 2020). Trabajo en equipo. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>

Quiroa, M. (01 de noviembre de 2019). Cliente. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>

Quiroa, M. (07 de diciembre de 2019). Salario. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/oferta-de-trabajo.html>

Quiroa, M. (01 de junio de 2020). Discriminación laboral. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/discriminacion-laboral.html>

Real academia española. (2020). *Contrastar*. <https://dle.rae.es/contrastar>

Ruiz, E. Gago, M. García, C. y López, S. (2016). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=256>

Anexos

Anexo 1

Encuesta realizada a los trabajadores del hotel.

1. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- Ninguna
- Primaria completa
- Secundaria completa
- Técnico
- Universidad incompleta
- Grado universitario

2. ¿Cuál es su género?

- Masculino
- Femenino

3. ¿Cuál es su edad actualmente?

- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- Más de 60

4. ¿Cuál es su Estado civil?

- Soltero
- Casado
- Viudo
- Divorciado
- Unión libre

5. ¿Se encuentra usted trabajando actualmente?

- Sí
- No

6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el trabajo que desempeña?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho

- Algo satisfecho
- Muy satisfecho

7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted de su salario actualmente?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Algo satisfecho
- Muy satisfecho

8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la forma en la que le comunican las labores diarias?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Algo satisfecho
- Muy satisfecho

9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el apoyo que demuestra el equipo de trabajo?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Algo satisfecho
- Muy satisfecho

10. ¿Qué tan valorado se siente usted como colaborador de esta empresa?

- Nada valorado
- Poco valorado
- Algo valorado
- Muy valorado

11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted sobre la aplicación de la ley 2694 de discriminación laboral?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Algo satisfecho
- Muy satisfecho

12. ¿A usted recibido algún tipo de maltrato en su trabajo?

- Agresión física
- Agresión psicológica
- Agresión moral
- Retención de salario
- Malos tratos
- Retención del aguinaldo
- Otro

13. ¿En algún momento a buscando otras ofertas laborales?

- Sí
- No

14. ¿Debido a que está trabajando, cuánto esperarías usted permanecer en este trabajo?

- Menos de 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- Más de 12 meses

15. ¿Cuáles serían los motivos por los cuales usted renunciaría a su actual trabajo?

- Mejores condiciones salariales
- Mejores condiciones de horario
- Problemas con el jefe (malos tratos)
- Acoso por parte del equipo de trabajo
- Problemas con los compañeros de trabajo
- Lejanía de su hogar con el lugar de trabajo

16. ¿Considera usted que las labores que realiza en su área actual podrían ser mejoradas?

- Sí
- No

17. ¿A usted mencionado propuestas de mejora en procesos dentro de su área de trabajo?

- Sí
- No

18. Si respondió que sí conteste la siguiente pregunta. ¿Sus propuestas de mejora han sido tomadas en cuenta dentro de los procesos de la empresa?

- Sí

- No

19. ¿Considera usted que todas las labores que realiza son necesarias y justificadas?

- Sí
- No

20. ¿Conoce usted la misión y visión del lugar donde usted trabaja?

- Sí
- No

21. ¿Cree usted que su equipo de trabajo está enfocado en los objetivos de la empresa?

- Sí
- No

Anexo 2

Encuesta a los clientes frecuentes del hotel.

1. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- Ninguna
- Primaria completa
- Secundaria completa
- Técnico
- Universidad incompleta
- Grado universitario

2. ¿Cuál es su género?

- Masculino
- Femenino

3. ¿Cuál es su edad actualmente?

- 18-30
- 30-42
- 42-54
- 54-66
- Más de 66

4. ¿Cuál es su Estado civil?

- Soltero
- Casado
- Viudo
- Divorciado
- Unión libre

5. ¿Cómo se enteró de la existencia del hotel?

- Publicidad en redes sociales
- Rotulación en carretera
- Página de internet
- Por medio de un amigo
- Otros

6. ¿Cuántas veces ha visitado el hotel “Hospedaje las Cabañas” aproximadamente en los últimos 4 meses?

- De 1 a 3 veces
- De 3 a 6 veces
- De 6 a 9 veces
- De 9 a 12 veces
- Más de 12 veces

7. ¿Qué tipo de habitación acostumbra a alquilar?

- Sencilla con ventilador
- Sencilla con a/c
- Doble con ventilador
- Doble con a/c
- Triple

8. ¿Cuál es el área que más le agrada del hotel?

- Limpieza de habitaciones
- Equipos eléctricos
- Ropa de cama
- Calidad en colchones
- Atención de recepcionista
- Sistema de reservaciones
- Otros, Comente: _____

9. ¿Cuál es el área cree usted que necesita algún tipo de mejora?

- Limpieza de habitaciones
- Equipos eléctricos
- Ropa de cama
- Calidad en colchones
- Atención de recepcionista
- Sistema de reservaciones
- Otros, Comente: _____

10. ¿Qué tan satisfecho se encuentre usted del trato recibido por parte del personal del hotel?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Algo satisfecho
- Muy satisfecho

11. ¿Qué probabilidad existe que recomiende el hotel a un amigo?

- Nada probable
- Poco probable
- Algo probable
- Muy probable

Anexo 3

Entrevista a la Licda. Alexa Méndez Vega, subgerente del hotel.

1. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

- Ninguna
- Primaria completa
- Secundaria completa
- Técnico
- Universidad incompleta
- Grado universitario

2. ¿Cuál es su género?

- Masculino
- Femenino

3. ¿Cuál es su edad actualmente?

- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- Más de 60

4. ¿Cuál es su Estado civil?

- Soltero
- Casado
- Viudo
- Divorciado
- Unión libre

5. ¿Cuántos años tiene de trabajar en el hotel?

6. ¿Cómo ha sido su relación con los trabajadores que han estado y están en su empresa?

- Comente: _____

7. ¿Conoce usted los motivos por lo cual han renunciaron los trabajadores del hotel anteriormente?

- Sí
- No
- Comente: _____

8. ¿Existe una comunicación eficaz entre la gerencia y los empleados para la transmisión de información sobre las tareas diarias?

- Sí
- No

9. ¿Conoce usted las responsabilidades diarias de cada integrante de su equipo de trabajo?

- Sí
- No
- Comente: _____

10. ¿Cómo percibe usted el ambiente laboral entre los integrantes del equipo de trabajo del hotel?

- Comente: _____

Anexo 4

Transcripción de la entrevista realizada a la Licda. Alexa Méndez Vega

Transcripción de la entrevista realizada a la Licda. Alexa Méndez Vega, subgerente del hotel “Hospedaje las Cabañas” el primer cuatrimestre del año 2022.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Buenas noches, señora Alexa, un gusto verla.

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Buenas noches. Gracias.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Bueno, la noche de hoy voy a hacer una serie de preguntas sobre contenido general para conocerla un poquito más.

¿Me podría decir usted cuál es su grado de escolaridad?

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Sí. Universidad completa. Tengo la Licenciatura en Contaduría Pública.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Qué bueno, muy acorde para el negocio. ¿Qué edad tiene actualmente?

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Tengo 27 años cumplidos.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Y ¿su estado civil?

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Estoy casada.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Casada, qué bueno. Vamos a ver, para continuar con la entrevista, ¿Cuánto tiempo tiene usted trabajando en el hotel?

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Alrededor de seis años y unos meses.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Se puede decir que tiene bastante conocimiento con respecto al personal.

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Pues en lo que cabe sí, sobre el que he tratado a partir de 6 años.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

¿Cómo ha sido su relación con los trabajadores que han estado en el hotel en estos últimos años?

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Ok, bueno, con los que han estado, pues consideraría que bien.

En realidad bien, con todos, aún se mantiene contacto con algunos. Ya un poco más social que por trabajo.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

¿Conoce usted los motivos por los que han renunciado algunos trabajadores o los trabajadores del hotel anteriormente?

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Eh! Sí durante esos seis años que he estado acá, si sé el motivo por los cuales han renunciado o los que se han ido por el despido justificado.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Sí me podría comentar algunas situaciones que se han dado, algún ejemplo de alguna situación que se ha dado de alguna renuncia o algún despido.

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Sí. Bueno, en este tiempo de pandemia, que fue donde se cambió casi todo el personal y se volvió a contratar los que están actualmente que ya tienen bastante tiempo con nosotros. Antes había tres compañeros de recepción, de los cuales se prescindió del servicio de dos de ellos, porque, bueno, había bajado el ingreso económico y no se les podía cancelar el salario. El colaborador que quedó para recepción renunció y se tuvo que contratar a otra persona. Ella debido de la reducción del salario tuvo que conseguir otro trabajo que le

funcionará un poco más. Con respecto al salario en las condiciones, ella, si se sentía bien, pero con respecto al salario, por decirlo así sería motivos personales por los cuales tuvo que buscar otro trabajo.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Y lo que son despidos por qué se han dado.

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Y bueno acá despidos, casi todos han sido por alguna causa, que hayan incumplido alguna norma, bueno sería que ellos hayan incumplido alguna de las reglas que pues se tienen por acá. Y le puedo dar el ejemplo: de una que lamentablemente, se encontró robando. En fin, uno de los despidos se encontró la disconformidad de uno de los clientes, ya que comentaron que les hacía falta un dinero en la habitación, lo cual se hizo una prueba para verificar que la muchacha si estuviera respetando las pertenencias de los clientes y no fue así. Entonces se procedió mejor al despido.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Entiendo.

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Puedo decirle de otra que el cliente se quedaba por acá varios días a la semana y mantenía como decirle un menudito y notaba que le hacía falta, en la semana decían falta específicamente ciertas monedas y este también se procedió a hacer la prueba para proceder al despido que fue justificado. Uno busca no solo lo que el cliente lo comenta, sino estar seguros de que ella estuviera faltando a las pertenencias del cliente.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Lo entiendo, para dar continuidad a la entrevista.

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Ah, bueno, permiso, le puedo comentar de otro despido que, si fuera un despido por el hecho de que la colaboradora no estaba realizando ya sus deberes como eran, nosotros tenemos dos áreas, una, que no podemos ver del todo, como realizan las actividades solas y entre una de las cuantas revisiones encontramos que estaba sentada en la cama leyendo un periódico dentro de una habitación. Entonces se procedió también al despido, porque

notamos que no estaba haciendo un uso adecuado de su tiempo laboral. Y por último para agregar sobre el tema, sabiendo del tema que me iba a entrevistar, tomando en cuenta la fecha aproximada en la que empecé a laborar aquí recolecté información del personal que colaboro durante ese tiempo donde pude hacer un promedio de cuánto dura una persona trabajando aquí, que es alrededor de 17 meses lo que equivale a un año y seis meses aproximadamente. Algunos duraban uno, dos o tres meses como había otros que duraban hasta 52 meses que es el mayor tiempo que han estado y de hecho aún trabaja con nosotros

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Entiendo. ¿Usted considera que la comunicación es eficaz entre la gerencia y los empleados? ¿Al momento de transmitirle la información de las tareas diarias?

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

En la mayoría del tiempo sí, a veces si uno espera otras cosas que el colaborador no hace, pero siento que la mayoría del tiempo si funciona y la mayoría de las labores están escritas, entonces hay una mejor comunicación por esa parte, y en lo que suceda nuevo se está procediendo a realizar notas para poder afrontar en otro momento o situación de una mejor manera y más rápida y sencilla en otro momento.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

¿Entonces, usted considera que conoce las responsabilidades diarias de los integrantes del equipo de trabajo?

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Sí, todo se tiene por escrito y en teoría, tienen un horario el cual seguir y si hubiera algo que se cambia con respecto a eso que está escrito, este siempre se comenta antes de que ellas inician las labores cuando llegan.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

¿Cómo percibe usted el ambiente laboral entre los integrantes del equipo de trabajo del hotel?

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Bien entre ellas la mayoría no chocan horario entonces no se pueden ver. Porque en realidad solo se relacionan las de limpieza con la recepción, pero es la única. No se

relacionan y pues le podría decir que en lo que respecta al trabajo si está bien, pero si se notan disconformidad entre ellas, que siempre tratamos de la mejor manera para solucionarlas, y que por lo menos haya respeto entre lo que se habla una con otra. Poder repartir las tareas que siempre sea de la manera más equitativa y que una con otra respeten las situaciones y que se corrijan entre ellas mismas, pero siempre pasando por nosotros, que sea a nosotros a los que nos comentan, A veces, todas esas situaciones son las que fomentan que no se sientan bien una con la otra, el encontrar cosas mal hechas de la otra compañera. Pero estamos tratando de que eso no suceda.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Muchísimas gracias, yo creo que esos serían los datos que necesito para la entrevista, para el desarrollo de la investigación le agradezco su tiempo. Muchísimas gracias.

ALEXA RAQUEL MÉNDEZ VEGA

Con mucho gusto quedo atenta si necesita alguna otra información.

ROBERTO NUÑEZ QUESADA

Buenas noches.

Anexo 5

Cálculo de Alfa de Cronbach

Item	1	2	3	4	5	6			
Sujeto								Total	items
1	4	3	4	4	4	4		23	6
2	4	3	4	4	4	4		23	7
3	4	2	4	3	3	3		19	8
4	4	3	4	4	4	4		23	9
5	4	4	4	4	4	4		24	10
6	3	3	4	4	4	4		22	11
7	4	4	4	4	4	4		24	
8	4	3	4	4	3	4		22	
9	4	3	4	3	4	4		22	
10	4	4	4	3	3	4		22	
11	3	3	4	4	3	4		21	
12	4	4	4	4	4	4		24	
13	3	3	2	3	3	3		17	
14	3	3	2	3	3	3		17	
Promedio	3,71	3,21	3,71	3,64	3,57	3,79		Sum Item	303
Variancia	0,20	0,31	0,49	0,23	0,24	0,17		Prom Items	21,64
								Var Sum Items	5,23
								Sum Var N	1,65

Items	6
n	14

Primer Parte	1,2
Segunda Parte	0,68
Alfa de Cronbach	0,82

Apéndice

Heredia, 11 de abril de 2022

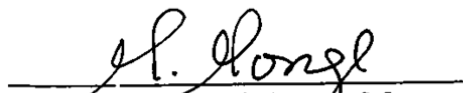
Sres.
Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación
SD.

Estimados señores:

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, denominado “Análisis de los factores que intervienen en la estabilidad y rotación del personal, en el hotel Hospedaje Las Cabañas al primer cuatrimestre de 2022”, elaborado por el estudiante: Roberto Núñez Quesada para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios. Énfasis en Recursos Humanos.

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación, aspectos de APA y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación; por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Latina.

Se suscribe de ustedes cordialmente,


MSc.: Ana Marcela Porras Monge
Número de carné 12399
Teléfono: 8881 5832
Correo electrónico marcelamonge@yahoo.es
Filóloga