



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración de Empresas

**COMPETITIVIDAD LABORAL Y LA ROTACIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA
SEDE CORPORATIVA DEL HOTEL COSTA DEL
SOL WYNDHAM DE LIMA**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas**

**ROSA ZULEIKA DAPHNE CHÁVEZ ARENAS
WENDY ROSARIO SANTILLANA SALAZAR**

**Asesor:
MBA Jesús Vilca Urdiales**

**(Lima - Perú)
2017**

Dedicatoria:

*A nuestras familias por todo el apoyo y comprensión durante
todo este tiempo de trabajo y esfuerzo,
siendo seres incondicionales para nosotras.*

Agradecimientos

Iniciamos agradeciendo a Dios por guiarnos en este camino, por darnos la fuerza para continuar. Así como nuestra mutua gratitud por el esfuerzo, perseverancia y compromiso demostrado durante todo este tiempo.

Nuestro sincero agradecimiento a nuestro asesor MBA Jesús Vilca Urdiales por todo su apoyo y compromiso con nosotras en nuestra investigación.

Agradecemos también a dos piezas claves de nuestro trabajo de investigación al profesor José Lévano y José Suarez quienes con su ayuda incondicional hicieron posible esta investigación.

Finalmente agradecemos al directorio del Hotel Costa del Sol Wyndham por permitirnos realizar el presente estudio.

Índice

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO I.....	8
1.1 Problema de Investigación.....	8
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	8
1.1.2 Formulación del Problema.....	8
1.1.3 Justificación de la investigación.....	9
1.2 Marco Referencial.....	10
1.2.1 Antecedentes.....	10
1.2.2 Marco Teórico.....	21
1.3 Objetivos e Hipótesis.....	30
CAPÍTULO II.....	32
2.1 Método.....	32
2.1.1 Tipo de investigación.....	32
2.1.2 Diseño de la investigación.....	32
2.1.3 Variables.....	32
2.1.4 Muestra.....	34
2.1.5 Instrumentos de investigación.....	35
2.1.6 Procedimientos de recolección de datos.....	36
CAPÍTULO III.....	38
3.1 Resultados.....	38
3.1.1 Presentación de Resultados.....	38
3.1.2 Discusión.....	74
3.1.3 Conclusiones.....	75
3.1.4 Recomendaciones.....	77
Referencias Bibliográficas.....	79

Índice de Tablas

Tabla 1 ¿Considera adecuado que la evaluación de desempeño se realice de manera anual en el hotel?	39
Tabla 2 ¿Tiene claro cuáles son las funciones que desempeña?	40
Tabla 3 ¿Considera usted que la evaluación de desempeño es efectuada de manera correcta?.....	41
Tabla 4 ¿Se siente en la capacidad para realizar la función que desempeña?	42
Tabla 5 ¿Considera que su experiencia es valorada en el hotel?	43
Tabla 6 ¿En su puesto laboral es importante contar con un grado de estudio?	44
Tabla 7 ¿Considera que en su puesto laboral necesita de conocimientos académicos?	45
Tabla 8 ¿Está de acuerdo con la gestión que viene realizando su jefe inmediato?	46
Tabla 9 ¿Se siente involucrado con los procesos de la alta dirección? (Por ejemplo acudir a reuniones de planeamiento)	47
Tabla 10 ¿Tiene las puertas abiertas para hablar con su jefe inmediato sobre una propuesta de mejora?	48
Tabla 11 ¿En el último año ha detectado alguna mejora en los procesos para desempeñar sus labores?.....	49
Tabla 12 ¿Considera usted que algunos procesos de su área deberían mejorar?.....	50
Tabla 13 ¿En su área consultan al personal sobre ideas de mejoras en los procesos?	51
Tabla 14 De las metas propuestas por la gerencia ¿Cree usted que se cumplen?	52
Tabla 15 ¿Se siente comprometido a cumplir las metas del hotel?.....	53
Tabla 16 ¿En su área se reúnen con el personal para tener ideas sobre las nuevas metas?.....	54
Tabla 17 ¿Considera que el número de habitaciones con las que cuenta el hotel refleja una competitividad en el mercado?.....	55
Tabla 18 ¿Considera usted que estar en el top 10 del ranking hotelero es bueno para la imagen del hotel?.....	56
Tabla 19 ¿El hotel cuenta con un programa de fidelización de clientes?	57
Tabla 20 ¿Considera usted que existe un gran mercado por fidelizar a favor del hotel?	58

Tabla 21 ¿Considera que un adecuado programa de fidelización de clientes trae beneficios al personal del hotel?	59
Tabla 22 ¿Se encuentra usted de acuerdo con la forma en la que el hotel realiza los ascensos?	60
Tabla 23 ¿Considera adecuada las capacitaciones que realiza el hotel?	61
Tabla 24 ¿Considera usted que existen ofertas laborales para el puesto que desempeña?.....	62
Tabla 25 Su remuneración actual asciende a:	63
Tabla 26 ¿A cuánto ascienden sus gastos mensuales?.....	64
Tabla 27 ¿Usted está conforme con los bonos que recibe?.....	65
Tabla 28 ¿Se encuentra de acuerdo con las comisiones que percibe?.....	66
Tabla 29 ¿Se siente usted satisfecho laboralmente?.....	67
Tabla 30 ¿Considera que el hotel es un buen lugar para trabajar?.....	68
Tabla 31 ¿Recomendaría usted a alguna persona para laborar con nosotros?	69
Tabla 32 ¿Cree usted que los beneficios que el hotel ofrece son adecuados?	70
Tabla 33 Correlación entre la Competitividad Laboral y Rotación Laboral.	71
Tabla 34 Correlación entre la Dimensión Gestión Gerencial (Competitividad Laboral) y Ambiente Institucional (Rotación Laboral).....	72
Tabla 35 Correlación entre la Dimensión Capital Humano (Competitividad Laboral) y Crecimiento Profesional (Rotación Laboral).....	72
Tabla 36 Correlación entre la Dimensión Mercado Hotelero (Competitividad Laboral) y Entorno Económico (Rotación Laboral).....	73

Introducción

En el presente proyecto de investigación analizamos la relación entre la competitividad laboral y la rotación laboral de los trabajadores en la sede corporativa del Hotel Costa del Sol Wyndham de Lima, como entidad representativa del rubro del turismo en nuestro país.

Los diversos y trascendentales cambios que se vienen dando en los últimos años, han reformado la perspectiva del ámbito turístico a nivel mundial, y ello ha contribuido a asumir nuevos desafíos y oportunidades. Todo esto ha ocasionado la exigencia de investigar cuales serían los nuevos factores y estrategias que puedan garantizar la competitividad laboral al interior de las empresas del sector. Al mismo tiempo, es indudablemente indispensable considerar el análisis del capital humano como pieza clave ligado al sector turístico como estrategia competitiva ante un nuevo y moderno entorno tanto nacional como internacional. En el presente trabajo se investiga la importancia de la capacidad y aptitud del recurso humano en sus puestos de trabajo, como elemento primario y distintivo, totalmente en la capacidad de contribuir con ventajas competitivas y diferenciales, denotando la importancia de la capacidad del ser humano para alcanzar las metas y objetivos de las empresas del sector. Del mismo modo, se investiga la función clave de la rotación laboral de los colaboradores, los motivos de la misma y si se relacionan con el factor competitividad, además del desarrollo de estrategias para evitar que el mismo afecte y más bien ayude a la competitividad en las actividades vinculadas al sector turismo.

La presente investigación cuenta con tres capítulos. En el capítulo I desarrollamos el problema de investigación detectando la situación en el hotel, así mismo mostramos el planteamiento, formulación y justificación sobre los temas de competitividad laboral y rotación laboral en el Hotel Costa del Sol Wyndham seguido del Marco Referencial donde analizamos los antecedentes nacionales e internacionales relacionados a nuestras variables, a pesar de que el rubro hotelero no es nuevo en el mercado peruano sí lo son los trabajos de investigación por lo que la data existente es un tanto escasa. Sin embargo, la información hallada fue de mucha utilidad para ampliar nuestro panorama. Para el marco teórico se investigó de entre muchas teorías existentes de cada variable, la más adecuada para seguir el perfil y la línea de este proyecto de investigación, así como también se consideraron algunos artículos. Luego se procedió a identificar los objetivos tanto generales como específicos de la investigación, para ello se tuvo mucho cuidado al momento de interactuar con las variables. Además de las características, lo relacionado al tema y con los objetivos ya plasmados, se procedió a

generar la hipótesis detallándose la general y específicas; de esta manera podemos iniciar una muestra sobre lo observado y/o determinar una nueva propuesta teórica para el rubro, impulsando su desarrollo para relacionarlo con el rubro turístico en nuestro país.

En el Capítulo II se describe la forma y el proceso de análisis, es decir se indica cómo se desarrolló la investigación, señalándose como tipo de investigación básica con un enfoque cuantitativo; de diseño no experimental de tipo transeccional siendo descriptiva co-relacional. También se toma la muestra de nuestra población e iniciamos el estudio con la encuesta para comprobar las hipótesis generadas y concluir con nuestro trabajo de investigación con el fin de sugerir lo estudiado.

Finalmente, en el Capítulo III con la ayuda del software estadístico Statistical Package for the Social Sciences más conocido como SPSS, versión 24 en español, analizamos los resultados y brindamos las conclusiones y recomendaciones de las variables investigadas.