

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE
COLABORADORES COMO ESTRATEGIA PARA
MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN RIO
HOTEL'S, BAGUA GRANDE, UTCUBAMBA, 2018**

Autora:

Bach. Yosy Judith Katerine Fernández León

Asesor:

Dr. Edward Enrique Rojas de la Puente

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2022

DATOS DEL ASESOR

Nombres y apellidos:

DR. Edward Enrique Rojas de la Puente

Documento Nacional de Identidad:

26673622

URL de ORCID:

<https://orcid.org/0000-0001-9026-1244>

Campo de Investigación y el Desarrollo OCDE según la organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

- 5.00.00 --- Ciencias Sociales
- 5.02.00 --- Economía, Negocios
- 5.02.04 --- Negocios, Administración

Dedicatoria

A Dios por darme la vida, salud y la inteligencia necesaria para seguir adelante a pesar de las dificultades que se presenten.

A mis padres Segundo Fernández Díaz y Emilia León Mera, motivo por los cuales lucho cada día, gracias por su infinito amor, cariño comprensión y su apoyo incondicional que me brindan en todo lo que me propongo, y por hacer de mí cada día una mejor persona ante la sociedad.

A mis hermanos, por su apoyo económico que me brindan para seguir superándome, como también a mis sobrinas Mía, Yerlin y Abigail las quiero mucho.

A mi sobrinita, Dayana, a la cual quiero como una hija, razón y motivo por la que sigo adelante.

Yosy

Agradecimiento

A mi Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, por permitirme educarme y desarrollarme en esta casa superior de estudios con normalidad, en mi carrera profesional de Administración de Empresas.

A todos mis maestros de la facultad de ciencias económicas y administrativas, de la sede Utcubamba, quienes día a día me brindaron sus sabias enseñanzas, y sus conocimientos desinteresados para hacer de mí una profesional de éxito.

A mis jurados, Mg. Dennis Brayan Baique Timaná, Mg. Melissa Dalila Feria Hernández, Lc. Cynthia Medallith Diaz Plasencia, quienes, con sus conocimientos, consejos y sus sabias correcciones me ayudaron a seguir continuando con este proceso de la realización de mi tesis y así lograr la obtención de mi título profesional para seguir superándome profesionalmente.

Al propietario de Rio Hotel's por brindarme la oportunidad para realizar mi tesis en dicha empresa, y de esa manera obtener y recopilar toda la información necesaria para culminar con éxito mi investigación.

La autora

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON

Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora De Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano De La Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE COLABORADORES COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN RIO HOTEL'S, BAGUA GRANDE, UTCUBAMBA, 2018; del egresado JOSEY JUDITH KATERINE FERNÁNDEZ LEÓN de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.

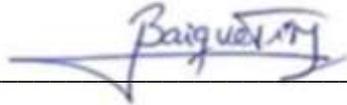
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 15 de Septiembre del 2021

Firma y nombre completo del Asesor

Edward Enrique Rojas de la Puente

Jurado Evaluador de la Tesis



Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

PRESIDENTE



Mg. Melissa Dalila Feria Hernández

SECRETARIO



Lic. Cynthia Medallith Diaz Plasencia

VOCAL

Constancia de Originalidad de la Tesis



ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE COLABORADORES COMO ESTRATEGIA PARA
MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN RIO HOTEL'S, BAGUA GRANDE, UTCUBAMBA, 2018
presentada por el estudiante ()/egresado (X) YOSY JUDITH KATERINE FERNÁNDEZ LEÓN
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas
con correo electrónico institucional Yosyjudith@gmail.com
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

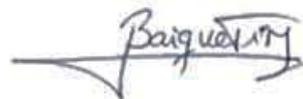
- La citada Tesis tiene 18 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 15 de setiembre del 2021


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 15 de Octubre del año 2021, siendo las 9:00am horas, el aspirante: Yosy Judith Katherine Fernández León, defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Reclutamiento y selección de colaboradores como estrategia para mejorar la calidad de servicio en Río Hotel's Bagua Grande, Utcubamba, 2018

_____ , teniendo como asesor a Edward Enrique Rojas de la Puente _____ , para obtener el Título Profesional de LIC. Administración de Empresas _____ a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: MG. Dennis Brayan Baique Timaná

Secretario: MG. Melissa Dalila Feria Hernández

Vocal: LIC. Cynthia Medallith Diaz Plasencia



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado ()

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 9:42 am horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....

Índice del Contenido

Datos del Asesor.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.....	v
Visto Bueno del Asesor de la Tesios	vi
Jurado Evaluador de la Tesis	vii
Constancia de Originalidad de la Tesis	viii
Acta de Sustentación de la Tesis.....	ix
Índice del Contenido.....	x
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Figuras.....	xiii
Resumen.....	xvi
Asbtract.....	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS	22
2.1. Objeto de estudio	22
2.2. Variable de estudio.....	22
2.3. Tipo de estudio.....	22
2.4. Diseños de la investigación.....	22
2.5. Población.....	22
2.6. Muestra y muestreo.....	22
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.8. Análisis de datos	23
III. RESULTADOS.	24
3.1. Caracterización del reclutamiento y selección de colaboradores en la actualidad en Rio Hotel´s 2018.....	24
3.2. Identificación de la calidad de servicio y su relación con el reclutamiento de personal.....	34
3.3. Diseño lineamientos de reclutamiento y selección como estrategia para mejorar la calidad del servicio.....	44
IV. DISCUSIÓN	48

V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
ANEXOS.....	54

Índice de Tablas

Tabla 1. Etapas para la selección del personal.....	45
--	----

Índice de Figuras

Figura 1. En la selección inicial: Realiza un proceso de filtro de la documentación de acuerdo con el perfil del puesto, de las solicitudes obtenidas de los candidatos al puesto.....	24
Figura 2. En la selección inicial: Realiza la verificación de todos los antecedentes de los candidatos de acuerdo con el perfil del puesto.....	24
Figura 3. En la selección sustantiva: En el proceso de selección de personal realiza pruebas escritas a los candidatos.....	25
Figura 4. En la selección sustantiva: Considera en las pruebas escritas preguntas concernientes al conocimiento técnico que requiere el puesto vacante.....	25
Figura 5. En la selección sustantiva: Considera en las pruebas escritas interrogantes que permitan identificar el nivel de dominio del candidato con respecto al conocimiento y habilidades intelectuales que requiere el puesto.....	26
Figura 6. Durante la selección sustantiva: Toma en cuenta los pasos y técnicas establecidos para la simulación del puesto requerido.....	26
Figura 7. Durante la selección sustantiva: El 50% de los candidatos filtrados superan los tiempos con el proceso de simulación o prueba.....	27
Figura 8. Durante la selección sustantiva: Realiza una entrevista preliminar con la finalidad de facilitar el proceso de selección en el siguiente nivel (selección contingente).....	27
Figura 9. En la selección contingente: Los exámenes que solicitan a los candidatos tienen que ser emitidos por establecimientos del Ministerio de Salud o clínicas privadas con las cuales tienen convenio.....	28
Figura 10. Los colaboradores del área operativa utilizan correctamente los equipos, tecnología y amenities (productos a disposición de los huéspedes) durante la realización de su labor.....	28
Figura 11. Los colaboradores del área operativa demuestran la capacidad de resolución de problemas de manera autónoma en base a los procesos y criterios establecidos.....	29
Figura 12. Los colaboradores del área operativa son creativos en el momento de aportar soluciones a problemas que entorpece su tarea cotidiana.....	29

Figura 13. Los colaboradores del área operativa comunican a sus superiores intercambiando y aportando ideas para el mejor cumplimiento de los objetivos de su área.....	30
Figura 14. Los colaboradores del área operativa durante su desempeño actúan de acuerdo con los tiempos y procesos, frente a los cambios de su tarea cotidiana, evitando demoras y agravamiento del problema.....	30
Figura 15. Los colaboradores del área operativa se hacen cargo de tareas que no son usuales en la rutina de su trabajo y las desarrollan de manera óptima.....	31
Figura 16. Los colaboradores del área operativa mantienen su pre disposición y actitud positiva en aquellas ocasiones estresantes en que se enfrentan límites muy estrictos de tiempo y alta exigencia en los resultados.....	31
Figura 17. Los colaboradores del área operativa utilizan estratégicamente los procedimientos de calidad propuestos por la empresa, asegurando eficiencia y alta calidad en su desempeño.....	32
Figura 18. Los trabajadores del área operativa cumplen con todas sus tareas encomendadas.....	32
Figura 19. Los colaboradores del área operativa demuestran su gran responsabilidad ante las tareas asignadas, encarándolas como si fuera un gran desafío.....	33
Figura 20. Los colaboradores del área operativa no esperan que los supervisores o jefes inmediatos les fijen una meta para empezar con sus tareas cotidianas.....	33
Figura 21. Los colaboradores del área operativa son exigentes cuando exigen mayor afluencia de huéspedes.....	34
Figura 22. Edad.....	34
Figura 23. Género.....	35
Figura 24. Atención al realizar su reservación.....	35
Figura 25. Atención al registrarse en el Hotel (Check-in).....	36
Figura 26. Atención durante su salida del Hotel (Check-out).....	36
Figura 27. Limpieza y condiciones de habitación.....	37
Figura 28. Limpieza y condiciones de baños.....	37
Figura 29. Limpieza y condiciones de instalaciones exteriores.....	38
Figura 30. Comodidad en su habitación.....	38
Figura 31. Servicio al Cuarto.....	39
Figura 32. Alimentos de Restaurante.....	39
Figura 33. Instalaciones de Restaurant.....	40

Figura 34. Servicio en Restaurant.....	40
Figura 35. Bar – Alberca.....	41
Figura 36. Lavandería.....	41
Figura 37. Precio.....	42
Figura 38. Transportación.....	42
Figura 39. Seguridad.....	43
Figura 40. Volvería a hospedarse en el Rio Hotel’s.....	43
Figura 41. Recomendaría a Rio Hotel’s.....	44

Resumen

La investigación titulada “Reclutamiento y selección de colaboradores como estrategia para mejorar la calidad de servicio en Rio Hotel’s, Utcubamba, 2018”. Tuvo como objetivo general plantear una técnica de reclutamiento y selección de colaboradores como estrategia para mejorar la calidad de servicio en Rio Hotel’s, Utcubamba, 2018. El principal método utilizado en la investigación fue el descriptivo y se utilizaron las técnicas de la observación directa y las encuestas. Se concluyó en que el reclutamiento y selección de colaboradores se caracteriza por ser espontáneo no planificado y se realiza de acuerdo a las necesidades del hotel es decir temporadas altas, temporadas bajas, eventos especiales, por renuncias de los colaboradores. Esto permite que la selección sea deficiente y no sea acorde a los objetivos visión y misión de la empresa. La propuesta de solución está basada en un proceso de cuatro etapas siendo el primero el estudio de mercado, la segunda la selección de personal, la tercera análisis de resultados y la cuarta contratación e inducción cada una de estas etapas están orientadas a que el personal que sea incluido en la empresa tenga las características para el puesto al que se solicitó.

Palabras claves: reclutamiento, selección, calidad de servicio, hoteles

Abstract

The research entitled “Recruitment and selection of collaborators as a strategy to improve the quality of service in Rio Hotel’s, Utcubamba, 2018”. Its general objective was to propose a technique for the recruitment and selection of collaborators as a strategy to improve the quality of service at Rio Hotel's, Utcubamba, 2018. The main method used in the research was the descriptive one and the techniques of direct observation and surveys. It was concluded that the recruitment and selection of collaborators is characterized by being spontaneous and not planned and is carried out according to the needs of the hotel, that is, high seasons, low seasons, special events, due to employee resignations. This allows the selection to be deficient and not in accordance with the objectives, vision and mission of the company. The solution proposal is based on a four-stage process, the first being the market study, the second the selection of personnel, the third analysis of results and the fourth hiring and induction, each of these stages are aimed at the personnel who be included in the company has the characteristics for the position for which it was applied for.

Keywords: recruitment, selection, quality of service, hotels

I. INTRODUCCIÓN

Hernández, (2017). En su trabajo de investigación: **Procesos de reclutamiento y selección de personal de las empresas que contratan deportados de los Estados Unidos de América que entran al país por vía aérea.** Tesis para obtener el grado de licenciada, en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

La investigación tuvo como objetivo verificar si las empresas que contratan a retornados de los Estados Unidos de América utilizan un proceso de reclutamiento y selección de personal especial para las personas que fueron deportadas de dicho país. Utilizo la investigación descriptiva. Tiene como conclusiones: Se pudo observar que la entrevista es la única estrategia que las diferentes organizaciones emplean para el proceso de selección. Las organizaciones no utilizan estrategias como las bonificaciones o comisiones para motivar a los trabajadores y poder fidelizarlos, ya que si ellos renuncian es un costo muy alto para la empresa volver a realizar el proceso de selección. La estrategia que si brinda la organización son las capacitaciones para mejorar el trabajo continuo, sin embargo, no es lo único que esperan los trabajadores porque para su percepción solo reciben su sueldo como incentivo.

Salguero, (2016). En su investigación titulada: **El reclutamiento y selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Ingecomthsa de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.** Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial, realizado en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia del proceso de Reclutamiento y Selección de personal en el Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa INGECOMTHSA de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha. Dentro de las conclusiones llegaron a lo siguiente: En la empresa INGECOMTHSA dicho proceso cuenta con diferentes debilidades y es muy confuso ya que se aplicó encuestas a sus trabajadores. Además, se pudo comprobar que el desenvolvimiento de sus trabajadores es muy deficiente y no mejoran el trabajo continuo, no existe comunicación entre compañeros de trabajo.

López y Velásquez, (2017). En su investigación titulada: **Diseño de un programa de reclutamiento y selección de personal por competencias para la comercializadora Gran Señora de la ciudad de Barranquilla**. Tesis para obtener el grado de Licenciado, realizado en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Colombia.

El objetivo de la investigación fue; Diseñar un programa de selección de personal para la comercializadora Gran Señora de la ciudad de Barranquilla. Aplico la metodología descriptiva. Dentro de las conclusiones en la investigación se llegó a lo siguiente: Dicha organización cuenta con los suficientes trabajadores en cada área, sin embargo, decidieron agrupar en dos áreas: administrativas y de operación para poder capacitar y optimizar sus trabajos y apoyar en el beneficio de cada trabajador. Para poder realizar de manera eficiente el proceso de reclutamiento esto se ha dividido en etapas para poder apoyar en las funciones al equipo dedicado al proceso de selección.

Aguilera y Olortiga, (2016). En su trabajo de investigación: **Reclutamiento y selección del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Vehículos Peruanos SAC – Trujillo - 2016**. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración, en la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte. Ciudad de Trujillo.

El presente trabajo de investigación cuenta con el objetivo; determinar la relación que existe entre el Reclutamiento y Selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Vehículos Peruanos SAC-Trujillo 2016. Utilizo la metodología no experimental de tipo descriptivo correlacional. Concluyendo a lo siguiente: Existe relación entre el reclutamiento y selección con el desenvolvimiento de los trabajadores lo cual ha sido aceptada mediante el coeficiente de contingencia del estadístico Tau-b de kendall ($\tau = 0.634$) con nivel de significancia de 0.0002 menor al 0.05 de significancia estándar.

Dealao, Ramos y Romero, (2018). En su investigación titulada: **El "familiness" en los procesos de reclutamiento, selección e inducción de empresas del rubro restaurantes. Estudio de caso: Puro Tumbes**. Tesis para optar el grado de Licenciado en la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar los elementos del familiness en la empresa Puro Tumbes y cómo influyen en los procesos de reclutamiento, selección e inducción. En la metodología el diseño de investigación posee un enfoque cualitativo, el alcance es exploratorio y método empleado fue el estudio de caso. Lo cual generó las siguientes conclusiones: En base a las actividades los trabajadores que cuentan con un hogar muestran mayor compromiso y actitud en desenvolvimiento. Para que sus trabajadores se identifiquen con la organización la empresa ha optado por brindarles mejores salarios y brindar alimentación.

Manco, (2016). En su investigación titulada: **Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016**. Tesis para optar el grado de Master en Gestión de los Servicios de la Salud, en la Universidad Cesar Vallejo. Lima.

La presente investigación cuenta con el objetivo de establecer la relación entre el reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica en el hospital nacional Hipólito Unanue 2016. Utilizo el tipo de investigación cualitativo. Llegando a las siguientes conclusiones: Se pudo percibir que existe relación entre Reclutamiento y Selección de los colaboradores y desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2016. Asimismo, también se pudo observar que en el proceso de reclutamiento y selección existe relación con las actitudes en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2016.

Problema de investigación

¿De qué manera el reclutamiento y selección de colaboradores puede ser considerado como estrategia para mejorar la calidad de servicio en Rio Hotel's, Utcubamba, 2018?

Hipótesis

Si se realiza el reclutamiento y selección de colaboradores por competencias entonces esta es una estrategia para mejorar la calidad de servicio en Rio Hotel's, Utcubamba, 2018.

El objetivo general de la investigación fue: Proponer lineamientos de reclutamiento y selección de colaboradores como estrategia para mejorar la calidad de servicio en Rio Hotel's, Utcubamba, 2018.

Para los que se plantearon tres objetivos específicos:

- Caracterizar el reclutamiento y selección de colaboradores en la actualidad en Rio Hotel's, Utcubamba, 2018.
- Determinar la calidad de servicio y su relación con el reclutamiento y selección del personal del Río Hotel's.
- Diseñar lineamientos de reclutamiento y selección como estrategia para mejorar la calidad de servicio en Rio Hotel's, Utcubamba, 2018.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Objeto de estudio

El objeto el reclutamiento y contratación de personal.

2.2. Variable de estudio

Variable 01: reclutamiento y selección

Variable 02: calidad del servicio

2.3. Tipo de estudio

Descriptiva

2.4. Diseños de la investigación

X  Y

2.5. Población

P1: 3500 clientes del Rio Hotel's. (enero a diciembre 2019). Fuente libro de registro Rio Hotel's.

P2: 13 trabajadores de Rio Hotel's. Fuente administración Rio Hotel's.

2.6. Muestra y muestreo

La muestra será establecida mediante el muestreo aleatorio simple donde la fórmula es:

$$n = \frac{N \times Z^2 pq}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

N = Total de la población

Z = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = Proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (5%)

Muestreo

M1: Aplicando la formula se tomará en su totalidad a 72 clientes del Rio Hotel's

$$n = \frac{(3500) \times (1.960)^2 (0.05)(0.95)}{(0.05)^2 \times (3500-1) + (1.960)^2 (0.05)(0.95)} = 71.51$$

M2: Se tomará a toda la población

2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La investigación fue no experimental, explicativa, prospectiva y buscó proponer lineamientos para el reclutamiento de personal como estrategia para mejorar la calidad de servicio en Rio Hotel's. Para el estudio de la primera variable se aplicó una encuesta a los trabajadores del establecimiento con el fin de conocer las características que lleva el proceso de reclutamiento de personal en el área de estudio. La segunda variable es calidad de servicio se logró determinar con la información obtenida a través de una encuesta aplicada a clientes que se hospedaron en este establecimiento durante los meses de enero a diciembre de 2019. Con el cumplimiento de los dos primeros objetivos específicos se pasó a diseñar los lineamientos reclutamiento y selección de colaboradores como estrategia para mejorar la calidad de servicio en Rio Hotel's.

2.8. Análisis de datos

El procesamiento de datos análisis y redacción del informe se realizarán en una segunda etapa de gabinete haciendo uso de métodos del analítico deductivo e inductivo.

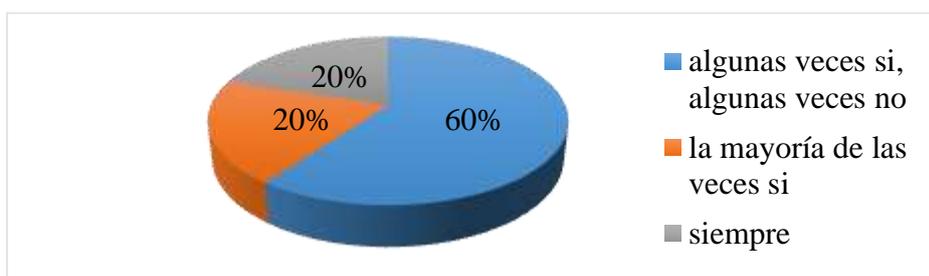
III. RESULTADOS

3.1. Caracterización del reclutamiento y selección de colaboradores en la actualidad en Rio Hotel's 2018.

Para caracterizar el reclutamiento y selección de colaboradores se realizó una encuesta a los propietarios, administrador y asistente de administración llegándose a los siguientes resultados:

Figura 1

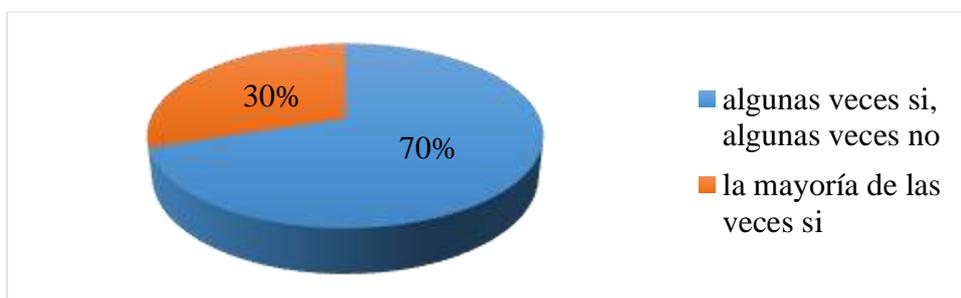
En la selección inicial ¿Realiza un proceso de filtro de la documentación de acuerdo con el perfil del puesto, de las solicitudes obtenidas de los candidatos al puesto?



El 60% de los colaboradores opina que algunas veces sí, algunas veces no realiza un proceso de filtro de la documentación de acuerdo con el perfil del puesto, de las solicitudes obtenidas de los candidatos al puesto, el 20% que la mayoría de veces sí y que siempre.

Figura 2

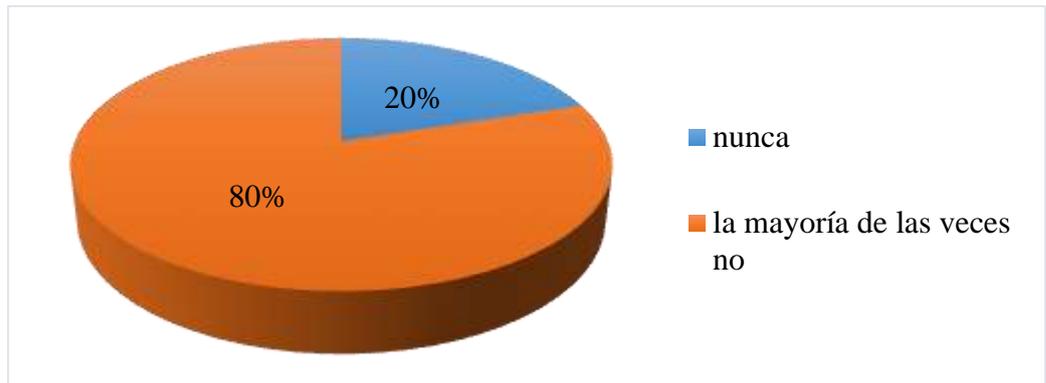
En la selección inicial ¿Realiza la verificación de todos los antecedentes de los candidatos de acuerdo con el perfil del puesto?



El 70% de los colaboradores opina que algunas veces si Realiza la verificación de todos los antecedentes de los candidatos de acuerdo con el perfil del puesto y el 30% que la mayoría de las veces sí.

Figura 3

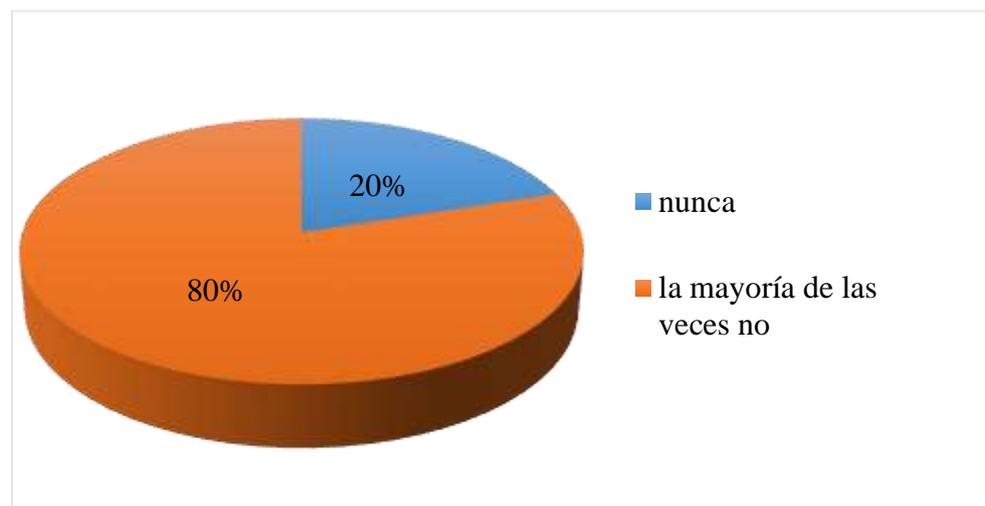
En la selección sustantiva ¿En el transcurso de elección de personal realiza pruebas escritas a los candidatos?



El 80% de los colaboradores respondió que la mayoría de las veces no toma pruebas escritas a los candidatos en el proceso de selección y el 20% que nunca.

Figura 4

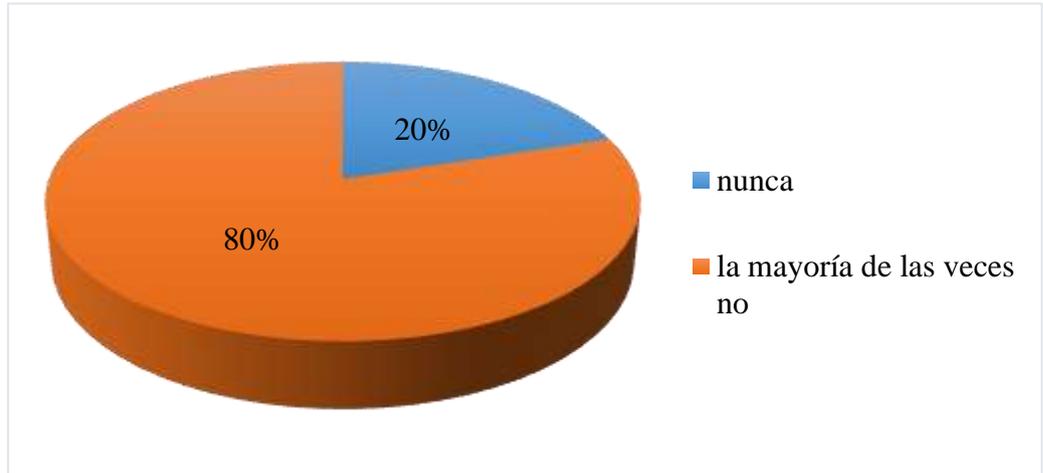
En la selección sustantiva ¿Considera en las pruebas escritas preguntas concernientes al conocimiento técnico que requiere el puesto vacante?



El 80% de los colaboradores respondió que la mayoría de veces no considera en las pruebas escritas preguntas concernientes al conocimiento técnico que requiere el puesto vacante y el 20% que nunca.

Figura 5

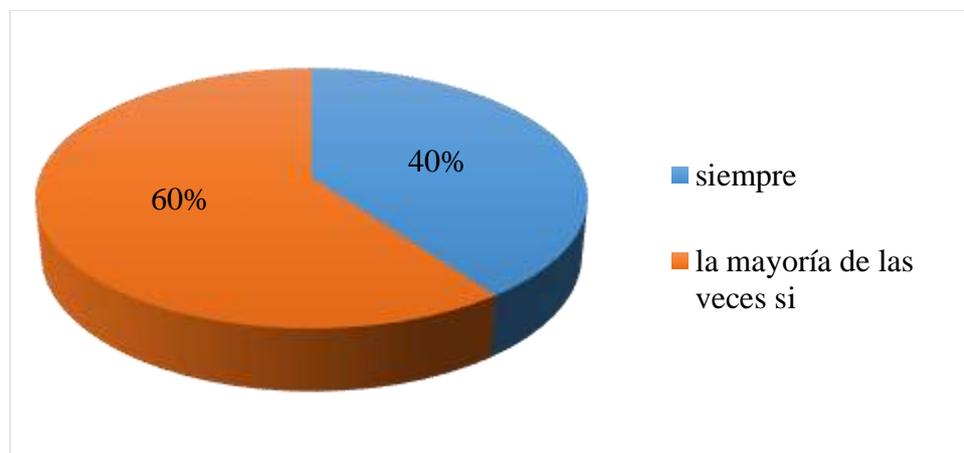
En la selección sustantiva ¿Considera en las pruebas escritas interrogantes que permitan identificar el nivel de dominio del candidato con respecto al conocimiento y habilidades intelectuales que requiere el puesto?



El 80% de los colaboradores respondió que la mayoría de las veces no considera en las pruebas escritas interrogantes que permitan identificar el nivel de dominio del candidato con respecto al conocimiento y habilidades intelectuales que requiere el puesto y el 20% que nunca.

Figura 6

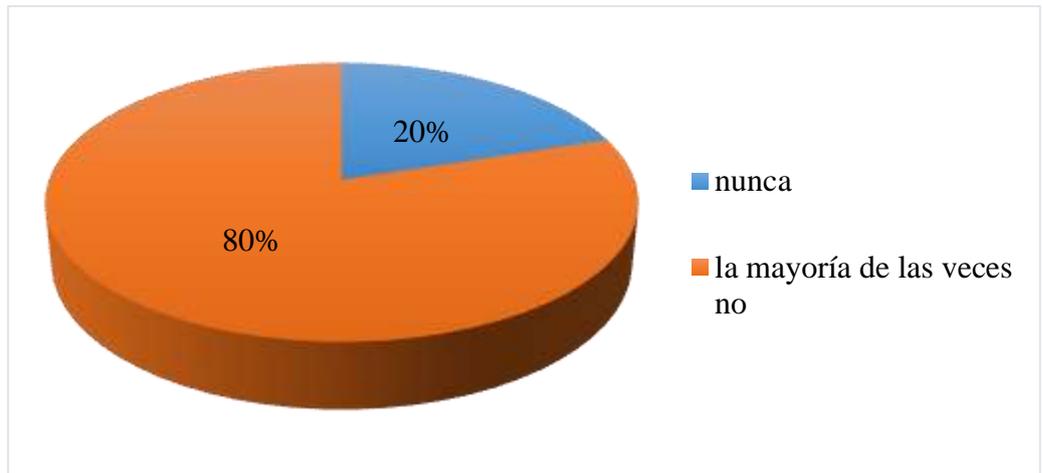
Durante la selección sustantiva ¿Toma en cuenta los pasos y técnicas establecidos para la simulación del puesto requerido?



El 60% de los colaboradores respondió que la mayoría de las veces si toma en cuenta los pasos y técnicas establecidos para la simulación del puesto requerido y el 40% que siempre.

Figura 7

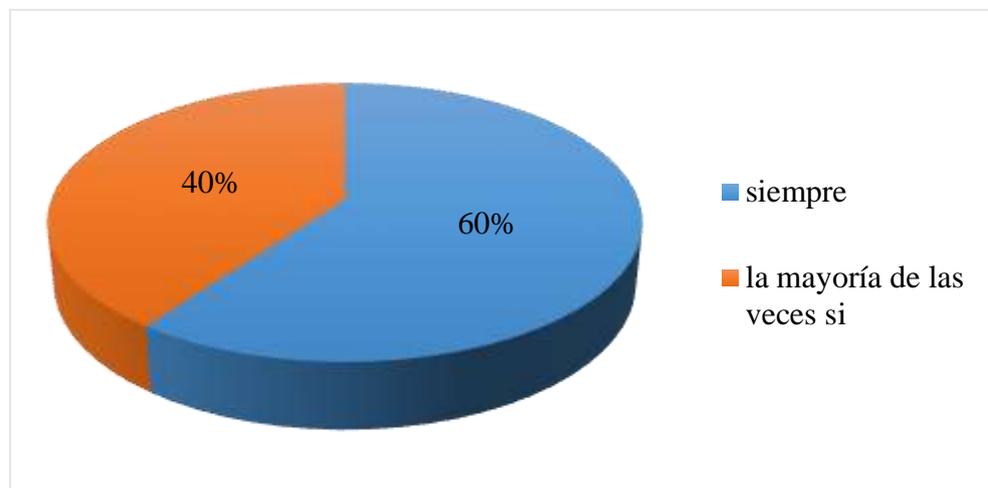
Durante la selección sustantiva ¿El 50% de los candidatos filtrados superan los tiempos con el proceso de simulación o prueba?



El 80% de los colaboradores opina que la mayoría de veces no el 50% de los candidatos filtrados superan los tiempos con el proceso de simulación o prueba y el 20% que nunca.

Figura 8

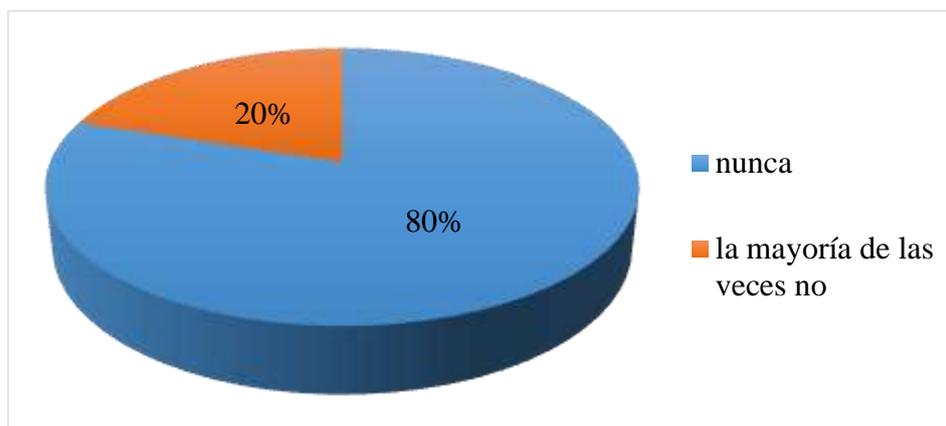
Durante la selección sustantiva ¿Realiza una entrevista preliminar con la finalidad de facilitar el proceso de selección en el siguiente nivel (selección contingente)?



El 60% de los colaboradores opina que siempre realiza una entrevista preliminar con la finalidad de facilitar el proceso de selección en el siguiente nivel (selección contingente) y el 40% que la mayoría de veces sí.

Figura 9

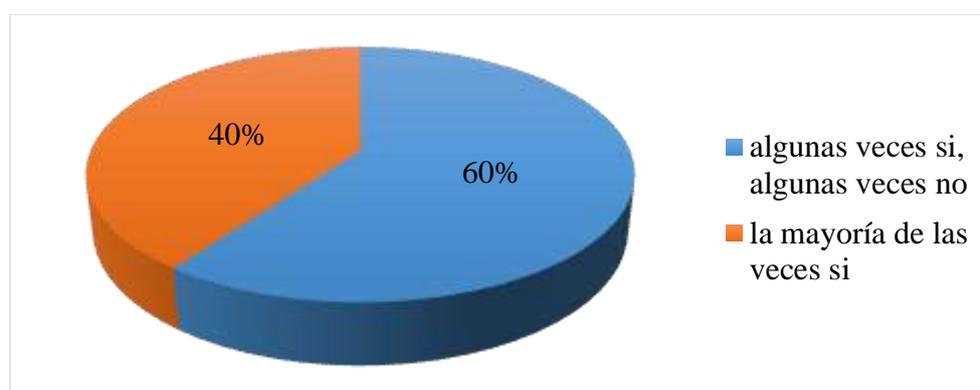
En la selección contingente ¿Los exámenes que solicitan a los candidatos tienen que ser emitidos por establecimientos del Ministerio de Salud o clínicas privadas con las cuales tienen convenio?



El 80% de los colaboradores respondió que nunca los exámenes que solicitan a los candidatos tienen que ser emitidos por establecimientos del Ministerio de Salud o clínicas privadas con las cuales tienen convenio y el 20% que la mayoría de veces no.

Figura 10

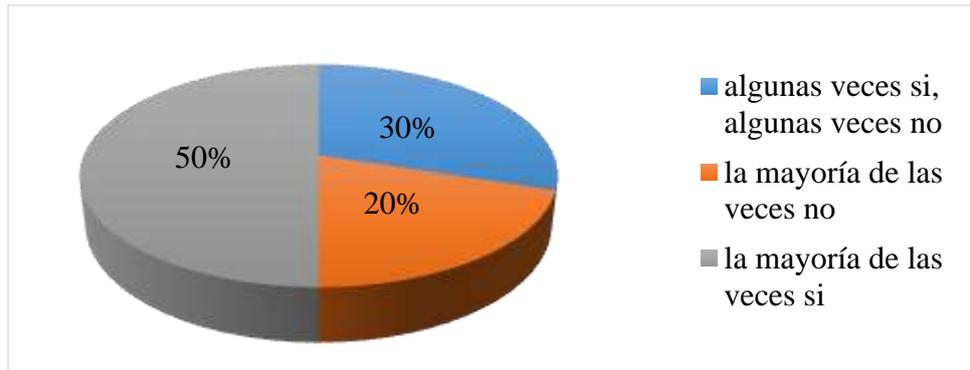
¿Los colaboradores del área operativa utilizan correctamente los equipos, tecnología y amenities (productos a disposición de los huéspedes) durante la realización de su labor?



El 60% de los colaboradores opinan que algunas veces sí, algunas veces no los colaboradores del área operativa utilizan correctamente los equipos, tecnología y amenities (productos a disposición de los huéspedes) durante la realización de su labor y el 40% opina la mayoría de veces sí.

Figura 11

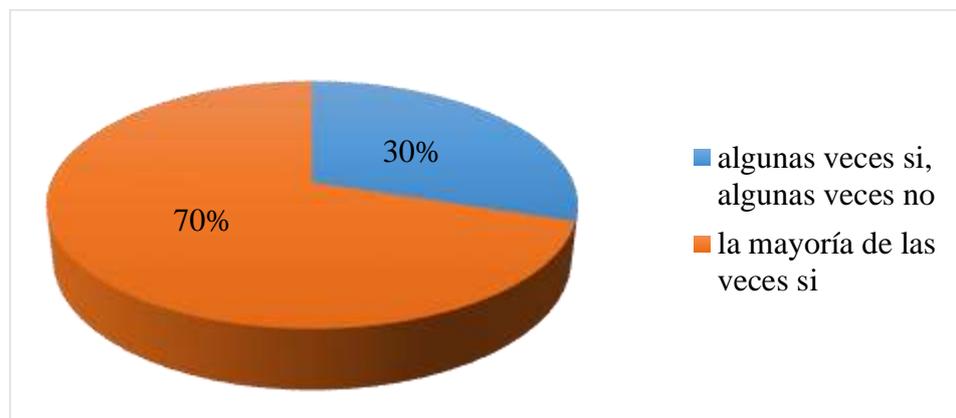
¿Los colaboradores del área operativa demuestran contar con las actitudes y aptitudes de saber manejar problemas de manera autónoma en base a los procesos y criterios establecidos?



El 50% opina que los colaboradores del área operativa demuestran contar con las actitudes y aptitudes para saber manejar problemas de manera autónoma en base a los procesos y criterios establecidos, el 30% algunas veces sí, algunas veces no y el 20% la mayoría de ves no.

Figura 12

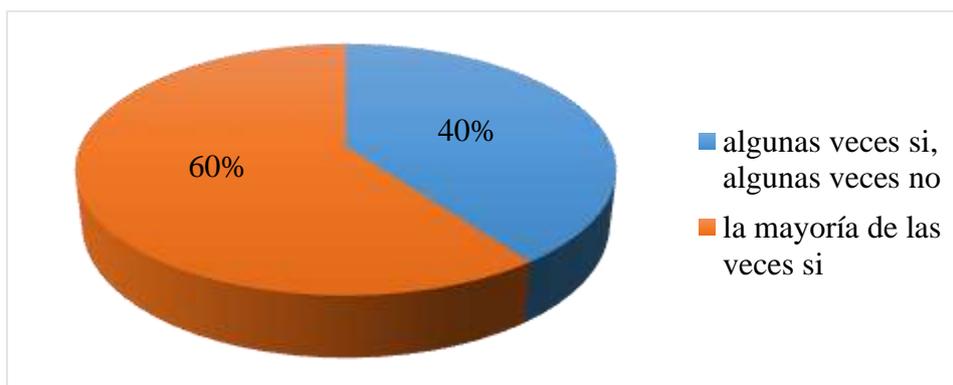
¿Los colaboradores del área operativa son creativos en el momento de aportar soluciones a problemas que entorpece su tarea cotidiana?



El 70% opina que la mayoría de veces si los colaboradores del área operativa son creativos en el momento de aportar soluciones a problemas que entorpece su tarea cotidiana y el 30% algunas veces sí, algunas veces no.

Figura 13

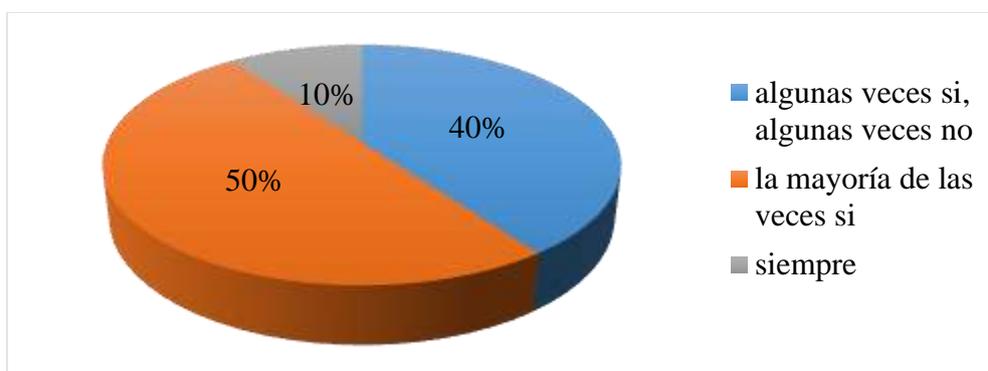
¿Los colaboradores del área operativa comunican a sus superiores intercambiando y aportando ideas para el mejor cumplimiento de los objetivos de su área?



El 60% opina que la mayoría de las veces sí los colaboradores del área operativa comunican a sus superiores intercambiando y aportando ideas para el mejor cumplimiento de los objetivos de su área y el 40% que algunas veces sí, algunas veces no.

Figura 14

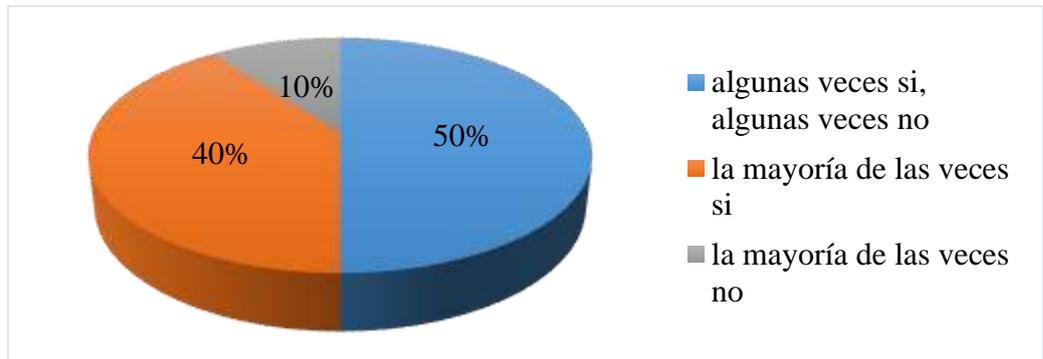
¿Los colaboradores del área operativa durante su desempeño actúan de acuerdo con los tiempos y procesos, frente a los cambios de su tarea cotidiana, evitando demoras y agravamiento del problema?



El 50% opina que la mayoría de veces sí los colaboradores del área operativa durante su desempeño actúan de acuerdo con los tiempos y procesos, frente a los cambios de su tarea cotidiana, evitando demoras y agravamiento del problema, el 40% algunas veces sí, algunas veces no y el 10% siempre.

Figura 15

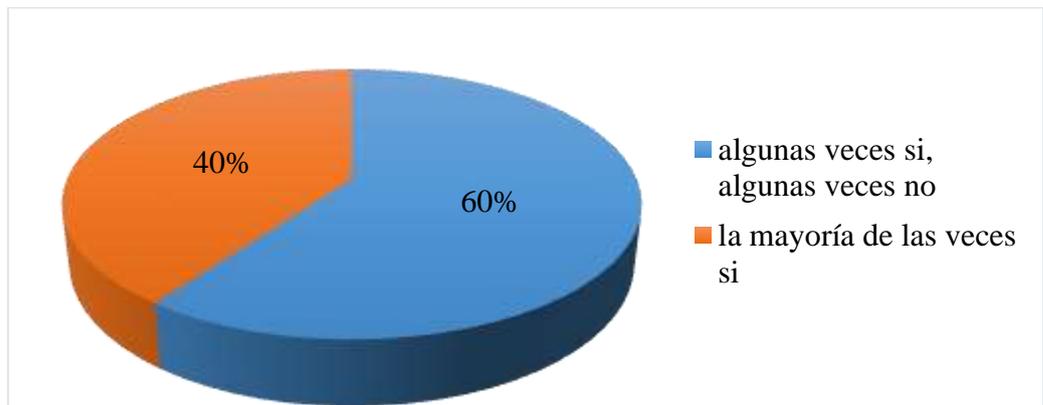
¿Los colaboradores del área operativa se hacen cargo de tareas que no son usuales en la rutina de su trabajo y las desarrollan de manera óptima?



El 50% de los colaboradores encuestados opina que algunas veces sí, algunas veces no los colaboradores del área operativa se hacen cargo de tareas que no son usuales en la rutina de su trabajo y las desarrollan de manera óptima, el 40% la mayoría de veces sí y el 10% la mayoría de veces no.

Figura 16

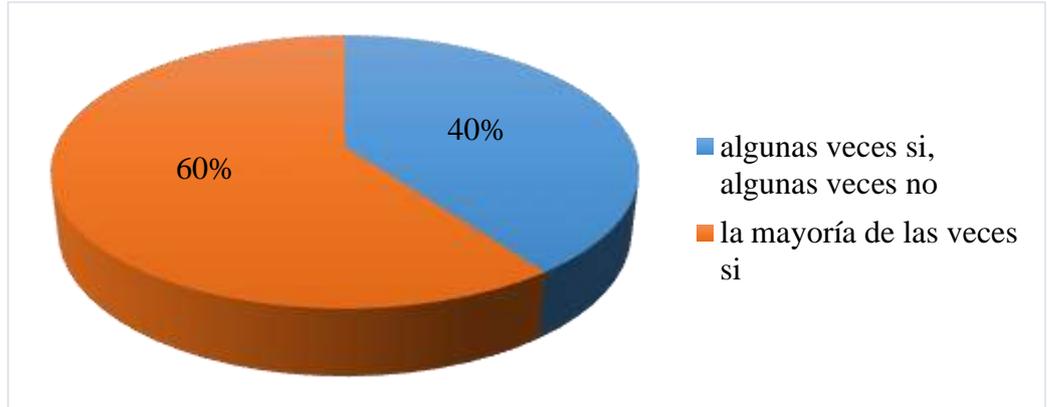
¿Los colaboradores del área operativa mantienen su pre disposición y actitud positiva en situaciones de estrés ante trabajo bajo presión y alta exigencia en los resultados?



El 60% opina que algunas veces sí, algunas veces no los colaboradores del área operativa mantienen su pre disposición y actitud positiva en situaciones de estrés ante trabajo bajo presión y alta exigencia en los resultados y el 40% la mayoría de veces sí.

Figura 17

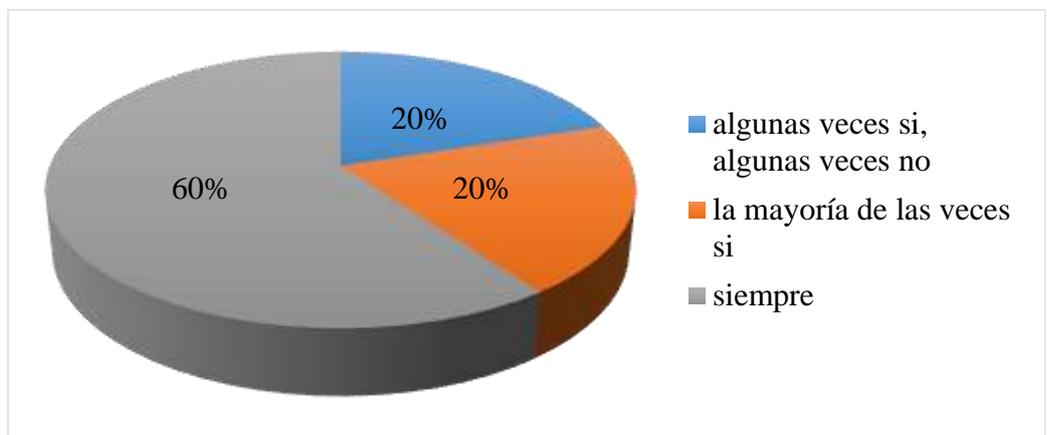
¿Los colaboradores del área operativa utilizan estratégicamente los procedimientos de calidad propuestos por la empresa, asegurando eficiencia y alta calidad en su desempeño?



El 60% opina que la mayoría de las veces sí los colaboradores del área operativa utilizan estratégicamente los procedimientos de calidad propuestos por la empresa, asegurando eficiencia y alta calidad en su desempeño y el 40% algunas veces sí, algunas veces no.

Figura 18

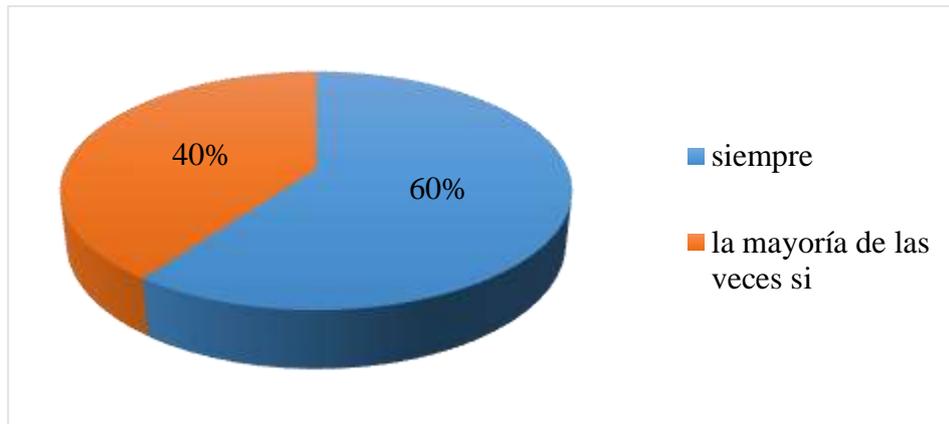
¿Los trabajadores del área operativa cumplen con todas sus tareas encomendadas?



El 60% opina que siempre los trabajadores del área operativa cumplen con todas sus tareas encomendadas, el 20% algunas veces sí, algunas veces no y el 20% la mayoría de veces sí.

Figura 19

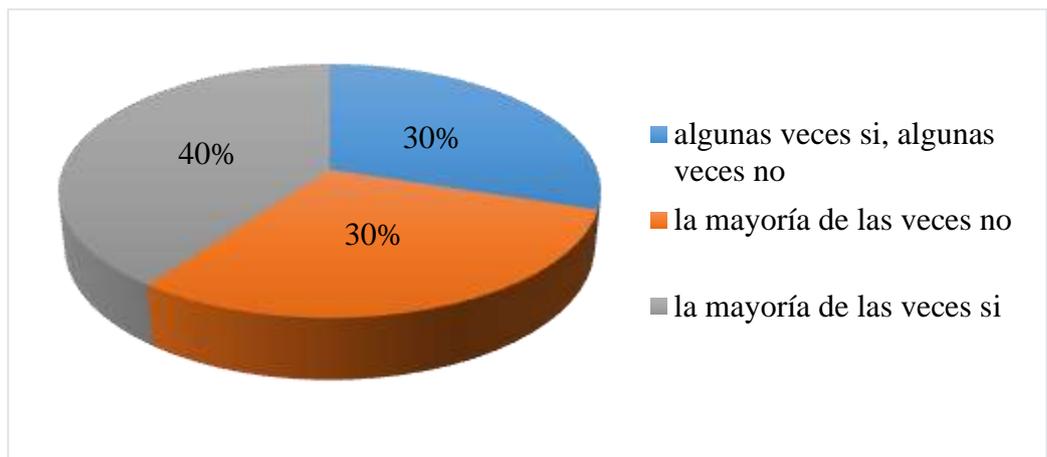
¿Los colaboradores del área operativa demuestran su gran responsabilidad ante las tareas asignadas, encarándolas como si fuera un gran desafío?



El 60% de los colaboradores del área operativa demuestran su gran responsabilidad ante las tareas asignadas, encarándolas como si fuera un gran desafío y el 40% la mayoría de las veces sí.

Figura 20

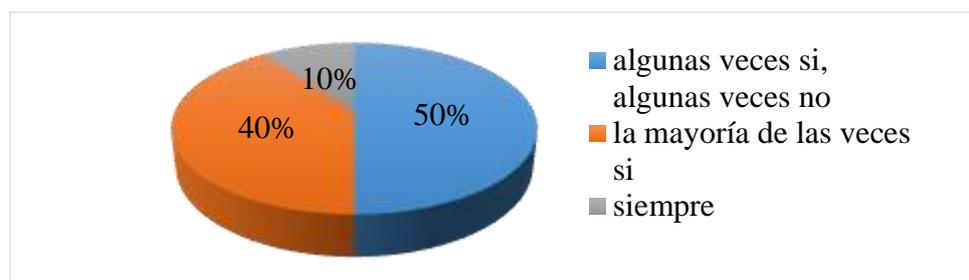
¿Los colaboradores del área operativa no esperan que los supervisores o jefes inmediatos les fijen una meta para empezar con sus tareas cotidianas?



El 40% opina que la mayoría de las veces sí los colaboradores del área operativa no esperan que los supervisores o jefes inmediatos les fijen una meta para empezar con sus tareas cotidianas y el 30% la mayoría de veces no.

Figura 21

¿Los colaboradores del área operativa son exigentes cuando exigen mayor afluencia de huéspedes?



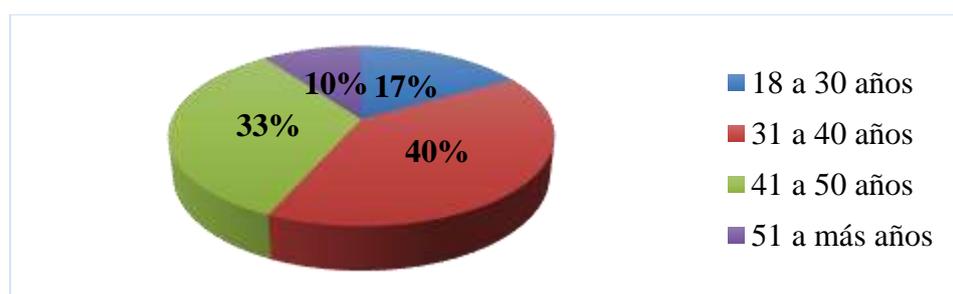
El 50% opina que algunas de las veces sí, alguna de las veces no los colaboradores del área operativa no esperan que los supervisores o jefes inmediatos les fijen una meta para empezar con sus tareas cotidianas, el 40% la mayoría de las veces no, y el 10% siempre.

3.2. Determinación de la calidad de servicio y su relación con el reclutamiento de personal

Para determinar la calidad del servicio en Rio Hotel, Utcubamba; se aplicó una encuesta a 72 clientes del establecimiento con la finalidad de obtener información sobre su opinión relacionada con la calidad de servicio en el área de estudio. La encuesta estuvo estructurada para obtener datos como la atención al cliente en las diversas áreas del hotel como reservas, recepción, mantenimiento del hotel, habitaciones y entre otros en donde el cliente percibe de los trabajadores hoteleros sus capacidades aptitudinales y actitudinales que son indicadores directos de calidad. Los resultados son los siguientes:

Figura 22

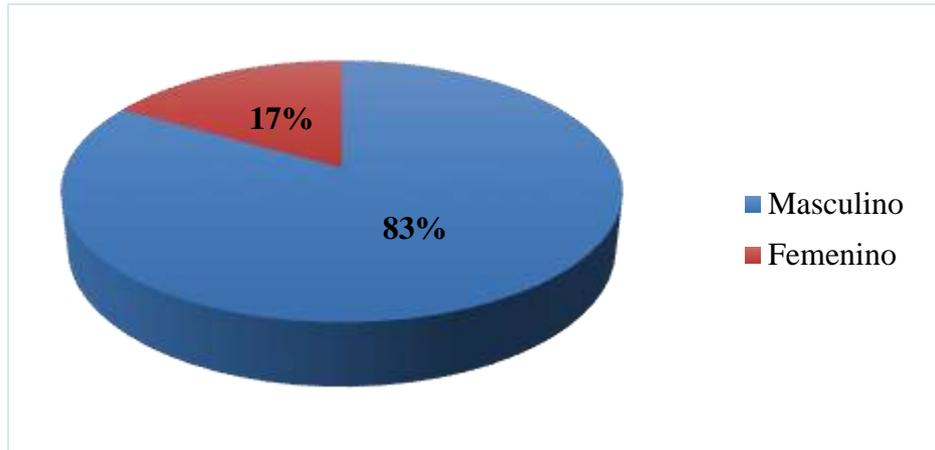
Edad



El 40% de clientes encuestados tienen entre 31 a 40 años y el 10% de 51 años a más.

Figura 23

Género

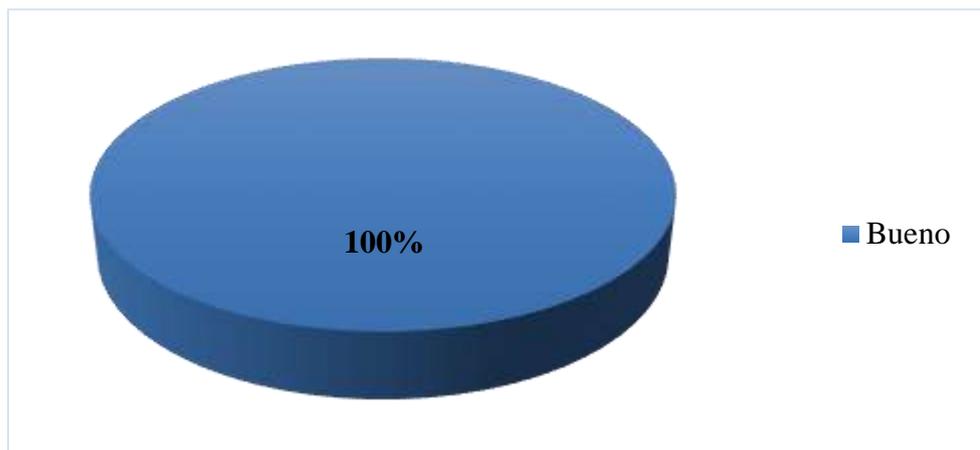


El 83% de clientes encuestados son del sexo masculino y el 17% del sexo femenino.

¿CÓMO CALIFICARÍA AL RIO HOTEL'S EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS?

Figura 24

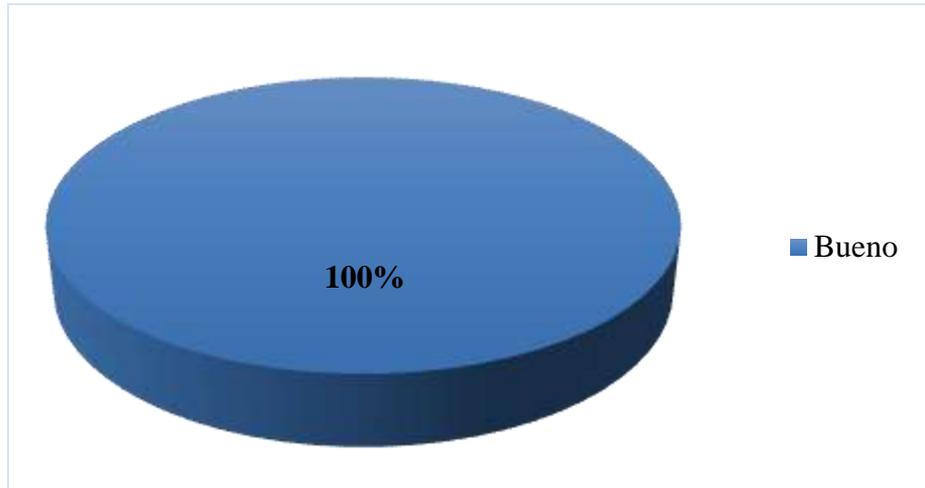
Atención al realizar su reservación



El 100% de clientes encuestados califica la atención al realizar la reserva como bueno.

Figura 25

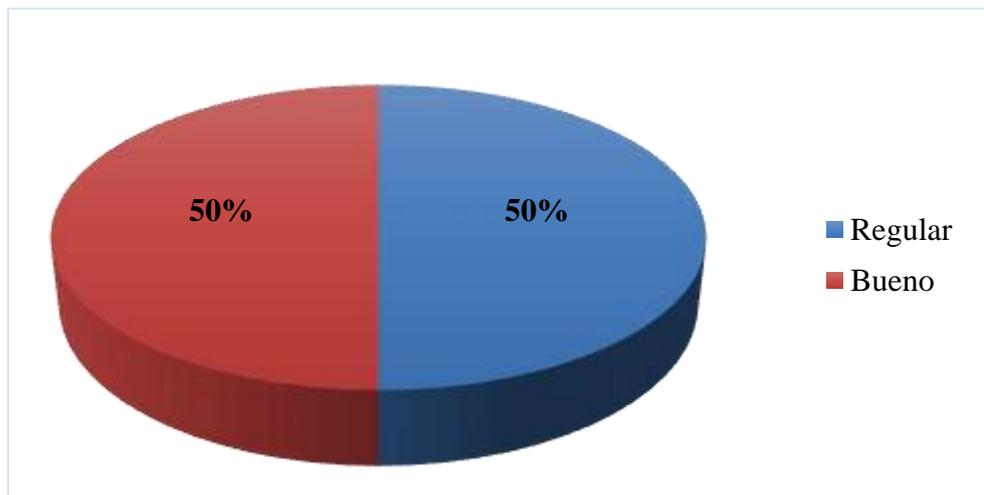
Atención al registrarse en el Hotel (Check-in)



El 100% de clientes encuestados califica la atención al registrarse en el hotel como bueno.

Figura 26

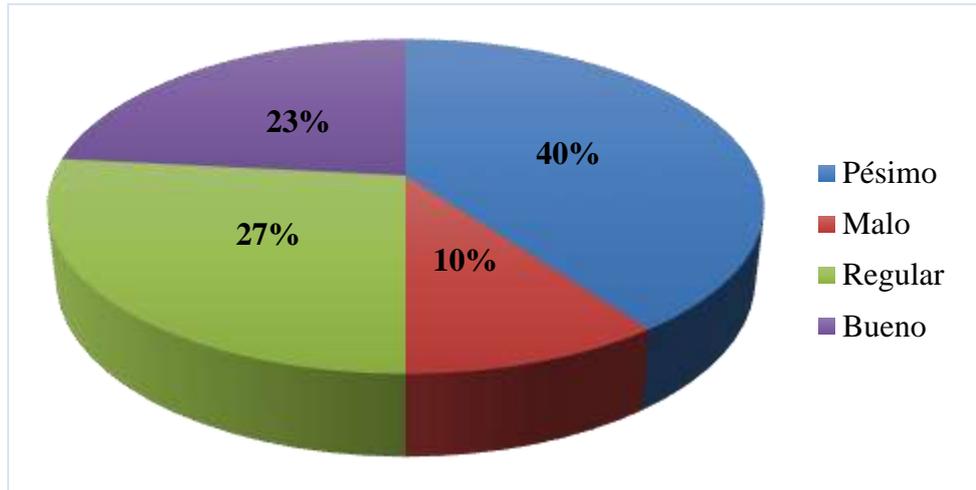
Atención durante su salida del Hotel (Check-out)



El 50% de clientes encuestados califica como bueno y el otro 50% como regular la atención durante la salida del hotel.

Figura 27

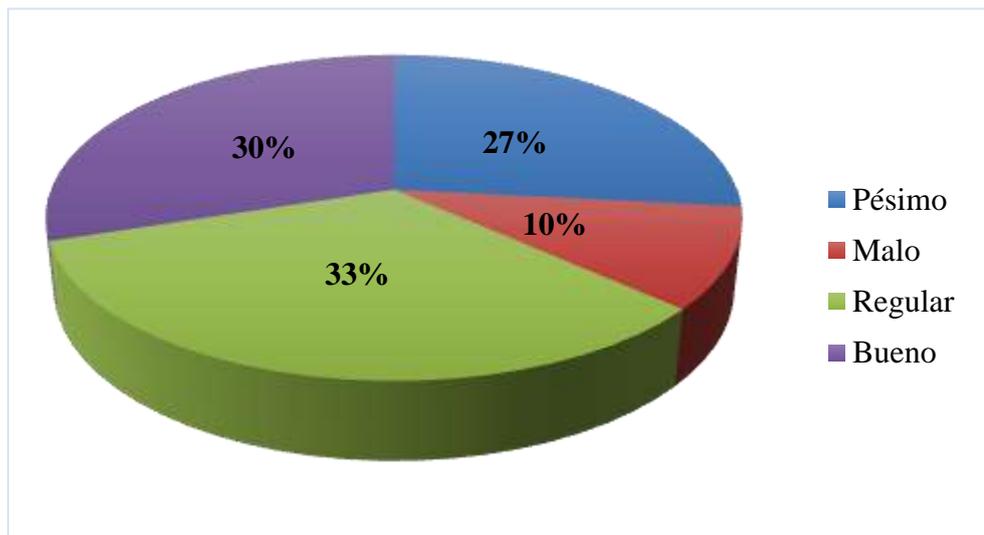
Limpieza y condiciones de habitación



El 40% de clientes encuestados califica como pésimo la limpieza y condiciones de la habitación, el 27% como regular, el 23% como bueno y el 10% como malo.

Figura 28

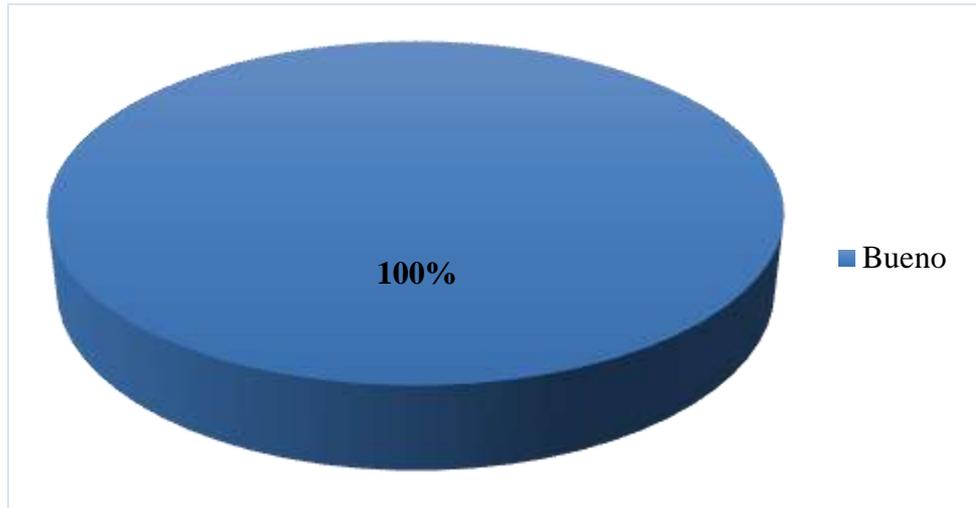
Limpieza y condiciones de baños



El 33% de clientes encuestados califica como regular la limpieza y condiciones del baño, el 30% como bueno, el 27% pésimo y el 10% malo.

Figura 29

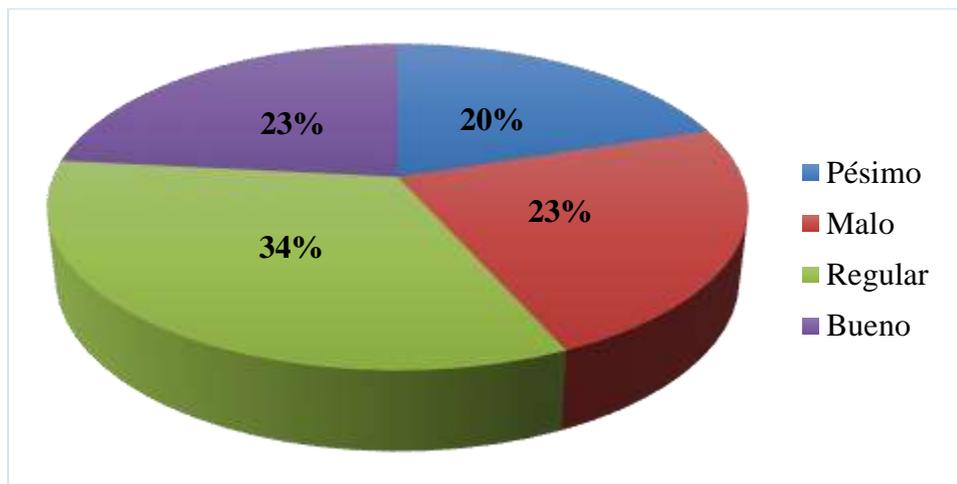
Limpieza y condiciones de instalaciones exteriores



El 100% de clientes encuestados califica como bueno la limpieza y condiciones de instalaciones exteriores.

Figura 30

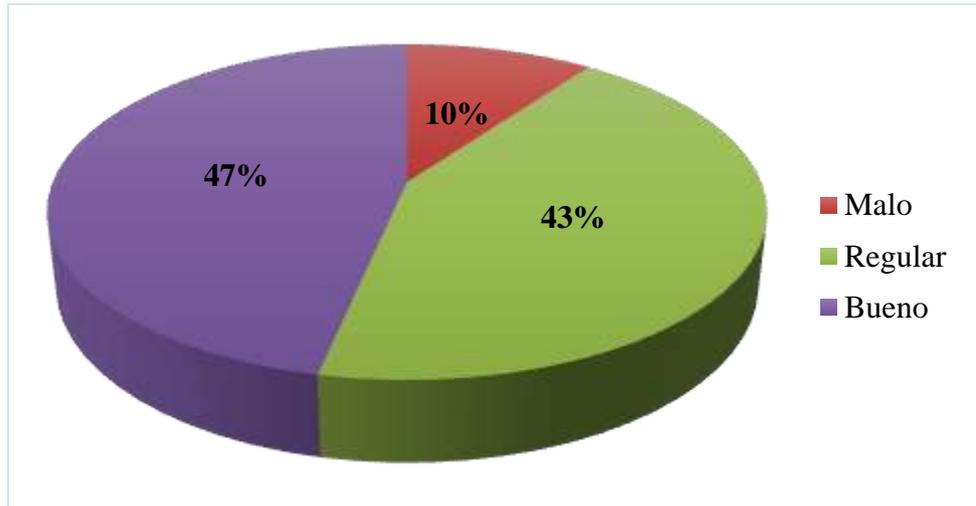
Comodidad en su habitación



El 34% de clientes encuestados califica como regular la comodidad de su habitación, el 23% bueno, el 23% malo y el 20% pésimo.

Figura 31

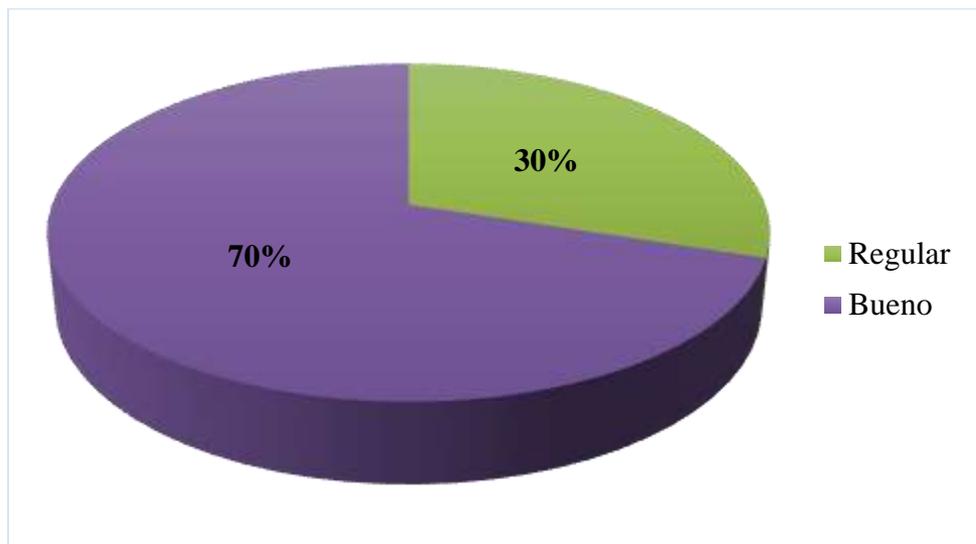
Servicio al Cuarto



El 47% de clientes encuestados califica como bueno el servicio al cuarto, el 43% como regular y el 10% como malo.

Figura 32

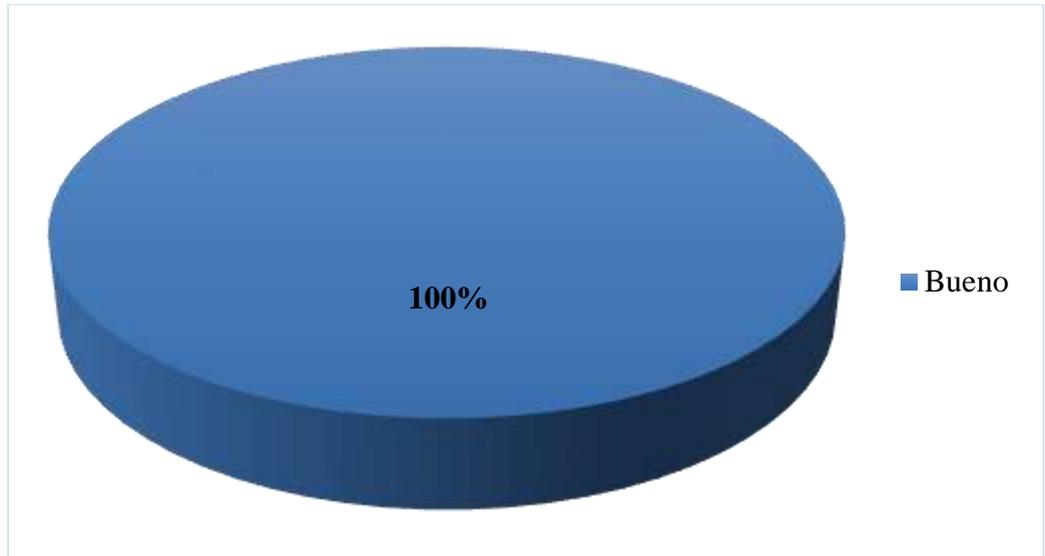
Alimentos de Restaurante



El 70% de clientes encuestados califica como bueno los alimentos del restaurante y el 30% como regular.

Figura 33

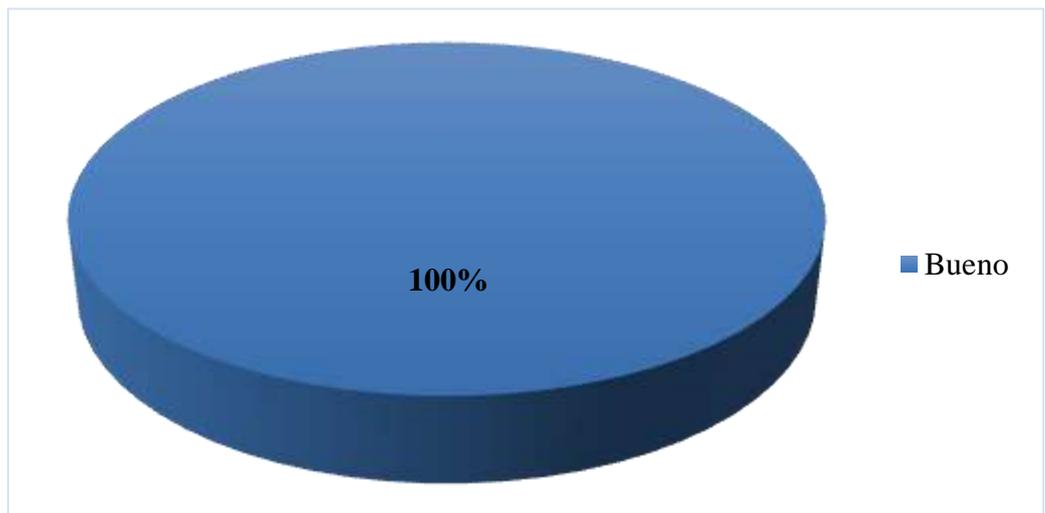
Instalaciones de Restaurant



El 100% de clientes encuestados califica como bueno las instalaciones del restaurante.

Figura 34

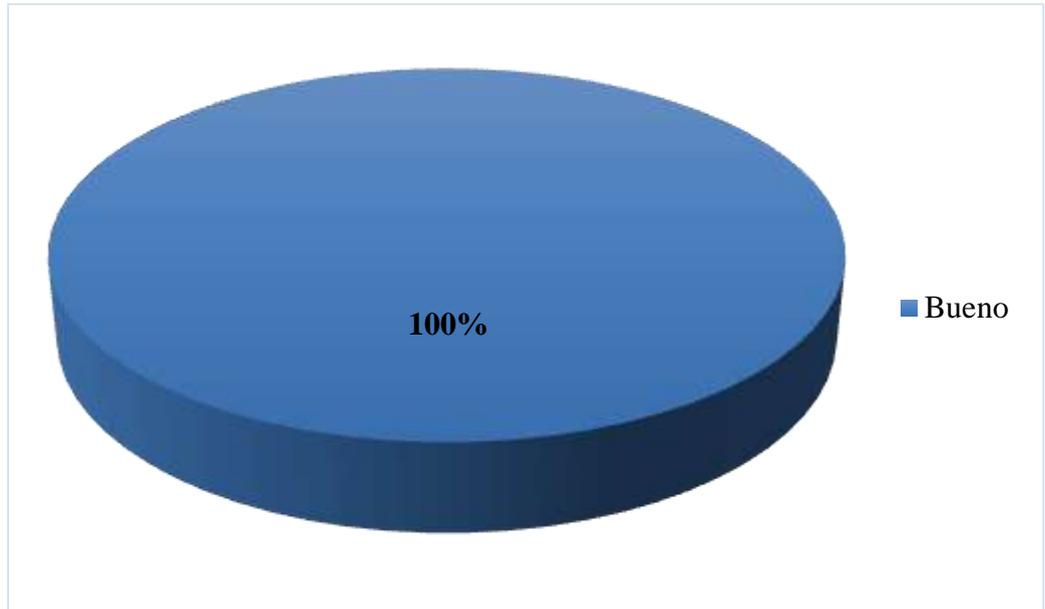
Servicio en Restaurant



El 100% de clientes encuestados califica como bueno los servicios del restaurante.

Figura 35

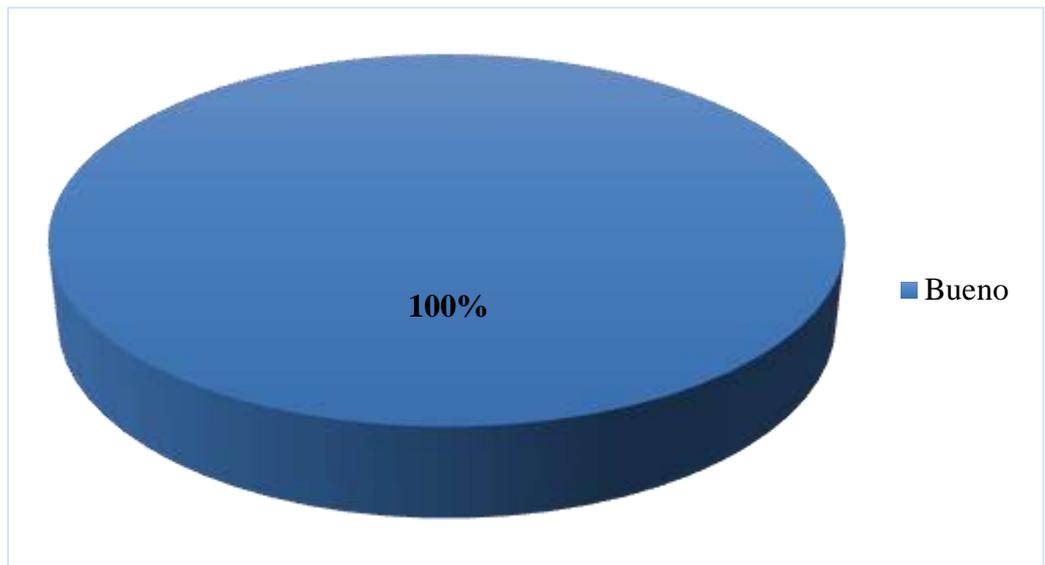
Bar – Alberca



El 100% de clientes encuestados califica como bueno el bar y alberca.

Figura 36

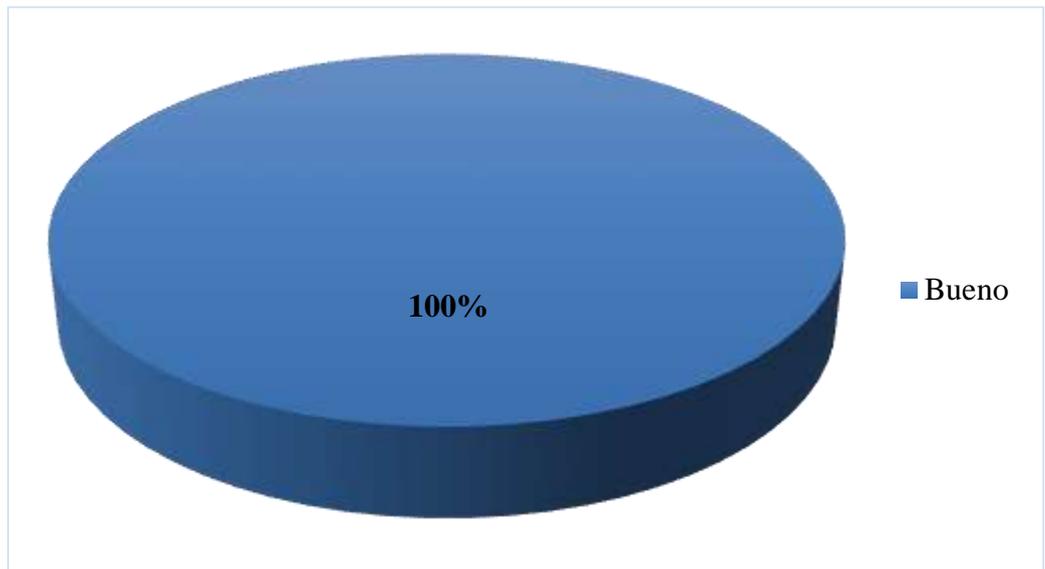
Lavandería



El 100% de clientes encuestados califica a la lavandería del hotel como bueno.

Figura 37

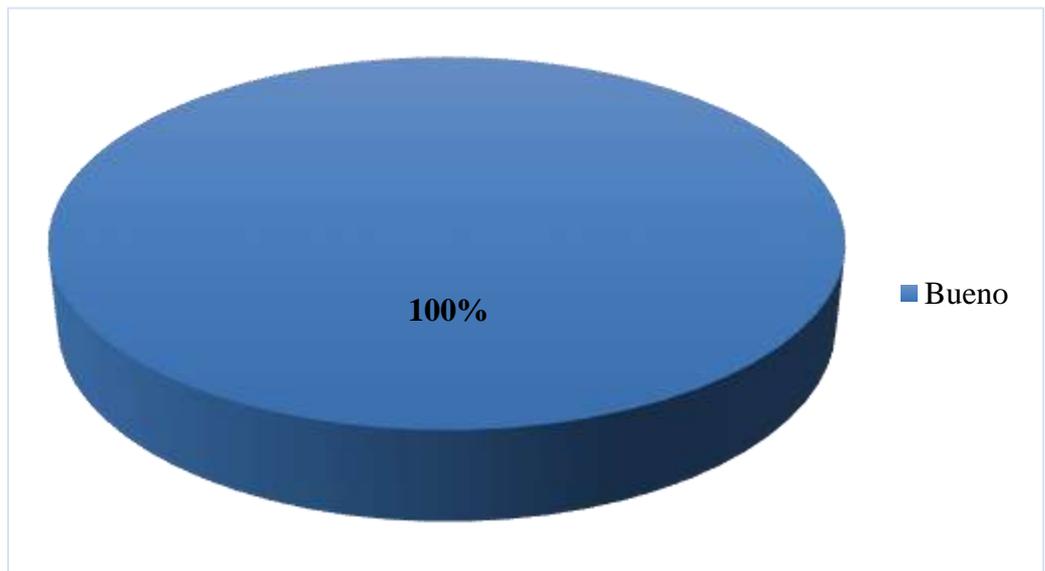
Precio



El 100% de clientes encuestados califica al precio del hotel como bueno.

Figura 38

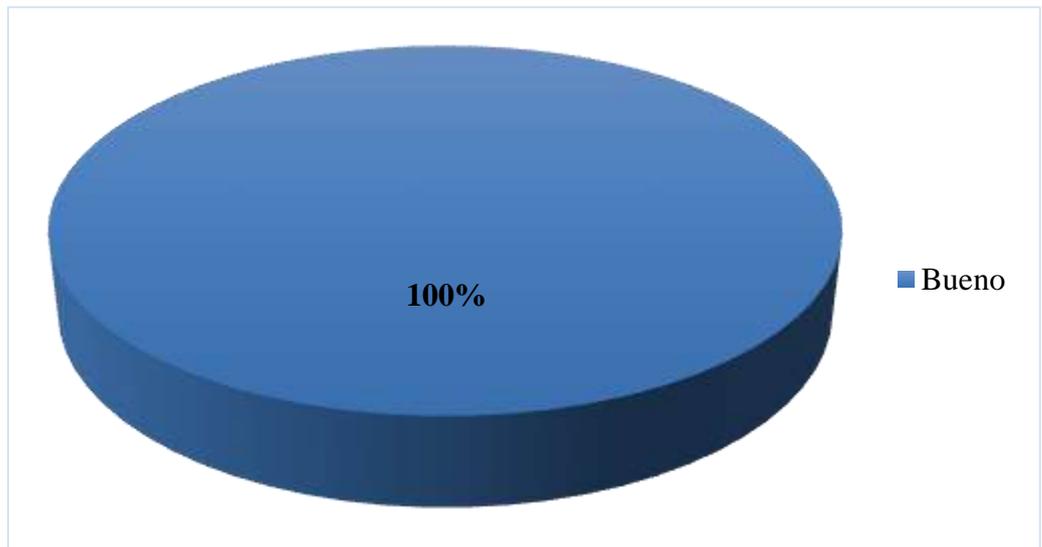
Transportación



El 100% de clientes encuestados califica a la transportación como bueno.

Figura 39

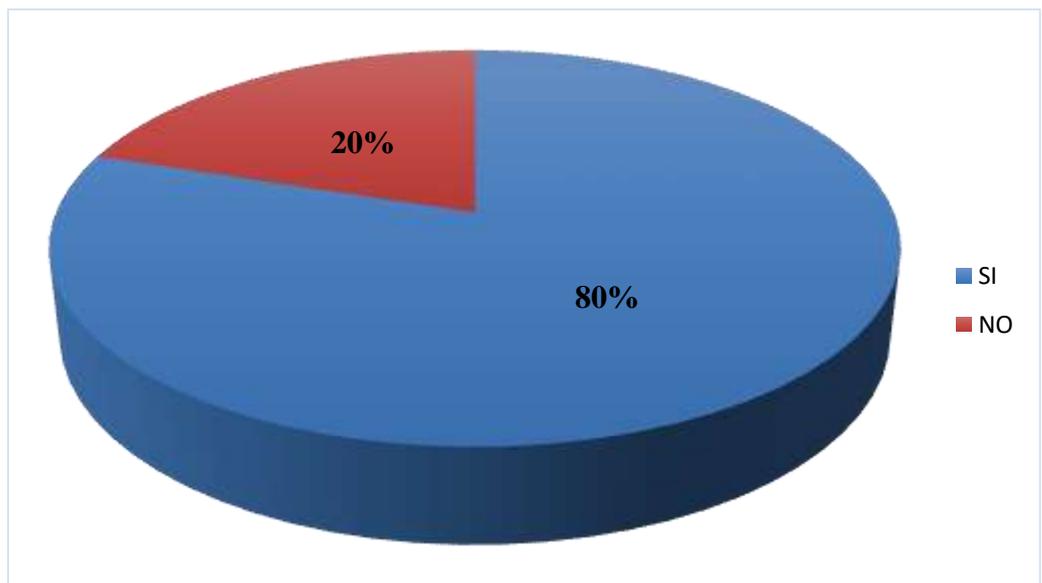
Seguridad



El 100% de clientes encuestados califica a la seguridad del hotel como bueno.

Figura 40

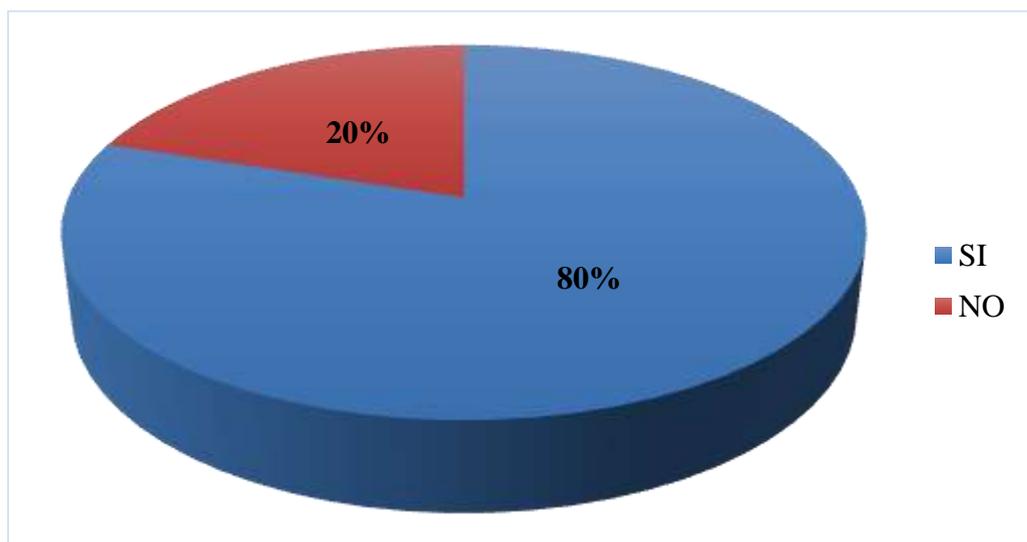
Volvería a hospedarse en el Rio Hotel's



El 80% de clientes encuestados sí volvería a hospedarse en el hotel mientras que el 20% no volvería a quedarse.

Figura 41

Recomendaría a Río Hotel's



El 20% de clientes encuestados no recomendaría el hotel y el 80% si lo haría.

3.3. Diseño lineamientos de reclutamiento y selección como estrategia para mejorar la calidad del servicio

Para la elaboración del plan de reclutamiento y selección de colaboradores para Río Hotel's, se ha considerado cuatro etapas que son: evaluación del mercado, selección de personal, análisis de resultados y contratación e inducción.

3.3.1. Evaluación del mercado

Esta etapa tiene por objetivo convocar candidatos a través de distintos medios. Describiendo el tipo de cargos que se requieren en Río Hotel's.

- ✓ Avisos en portales de empleo (Marketplace).
- ✓ Bolsa de trabajo en universidades: UNTRM, Fabiola Salazar, otras.
- ✓ Anuncios prensa radial.
- ✓ Referencias de otras empresas.

3.3.2. Selección de personal

Para la selección del personal se propone sus etapas:

Tabla 1

Etapas para la selección del personal

Inscripción de candidatos.	2 semanas		
Pre selección de candidatos con el cumplimiento de requerimiento.		1 semana	
Evaluación curricular		2 días	
Evaluación de dominios			2 días
Entrevista personal			
Entrevista psicológica			

Cada una de las etapas contará con instrumentos de acuerdo al puesto y funciones.

Formato de preguntas para entrevista para el puesto de recepcionista del Río Hotel's

Nº de postulante: _____

Nombre: _____

Profesión: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

1. ¿Qué tipo de responsabilidad ha desempeñado anteriormente?
2. ¿Ha tenido experiencias negativas como recepcionista? ¿Cómo los ha resuelto?
3. Si un cliente le pregunta algo que no sabe ¿Qué hace para ayudarlo?
4. ¿Cuáles piensa que son las habilidades más importantes de un recepcionista?
5. ¿Está dispuesto a trabajar horas extras si es necesario?
6. ¿Qué es Río Hotel's para usted?

Formato de entrevista de trabajo para el personal de limpieza o room service

Nombre: _____

Teléfono: _____

- ¿Cuáles son sus habilidades más importantes para ocupar un puesto de limpieza?
- ¿Cuál es su experiencia en el puesto?
- ¿Cómo lidiaría con un cliente enfadado?
- ¿Cuál es el orden en el procedimiento de limpieza de una habitación?
- ¿Qué significa Río Hotel's para usted?

3.3.3. Análisis de resultados

Los resultados serán sometidos a una evaluación individual de cada uno de los aspirantes al puesto, esto será de manera anónima para evitar influencia sobre los resultados. Cada test tendrá una evaluación que sumará y llegará a un puntaje final. Los elementos que se considerarán en el análisis serán los datos emitidos por los aspirantes en la entrevista y la información sobre su experiencia en el puesto.

3.3.4. Contratación e inducción

La contratación se realizará por servicios no personales o a través de planillas según se requiera, los tiempos de duración del contrato podrán ser: de tres meses, seis meses y doce meses. Puede existir la renovación de contrato con previa evaluación de su rendimiento laboral.

La inducción se realizará mediante una actividad o taller que le permitirá al contratado conocer específicamente su área de trabajo, funciones, actividades, equipos a su cargo, personal a su cargo si fuese el caso y sobre todo adaptarse a su nuevo acto laboral en la empresa Río Hotel's.

Los estándares en las funciones de los cargos a desempeñar serán elaborados en función a los objetivos, misión, visión de la empresa y a lo requerido por los clientes en la encuesta que mide la calidad.

IV. DISCUSIÓN

El reclutamiento y la selección de los colaboradores de una empresa es una etapa importante, considerando que de ella dependerá la admisión de personal que se encargará de las operaciones de una empresa. Los investigadores sociales le dan importancia a esta etapa e investigan sobre ella considerando que se debe realizar bajo características que permitan que quien se incorpore a la organización cumpla con las características de la empresa y trabaje en función a la misión y visión de la misma.

El recurso humano que labora en una empresa es quien influye directamente con la calidad del servicio teniendo en cuenta que este es realizado por los colaboradores y para ello se requiere que el actor maneje adecuadamente sus características de aptitud y actitud enfocado en habilidades blandas y duras.

El 2017 Hernández en su investigación procesos de reclutamiento y selección de personal de las empresas que contratan deportados de los Estados Unidos que entran al país por vía aérea tuvo por objetivo verificar si las empresas que contratan a este tipo de personas utilizan estrategias de selección y reclutamiento de personal; la metodología es descriptiva y busca descubrir la realidad del objeto de estudio. Frente a esta tesis se puede discutir que ambas están orientadas a conocer el reclutamiento y selección de personal y frente a ella la presente guarda similitud en la etapa diagnóstica donde se realiza una caracterización del reclutamiento y selección en donde se encuentra como principales resultados que las personas encargadas de esta actividad no tienen un norte planificado que la empresa necesita realmente. La teoría sobre el reclutamiento y selección de personal juega un rol importante dentro de la aplicación en la realidad considerando que estos procesos influyen en la calidad de las empresas tanto en factores relacionados con su preparación o aptitud y en las actitudes que se enfocan más de la parte psicológica.

El 2016 Salguero investiga sobre el reclutamiento y selección de personal y el desempeño laboral en la empresa INGECOMTHSA en Ecuador, esta investigación es correlacional y tuvo como objetivo establecer la autoridad del reclutamiento del personal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en mención. El investigador llegó a la conclusión que las estrategias de reclutamiento y selección cuenta con debilidades y es confuso debido a los resultados obtenidos a las encuestas con los participantes. Con la presente investigación guarda congruencia en la correlación de dos variables, pero considerando que la presente relacional reclutamiento y la selección del personal con la calidad del servicio que también se ve influenciada por la labor de los empleados en Río Hotel's. El diagnostico de ambas empresas busca el déficit en la selección del personal y que éste repercute en los distintos campos de la empresa. La tesis de Salguero tiene un enfoque correlacional entre la variable selección de personal y desempeño laboral, la presente tesis según la variable es calidad de servicio se podría considerar que abarca la variable desempeño laboral teniendo en cuenta que las características que esta tenga influirán en la calidad de servicio.

La caracterización del reclutamiento y selección de los colaboradores nos muestra que los encargados de esta actividad no realizan un proceso de filtro adecuado de la documentación presentada para determinados puestos y se constituye en un déficit que se ve complementado con que no se revisa los antecedentes de los candidatos y no se aplica una prueba escrita al personal. Lo antes mencionado repercute en la calidad del servicio, donde se identifica que los principales cuellos de botella se encuentran en el registro de salida que es el proceso donde se debe emitir su facturación, cobranza de los últimos consumos y la verificación que las habitaciones estén correctas. Otro cuello de botella es la limpieza de las habitaciones donde se considera que no han sido limpiadas adecuadamente sobre todo en restos encontrados en el baño de la habitación. La tesis plantea una propuesta de solución y ha estandarizado dos formatos para la contratación del personal en estas dos áreas que ayudará a mitigar el problema

V. CONCLUSIONES

- El reclutamiento y selección de colaboradores se caracteriza por ser espontáneo no planificado y se realiza de acuerdo a las necesidades del hotel es decir temporadas altas, temporadas bajas, eventos especiales, por renuncias de los colaboradores. Esto permite que la selección sea deficiente y no sea acorde a los objetivos visión y misión de la empresa.
- La calidad de servicio presenta ciertos déficits en dos áreas importantes la recepción con el registro de salida y la limpieza de las habitaciones incluido los servicios higiénicos donde se han encontrado indicadores como camas mal tendidas, restos de residuos sólidos y deficientes uso de técnicas de limpieza que repercute en la satisfacción de los clientes y esto se debe a que los colaboradores de la empresa no cumplen con sus funciones como debería ser debido a que no se encuentran capacitados para los puestos en el que laboran teniendo esto como origen el reclutamiento de personal, llegando a identificarse que existe una relación importante entre la variable selección de reclutamiento y calidad de servicio.
- La propuesta de solución está basada en un proceso de cuatro etapas siendo el primero el estudio de mercado, la segunda la selección de personal, la tercera análisis de resultados y la cuarta contratación e inducción cada una de estas etapas están orientadas a que el personal que sea incluido en la empresa tenga las características para el puesto al que se solicitó.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda al personal encargado de la administración y gestión de Río Hotel's considerar los lineamientos propuestos en la presente tesis esto ayudará a una mejor selección del personal y que este enfocado al hotel.

- ✓ Se recomienda a los administradores del hotel elaborar documentos de gestión que vayan desde plan de márketing, plan de desarrollo estratégico que les permita orientar positivamente la gestión de la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguilera, Y. (2016). *“Reclutamiento y selección del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Vehículos Peruanos SAC – Trujillo - 2016”*. (U. P. Norte, Ed.) Facultad de Negocios. Recuperado el 28 de Agosto de 2018, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9777/Aguilera%20Bola%C3%B1os%20Yandira%20De%20Fatima%20-%20Olortiga%20Arteaga%20Lourdes%20Eliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dealao, R. (2018). *“El "familiness" en los procesos de reclutamiento, selección e inducción de empresas del rubro restaurantes. Estudio de caso: Puro Tumbes”*. (P. U. Perú, Ed.) Facultad de Gestion y Alta Direccion. Recuperado el 28 de Agosto de 2018, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12235/Delao%20Coral_Ramos%20Paucar_Romero%20Franco_Familiness-procesos-reclutamiento1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R. (2017). *“Procesos de reclutamiento y selección de personal de las empresas que contratan deportados de los Estados Unidos de América que entran al país por vía aérea”*. (U. R. Landívar, Ed.) Facultad de Ciencias Economicas y Empresariales. Recuperado el 21 de Agosto de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/01/01/Hernandez-Rocio.pdf>
- Lopez, C. y. (2017). *“Diseño de un programa de reclutamiento y selección de personal por competencias para la comercializadora Gran Señora de la ciudad de Barranquilla”*. (U. F. Ocaña, Ed.) Facultad de Ciencias Administrativas y Economicas. Recuperado el 27 de Agosto de 2018, de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1563/1/30064.pdf>
- Manco, C. (2016). *“Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016”*. (U. C. Vallejo, Ed.) Recuperado el 28 de Agosto de 2018, de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16208/Manco_CCS.pdf?sequence=1

Salguero, J. (2016). *“El reclutamiento y selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa ingecomthsa de la ciudad de quito, provincia de pichincha”*. (U. T. Ambato, Ed.) Facultad de Ciencias Humanas y de la Educacion. Recuperado el 22 de Agosto de 2018, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23499/1/TESIS%20SALGUERO.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. ENCUESTA AL PROPIETARIO Y ENCARGADOS DEL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE RIO HOTEL'S

La presente encuesta, es parte de una investigación para realizar una tesis. Está dirigida al propietario y encargados del reclutamiento del personal del establecimiento de hospedaje Rio Hotel's. Su colaboración será de gran ayuda para cumplir con el objetivo. Gracias por su colaboración.

Edad:

Género:

F

M

Cargo: _____

Marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta, teniendo en cuenta que:

1 = Nunca

2 = La mayoría de las veces no

3 = Algunas veces sí, algunas veces no

4 = La mayoría de las veces si

5 = Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
Herramientas al servicio de negocio						
10	¿Los colaboradores del área operativa utilizan correctamente los equipos, tecnología y amenities (productos a disposición de los huéspedes) durante la realización de su labor?					
Creatividad de soluciones						
11	¿Los colaboradores del área operativa demuestran la capacidad de resolución de problemas de manera autónoma en base a los procesos y criterios establecidos?					
12	¿Los colaboradores del área operativa son creativos en el momento de aportar					

	soluciones a problemas que entorpece su tarea cotidiana?					
13	¿Los colaboradores del área operativa comunican a sus superiores intercambiando y aportando ideas para el mejor cumplimiento de los objetivos de su área?					
14	¿Los colaboradores del área operativa durante su desempeño actúan de acuerdo con los tiempos y procesos, frente a los cambios de su tarea cotidiana, evitando demoras y agravamiento del problema?					
Flexibilidad						
15	¿Los colaboradores del área operativa se hacen cargo de tareas que no son usuales en la rutina de su trabajo y las desarrollan de manera óptima?					
Tolerancia a la presión						
16	¿Los colaboradores del área operativa mantienen su pre disposición y actitud positiva en aquellas ocasiones estresantes en que se enfrentan límites muy estrictos de tiempo y alta exigencia en los resultados?					
Metodología para la calidad						
17	¿Los colaboradores del área operativa utilizan estratégicamente los procedimientos de calidad propuestos por la empresa, asegurando eficiencia y alta calidad en su desempeño?					
Eficiencia						
18	¿Los trabajadores del área operativa cumplen con todas sus tareas encomendadas?					
19	¿Los colaboradores del área operativa demuestran su gran responsabilidad ante las tareas asignadas, encarándolas como si fuera un gran desafío?					
20	¿Los colaboradores del área operativa no esperan que los supervisores o jefes inmediatos les fijen una meta para empezar con sus tareas cotidianas?					
21	¿Los colaboradores del área operativa son exigentes cuando exigen mayor afluencia de huéspedes?					

Anexo 2. ENCUESTA PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN EN EL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE RIO HOTEL'S

La presente encuesta, es parte de una investigación para realizar una tesis. Está dirigida a los clientes del Rio Hotel's con el objetivo de conocer la calidad de servicio que brinda el establecimiento de hospedaje. Su colaboración será de gran ayuda para cumplir con el objetivo. Gracias por su colaboración.

Edad:

Género: **F** **M**

1. ¿Cómo calificaría al Rio Hotel en los siguientes aspectos?

	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente	No aplica
Atención al realizar su Reservación						
Atención al registrarse en el Hotel (Check-in)						
Atención durante su salida del Hotel (Check-out)						
Limpieza y condiciones de habitación						
Limpieza y condiciones de baños						
Limpieza y condiciones de instalaciones exteriores						
Comodidad en su habitación						
Servicio al Cuarto						
Alimentos de Restaurant						
Instalaciones de Restaurant						
Servicio en Restaurant						
Bar – Alberca						
Lavandería						

Precio						
Transportación						
Seguridad						

2. ¿Volvería a hospedarse en el Rio Hotel's?

SI

NO

Porque:

.....
.....
.....
.....

3. ¿Recomendaría a Rio Hotel's?

SI

NO

Porque:

.....
.....
.....
.....

